

УДК: 656.072:65.01

*Галина Жаворонкова, д.е.н., проф.
(професор кафедри «Економіка», Національний авіаційний університет)*

*Оксана Познякова, к.е.н., доцент
(доцент кафедри «Логістика», Державний економіко-технологічний
університет транспорту)*

ЛОГІСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ У СФЕРІ ПАСАЖИРСЬКИХ ЗАЛІЗНИЧНИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

Розкрита сутність логістичного обслуговування клієнтів, яке засноване на послугах сервісу, виявлені особливості логістичних послуг. Наведено визначення та склад основних, супутніх і додаткових послуг у секторі пасажирських залізничних перевезень, класифікацію яких здійснено за наступними ознаками: за сутністю обслуговування, відносно процесу та часу надання транспортної послуги, за приналежністю до основної діяльності залізниці. Виявлено, що до логістичних послуг пасажирських залізничних перевезень можна віднести супутні та додаткові, які пов'язані з комфортом пасажирів. Класність поїздки при перевезенні пасажирів залізницею залежить від класу та періоду обслуговування, категорії поїзда, дальності прямування, швидкості руху, рівня та елементів комфорту.

Наведене дозволяє окреслити вимоги щодо ефективної організації здійснення логістичного обслуговування в секторі пасажирських залізничних перевезень – забезпечення комплексності, синхронізованості, доступності, безперервності та надійності логістичних послуг.

Ключові слова: Логістичний сервіс, логістичне обслуговування, логістичні послуги, особливості логістичних послуг, пасажирські залізничні перевезення, основна, супутня та додаткова послуги, транспортно-логістичне обслуговування пасажирів.

© Жаворонкова Г., Познякова О., 2016

*Галина Жаворонкова, д.е.н., проф.
(профессор каф. «Экономика», Национальный авиационный университет)*

*Оксана Познякова, к.э.н., доц.
(доцент кафедры «Логистика», Государственный экономико-технологический университет транспорта)*

ЛОГИСТИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В СФЕРЕ ПАССАЖИРСКИХ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК

Раскрыта сущность логистического обслуживания клиентов, которое основывается на услугах сервиса, выявлены особенности логистических услуг. Приведено определение и состав основных, сопутствующих и дополнительных услуг в секторе пассажирских железнодорожных перевозок, классификацию которых выполнено по следующим признакам: сущность обслуживания, процесс и время предоставления транспортной услуги, принадлежность к основной деятельности железной дороги. Выявлено, что к логистическим услугам пассажирских железнодорожных перевозок можно отнести сопутствующие и дополнительные, которые связаны с комфортом пассажира. Классность поездки при перевозке пассажиров железной дорогой зависит от класса и периода обслуживания, категории поезда, дальности следования, скорости движения, уровня и элементов комфорта.

Приведенное позволяет выявить условия эффективной организации логистического обслуживания в секторе пассажирских железнодорожных перевозок, а именно: обеспечение комплексности, синхронизированности, доступности, непрерывности и надежности логистических услуг.

Ключевые слова: Логистический сервис, логистическое обслуживание, особенности логистических услуг, пассажирские железнодорожные перевозки, основная, сопутствующая и дополнительная услуги, транспортно-логистическое обслуживание.

*Galina Zhavoronkova, Doctor of Economics, professor
(professor of Department «Economic»,
National Aviation University)*

*Oksana Poznyakova, PhD in Economics
(associate professor of Department «Logistic»,
State Economy and Technology University of Transport)*

LOGISTICAL SERVICES IN THE FIELD OF PASSENGER RAILWAY TRAFFIC

It is opened essence of logistic customer service, which based on service services, revealed features of logistic services.

It is resulted definition and structure of the main, the concomitant and additional services in sector of passenger railway transportation, classification them executed on the following signs: essence of service, process and time of grant transport service, belonging to basic activity of the railroad. It is revealed, that logistic services of passenger railway transportation include concomitant and additional services, which are connected with comfort of the passenger. Class of journey in time of railway transportation of passengers depends on a class and the period of service, category of the train, distance of following, speed of the movement, level and elements of comfort.

The resulted allows to educe conditions of the effective organization of providing logistic services in sector of railway transportations of passengers, namely: ensuring complexity, synchronization, availability, a continuity and reliability of logistic services.

Keywords: Logistic service, logistic service, features of logistic services, railway transportation of passengers, the main, concomitant and additional services, transport and logistic service.

Постановка проблеми. Економічна ситуація сьогодення в країні обумовлює необхідність пошуку кожним суб'єктом господарювання напрямів підвищення ефективності свого функціонування. Кризовий стан залізниць України, в тому числі проблеми пасажирського залізничного сектору потребують застосування логістичних підходів щодо транспортного обслуговування пасажирів.

Сучасні суб'єкти господарювання, зокрема логістичні оператори, ефективно функціонують при взаємодії з користувачами послуг у межах інтегрованого ланцюга постачань, тож вони вирішують, з одного боку, питання збалансованості запитів користувачів логістичних послуг з достатнім рівнем прибутку; з іншого боку – підтримують комплекс логістичних послуг, який забезпечує достатній рівень їх конкурентоспроможності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В наш час у теорії транспортної та сервісної логістики мало уваги приділяється актуальним питанням сфери пасажироперевезень, зокрема на залізничному транспорті.

Питання логістичного обслуговування споживачів відображено у роботах науковців: Григорак М.Ю., Карпунь О.В., Чухрай Н.І., Радзійовської Г., Стаюри М., Лубчинського Д.О., Гайдабруса Н.В., Левковець П.Р., Мороз М.М., Бубели А.В., Лабути А.В., Мудрої М.А.

Логістичним сервісом у сфері транспорту займались: Кравченко А.П., Боженко Д.В., Кузнецов А.В., Волинець Л.М., Черній С.В., Наумова О.Е.

Різним аспектам логістичного обслуговування пасажирів у міських і регіональних системах приділяли увагу: Федоров В.А., Копилова К.В., Кулікова К. Б.

Логістичний сервіс у пасажирських залізничних перевезеннях висвітлений в працях: Мельник Т.С., Корінь М.В., Колесникової Н.М., Кендюхова О.В., Ілловайського Н.Д., Кисельова А.Н., Копилової К.В., Кулікової К.Б., Пацьори О.В.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Наведені автори внесли значний вклад у розвиток теоретичного опрацювання окремих аспектів логістичного обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Але невирішеними залишилися питання сутності, особливостей та складу послуг логістичного сервісу саме в секторі пасажирських перевезень залізницями країни.

Мета статті. Розкрити значення та особливості логістичних послуг для клієнтів саме у сфері пасажироперевезень залізничного транспорту, навести склад послуг транспортно-логістичного обслуговування, що дозволить підвищити ефективність

управління транспортним обслуговуванням пасажирів на залізниці. Виявлення вимог клієнтів щодо послуг логістичного сервісу сприяє пошуку сучасних ефективних технологій здійснення логістичного обслуговування.

Виклад основного матеріалу. Сучасні тенденції досліджень у теорії логістики характеризуються різноманітністю тлумачень терміна «логістика», оскільки це визначення може використовуватись для різнобічного висвітлення проблем суб'єктів господарювання, адміністративно-територіальних одиниць тощо. На думку авторів, найбільш вдале тлумачення терміна таке: «Логістика – це гармонізація інтересів учасників процесу руху продукції, форма оптимізації ринкових зв'язків, тобто, удосконалювання управління матеріальними і пов'язаними з ними інформаційними і фінансовими потоками на шляху первинного джерела сировини до кінцевого споживача готової продукції на основі системного підходу та економічних компромісів з метою одержання синергетичного ефекту [1, с. 322]. Тобто, одним із напрямів визначення логістики є міждисциплінарний, за якого логістика виникає на межі: напрямів діяльності підприємства, його функціональних сфер, структурних підрозділів, будь-яких потоків задля усунення протиріч і конфліктів з метою ефективної діяльності суб'єкта господарювання за рахунок оптимізації завчасно заданих цільових критеріїв. Відповідно, логістичні послуги також виникають внаслідок інтеграції всіх видів потоків у певному ланцюзі постачань.

Логістика пасажирських перевезень є управлінням пасажиропотоками та пов'язаними з ними інформаційними, фінансовими та сервісними потоками в процесі їх переміщення від пункту відправлення до пункту призначення за умов оптимізації витрат. Логістичні послуги у сфері пасажироперевезень пов'язані із формуванням та організацією руху наведених потоків і є основою логістичного сервісу або логістичного обслуговування.

Тлумачення понять «логістичний сервіс» та «логістичне обслуговування» тотожні за своєю сутністю.

Логістичний сервіс – сукупність послуг, які надаються споживачам у процесі постачання їм товарів з метою найбільшого задоволення їх потреб [2, с. 119; 3; 4]. Потреба в логістичному сервісі обумовлюється його здатністю надавати товару (роботі або послугі) нові властивості – корисності місця, часу, доступності, форми, володіння та користування тощо [5].

Логістичне обслуговування – це «сукупність матеріальних логістичних операцій, що забезпечують максимальне задоволення попиту споживачів у процесі управління матеріальними, фінансовими та інформаційними потоками, найбільш оптимальними, з погляду витрат, засобами» [6]. Більш широке визначення логістичного обслуговування наведено в роботі [7], в якій зазначено, що «обслуговування клієнта з логістичної точки зору – це уміння або чітка здатність щодо ефективного задоволення очікувань або потреб клієнта, переважно, з точки зору часу і місця поставок, які замовляються, з використанням усіх доступних форм логістичної діяльності» [7, с. 702].

Логістичний сервіс базується на маркетингових аспектах логістики, тож при його формуванні потрібно враховувати «8 правил логістики» [4]: продукт (товар, робота, послуга) – забезпечення потрібною послугою; користувач – надання послуги клієнту, який її потребує; якість – послуга необхідної якості; вартість – має відповідний рівень витрат; кількість – послуга певної кількості; час – в зазначений час; місце – у потрібному місці; персоналізованість – система обслуговування для кожного окремого замовлення.

Отже, «логістичний сервіс» або «логістичне обслуговування» можна тлумачити як «діяльність суб'єкта господарювання з використанням найбільш оптимальних форм та засобів щодо надання логістичних (додаткових і супутніх) послуг, які максимально задовольняють очікування або попит клієнтів з точки зору 8-ми правил логістики (послуга, користувач, якість, вартість, кількість, час, місце, персоналізованість).

Суб'єктом логістичного обслуговування є підприємство – надавач (постачальник, виробник) послуги або підприємство, що спеціалізується у сфері логістичного обслуговування. На залізничному транспорті суб'єктом надання послуг логістичного сервісу для пасажирів можуть бути як господарюючі суб'єкти природномонопольного сектору транспортного ринку: відокремлений підрозділ або філія Укрзалізниці (вокзал, сервісний центр, вагонна дільниця тощо), так і суб'єкти господарювання певної спеціалізації потенційно конкурентного сектору (фінансові установи, підприємства громадського харчування, провайдери Інтернет-послуг, торгові підприємства тощо).

В теорії логістичного сервісу зазначено, що об'єктом логістичного обслуговування є споживачі матеріального потоку. Таке визначення об'єкта має місце для логістичного обслуговування споживачів товарів, а у сфері транспорту наведене тлумачення притаманне сектору вантажоперевезень, де об'єктом логістичного обслуговування є вантажовласник та/або вантажоотримувач. Але в секторі пасажирських перевезень об'єктом логістичного обслуговування є пасажир, як споживач фізичного потоку (пасажиропотоку). І саме пасажирі надається транспортна послуга. Тенденції сьогодення сприяють наявності у пасажирів інформації про параметри і стан транспортної системи, необхідної пасажирі, що обумовлює обрання ним варіанта свого переміщення. У свою чергу, на обрання пасажиром варіанта свого переміщення впливає низка чинників, серед яких: безпересадкове перевезення, можливість заїхати до певного пункту на шляху прямування поїзда, маршрут і час руху, вид рухомого складу, спосіб придбання проїзного документа, комфортабельність поїздки, перелік послуг, які надаються на вокзалі та в поїзді (рівень сервісу), тощо.

Взагалі логістичний сервіс або система логістичного обслуговування споживачів базується на наданні послуг (будь-які дії, що приносять користь або допомогу іншому). За думкою Гамкрелідзе Л.І. «логістична послуга» – це економічне благо як результат економічної діяльності, що має ціну [8, с. 38]. Отже, логістична послуга має вартісну оцінку, тож вона додає вартість до виробленого продукту (виконаної роботи або наданої основної послуги).

До особливостей логістичної послуги можна віднести:

- відсутність матеріально-речовинної форми означає неможливість демонстрації, транспортування, зберігання, упаковки; можна лише описати, які переваги з'являються у товарі (роботі, основній послугі) в результаті надання логістичної послуги;
- неможливість транспортування полягає в існуванні часової та просторової єдності моментів створення та споживання послуги;
- взаємозв'язок із джерелом виникнення послуги пов'язаний із нерозривністю виробництва і споживання;
- неможливість зберігання (складування) або несхоронність, оскільки моменти створення та споживання послуги співпадають у часі;

– нереалізована можливість надання послуги зникає назавжди (незаповнені місця в поїзді, який відходить сьогодні з певної станції, залізниця не може залишити на поїзд, який відправляється завтра; відповідно, послуги, пов'язані з комфортом пасажира у даному потязі, зникають назавжди);

– варіативність або неоднозначність передбачає істотні відмінності надання послуги в одних і тих же умовах, що зумовлено, з одного боку, великими індивідуальними відмінностями клієнтів (пасажирів), їх соціальним досвідом, ставленням до залізничного транспорту, а з іншого боку – рівнем професійної підготовки надавачів послуги, їх майстерністю, умінням керувати процесом надання послуги;

– неможливість передавання у спадщину пов'язана із відсутністю предмета правовідносин;

– непостійність якості означає, що цей показник може бути різним для окремих клієнтів, навіть якщо послугу надає один і той самий суб'єкт господарювання, що також пов'язане з індивідуальними відмінностями сприйняття послуги клієнтами;

– виключність або унікальність для клієнта – логістична послуга, яка надається, унікальна для одержувача. Інша подібна послуга буде відрізнятися від попередньої за своїми параметрами, термінами, якістю, умовами надання і споживання;

– адресність – кожна окрема логістична послуга надається замовнику безпосередньо, а не орієнтована на широкий загал;

– націленість (спрямованість) на кінцевий практичний результат може передбачати низку аспектів, серед яких:

– підвищення комфорту споживачів та ефективності функціонування логістичної системи суб'єкта господарювання;

– еластичність попиту на ринку збуту – за нормальних економічних умов (конкурентному середовищі) попит на логістичні послуги зростає швидшими темпами порівняно із зниженням тарифу;

– оперативність – логістичні послуги дають тим більший економічний ефект, чим швидше відбувається їх реалізація. Дуже часто саме оперативність послуг залучає потенційних замовників.

Наведені особливості логістичних послуг дозволяють виокремити їх склад у секторі пасажирських залізничних перевезень. У сфері транспортно-логістичного обслуговування пасажирів у роботах [8, 9, 10] виокремлено такі види послуг: основна, супутня та додаткова.

Основною є послуга з перевезення пасажирів від одного пункту до іншого для реалізації їх потреб та мети. У транспортному обслуговуванні населення вона є центром бізнесу [10].

Супутня послуга не пов'язана безпосередньо з перевезенням, але необхідна для використання основної та для представлення її на цільовому ринку [10].

Додаткова послуга є такою, що надає додаткову вигоду основній та може надати допомогу в її позиціонуванні [10]. Тобто, додаткова послуга в пасажирському залізничному секторі за своєю сутністю не є основною (транспортною або послугою з перевезення) та не є супутньою (необхідною для того, щоб скористатися перевезенням на залізниці). На думку авторів, додаткова послуга лише пов'язана з додатковим комфортом для клієнта під час надання основної або супутньої послуги.

У табл. 1 наведений розподіл послуг, які виконуються для клієнта в секторі пасажирських залізничних перевезень за наступними ознаками класифікації:

- сутність обслуговування – транспортне та логістичне,
- процес надання транспортної послуги – основні та супутні;

Таблиця 1. Транспортно-логістичне обслуговування пасажирів

		Сервіс для пасажирів		
Обслуговування	Послуга	до перевезення	під час перевезення	після перевезення
Транспортне	Основна	<ul style="list-style-type: none"> – безпечна посадка до транспортного засобу; – дотримання графіку руху по відправленню 	<ul style="list-style-type: none"> – надання місць в обраному транспортному засобі; – безпека перевезення; – забезпечення часового режиму перевезення 	<ul style="list-style-type: none"> – безпечна висадка із транспортного засобу; – дотримання графіку руху по прибуттю
	Супутня	<ul style="list-style-type: none"> – довідково-інформаційні послуги на вокзалах та станціях; – касове обслуговування на вокзалах та філіях УЗ; – бронювання та реалізація квитків через мережу Інтернет (сайт УЗ) 	<ul style="list-style-type: none"> – послуги інформаційного зв'язку з персоналом поїзної бригади; – послуги провідників; – місця для перевезення багажу ручної поклажі 	<ul style="list-style-type: none"> – довідково-інформаційні послуги на вокзалах та станціях; – перекомпостування квитків на проміжній станції маршруту пасажирів
Логістичне	Додаткова	<ul style="list-style-type: none"> – бронювання та реалізація квитків іншими установами (крім УЗ); – доставка багажу до транспортного засобу; – надання послуг камер схову; – довідково-інформаційні послуги щодо перевезення в інших установах (крім УЗ); – надання місць для очікування транспортного засобу; – послуги Інтернет; – організація безпечної пересадки з інших видів транспорту (транспортних засобів); – обмін придбаного проїзного документа на поїзд, що слідує раніше; – здавання завчасно придбаного, але невикористаного квитка до часу відправлення поїзда 	<ul style="list-style-type: none"> – забезпечення задоволення гігієнічних та фізіологічних потреб пасажирів; – послуги харчування; – подача гарячих напоїв; – послуги Інтернет; – реалізація друкованої продукції; – реалізація постільної білизни 	<ul style="list-style-type: none"> – доставка багажу від транспортного засобу; – надання послуг камер схову; – довідково-інформаційні послуги; – надання послуг харчування; – послуги Інтернет; – організація безпечної пересадки на інші види транспорту (транспортних засобів)

Джерело: Перероблено та доповнено автором на основі роботи [8, с. 39]

- приналежність до основної діяльності залізниці – основні та додаткові;
- час надання основної транспортної послуги – до перевезення, під час перевезення та після перевезення.

Усі види послуг (основна, додаткова, супутня) пов'язані між собою і визначають те, що отримує клієнт від виробника (надавача послуг). А логістичними послугами в сфері перевезень можуть бути як супутні, так і додаткові.

Взагалі в пасажирському секторі залізниці виокремлюють перевезення за класністю поїздки, яка враховує низку факторів, а саме:

- клас обслуговування (преміум, бізнес, стандарт, економ, без класу);
- категорія поїзда (Євро Сіті, Інтер Сіті, Євро найт, фірмовий, нічний, регіональний, приміський, міський);
- дальність прямування (міжнародний, міжрегіональний, регіональний, приміський, міський);
- період прямування (денний, нічний);
- швидкість руху (швидкісний, прискорений, пасажирський);
- рівень комфорту місць (СВ+, СВ, купе, плацкарт, 1-й, 2-й та 3-й клас);
- елементи комфорту (комфортабельні місця для сидіння або лежання, розетки для ноутбуків, Wi Fi інтернет, зони для сімей з дітьми, кондиціонування, системи обігріву, вентиляція, камери схову в поїздах, інформаційне табло, замовлення таксі та носіїв, індивідуальні відеоекрани, місця для розміщення велосипеда, супровід дітей та інвалідів, місця для домашніх тварин, DVD та ігри для дітей, свіжа преса, приміщення для паління, користування мікрохвильовою піччю та холодильником, умивальник, душ і туалет у купе, одночасне резервування квитків на поїзд і літак поряд із послугами готелю та автомобіля, система абонентів, подача гарячих і прохолоджувальних напоїв, а також сніданків, спеціальні умови для інвалідів, експрес-пошта, оголошення у вагоні на замовлення пасажира, продаж розкладу руху в поїзді, реалізація наборів одноразового посуду тощо.

Логістичні послуги пасажирського залізничного транспорту пов'язані з додатковим комфортом клієнта та поєднують у собі різні логістичні потоки суб'єктів господарювання, задіяних у окремих ланках упродовж усього ланцюга постачань – надання транспортної послуги для пасажира.

Для забезпечення якісного комплексного обслуговування пасажирів темпи росту супутніх послуг у наш час повинні відповідати тенденціям зростання транспортних послуг. Тож перелік супутніх послуг може бути розширеним або зменшеним, що залежить від тривалості та рівня комфорту поїздки.

Висновки і пропозиції. Запровадження та розвиток сервісної діяльності для кожного суб'єкта господарювання – це умова ефективного функціонування на конкурентному ринку сьогодення.

Логістичне обслуговування пасажирів на залізничному транспорті сприяє поліпшенню умов надання транспортних послуг для клієнтів, що підвищує ефективність функціонування і конкурентоспроможність залізниці на транспортному ринку.

Наведені особливості логістичних послуг обумовлюють вимоги щодо специфіки (технології) їх надання клієнтам:

- суттєві коливання попиту на послуги у часі неможливо регулювати запасами, тож суб'єктам господарювання, задіяних при наданні послуг, необхідно використовувати систему знижок з тарифів;

- інтеграція певних процесів діяльності підприємства обумовлює необхідність комплексності логістичних послуг;
- упорядкування бізнес-процесів та їх стандартизація сприяє синхронізованості у виконанні операцій з надання послуг;
- учасники логістичного ланцюга мають бути мобільними у взаємодії між собою;
- значимість просторового, часового та інших важливих для клієнтів факторів має бути знижена за рахунок забезпечення доступності логістичних послуг для клієнтів;
- використання клієнтоорієнтованих технологій у взаємовідносинах з користувачами, постачальниками та посередниками сприяє надійності та безперервності надання послуг.

ЛІТЕРАТУРА

1. Сухорукова Т.Г. Характеристика класифікаційних ознак транспортної логістики / Т.Г. Сухорукова, О.В. Шраменко // Проблеми економіки та управління на залізничному транспорті. Матеріали ІХ міжнародної науково-практичної конференції. – К.: ДЕТУТ, 2014. – С. 322-324.
2. Наумова О.Е. Формування системи логістичного сервісу на підприємствах залізничного транспорту / О.Е. Наумова // Вісник економіки транспорту і промисловості, 2009. – № 26. – С. 118-122.
3. Миротин Л.Б., Ташбаєв Ы.Э., Касенов А.Г. Логистика: обслуживание потребителей: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 190 с.
4. Архипкин О.В. Проектирование инфрасистем логистического сервиса // Российское предпринимательство, 2006. – № 11 (83). – С. 153-155.
6. Стаюра М. А. Сутність обслуговування споживачів та його роль в сучасній економіці / М. А. Стаюра // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Серія Економічні науки, 2011. – Вип. III. – Режим доступа: http://chtei-knteu.cv.ua/herald/content/download/archive/2011/v3/NV-2011-V3_56.pdf
7. Радзівська Г. Логістичне обслуговування клієнта на європейському ринку / Г. Радзівська // Вісник Національного університету «Львівська політехніка», 2010. – № 690. – С. 702 – 704.
8. Попова Е.Е. Организационные основы функционирования региональных транспортно-логистических систем на пассажирском транспорте / Е.Е. Попова // Известия Иркутской государственной экономической академии, 2015. – Т.25, № 1. – С.37-44.
9. Федоров В. А. К вопросу об адаптации классификации и терминологии областей общей теории логистики для управления перевозками на городском пассажирском транспорте / В.А. Федоров // Проблемы и перспективы экономики и управления: материалы III междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, декабрь 2014 г.). – СПб.: Заневская площадь, 2014. – С. 265-270.
10. Иловайский Н. Д. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебник для вузов / Н.Д. Иловайский, А.Н. Киселев. – М.: Маршрут, 2003. – 585 с.

REFERENCES

1. Suhorukova T.G. Shramenko O.V. Charakteristika klasyfikatsiynyh oznak transportnoyi logistyky [Description of classification signs of transport logistic]. Problemy ekonomiki ta upravlinnya na zaliznychnomu transporti. [Problems of economy and management are on a railway transport. Proceeding IX International scientific-practical conferenc]. Kyiv. 2014, pp. 322-324
2. Naumova O.Y. Formuvannya systemy logistychnogo servisu na pidpryyemstvah zaliznychnogo transportu [Forming of the system of logistic service is on the enterprises of railway transport]. *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti* [Bulletin of economy and transport industry], 2009, no. 26, pp. 118-122.
3. Mirotin L.B., Tashbayev Y.E., Kasyenov A.G. Logistika: obsluzhivaniye potrebiteley [Logistic: maintenance of users]. Moscow, INFRA-M Publ., 2002, 190 p.
4. Arhipkin O.V. Proektirovaniye infrasisitem logisticheskogo servisa [Planning of infrasistem of logistic service]. Rossiyskoye predprinimatelstvo – Russian Entrepreneurship, 2006, no. 11 (83), pp. 153-155.

5. *Shehovtsov R.V.* Servisnaya logistika [Service logistic]. Rostov-na-Donu, APSN SKNTS VSCH Publ., 2003, 240 p.
6. *Stayura M.A.* Sutnist obslugovuvannya spozhyvachiv ta yogo rol v suchasniy ekonomitsi [Essence of maintenance of users and his role is in a modern economy]. *Visnyk Chernivetskogo torgovelo-ekonomichnogo instytutu* [Bulletin of Chernivtsi Trade and Economic Institute]. 2011, issue III. Available at: http://chtei-knteu.cv.ua/herald/content/download/archive/2011/v3/NV-2011-V3_56.pdf
7. *Radziyevska G.* Logistychno obslugovuvannya kliyenta na yev ropeyskomu rynku [Logistic customer service is at the European market]. *Visnyk Natsionalnogo universytetu «Lvivska Politehnika»* [Bulletin of National University «Lviv Polytechnic»], 2010, no. 690, pp. 702-704.
8. *Popova E.E.* Organizatsionnyye osnovy funktsionalnyh transportno-logisticheskikh system na pas-sagirskom transporte [Organizational bases of functioning of the regional transport-logistic systems on a passenger transport]. *Izvestiya Irkutskoy gosudarstvennoy ekonomicheskoy akademiyi* [News of Irkutsk State Academy of Economics]. 2015, vol. 25, no. 1, pp. 37-44.
9. *Fedorov V.A.* K voprosu ob adaptatsii klassifikatsii i terminologii oblastey obschey teorii logistiki dlya upravleniya perevozkami na gorodskom passagirskom transporte [To the question about adaptation of classification and terminology of areas of general theory of logistic for a management transportations on a public passenger transport]. *Problemy i perspektivy ekonomiki i upravleniya* [Problems and prospects of Economics and Management: proceeding III International scientific conferenc]. SPb. 2014, pp. 265-270.
10. *Ilovayskiy N.D., Kiselev A.N.* Servis na transporte (zsheleznodorozhnom [Service on a transport (railway)]. Moscow, Marshrut Publ., 2003, 585 p.