

УДК 656.078.81/.87

**НОВИЙ ПІДХІД ДО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ЗАЛІЗНИЧНИХ  
ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ**

**A NEW APPROACH TO ASSESSING THE QUALITY OF RAILWAY  
PASSENGER TRANSPORTATION**

*А.Д. Григоренко*

*Український державний університет науки і технологій (м. Дніпро)*

*A.D. Grigorenko*

*Ukrainian State University of Science and Technologies (Dnipro)*

Своєчасне та повне задоволення потреб населення у пересуванні, забезпечення якісного обслуговування пасажирів та впровадження нових видів послуг є одними із головних вимог до залізничного транспорту. Від успішного виконання цих завдань безпосередньо залежить попит пасажирів на перевезення, а отже – обсяги доходних надходжень залізниці. Оскільки реформування галузі відбувається дуже повільно, у сфері залізничних пасажирських перевезень Акціонерне товариство «Українська залізниця» залишається монополістом, і конкуренція наявна лише з іншими видами транспорту. Проте навіть у таких умовах, останніми роками національний перевізник постійно втрачає частку транспортного ринку. У подальшому, за умови переходу до ринкових умов роботи, коли на мережі залізниць курсуватимуть пасажирські поїзди інших перевізників, постане питання утримання наявних та залучення нових пасажирів.

Нині Укрзалізницею в межах власних можливостей запроваджуються нові послуги, переглядаються графіки руху пасажирських поїздів тощо, однак критерії для безпосередньої оцінки ефективності впровадження тих чи інших змін досить відносні. До розрахунку беруться такі кількісні показники, як кількість відправлених пасажирів, пасажирообіг, пробіги поїздів, середня дальність поїздки пасажирів та інші. Якісними показниками з погляду залізниці є середні швидкості руху поїздів, обороти составів та вагонів, їх потрібний парк, середньодобові пробіги, населеність, ступінь використання місткості тощо. Із вищенаведеного видно, що у процесі планування та аналізу пасажирських перевезень використовуються показники, які характеризують якість виконаної роботи лише із транспортного боку. Всі ці критерії, безумовно, є важливими для оцінювання якості організації експлуатаційної роботи, але аж ніяк не відображають ступінь задоволеності пасажирів. Тому одним із найбільш актуальних питань є встановлення ключових показників, за якими можна оцінити якість наданих клієнтам послуг, їх інтеграція до процесу

планування та аналізу виробничої діяльності, розроблення шляхів їх виконання, визначення відповідальних та контролюючих органів. Численними дослідженнями встановлено, що одними із найбільш важливих для споживачів транспортних послуг показників є доступність, тривалість поїздки, ритмічність, безпека, комфортабельність подорожі, індивідуальний підхід до пасажира тощо. І хоча не всі з цих показників можливо спланувати, але беззаперечною є необхідність їх аналізу із метою подальшого коригування маркетингової стратегії перевізника.

Постає питання: звідки одержувати і що вважати звітними даними для оцінювання ступеню виконання вищенаведених критеріїв? Цілком очевидно, що це можливо лише шляхом широкого і системного отримання зворотного зв'язку від пасажирів. У поїздах та на вокзалах нещодавно були запроваджені QR-коди з функцією зворотного зв'язку. Просканувавши його, клієнти Укрзалізниці мають змогу моментально залишити відгук про якість обслуговування. Проте досвід показав, що наліпки із кодами спеціально псуються як недбайливими пасажирами, так і працівниками залізниці через побоювання скарг. Функціонують також контакт-центр (гаряча лінія) та чат-бот, однак між зверненнями пасажирів і безпосередньою реалізацією тих чи інших змін може спливати досить тривалий проміжок часу. В умовах посилення конкуренції Укрзалізниці необхідно виявляти більш гнучкий та кмітливий підхід, враховувати запити пасажирів у режимі реального часу. Найбільша ефективність може бути досягнута за умови виключення фактору втручання третіх осіб, щоб пасажир мав змогу «із вуст у вуста» залишити відгук, а персонал не був зацікавлений у спотворенні інформації. До засобів зворотного зв'язку також можна віднести:

- опитувальні листи (анкети), які у подальшому повинні бути опущені пасажирами до надійно зачинених скриньок;
- створення окремого розділу в мобільному застосунку, де можна залишити відгуки про поїзди та вокзали (за умови здійснення поїздки);
- запровадження спеціальних бригад у поїздах та на станціях для опитування клієнтів щодо задоволеності обслуговуванням;
- залучення таємних клієнтів тощо.

Таким чином, впровадження до системи показників перевезень критеріїв якості наданого сервісу сприятиме покращенню процесу транспортного планування та його подальшого аналізу, а також підвищенню конкурентоспроможності залізничних пасажирських перевезень.

[1] Яновський П. О. Пасажирські перевезення: Навчальний посібник. – Київ.: НАУ, 2008. – 469 с.

[2] Чаркіна Т. Ю. Теоретико-методологічні основи формування системи антикризового управління пасажирським комплексом залізничного транспорту : дис. ...д-ра екон. наук : 08.00.03 – економіка та управління національним господарством ; 051-Економіка / Тетяна Юріївна Чаркіна ; наук. конс. Пшінько О. М. ; Дніпр. нац. ун-т залізн. трансп. ім. В.Лазаряна ; Укр. держ. ун-т залізн. трансп. – Харків, 2021. – 566 с.

[3] Наумова О. Е. Сервіс як фактор підвищення конкурентоспроможності залізничних пасажирських перевезень [Текст] / О. Е. Наумова, О. І. Антонова // Зб. наук. праць ДНУЗТ. Сер. Проблеми економіки транспорту. – 2012. – Вип. 3. – С. 62–69.

УДК 331.101.3

### СИСТЕМА МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ТА ВИДИ СТИМУЛЮВАННЯ ПРАЦІ

### STAFF MOTIVATION SYSTEM AND TYPES OF LABOUR INCENTIVES

*I.O.Гуренко<sup>1</sup>, к.е.н., доц. О.В.Кудрявцева<sup>2</sup>*

*Харківський національний автомобільно-дорожній університет (м. Харків)*

*I.O. Gurenko<sup>1</sup>, PhD (Econ.) O.V.Kudriavtseva<sup>2</sup>*

*Kharkiv National Automobile and Road University (Kharkiv)*

Одним із критеріїв ефективності системи мотивації є вплив елементів мотивації на стратегічні цілі підприємства.

Сучасна система мотивації включає в себе елементи:

- сукупний дохід – усі доходи працівника: матеріальна та нематеріальна винагорода (значущість роботи, визнання, повноваження);
- матеріальний дохід – усі компенсаційні виплати та пільги, а також надбавки, доплати, грошові виплати, відшкодування витрат відповідно до трудового законодавства;
- монетарні компенсаційні виплати – грошова частина компенсаційних виплат, що складається з фіксованої та змінної частин заробітної плати в грошовій формі.

Ефективність системи мотивації досягається тільки тоді, коли винагороду персоналу визначають з урахуванням можливостей і обмежень підприємства та поточного стану ринку трудових ресурсів, рівня розвитку сучасних технологій зайнятості персоналу.

При виборі стратегії винагороди персоналу необхідно зазначити позицію підприємства за такими пунктами:

- Відношення рівня заробітних плат до ринкових значень і з урахуванням фінансових можливостей;
- Визначення цілей і завдань системи мотивації;
- Необхідність наявності колективних та індивідуальних показників;