

## ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПІДПРИЄМСТВ ПРИ ОБСЛУГОВУВАННІ ПАСАЖИРОПОТОКІВ

*Великі пасажиропотоки вимагають від транспортних підприємств та підприємств, що надають супутній сервіс інтегрованого підходу до формування стратегії обслуговування. Виникнення таких пасажиропотоків можливе при проведенні країною масових заходів, таких, наприклад, як чемпіонат Європи з футболу Євро-2012. Розробка сценаріїв обслуговування гостей чемпіонату передбачає чітку координацію та інформаційний обмін між усіма підприємствами та організаціями, що задіяні у ланцюзі обслуговування.*

*Large streams of passengers require from transport enterprises and enterprises which give concomitant service of computer-integrated approach to forming of strategy of service. The origin of such streams of passengers is possible during the leadthrough of mass measures, such, for example a country, as championship of Europe from football of Euro-2012. Development of scenarios of maintenance of guests of championship foresees clear co-ordination and informative exchange between all enterprises and organizations, that the services involved in a chain.*

*Ключові слова: пасажиропотік, транспортні підприємства, сценарій обслуговування, інформаційний обмін.*

**Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими та практичними завданнями.** Як показав досвід проведення футбольних чемпіонатів, а саме проведення чемпіонату Європи з футболу Євро-2008, який проходив в Австрії та Швейцарії, збільшення пасажиропотоку в декілька разів у вузьких часових межах викликає значне навантаження на транспортну інфраструктуру. В таких умовах для оптимального обслуговування пасажиропотоків необхідна чітка взаємодія усіх суб'єктів, що задіяні у формуванні ланцюга обслуговування. Розробка концепції та сценаріїв обслуговування гостей чемпіонату є важливим завданням у підготовчому періоді, що вирішується на державному рівні.

**Аналіз останніх досліджень, в яких започатковано розв'язання даної проблеми.** Взаємовідносини підприємств та клієнтів у інформаційному просторі в загальному вигляді досліджуються такими авторами, як Васильєв Г.А., Дон Тапскот, Девід Мошелла, Кармінський А.М, Кармінський С.А. та Ярних Е.Я. у працях присвячених інформатизації бізнесу та розвитку електронного бізнесу.

**Невирішена раніше частина загальної проблеми.** Досліджувані джерела не дають відповіді на питання присвячені організації ефективної інформаційної взаємодії підприємств при обслуговуванні великих пасажиропотоків у вузьких часових межах.

**Формулювання цілей статті.** Стаття має на меті проаналізувати усі групи пасажирів, що прибуватимуть на чемпіонат з футболу Євро-2012, на базі цього побудувати ланцюги обслуговування різних груп гостей чемпіонату та окреслити суб'єктів між якими буде проходити інформаційний обмін.

**Основні матеріали досліджень та обґрунтування отриманих результатів.** Проведення чемпіонату Європи з футболу для України має важливе значення, зважаючи на переваги від проведення подібного заходу:

- підвищується рівень зацікавленості світової спільноти до країни, що приймає чемпіонат, а отже подібний захід можна розглядати як масовану рекламну кампанію країни;
- розвиток готельної, транспортної, дорожньої інфраструктури;
- великі грошові надходження до державного бюджету у вигляді податків на прибутки транспортних компаній, готелів, підприємств харчування та інших організацій, задіяних у сфері обслуговування гостей чемпіонату.

Запорукою успішного проведення подібного заходу є чітке, вчасне та в повній мірі надане транспортне обслуговування. При цьому треба враховувати, що різні цільові групи гостей чемпіонату будуть вимагати різних стандартів обслуговування та при їх обслуговуванні будуть задіяні різні види транспорту.

Цільові групи учасників та гостей Євро-2012 за видами транспортного обслуговування у відповідності до Концепції транспортного обслуговування:

- 1 група – родина УЄФА,
- 2 група – VIP-персони,
- 3 група – представники засобів масової інформації,
- 4 група – іноземні вболівальники з квитками на стадіон,
- 5 група – іноземні вболівальники без квитків на стадіон,
- 6 група – українські вболівальники з квитками на стадіон,
- 7 група – українські вболівальники без квитків на стадіон,
- 8 група – вболівальники з квитками на стадіон з країн СНД,
- 9 група – вболівальники без квитків на стадіон з країн СНД,
- 10 група – вболівальники з приймаючого міста з квитками на стадіон,
- 11 група – вболівальники з приймаючого міста без квитків на стадіон,

- 12 група – вболівальники з передмістя з квитками на стадіон,
- 13 група – вболівальники з передмістя без квитків на стадіон,
- 14 група – вболівальники з обмеженими фізичними можливостями.

Проведення чемпіонату з футболу передбачає транспортне обслуговування, в першу чергу, команд, що братимуть участь в турнірі, та їх обслуговуючого персоналу. Крім того, футбольний чемпіонат – це велика кількість уболівальників, яких необхідно доставити на матч, вивезти після матч та надати інші види обслуговування (розміщення, харчування, надання довідкового матеріалу).

Відповідно до категорії уболівальників УЄФА розроблені вимоги з обслуговування, які необхідно враховувати при розробці сценаріїв проведення чемпіонату.

Найбільш жорсткі вимоги висуваються до обслуговування родини УЄФА. Збірні команди та офіційні представники УЄФА, ФІФА користуються літаками як у міжнародному, так і у внутрішньому сполученні при поїздках на групові матчі в Україні. Для них мають бути створені відповідні умови: обслуговування в аеропорту через окремий VIP-зал, закріплені автобуси та легкові автомобілі, надані готелі та тренувальні бази, за що несе відповідальність Федерація футболу України та відповідні органи центральної та місцевої виконавчої влади.

Під час транспортного обслуговування також однією з найважливіших груп буде група вболівальників з обмеженими фізичними можливостями. Усі об'єкти Євро-2012 мають бути доступними для інвалідів з колясками, тобто мати спеціальні пандуси для заїзду та виїзду, а також ліфти для інвалідів. Специфічність транспортного обслуговування полягає у необхідності виділення спеціальних транспортних засобів під перевезення інвалідів з колясками та збільшення часу на посадку та висадку пасажирів.

Відповідно до Стамбульської митної конвенції про тимчасове ввезення від 26 червня 1990 року мають бути створені сприятливі умови для ввезення командами спортивного інвентарю, необхідного обладнання тощо. Також висуваються вимоги щодо виділення містами окремих маршрутів руху від готелів та тренувальних баз до стадіону для команд та VIP-персон. Для забезпечення розміщення сім'ї УЄФА обирається офіційний туроператор, яким на сьогоднішній день є оператор TUI Travel.

Уболівальників, які прибуватимуть на матчі, також можна класифікувати за ознакою часу прибуття:

1. Відвідувачі, що прибувають в міста проведення матчу за день або декілька днів до матчу.
2. Відвідувачі, що приїжджають більш ніж за 6 годин до матчу, оглядають місто. Досвід Чемпіонатів показує, що більшість уболівальників бажає не тільки подивитись матч, але і оглянути місто.
3. Відвідувачі, що приїжджають в день матчу, їдуть прямо на стадіон. Основна концентрація (дві третини потоку глядачів) спостерігається за 6-2 години до матчу.

Друга і третя група уболівальників буде диктувати жорсткі вимоги щодо обслуговування магістрального транспорту в день проведення матчу. Для забезпечення цих вимог необхідно буде застосовувати додаткові заходи для обслуговування магістрального транспорту:

- налагоджене повітряне сполучення завдяки встановленню додаткових рейсів та за необхідності залучення сусідніх аеропортів та аеродромів (очікується, що більша частина уболівальників буде використовувати авіаційний вид транспорту через віддаленість основних країн-учасниць чемпіонату від України);

- налагоджене транспортне сполучення міста з основним та додатковими аеропортами;

- забезпечені додаткові потяги дальнього та приміського сполучення до приймаючих міст;

- при проведенні напівфінального та фінального матчів – забезпечення авіаційного, автомобільного, залізничного сполучення з Польщею, потреба в якому суттєво збільшиться у фінальній частині Євро-2012;

- забезпечені додаткові потяги, перш за все з/до Росії та інших країн СНД; та у випадку проведення матчів за участю команд східноєвропейських країн (Чехії, Болгарії, Румунії), країн Балтії (Литви, Латвії, Естонії) – з країнами ЄС, що межують з Україною.

Вимоги по від'їзду більш жорсткі: від'їзд глядачів після матчу відбувається більш стрімко і концентровано, ніж їхнє прибуття – більшість глядачів прагне від'їхати у перші 1-3 години після закінчення матчу. Поїзди мають вирушати не пізніше ніж через 150 хвилин після закінчення кожної гри, автобуси – за 30-60 хвилин. З аеропортів пасажири мають бути відправлені за 10 годин після матчу.

Схематично процес обслуговування родини УЄФА можна представити наступним чином (рис. 1).

Уболівальники, що прибуватимуть за декілька днів до матчу, будуть потребувати розміщення в готелях, а також спеціальної туристичної програми. Процес транспортного обслуговування такої категорії пасажирів, включатиме ланку перевезення до виділених об'єктів готельної інфраструктури та буде виглядати наступним чином (рис. 2).

Обслуговування пасажирів, що прибуватимуть у місто безпосередньо в день проведення матчу викликає велике навантаження на транспортну інфраструктуру та вимагає централізованої координації дій всіх учасників процесу транспортного обслуговування. Для даного сегменту уболівальників найважливішим є забезпечення транспортної доступності згідно з вимогами УЄФА стадіону, фан-зон та об'єктів життєзабезпечення в місті. Схема обслуговування цієї групи пасажирів представлена на рис. 3.

На відрізку транспортні вузли (аеропорти, залізничні та автобусні вокзали) – фан-зони, стадіон, можливе створення так званої буферної зони, куди доставлятимуть уболівальників, що прибувають за 6 та більше годин до початку матчу.

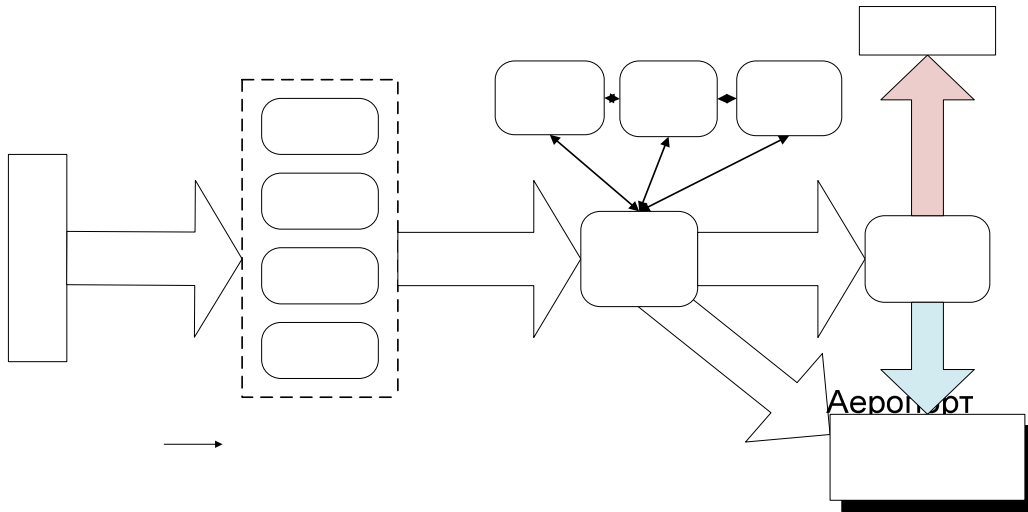


Рис. 1. Схема транспортного обслуговування родини УЄФ **Аеропорт м. Львів**

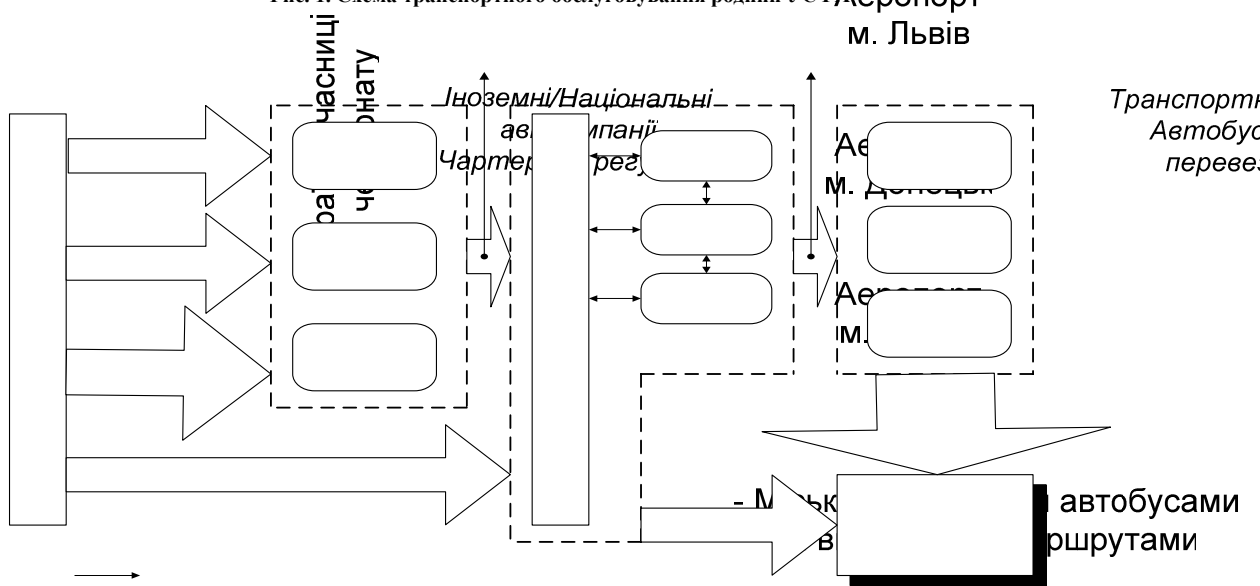


Рис. 2. Схема транспортного обслуговування уболівальників, що прибувають за декілька днів до матчу

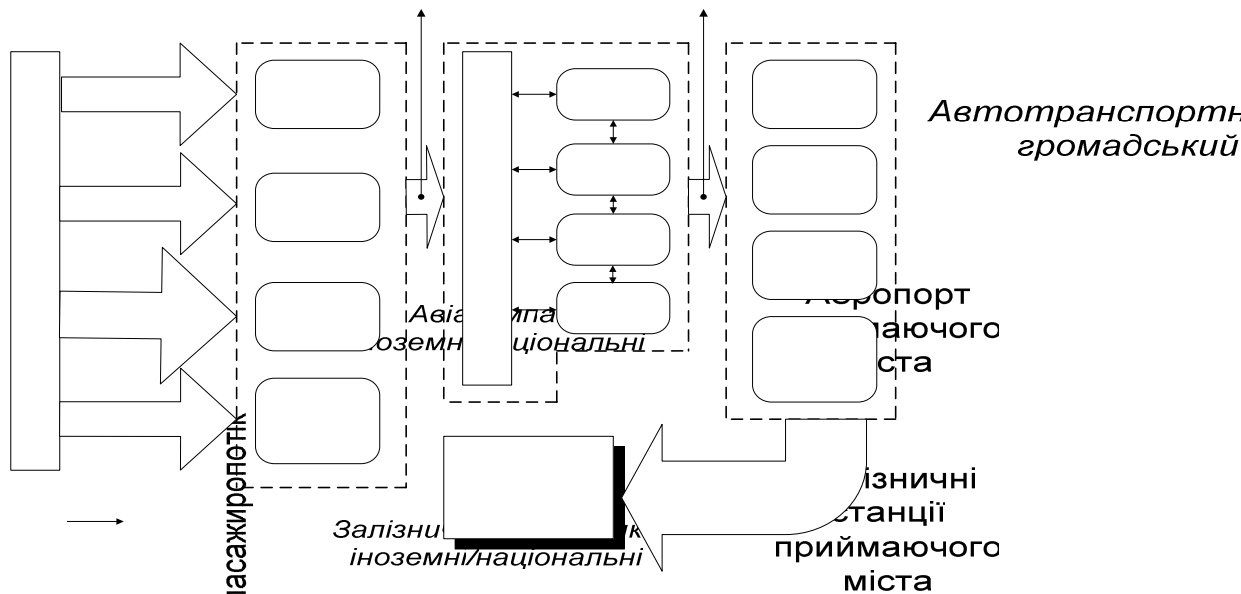


Рис. 3. Схема транспортного обслуговування уболівальників, що прибувають в день матчу

При великому пасажиропотоку можливе залучення додаткових аеропортів для обслуговування прильоту/вильоту пасажирів, тоді місту потрібно організувати сполучення цих аеропортів з основними об'єктами Євро та центром міста.

Основні функції та задачі системи управління транспортним забезпеченням Євро-2012 реалізуються через інформаційний обмін між учасниками системи управління. Згідно з описаними основними схемами обслуговування учасників та гостей Євро-2012 за різними цільовими групами представлено схему інформаційного обміну, яка повинна бути реалізована в інформаційно-диспетчерській системі управління (рис.4).

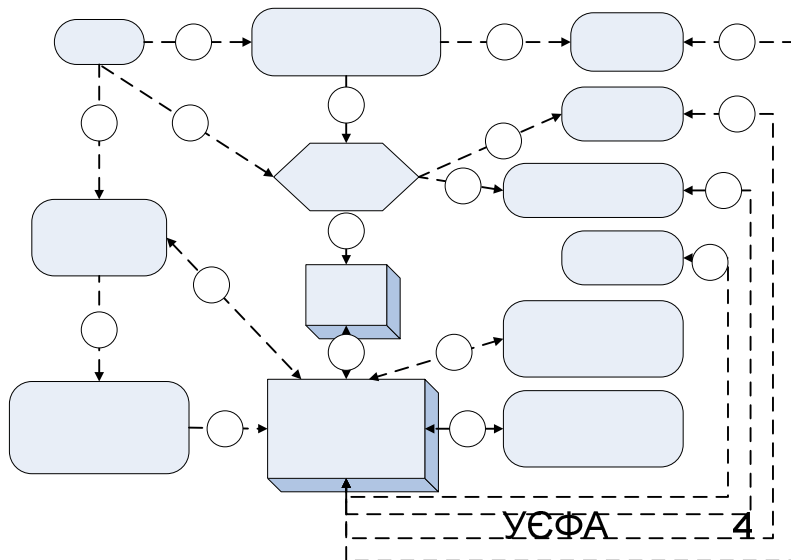


Рис. 4. Схема інформаційного обміну при транспортному обслуговуванні сумарного пасажиропотоку

Інформаційні потоки, що проходять між суб'єктами обслуговування містять наступні дані: 1 - бронювання рейсу для родини УЄФА (приліт/вильот); 2 - інформація про регулярні та чартерні рейси (№, дата та час виконання, кількість пасажирів та комерційного завантаження узгодження часу прибуття та від'їзду до/від транспортного вузла); 3 - інформація про розклад рейсів та кількість пасажирів на них, надання інформації про величину вхідного/вихідного пасажиропотоку; 4 - кількість необхідних місць для розміщення родини УЄФА; 5 - бронювання номерів для родини УЄФА; 6 - перелік команд, дата прибуття, загальна кількість родини УЄФА, розклад матчів, загальні вимоги до транспортного обслуговування; 7 - інформація про місце розміщення родини УЄФА; 8 - дата прибуття та кількість родини УЄФА, розклад пересувань на тренування, час подачі автобусу в день матчу, дата та час вильоту; 9 - інформація про розклад матчів; 10 - інформація про розклад тренувань команди, час подачі в аеропорт автобусів та їх необхідна кількість, розклад пересувань родини УЄФА із зазначенням місця розміщення та тренувальних баз, узгодження графіку перевезення в день матчу та дати і часу від'їзду; 11 - підтвердження заселення/виселення родини УЄФА, передача інформації про загальну кількість заброньованих місць, кількість заселених номерів; 12 - звіт про прибуття команди на матч та від'їзд після матчу; звіт про прибуття команди на тренування та від'їзд після тренування, отримання даних про ступінь наповненості стадіону, стан паркувальних майданчиків в зоні стадіону та виникнення непередбачених ситуацій; 13 - поточні звіти про транспортне обслуговування родини УЄФА, інформація стосовно напрямку перевезення у міжміському сполученні (команда повертається додому чи слідує до іншого приймаючого міста), надання поточних звітів про кількість вболівальників, що прибувають до міста, аналітичні звіти про розподіл вболівальників за географією прибуття та про стан транспортного обслуговування вболівальників, про виникнення всіх непередбачених ситуацій, дані про рух вболівальників у міжміському сполученні; 14 - передача інформації про сумарну величину вхідного/вихідного пасажиропотоку, узгодження графіків руху транспортних засобів на маршрутах від транспортних вузлів та буферних паркувальних зон біля міста до центру міста, основних зон розміщення та основних об'єктів Євро-2012, отримання даних про наповненість паркувальних зон міста та в місті, величину пасажиропотоку на міських маршрутах та величину транспортних потоків на основних маршрутах; 15 - отримання даних про ступінь наповненості фан-зон, ситуацію на під'їзних шляхах, що ведуть до них та виникнення непередбачених ситуацій; 16 - надання інформації про кількість заброньованих та проданих місць, планову кількість рейсів.

Забезпечення транспортного обслуговування гостей чемпіонату протягом усього чемпіонату передбачає на підготовчому періоді розробку сценаріїв транспортного обслуговування пасажиропотоків для усіх можливих варіантів вирашам матчів. Адже при програші або вираші однієї з команд пасажиропотік

буде мінятися за географією прибуття на виїзду, що докорінним чином впливає на напрямок його руху. Аналізуючи досвіди проведення подібних заходів у Європі найбільш оптимальним розв'язком поставленої задачі є імітаційне моделювання розвитку сценаріїв.

**Висновки та перспективи розробки даного напрямку.** Інформаційне забезпечення транспортного обслуговування такого масового заходу, як футбольний чемпіонат «Євро-2012» передбачає збір, накопичення та оброблення різноманітної інформації щодо інтенсивності, структури та обсягів пасажиропотоків, генерованих подією УЄФА, стану, перспектив розвитку та пропускної здатності транспортних терміналів, доріг, пересадочних пунктів, інших об'єктів Євро-2012. З цією метою доцільно створити інформаційну систему управління процесами транспортного забезпечення футбольного чемпіонату, яка дозволить приймати управлінські рішення усім рівням – міністерствам і відомствам, які безпосередньо несуть відповідальність за якість надання послуг учасникам і гостям турніру, спеціально створеним структурам, які здійснюють безпосередній контроль і управління процесами обслуговування учасників і гостей на рівні приймаючих міст і під час переміщення між приймаючими містами, місцевим органам влади, які несуть відповідальність і здійснюють контроль за функціонуванням усіх об'єктів Євро-2012 в приймаючих містах.

### Література

1. Васильев Г.А. Электронный бизнес и реклама в Интернете / Васильев Г.А. – М. : ЮНИТИ, 2008. – 183 с.
2. Дон Тапскотт. Электронно-цифровое общество / Дон Тапскотт. – [4-е изд.]. – М., 2009 – 432 с.
3. Дэвид Мошелла. Бизнес-перспективы информационных технологий: как заказчик определяет контуры технологического роста / Дэвид Мошелла. – М. : АЛЬПИНА, 2004. – 252 с.
4. Карминский А.М. Информатизация бизнеса: Концепции, технологии, системы / А.М. Карминский, С.А. Карминский. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 624 с.
5. Ярных Э.Я. Информационная инфраструктура и статистический анализ рынка товаров и услуг / Ярных Э.Я.. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 368 с.

Надійшла 23.05.2010

УДК: 330.131: 658

О. В. ВОРОНА

Українська державна академія залізничного транспорту, м. Харків

## ОБГРУНТУВАННЯ НЕОБХІДНОСТІ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЙОГО КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ

*Обгрунтовано зростання значущості системи соціальної відповідальності залізничного транспорту в умовах конкуренції на транспортному ринку України.*

*Meaningfulness of the system of social responsibility of railway transport is grounded in the conditions of competition at the transport market of Ukraine.*

*Ключові слова: залізничний транспорт, соціальна відповідальність.*

**Актуальність дослідження.** Залізничний транспорт є однією з базових галузей вітчизняної економіки. Його роль у житті України визначається не лише обсягами перевезень вантажів і пасажирів, а й місцем у фінансових потоках та процесах економічного відтворення в Українській державі. Проте утримувати стійкі позиції на транспортному ринку України залізничному транспорту з кожним роком все важче. Якщо такі види транспорту як авіаційний, морський, річковий не становлять погрози перемозі залізничного транспорту у конкурентній боротьбі, то автомобільний транспорт з кожним роком укріплює позиції основного конкурента. Саме тому сьогодні необхідні заходи, що дозволять позитивно вплинути на усі процеси залізничного транспорту. Їх розробка та реалізація можлива в рамках побудови системи соціальної відповідальності залізничного транспорту (ССВЗТ).

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Методологічні основи конкурентоспроможності залізничного транспорту в останній час цікавлять багато дослідників, серед яких і дослідники Української державної академії залізничного транспорту. Так можна виокремити праці таких науковців: Диканя В. Л., Єлагіна Ю. В., Токмакової І. В., Якименко Н. В. та ін. [1-5]. В їх працях конкурентоспроможність залізничного транспорту пов'язується з підвищенням якості залізничних перевезень, їх мобільністю, усуненням втрат часу під час руху, прозорим ціноутворенням, розвитком логістичних технологій на транспорті.

Соціальна відповідальність бізнесу як принцип корпоративного управління в останні роки привертає активний інтерес українських і зарубіжних вчених, представників бізнес-еліти і громадських