

удовлетворению потребностей населения и иностранных граждан в отдыхе и развлечении, но также оказывающих позитивное влияние на развитие городов и регионов и общее процветание их граждан. При этом в данном секторе наблюдается высокий рост конкуренции, связанный с повышением качества туристических услуг, развитием инноваций в области транспорта и коммуникаций, появлением новых маркетинговых технологий в сфере туризма. Не менее важным является обеспечение конкурентоспособности туристических организаций, что становится одним из основных направлений политики в области туризма. Перспективы развития туризма в республике будут зависеть от позиционирования туристическими организациями туруслуг, развития инфраструктуры, совокупного дохода отечественного и зарубежного потребителя, а также от мер государственного регулирования.

ЛИТЕРАТУРА

1. Беларусь в цифрах. Статистический сборник. Минск [Электронный ресурс] // Национальный статистический комитет Республики Беларусь. – 2018. – Режим доступа: <http://www.belstat.gov.by/>. – Дата доступа: 03.06.2018.
2. Всемирный экономический форум: Рейтинг стран мира по уровню конкурентоспособности путешествий и туризма в 2016 году [Электронный ресурс] // Индекс глобальной конкурентоспособности. Гуманитарная энциклопедия / Центр гуманитарных технологий, 2006–2018 (последняя редакция: 12.05.2018). – Режим доступа: <http://gtmarket.ru/ratings/global-competitiveness-index/info>. – Дата доступа: 13.02.2017.
3. Беларусь и страны мира. Статистический сборник. Минск, 2016 г. [Электронный ресурс] // Национальный статистический комитет Республики Беларусь. – Режим доступа: <http://belstat.gov.by/>. – Дата доступа: 24.09.2016.
4. Беларусь гостеприимная. Государственная программа на 2016–2020 гг. [Электронный ресурс]: постановление Совета Министров Республики Беларусь от 23 марта 2016 г. № 232 // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. – Режим доступа: pravo.by/document/?guid=3871&p0=C21600232. – Дата доступа: 25.05.2017.
5. О развитии туризма, деятельности туристических организаций, коллективных средств размещения в Республике Беларусь за 2017 г. Статистический бюллетень. Минск, 2018 г. [Электронный ресурс] // Национальный статистический комитет Республики Беларусь. – Режим доступа: <http://belstat.gov.by/>. – Дата доступа: 02.06.2018.
6. Янкевич, Е.М. Перспективы развития туризма в Республике Беларусь / Е.М. Янкевич, В.В. Квасникова // Материалы 51 Междунар. науч.-техн. конф. преподавателей и студентов, ВГТУ, 25 апр. 2018 г. – Витебск, 2018. – С. 40.
7. Туризм и туристические ресурсы в Республике Беларусь: стат. сб. [Электронный ресурс] // Минск. Национальный статистический комитет Республики Беларусь. – 2017. – Режим доступа: <http://www.belstat.gov.by/>. – Дата доступа: 03.04.2018.
8. Янкевич, Е.М. Состояние и перспективы развития медицинского туризма в Республике Беларусь и Витебской области / Е.М. Янкевич // Социально-экономическое развитие организаций и регионов Беларуси: эффективность и инновации: материалы междунар. науч.-практ. конф., посвященной Году науки, Витебск, 25–26 окт. 2017. – Витебск: УО «ВГТУ», 2017. – С. 339–342.
9. Янкевич, Е.М. Беларусь туристическая: конкурентоспособность регионов / Е.М. Янкевич // Региональное развитие: проблемы и перспективы: Всерос. науч.-практ. заоч. конф. с междунар. участием, Нефтекамск, 30 мая 2018 г. – С. 10–16.

Поступила в редакцию 21.06.2018 г.

УДК 338.47:656.2(476.5)

Совершенствование организации перевозок пассажиров на Витебском вагонном участке Белорусской железной дороги на основе логистического подхода

Горячева С.М., Хотулёва Я.Ю.

Учреждение образования Федерации профсоюзов Беларуси

Витебский филиал «Международный университет «МИТСО»»

Совершенствование организации обслуживания пассажиров железнодорожным транспортом – объективная необходимость экономики Республики Беларусь. Для Витебского вагонного участка эта проблема особенно актуальна ввиду снижения объемов перевозок пассажиров за последние три года. Изношенный вагонный парк не позволяет осуществлять сервисное обслуживание пассажиров на высоком уровне, обеспечивать повышение качества обслуживания в соответствии с международными стандартами, организовать оптимальное формирование

маршрутов движения. Значимость проблемы возрастает в связи с изменением мировой тенденции направления движения пассажирооборота с запада на восток, связанной с реализацией программ участников ЕАЭС по направлению «Шёлкового пути».

Цель статьи – проанализировать организацию обслуживания пассажиров на Витебском вагонном участке Белорусской железной дороги (БЖД) и разработать направления его совершенствования на основе логистического подхода.

Материал и методы. Материалом для изучения послужили статистические данные, электронные информационные ресурсы, представленные на сайте Белорусской железной дороги, обзор журнальных статей по данной теме. Основные методы исследования: сравнение, группировки, графические, SWOT и PEST-анализы, анализ Портера.

Результаты и их обсуждение. В статье теоретически обосновываются аспекты эффективного обслуживания пассажиров, понятие сервисной транспортной услуги и сущности логистического подхода в сервисном обслуживании пассажиров. Рассматриваются практические вопросы организации обслуживания пассажиров на Витебском вагонном участке БЖД, анализируются объемные и качественные показатели обслуживания пассажиров. Предложены направления совершенствования с использованием логистического подхода: а именно, формирование маршрутов движения подвижного состава в наиболее загруженный (летний) период времени по маршруту движения «Витебск–Минск», а также передачи непрофильных видов услуг сторонней организации «Комфорт в кубе» на условиях аутсорсинга.

Заключение. Эффективность организации обслуживания пассажиров Витебского вагонного участка БЖД зависит от состояния вагонного парка, высокого профессионализма работающих кадров, неукоснительного соблюдения разработанных положений и стандартов обслуживания, оптимизации формирования маршрутов следования поездов.

Ключевые слова: обслуживание пассажиров, организация, эффективность, качество, стандарты, объемные показатели, маршруты следования, вагонный парк, аутсорсинг.

Improvement of the Organization of Transportation of Passengers at Vitebsk Rail Car Department of Belarusian Rail Based on Logistic Approach

Goryacheva S.M., Khotuliova Ya.Yu.

Educational Establishment of Vitebsk Branch of Belarusian Federation of Trade Unions “International University of MITSO”

Improving the organization of passenger service by rail is an objective necessity of the economy of the Republic of Belarus. For Vitebsk Car Department, this problem is especially important due to the decrease in passenger traffic for the last three years. The worn out car fleet does not allow to maintain the service of passengers at a high level, to provide better quality of service in accordance with international standards, to organize the optimal formation of traffic routes. The significance of the problem is growing due to the change in the world trend in the direction of passenger traffic from west to east, related to the implementation of the programs of the EEU participants in the direction of the «Silk Road».

The purpose is to analyze the organization of passenger service in the Vitebsk Rail Car Department of the Belarusian Rail and develop directions for its improvement based on the logistics approach.

Material and methods. The material for the study was statistical data, electronic information resources presented on the website of the Belarusian Rail (BR), an overview of journal articles on this topic. The main research methods are comparison, groupings, graphical, SWOT and PEST analyses, Porter analysis.

Findings and their discussion. The article theoretically substantiates the aspects of efficient passenger service, the concept of transportation service and the essence of the logistics approach in the service of passengers. Practical issues of the organization of passenger service at Vitebsk Rail Car Department of the Belarusian Rail are considered, and volume and quality indicators of passenger service are analyzed. The directions of the improvement are proposed with the use of the logistics approach: namely, the formation of train routes in the busiest (summer) period along the Vitebsk-Minsk traffic route, as well as the transfer of non-core services to the third-party outsourcing Comfort in Cube.

Conclusion. The effectiveness of the organization of passenger service for the Vitebsk Rail Car Department of the Belarusian Rail depends on the condition of the rail car park, the high professionalism of the working staff, the strict observance of the developed regulations and service standards, and the optimization of the formation of train routes.

Key words: passenger service, organization, efficiency, quality, standards, volume indicators, routes, car rail car park, outsourcing.

Совершенствование организации обслуживания пассажиров железнодорожным транспортом – объективная необходимость экономики Республики Беларусь. Для Витебского вагонного участка эта проблема особенно актуальна ввиду снижения объемов перевозок пассажиров за последние три года. Изношенный вагонный парк

не позволяет осуществлять сервисное обслуживание пассажиров на высоком уровне, обеспечивать повышение качества обслуживания в соответствии с международными стандартами, организовать оптимальное формирование маршрутов движения. Значимость проблемы возрастает в связи с изменением мировой тенденции направления движения пассажирооборота с запада на восток, связан-

ной с реализацией программ участников ЕАЭС по направлению «Шёлкового пути».

Цель статьи – проанализировать организацию обслуживания пассажиров на Витебском вагонном участке БЖД и разработать направления его совершенствования на основе логистического подхода.

Материал и методы. Материалом для изучения послужили статистические данные, электронные информационные ресурсы, представленные на сайте Белорусской железной дороги, обзор журнальных статей по данной теме. Основные методы исследования: сравнение, группировки, графические, SWOT и PEST анализы, анализ Портера.

Результаты и их обсуждение. В статье теоретически обосновываются аспекты эффективного обслуживания пассажиров, понятие сервисной транспортной услуги и сущности логистического подхода в сервисном обслуживании пассажиров. Рассматриваются практические вопросы организации обслуживания пассажиров на Витебском вагонном участке БЖД, анализируются объемные и качественные показатели обслуживания пассажиров. Предложены направления совершенствования с использованием логистического подхода: а именно, формирование маршрутов движения подвижного состава в наиболее загруженный (летний) период времени по маршруту движения «Витебск–Минск», а также передачи непрофильных видов услуг сторонней организации «Комфорт в кубе» на условиях аутсорсинга.

Целью Государственной программы развития транспортного комплекса Республики Беларусь на 2016–2020 годы является удовлетворение потребностей населения и экономики республики в транспортных услугах. Предусмотрено достижение роста пассажирооборота транспорта до 102,4% в 2020 году по отношению к 2015 году при благоприятных внешних условиях [1, с. 2]. Выполнение поставленных задач будет осуществлено путем развития инфраструктуры железнодорожного транспорта и повышения скоростей движения пассажирских поездов по всем видам сообщений; устранения на железнодорожных участках и станциях мест, имеющих ограничения пропускных способностей; развития центра управления перевозками Белорусской железной дороги с внедрением современных информационных технологий [1, с. 11]. Культура обслуживания пассажиров в поездах является неотъемлемой частью железнодорожного сервиса. Обслуживание пассажиров – это стратегический фактор развития, который определен Программой развития логистической системы и транзитного потенциала Республики Беларусь на период 2016–2020 гг.

В связи с изменением мировой тенденции относительно движения потоков с востока на запад Белорусская железная дорога переживает не лучшие времена, которые требуют глубоких знаний рыночных механизмов, принципов и методов изучения и формирования спроса на товары и услуги. Такие знания дает маркетинг, являющийся рыночной концепцией управления производством. Несмотря на существенную специфику транспортного производства и его продукции, основные положения и приемы общего маркетинга могут быть вполне применимы на транспортном рынке, который обслуживает пассажиров. Рассмотрим некоторые общие понятия сущности маркетинга, которые рассматривают теоретические аспекты эффективного обслуживания пассажиров. Американская ассоциация маркетинга определяет маркетинг как «предпринимательскую деятельность, которая управляет продвижением товаров и услуг от производителя к потребителю (пользователю), или социальный процесс, посредством которого прогнозируется, расширяется и удовлетворяется спрос на товары и услуги путем их разработки, продвижения и реализации» [2, с. 8]. Эту несколько транспортную направленность определения сущности маркетинга уточняют крупные теоретики и практики маркетинга – Г.Л. Багиев, И.С. Березин, Б. Берман, В.Г. Галабурда, Е.П. Голубков, Ф. Котлер, Э.И. Уткин, Дж.Р. Эванс и другие. Они формулируют маркетинг как «процесс планирования и воплощения замысла, ценообразования, продвижения и реализации идей, товаров и услуг посредством обмена, удовлетворяющего цели отдельных лиц и организаций» [2, с. 8]. Сервисная транспортная услуга – это результат деятельности исполнителя транспортной услуги по удовлетворению потребностей пассажиров в период появления потребности и совершения поездки. Услуга в широком понимании этого слова, как и товар, имеет несколько уровней и подразделяется на основную, сопутствующую и дополнительную [3, с. 52].

Услуги, предоставляемые пассажирам в поездах (вагонах), осуществляются в соответствии с СТП БЧ 20.341-2016, СТБ 1493-2004 и СТБ ISO 9001-2009, а также постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.07.2015 № 609 (ред. от 27.02.2018) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования» [4]. Стандарт СТП БЧ 20.341-2016 устанавливает требования к обслуживанию пассажиров в поездах различных видов сообщений и типах вагонов, соблюдение которых необходимо для обеспечения установленных условий поездки пассажиров, качества обслуживания пассажиров

и предоставляемых им услуг в поездах (вагонах) государственного объединения «Белорусская железная дорога» [4]. Стандарт СТБ 1493-2004 предписывает классификацию услуг и общие требования к качеству и безопасности услуг [5]. Стандарт СТБ ISO 9001-2009 устанавливает требования к системе менеджмента качества в тех случаях, когда организация нуждается в демонстрации своей способности постоянно поставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителя и соответствующую законодательным и другим обязательным требованиям; стремится повышать удовлетворенность потребителя посредством результативного применения системы, включая процессы ее постоянного улучшения, и обеспечения соответствия требованиям потребителя и другим обязательным требованиям [6].

Логистика железнодорожных пассажирских перевозок является достаточно новым и малоизученным направлением в транспортной логистике. В большинстве учебных пособий отсутствует четкое определение логистики железнодорожных пассажирских перевозок. Поэтому изучение этого вопроса и его особенностей в Республике Беларусь представляется довольно актуальным. По мнению Д.В. Курочкина, логистика железнодорожных пассажирских перевозок – это комплексное и взаимосвязанное решение задач по организации перевозки пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования [7, с. 23]. Эффективная логистика железнодорожных пассажирских перевозок – это создание оптимальных маршрутов, на которых существует возможность в комфортных условиях доставить пассажиров до нужных им станций в кратчайшие сроки с минимальными затратами. Однако нередко поезда перевозят на большие расстояния малое количество пассажиров, длительное время находятся в пути, что влияет на конкурентоспособность пассажирских железнодорожных перевозок по сравнению с другими видами транспорта, ведет к убыточности данного вида перевозок.

В статье «Специфика и проблемы сервиса на железных дорогах» Г.Н. Ефимовой говорится, что надежность и своевременность поездки выступают основными критериями оценки качества обслуживания пассажиров. Движение пассажиров по расписанию без нарушения регулярности создает условия гарантированной поездки населения во все времена. Основными факторами, влияющими на выбор вида транспорта для пассажирских перевозок, являются: цель поездки пассажира, продолжительность следования, стоимость поездки, удобство расписания, качество обслуживания на вокзалах и в пути следования, комфортабельность подвижного состава

и безопасность перемещения. При выборе вида транспорта потенциальные пассажиры определяют фактором называют комфорт – 40%, затем стоимость проезда – 37% и надежность транспорта – 5%. Для 6% определяющим при выборе вида транспорта является возможность сэкономить время. Другими соображениями руководствуются 2% опрошенных [3]. Железная дорога может успешно функционировать при условии, что она постоянно создает ценность для пассажиров, работников железнодорожного транспорта, линейных предприятий, предприятий-поставщиков и общества в целом.

Сегодня Белорусская железная дорога – это лидер национальной системы перевозок, которая функционирует с 1862 года. Являясь одним из древних и важнейших транспортных комплексов страны, в настоящее время она успешно развивается и обеспечивает в Беларуси около 63% грузооборота всех видов транспорта общего пользования и около 38% пассажирооборота. Единая и слаженная система железнодорожного транспорта позволяет отрасли успешно строить работу по-новому, разрабатывать и внедрять новейшие передовые технологии, обеспечивать безопасность, бесперебойность и надежность функционирования [8]. По белорусским железным дорогам курсируют фирменные поезда, а именно: Белый аист, Двин, Сож, Неман, Брест–Санкт-Петербург, Беларусь [8]. По стандарту СТБ БЧ 20.341-2016 большинство составов оборудовано кондиционерами и системами электроотопления, поэтому в вагонах всегда комфортно: температура в салоне вагона фирменного поезда в зимнее и переходное время года 18–22°C, в летнее время 22–26°C. В составе фирменного поезда обязательно есть вагоны повышенной комфортности со специальным обслуживанием, которое включено в стоимость проезда. Вагоны повышенной комфортности в зависимости от комплекса предоставляемых услуг подразделяются на экономический и бизнес-класс [4].

Одной из сильных сторон Витебского вагонного участка ТРУП «Витебское отделение Белорусской железной дороги» является автоматизированная система управления. Продажа билетов на Белорусской железной дороге полностью автоматизирована и осуществляется через АСУ «Экспресс». На 165 станциях Белорусской железной дороги в пунктах продажи пассажиры в считанные минуты могут приобрести проездные документы до любой станции, расположенной на сети железных дорог государств-участников Содружества Независимых Государств и стран Балтии. Рассмотрим подвижной состав Витебского вагонного участка. Приписной парк Витебского

вагонного участка составляет 166 пассажирских вагонов: в Витебске – 97 вагонов, в Полоцке – 69 вагонов. Для перевозки пассажиров пригодны 142 вагона: в Витебске – 79 вагонов, в Полоцке – 63 вагона. Износ парка пассажирских вагонов составляет 68,4% (срок эксплуатации свыше 28 лет): в Витебске – 81,4%, в Полоцке – 49,3%. Из общего приписного парка пассажирских вагонов 18 вагонов отставлены от эксплуатации по причине достижения предельного срока службы и по техническому состоянию. В 2017 году новые пассажирские вагоны не закупались, капитально-восстановительные ремонты пассажирских вагонов не производились. За 2014–2015 гг. было приобретено 4 пассажирских некупейных спальных вагона модели 61-779П-Б с дисковым тормозом, предназначенных для перевозки пассажиров же-

лезными дорогами колеи 1520 мм со скоростью движения до 160 км/ч. Ремонт подвижного состава и прочих технических средств осуществляется с целью поддержания их в исправном состоянии в течение всего срока службы [8].

PEST-анализ показал, что Витебский вагонный участок должен работать в направлении модернизации производственных мощностей и обновления вагонного парка путем внедрения современных технологий. При ведении ценовой политики должны учитываться падение доходов у населения, а также рост инфляции. Со стороны государства – никаких нововведений не наблюдается. Несмотря на сохранение лидирующего и доминирующего положения в транспортной системе страны, ТРУП «Витебское отделение Белорусской железной дороги» уже сейчас ис-

Таблица – Основные объемные показатели работы Витебского вагонного участка

№ п/п	Показатели	2016 г.	2017 г.	Темп роста, %
1	Пассажиро-километры на всем пути следования проводников, млн пасс.-км	444,2	446,2	100,4
2	Вместимость пассажирских поездов, %	55	55	100,0
3	Вагонооборот на всем пути следования, тыс. ваг. км	173,5	171,5	98,8
4	Количество вагонов, подготовленных в рейс, вагон	15862	14753	93,0
5	Расходы по перевозкам, тыс. руб.	12098	12074	99,8
6	Доходы от перевозок, тыс. руб.	14194	13444	94,72

Источник: собственная разработка на основе данных организации.



Рисунок – Количество нарушений безопасности движения по БЖД в 2007–2016 гг.
Источник: [1].

пытывает ряд существенных проблем в поддержании и увеличении своей доли транспортного рынка и рентабельности деятельности. Наиболее востребованными в сфере услуг оказания пассажирских перевозок являются железнодорожный транспорт, автомобильный и воздушный. Из этого следует, что главные конкуренты Белорусской железной дороги – перевозчики автомобильного и воздушного транспорта. При выборе вида транспорта потребители транспортных услуг обращают внимание на следующие показатели: стоимость, скорость, комфорт и т.д.

Рассмотрим основные объемные показатели работы Витебского вагонного участка по данным таблицы. Пассажиро-километры на всем пути следования проводников пассажирских вагонов составили в 2017 году 446,2 млн пасс.-км (или 100,4%) к 2016 году (444,2 млн пасс.-км). Рост пассажиро-километров составил 2 млн. Задачей на 2018 год определено выполнение пассажиро-километров на уровне 100,0% к факту 2017 года. На 2018 год вместимость пассажирских поездов запланирована на уровне 55%. К сожалению, в 2017 году доходы снизились по сравнению с предыдущим годом на 5,28%. Расходы по перевозкам уменьшились в 2017 году незначительно – на 0,2%.

Проанализируем эффективность и качество обслуживания пассажиров на Витебском вагонном участке. Об уровне качества транспортного обслуживания пассажиров можно судить по следующим показателям: уровень безопасности перевозок пассажиров, выполнение расписания движения поездов, комфортность поездки пассажиров, сохранность пассажирского багажа. В 2016 году Белорусская железная дорога обеспечила эффективное предоставление качественных транспортных услуг при стабильном обеспечении высокого уровня безопасности перевозок. Из рисунка видно, что статистика за последние 10 лет в своей динамике отражает снижение нарушений безопасности движения. Их количество с 2007 по 2016 год уменьшено в два раза (со 120 до 60 случаев). Работа поездных бригад улучшилась. Количество актов на недостатки работы поездных бригад, составленных НКБ БЖД, в 2016 году составило 11, а в 2017 году 8. Количество жалоб, признанных обоснованными, снизилось с 9 до 8, увеличилось количество благодарностей на 31 (158–127). Количество привлеченных за нарушения работников уменьшилось на 3 (13–10). Это говорит о растущей слаженности в работе организации.

Таким образом, анализ показал, что имеются определенные недостатки в перевозке пассажиров на Витебском вагонном участке БЖД.

Для совершенствования процесса предлагаются логистические мероприятия, связанные с формированием цепи подвижного состава и передачи непрофильных видов услуг сторонней организации на условиях аутсорсинга. Основной целью разработки плана пассажирских перевозок является наиболее полное удовлетворение потребностей населения в передвижении. При увеличении пассажиропотока назначаются дополнительные вагоны, а при его уменьшении производятся отцепки. Для увеличения пропускной способности пассажиропотока в летние месяцы предлагаем заменить два вагона К класса (купеческий вагон с числом мест – 36) на имеющиеся свободные вагоны Пл класса (плацкартный вагон с числом мест – 54) по маршруту «Витебск–Минск», без увеличения численности персонала. Вагоны будут обслуживаться имеющимися проводниками пассажирских вагонов в порядке уплотнения рабочего времени. Поезд № 703Б/704Б «Витебск–Минск» курсирует круглогодично и ежедневно, обслуживание вагонов будет производиться проводниками на условиях совместительства. В ходе анализа деятельности Витебского вагонного участка было установлено, что покупательский спрос на протяжении анализируемого периода в данном направлении имеет устойчивую тенденцию к увеличению. Так, в 2016 году по направлению «Витебск–Минск» населенность пассажирского вагона составила 34,14 чел./вагон, тогда как в 2017 году населенность составила уже 35,9 чел./вагон. В планируемом периоде ожидается рост пассажиропотока на 5–6%, следовательно, ожидается рост населенности на 1,8–2,2 чел./вагон. Предложенное мероприятие по внедрению расширенной зоны обслуживания пассажиров Витебского вагонного участка является эффективным, так как произойдет увеличение: прибыли от реализации продукции, работ, услуг по перевозкам на 185 тыс. руб., или на 29,1%, что приведет к росту показателей рентабельности продаж на 1,3 п.п.; увеличение выручки от реализации продукции, работ, услуг по перевозкам на 92 тыс. руб., или на 0,7%, а также увеличится производительность труда одного работника, темп роста которого составит 0,4%.

С целью оптимизации хозяйственной деятельности структурных подразделений вагонного участка в 2018 году предлагаем применить практику передачи непрофильной функции, а именно, уборку внутренних помещений пассажирских вагонов сторонней организации. Аутсорсинг услуг клининга позволит получить высокий результат. На рынке услуг города Витебска была выбрана компания «Комфорт в кубе». У нее есть все необходимое для выполнения работ: специалисты, оборудование, инвентарь, хими-

ческие вещества и расходные материалы. Такой подход обеспечит рациональное распределение времени, людских и других внутренних ресурсов компании и позволит уделить максимум сил и внимания основной деятельности, что, в свою очередь, положительно скажется на экономии фонда заработной платы за счет сокращения численности мойщиков-уборщиков. Именно поэтому Витебскому вагонному участку следует использовать методы логистики, чтобы обеспечить себе нужный уровень конкуренции и оставаться лидером в транспортной системе страны.

Заключение. Таким образом, эффективность обслуживания пассажиров железнодорожным транспортом определяется ключевыми объемными показателями, такими как: объем перевозок пассажиров по сообщениям, пассажирооборот; вместимость пассажирских вагонов; количество вагонов, подготовленных в рейс; доходы и расходы, связанные с обслуживанием пассажиров. Кроме этого, выделяют качественные показатели, которые характеризуют соблюдение всех разработанных стандартов обслуживания пассажиров: наличие нарушений безопасности движения, актов недостатков работы поездных бригад, составленных НКБ БЖД, благодарностей, а также составных элементов сервисного обслуживания пассажиров в пути следования поезда.

С учетом выявленных недостатков на основе методов логистики предложены мероприятия по формированию поездных составов в наиболее загруженный (летний) период времени по маршруту движения «Витебск–Минск», а также передачи непрофильных видов услуг сторонней организации «Комфорт в кубе» на условиях аутсорсинга. Мероприятия разработаны на основе логистического подхода и обоснованы расчетами Витебского вагонного участка Белорусской железной дороги, подтверждаются актом внедрения в производство и учебный процесс.

Проведенное нами исследование позволяет увеличить объем производства продукции, работ,

услуг на 24 тыс. руб.; выручку от реализации товаров, продукции, работ, услуг – на 210 тыс. руб.; снизить показатель себестоимости реализованной продукции товаров, работ, услуг на – 9,8 тыс. руб.; оптимизировать численность работающих на 20 человек, повысить производительность труда на 0,8 тыс. руб. и в конечном итоге получить дополнительную прибыль от реализации продукции, работ, услуг на 45 тыс. руб. В результате увеличится рентабельность продаж на 0,9 п.п. и составит 5,6%. Реализация предложенных мероприятий вписывается в Государственную программу развития транспортного комплекса Республики Беларусь на 2016–2020 годы.

ЛИТЕРАТУРА

1. Государственная программа развития транспортного комплекса Республики Беларусь на 2016–2020 годы [Электронный ресурс] / Совет министров Республики Беларусь. – Минск, 2017. – Режим доступа: <http://www.government.by/upload/docs/file591cd03b057946c1.PDF>. – Дата доступа: 23.03.2018.
2. Транспортный маркетинг: учеб. пособие / В.Г. Галабурда [и др.]; под ред. В.Г. Галабурды. – Изд. перераб. и доп. – М.: ФГОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2011. – 452 с.
3. Ефимова, Г.Н. Специфика и проблемы сервиса на железных дорогах / Г.Н. Ефимова // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2010. – № 1. – С. 51–58.
4. СТП БЧ 20.341-2016. Порядок обслуживания пассажиров в поездах (вагонах) Белорусской железной дороги. – Введ. 21.06.2016. – Минск: БелГИСС: Госстандарт Беларуси, 2016. – 93 с.
5. СТБ 1493-2004. Услуги, предоставляемые пассажирам на железнодорожном транспорте. Общие требования. – Введ. 01.07.2005. – Минск: БелГИСС: Госстандарт Беларуси, 2005. – 30 с.
6. СТБ ISO 9001-2009. Системы менеджмента качества. – Введ. 14.12.2015. – Минск: БелГИСС: Госстандарт Беларуси, 2015. – 33 с.
7. Курочкин, Д.В. Производственная логистика: как с ее помощью повысить эффективность управления материальными потоками / Д.В. Курочкин, И.В. Курочкина // Планово-экономический отдел. – 2015. – № 12. – С. 22–44.
8. Годовой отчет Белорусской железной дороги. 2016 [Электронный ресурс] // Белорусская железная дорога. – Минск, 2017. – Режим доступа: http://www.rw.by/uploads/userfiles/files/annual_report_2016.pdf. – Дата доступа: 28.10.2017.

Поступила в редакцию 29.06.2018 г.