



Marcin Rechłowicz

Obsługa pasażerów na dworcach kolejowych Białorusi i Ukrainy

Fot. 1. Fragment holu recepcyjnego dworca dalekobieżnego w Doniecku na Ukrainie. Fot. Прес-служба Донецької залізниці

Dworce kolejowe odgrywają kluczową rolę w pasażerskim transporcie kolejowym. Na ich terenie nie tylko rozpoczynają się i kończą podróże pasażerów, ale bardzo często to właśnie tutaj potencjalny klient po raz pierwszy styka się z koleją, chcąc zasięgnąć informacji o rozkładzie jazdy i cenie biletu. Białoruś i Ukraina są jednymi z tych państw, gdzie dworcom kolejowym poświęca się szczególnie dużo uwagi nie tylko pod względem estetyki, ale także zakresu usług świadczonych podróżnym. Miejscowe dworce budują pozytywny wizerunek całej kolei, co pozwala na zwiększenie jej atrakcyjności względem transportu drogowego i lotniczego. Dotyczy to nie tylko obiektów położonych w centrach dużych miast, lecz także dworców w małych miastach i na wsiach.

Organizacja kolei pasażerskiej na Białorusi i Ukrainie

Struktura organizacyjna kolei na Białorusi i Ukrainie zasadniczo nie zmieniła się od rozpadu Związku Radzieckiego i w dużym stopniu przypomina sytuację panującą w Polsce do czasu rozpoczęcia restrukturyzacji Polskich Kolei Państwowych. W obydwu tych krajach transportem kolejowym nadal zajmują się duże przedsiębiorstwa państwowe, pełniące jednocześnie funkcję zarządcy infrastruktury oraz przewoźnika pasażerskiego i towarowego. Na Białorusi jest to Zjednoczenie Państwowe „Kolej Białoruska” (biał. Дзяржаўнае аб’яднанне «Беларуская чыгунка»), natomiast na Ukrainie – Państwowa Administracja Transportu Kolejowego Ukrainy „Ukrzaliznyca” (ukr. Державна адміністрація залізничного транспорту України «Укрзалізниця»), która obejmuje sześć kolei okręgowych z siedzibami w Charkowie, Dniepropietrowsku, Doniecku, Kijowie, Lwowie i Odessie (nazwy miejscowości i stacji kolejowych podano zgodnie z wytycznymi Komisji Standaryzacji Nazw Geograficznych poza Granicami Rzeczypospolitej Polskiej przy Głównym Geodecie Kraju). Obydwa przedsiębiorstwa powstały w 1991 roku w wyniku podziału Kolei Radzieckich.

Sposób organizacji przewozów pasażerskich w dużej części jest schedą po rozwiązaniach przyjętych w Związku Radzieckim, lecz obydwa przedsiębiorstwa stopniowo starają się go dostosowywać do zmieniających się potrzeb pasażerów. Jego najbardziej charakterystyczną cechą jest wyraźny podział rynku przewozów na dwa segmenty: podmiejski (odpowiednik przewozów aglomeracyjnych i regionalnych w Polsce) oraz dalekobieżny (biał. далёкаганакіравання, ukr. далекопопрямування, w literaturze określany bywa także jako „ruch pasażerski”), w skład którego wchodzi między innymi przewozy międzynarodowe. Organizacja przewozów dalekobieżnych jest domeną władz centralnych przedsiębiorstw kolejowych, natomiast podmiejskich – ich oddziałów.

Wyraźna dwudzielność rynku przewozów pasażerskich widoczna jest nie tylko w podziale kompetencji wewnątrz przedsiębiorstw, ale także w ofercie skierowanej bezpośrednio do pasażera. Spośród jej najbardziej charakterystycznych cech wymienić można:

- ♦ fizyczne oddzielenie ruchu – w przestrzeni dużych dworców wyraźnie wyodrębnione są dwie strefy: podmiejska i dale-

kobieźna, w których mieszczą się kasy biletowe, punkty informacji, poczekalnie etc.; w przypadku największych stacji funkcjonują dwa budynki dworcowe – podmiejski i dalekobieżny, jak np. w Czopie, Doniecku (fot. 1), Kijowie, Lwowie, Symferopolu, a także oddzielne perony tylko dla ruchu podmiejskiego;

- ♦ oddzielną odprawę podróżnych – nie ma możliwości kupna biletów łączonych na pociąg dalekobieżny i podmiejski; kasy podmiejskie nie sprzedają biletów na pociągi dalekobieżne i odwrotnie; obowiązuje inna procedura zwrotów niewykorzystanych biletów;
- ♦ oddzielną informację dla podróżnych – rozkłady jazdy pociągów podmiejskich i dalekobieżnych nie są publikowane łącznie (dotyczy to także rozkładów w Internecie oraz większości wydawnictw służbowego rozkładu jazdy).

Jak dotychczas największa zmiana w postradzieckim modelu organizacji przewozów pasażerskich została wprowadzona na Białorusi w dniu 3 listopada 2012 roku, kiedy w miejsce dotychczasowych pociągów podmiejskich i dalekobieżnych wprowadzono pociągi aż sześciu kategorii, tj. miejskie, regionalne klasy ekonomicznej, regionalne klasy biznes, międzyregionalne klasy ekonomicznej, międzyregionalne klasy biznes oraz międzynarodowe. Dla uproszczenia przyjmuje się, że odpowiednikiem dawnych pociągów podmiejskich na Białorusi są obecnie pociągi miejskie i regionalne klasy ekonomicznej, lecz nie ma to bezpośredniego porównania na porównywalność danych.

W przypadku Ukrainy utrzymano dotychczasowy podział rynku przewozów pasażerskich na podmiejski i dalekobieżny, przy czym 27 maja 2012 roku w ramach ruchu dalekobieżnego wprowadzono nowe kategorie pociągów „Intercity” i „Intercity+”, obsługiwanych składami wyprodukowanymi przez Škodę i Hyundai Rotem.

Zarówno na Białorusi, jak i na Ukrainie dominujący udział w liczbie przewiezionych pasażerów ma komunikacja podmiejska, co w pełni koresponduje z sytuacją, z jaką mamy do czynienia między innymi w Polsce, gdzie większość pasażerów korzysta z pociągów w ruchu aglomeracyjnym i regionalnym. Przewaga ta utrzymuje się nawet pomimo ogólnego spadku liczby przewożonych osób (tab. 1).

Tab. 1. Przewozy pasażerów według rodzajów ruchu w latach 1990–2012

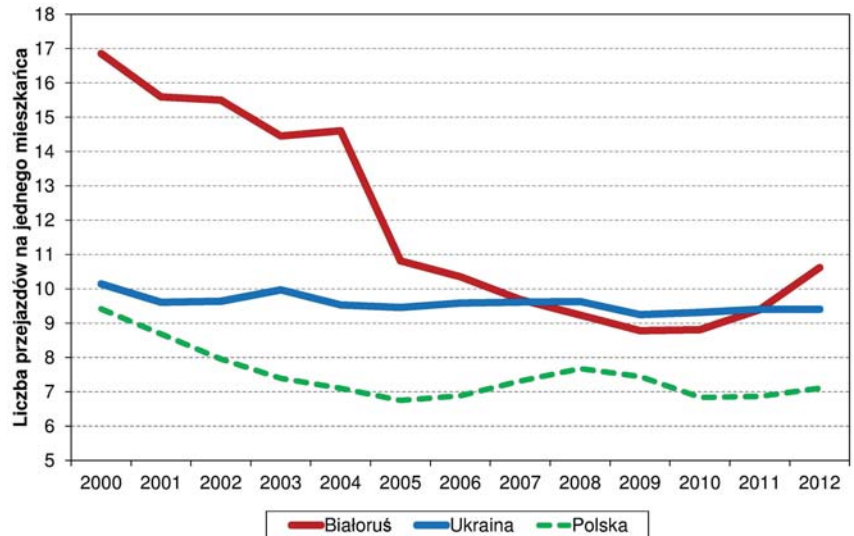
Lp.	Kolej	Rodzaj ruchu	Liczba pasażerów [mln]				
			1990 r.	2000 r.	2010 r.	2011 r.	2012 r.
1.	Białoruska	Dalekobieżny	b.d.	18	16 ^a	16 ^a	20 ^a
		Podmiejski	b.d.	150	68 ^b	73 ^b	81 ^b
		Razem	b.d.	168	84	89	101
2.	Ukraińska	Dalekobieżny	95	45	62	64	59
		Podmiejski	574	454	365	366	370
		Razem	669	499	427	420	429

b.d. – brak danych

a – łączna liczba pasażerów przewiezionych w ruchu międzynarodowym, międzyregionalnym i regionalnym klasy biznes

b – łączna liczba pasażerów przewiezionych w ruchu regionalnym ekonomicznym i miejskim

Źródło: oprac. własne na podst. [5, 6, 15, 20, 25].



Rys. 1. Porównanie liczby przejazdów przypadających na jednego mieszkańca na Białorusi, Ukrainie i w Polsce w latach 2000–2012

Źródło: oprac. własne na podst. [1, 2, 3, 15, 20].

Uwagę zwraca Białoruś, gdzie w latach 2000–2010 udział ruchu podmiejskiego w przewozach pasażerskich spadł z 89% do 81%. Jest to przede wszystkim wynikiem likwidacji części ulg przejazdowych w transporcie kolejowym i zastąpieniem ich przez comiesięczny ekwiwalent pieniężny w postaci dodatku do emerytury lub renty (tzw. monetyzacja ulg). Z punktu widzenia finansów Kolei Białoruskiej zmiana ta była korzystna, gdyż przed jej wprowadzeniem przedsiębiorstwu nie rekompensowano w pełnym wymiarze przychodów utraconych z tytułu honorowania ulg ustawowych. Ponadto korzystny jest znaczny wzrost liczby pasażerów w pociągach dalekobieżnych (międzynarodowych, międzyregionalnych i regionalnych klasy biznes) w latach 2010–2012.

Inaczej wygląda sytuacja na Ukrainie, gdzie w latach 2010–2012 widoczny był równomierny spadek liczby pasażerów odprawianych zarówno w komunikacji dalekobieżnej (w tym szczególnie w międzynarodowej), jak i podmiejskiej. Szczególnie niekorzystny jest spadek liczby pasażerów w ruchu dalekobieżnym. Jedną z przyczyn tego spadku jest stosunkowo wysoka inflacja i wywołany nią wzrost cen na artykuły i usługi pierwszej potrzeby, wobec czego przejazd pociągiem dalekobieżnym dla coraz większej grupy społeczeństwa staje się niedostępnym dobrem luksusowym [26].

Niemniej jednak – pomimo spadku liczby przewożonych osób – w obydwu opisywanych krajach liczba przejazdów koleją przypadających na jednego mieszkańca jest wyższa niż w Polsce (rys. 1). Jest to rezultatem między innymi utrzymania rozbudowanej siatki połączeń, braku silnej konkurencji w postaci sieci dróg szybkiego ruchu i tanich linii lotniczych, a także szybkiego wyludniania się Białorusi i Ukrainy.

Z punktu widzenia zabezpieczenia środków finansowych na dalszą działalność Kolei Ukraińskiej bardzo niekorzystny jest wysoki udział osób podróżujących w ruchu podmiejskim, utrzymujący się na stałym poziomie ok. 86% ogółu pasażerów. Wynika to z faktu, że osoby uiszczające opłatę za przejazd w pełnej wysokości w pociągach podmiejskich stanowią zaledwie 25% pasażerów, podczas gdy w pociągach dalekobieżnych – 92%. Jest to konsekwencją utrzymania niezwykle rozbudowanego systemu ulg, będącego schedą po Związku Radzieckim. Obecnie na Ukrainie do przejazdów ulgowych uprawnionych jest 26 ka-



Fot. 2. Dworzec kolejowy we wsi Porzecze (Paraczca) w obwodzie grodzieńskim na Białorusi. Fot. M. Rechtowicz (2011)

tegorii pasażerów. W przypadku komunikacji podmiejskiej bardzo dużą grupę stanowią osoby uprawnione do nieograniczonej liczby przejazdów bezpłatnych w zamieszkiwanym przez siebie regionie. Dotyczy to m.in. inwalidów wszystkich grup, ofiar prześladowań hitlerowskich, weteranów pracy, likwidatorów awarii w elektrowni atomowej w Czarnobylu, weteranów wojennych, dzieci zaginionych (zmarłych) weteranów wojennych, dzieci z rodzin wielodzietnych, sierot i dzieci, których rodzicom sąd odebrał prawa rodzicielskie.

Honorowanie ulg samo w sobie nie jest zjawiskiem negatywnym, lecz dużym problemem pozostaje wyegzekwowanie od organizatorów przewozów pełnej wysokości rekompensaty przychodów utraconych z tytułu honorowania ulg. W 2012 roku utracone przychody Kolei Ukraińskiej z tytułu honorowania ulg wyniosły 367,6 mln hrywien (144 mln zł – do przeliczeń przyjęto kurs NBP z 29.07.2013 r.; 1 UAH = 0,3917 PLN) i zostały pokryte przez organizatorów przewozów w zaledwie 47,6%.

Biorąc pod uwagę konkretne grupy pasażerów, można zauważyć, że najgorzej sytuacja przedstawia się w przypadku przejazdów dzieci w wieku 6–14 lat, za które od 2005 roku nie otrzymano żadnych środków. Łącznie dla lat 2005–2012 zobowiązania państwa wobec Kolei Ukraińskich tylko z tego tytułu wyniosły 243,5 mln hrywien (95,4 mln zł) [4, 14]. Całość zobowiązań państwa i samorządów wobec Kolei Ukraińskiej z tytułu realizacji przewozów pasażerskich w ciągu pięciu ostatnich lat (2008–2012) urosła o 31,7 mld hrywien (12,4 mld zł) i w dużej części pokrywana była na bieżąco z zysków uzyskanych z przewozów towarowych [12].

W rezultacie przychody kolei pasażerskiej na Ukrainie nie pokrywają nawet połowy kosztów jej funkcjonowania (48,89% w 2010 roku). Na tak niski wynik wpływ ma właśnie sektor przewozów podmiejskich, którego rentowność w warunkach braku pełnej rekompensaty przychodów utra-

conych z tytułu honorowania ulg ustawowych kształtuje się na poziomie 12,9% [11, 26].

W takich warunkach utrzymanie wysokiego poziomu obsługi pasażera, szczególnie na dworcach kolejowych położonych w małych miejscowościach (fot. 2 i 3), staje się zadaniem niezwykle trudnym, co należy wziąć pod uwagę przy ocenie zakresu usług oferowanych pasażerom.

Usługi na dworcach kolejowych

Podstawowej usłudze świadczonej na ukraińskich i białoruskich dworcach kolejowych, jaką jest sprzedaż dokumentów przejazdowych, towarzyszy szereg usług dodatkowych, które są nierozdzielnie związane z procesem podróży i oferowane bezpośrednio przez przedsiębiorstwa kolejowe. Usługi te świadczone są w takich miejscach jak [9, 19, 26]:

- ♦ punkty informacji pasażerskiej,
- ♦ poczekalnie,
- ♦ przechowalnie bagażu (ręczne i automatyczne),
- ♦ centra obsługi pasażera,
- ♦ pokoje wypoczynkowe, w tym pokoje dla matki z dzieckiem.

Ponadto na większości dworców kolejowych pasażerowie mają możliwość skorzystania z punktów handlowych i usługowych (w tym przede wszystkim gastronomicznych i medycznych czy z poczty). Usługi świadczone w tych punktach najczęściej nie są bezpośrednio związane z procesem podróży, lecz odpowiednio zorganizowane uzupełniają podstawową ofertę usługową dworców, podnosząc tym samym atrakcyjność transportu kolejowego. W przypadku największych obiektów, jak na przykład dworzec charkowski, liczba punktów handlowo-usługowych przekracza sto [9].

Ważną rolę odgrywa także jakość usług oferowanych na dworcach kolejowych. Do podstawowych zasad kształtowania sfery usług w przewozach pasażerskich zalicza się [19]:

- ♦ obowiązek uzupełnienia oferty podstawowej dodatkowymi usługami,



Fot. 3. Dworzec kolejowy Włodawa we wsi Tomaszówka w obwodzie brzeskim na Białorusi. Fot. M. Rechtowicz (2011)



Fot. 4. Czynne okienko kasy międzynarodowej na dworcu w Chyrowie na Ukrainie, gdzie całą ofertę połączeń międzynarodowych stanowiły dwie pary pociągów z Polski. Fot. M. Rechtowicz (2010)



Fot. 5. Hol kas dalekobieżnych na dworcu w Doniecku. Fot. Прес-служба Донецької залізниці

- ♦ nieobligatoryjne korzystanie z dodatkowych usług przez pasażerów,
- ♦ elastyczność propozycji,
- ♦ zapewnienie pasażerom wszystkich niezbędnych informacji, zarówno w zakresie umowy przewozu, jak i usług dodatkowych,
- ♦ racjonalną politykę cenową,
- ♦ odpowiedni stan techniczny urządzeń, przy pomocy których świadczone są usługi,
- ♦ gwarancję równorzędnego poziomu jakości zarówno w stosunku do usługi podstawowej, jak i usług dodatkowych,
- ♦ analizę informacji w zakresie oczekiwań pasażerów w celu lepszego dostosowania wachlarza usług do potrzeb klienta.

Obecnie przedsiębiorstwa kolejowe świadczą swoje usługi w łącznie ponad 900 punktach rozsianych praktycznie na całym terytorium Białorusi i Ukrainy. Najliczniejszą grupę stanowią kasy biletowe, zlokalizowane nie tylko na dworcach, ale także w budynkach zlokalizowanych w ścisłych centrach dużych miast (m.in. w Charkowie, Doniecku, Mińsku, Symferopolu), co w przypadku wielu osób eliminuje konieczność czasochłonnego dojazdu do dworca tylko w celu zakupu biletu lub uzyskania informacji. Ponadto placówki terenowe przedsiębiorstw kolejowych działają także w miejscowościach turystycznych, do których linie kolejowe nie docierają (np. Ałusztą i Jałtą na Krymie).

Ze względu na tak rozbudowany zakres usług szczegółowo omówione zostaną tylko wybrane aspekty, ze zwróceniem uwagi na elementy charakterystyczne i tendencje rozwojowe.

Punkty sprzedaży biletów

Szczególne uwagę zwraca utrzymanie zarówno przez Kolej Białoruską, jak i Ukraińską, czynnych okienek kasowych praktycznie na wszystkich dworcach, w tym w obiektach położonych w małych miastach i wsiach. W przypadku Ukrainy czynne kasy biletowe działają obecnie na terenie 334 miast (tj. 73% wszystkich miast w kraju), 100 osiedli typu miejskiego oraz 362 wsi, przy czym kasy w osiedlach i wsiach najczęściej obsługują tylko ruch podmiejski.

Niemniej jednak zdarza się, że również kasy dalekobieżne lokalizowane są w małych miejscowościach. Najlepszym przykładem było czynne do 2010 roku okienko kasy międzynarodowej na dworcu w Chyrowie na Ukrainie (fot. 4), gdzie całą ofertę połączeń międzynarodowych stanowiły dwie pary pociągów z Polski (z Jasła i Ustrzyk Dolnych). Był to jedyny dworzec na całej trasie przejazdu tych pociągów, na którym działała kasa biletowa.

W przypadku dużych dworców charakterystyczne jest nie tylko oddzielenie kas dalekobieżnych i podmiejskich (fot. 5), ale także funkcjonowanie wyspecjalizowanych kas dalekobieżnych, obsługujących w pierwszej kolejności (lub wyłącznie) tylko wybrane grupy podróżnych. Dotyczy to m.in.:

- ❖ pasażerów, którzy zakupili bilet za pośrednictwem Internetu,
- ❖ matek z dziećmi,
- ❖ inwalidów (kasy przystosowane do obsługi osób poruszających się na wózkach),
- ❖ żołnierzy,
- ❖ kolejarzy (np. w Charkowie i Kijowie),
- ❖ członków Rady Najwyższej Ukrainy (w Kijowie).

Ponadto na dużych dworcach jako oddzielne funkcjonują kasy międzynarodowe, kasy przedsprzedaży i zwrotów.

W ostatnich latach – w celu usprawnienia obsługi pasażerów korzystających z pociągów podmiejskich, a także ograniczenia liczby przejazdów bezbiletowych – na kilku ukraińskich dworcach, przy wyjściach na perony, zainstalowane zostały bramki podobne do tych stosowanych w metrze. Dotyczy to między innymi dworców w Białej Cerkwi, Doniecku, Kijowie (podmiejski i w dzielnicy Darnyca), Symferopolu, Szepetówce i Winnicy.

Dzięki tym urządzeniom nastąpił znaczny wzrost liczby sprzedawanych biletów, a tym samym przychodów z komunikacji podmiejskiej. Przykładowo na dworcu w Doniecku, gdzie kontrolę pasażerów za pomocą bramek rozpoczęto 22 maja 2012 roku, w okresie styczeń–luty 2013 r. sprzedano 84,2 tys. biletów, podczas gdy w analogicznym okresie poprzedniego roku było to zaledwie 31,3 tys. Jednocześnie przychody ze sprzedaży biletów na pociągi podmiejskie wzrosły o 112,6%, czyli ponad dwukrotnie. Podobne rezultaty otrzymano po instalacji bramek na dworcu kolejowym w Słowiańsku, gdzie przychody ze sprzedaży biletów wzrosły o 75,1%. Funkcjonowanie tego typu urządzeń jest szczególnie ważne, gdy weźmie się pod uwagę opisane we wstępie



Fot. 6. Poczekalnia na dworcu Muszketowe w obwodzie donieckim, gdzie w ciągu doby odjeżdżają zaledwie 4 pociągi. Fot. B. Беспалов (2011)



Fot. 7. Poczekalnia na dworcu w Doniecku, usytuowana bezpośrednio nad peronami. Fot. Прес-служба Донецької залізниці



Fot. 8. Fragment poczekalni VIP na dworcu w Mińsku. Fot. M. Rechłowicz (2011)

problemy finansowe Kolei Ukrainińskiej, wynikające z realizacji przewozów w komunikacji podmiejskiej.

Nowością, podobnie jak w Polsce, jest system jednej kolejki do kas. Rozwiązanie to zastosowano przy kasach przedsprzedaży na dworcu w Doniecku.

Nowatorskie rozwiązania nie omijają także dworców białoruskich. W styczniu 2012 roku Kolej Białoruska rozszerzyła usługi świadczone pasażerom na stołecznym dworcu o sprzedaż dokumentów przejazdowych na pociągi linii miejskich i regionalnych klasy ekonomicznej poprzez terminale samoobsługowe. Obecnie terminale takie funkcjonują na dworcach Minsk-Pass. oraz Witebsk (od listopada 2012 r.). Korzystać mogą z nich posiadacze kart płatniczych wydanych przez dowolny białoruski bank. W pierwszym kwartale 2013 roku pasażerowie zakupili w ten sposób 18,3 tys. biletów.

Warto jeszcze wspomnieć, że od 1 lipca 2011 roku we wszystkich kasach dalekobieżnych na Ukrainie pasażer kupujący bilet na przejazd ma możliwość równoczesnego zakupu herbaty lub kawy, która zostanie mu podana w czasie przejazdu. Opłatę za herbatę lub kawę pasażer uiszcza w kasie biletowej, a stosowna informacja o zamówieniu zostaje nadrukowana na bilecie. Usługa ta cieszy się stosunkowo dużą popularnością. W pociągach dalekobieżnych uruchamianych przez dyrekcję okręgową w Dniepropietrowsku w 2012 roku pasażerowie wypili 5,57 mln szklanek herbaty, z których ponad milion został zamówiony w kasach biletowych [24]. W skali całego kraju w pierwszym półroczu 2013 roku 49,2% pasażerów, którzy kupowali bilety w ruchu dalekobieżnym, zamówiło w kasach biletowych także herbatę (łącznie ponad 3,7 mln szklanek, tj. o 1,4 mln więcej niż w analogicznym okresie 2012 roku) [13].

Poczekalnie

Drugim nieodzownym elementem praktycznie każdego dworca kolejowego na Białorusi i Ukrainie są poczekalnie, które funkcjonują nawet wtedy, gdy ze stacji w ciągu doby odjeżdża tylko kilka pociągów pasażerskich. Doskonałym przykładem jest czynna poczekalnia na dworcu Muszketowe w Doniecku (fot. 6), gdzie całość oferty stanowią cztery pociągi podmiejskie.

Funkcjonowanie poczekalni na małych dworcach w znacznym stopniu jest możliwe dzięki bezpośredniemu sąsiedztwu jednostek związanych z ruchem towarowym oraz utrzymaniem infrastruktury torowej. Jednostki te działają przeważnie całą dobę i sprawiają, że dworzec jest miejscem bezpiecznym nawet w tych godzinach, kiedy pociągi pasażerskie nie kursują. W pewnej części jest to także zasługą niepodzielenia tutejszych przedsiębiorstw kolejowych, dzięki czemu dworzec i jego otoczenie są majątkiem wspólnym wszystkich pracowników znajdujących się w jego zasięgu, a nie tylko spółki odpowiedzialnej za jego utrzymanie.

Na większych dworcach kolejowych, poza poczekalniami tradycyjnymi (fot. 7), funkcjonują także poczekalnie dedykowane dla odpowiednich grup podróżnych i dostosowane do ich potrzeb. Są to między innymi poczekalnie dla matek z dziećmi, dla inwalidów oraz poczekalnie VIP dla oficjalnych delegacji (fot. 8). Poczekalnie te cieszą się różnym zainteresowaniem podróżnych. Przykładowo na głównym dworcu w Dniepropietrowsku w 2012 roku

z usług poczekalni dla matek z dziećmi korzystało średnio 8 osób dziennie [23].

Ponadto na dworcach kolejowych Białorusi i Ukrainy funkcjonują także płatne poczekalnie o podwyższonym komforcie, gdzie pasażer ma do dyspozycji między innymi telewizor i aktualną prasę, a obsługa poczekalni czuwa nad jego bagażem i pilnuje, aby nie spóźnił się na pociąg. Szerzej zakres odpłatnych usług świadczonych na dworcach został omówiony w dalszej części artykułu.

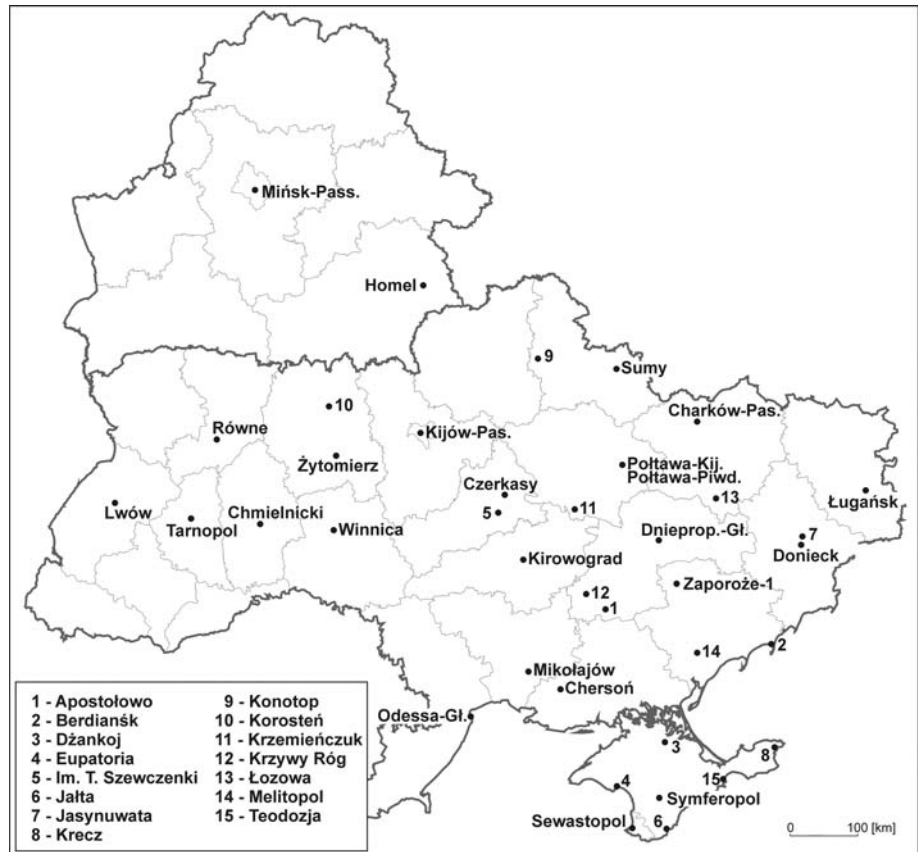
Centra obsługi pasażera

Centra obsługi (biał. *сэрвіс-цэнтр*, ukr. *сервіс-центр*) są punktami świadczącymi pasażerom szeroki zakres dodatkowych usług płatnych, z większości których nie można skorzystać w tradycyjnych kasach lub skorzystanie z nich wiązałoby się na przykład z oczekiwaniem w kolejce. Punkty te stanowią integralną część przedsiębiorstw kolejowych. Wysokości opłat za usługi centrów z jednej strony zostały skalkulowane na akceptowalnym przez pasażerów poziomie (w zależności od usługi jest to równowartość od 3 do 20 zł), z drugiej zaś pozwalają one zmniejszyć koszty związane z utrzymaniem tradycyjnych kas.

Najbardziej rozwinięta sieć centrów obsługi działa na Ukrainie. Obejmuje ona 37 punktów działających zarówno na największych dworcach w kraju, jak i w mniejszych obiektach (rys. 2). Na małych dworcach, zamiast tradycyjnych centrów obsługi, lokalizuje się kasy biletowe świadczące szerszy zakres usług (ukr. *сервісна каса*), w tym między innymi zamówienie taksówki, rezerwację miejsca w hotelu, uzyskanie informacji o mieście, w którym dworzec jest położony.

Zakres usług świadczonych pasażerom w omawianych centrach jest uzależniony od wielkości i rangi dworca; obejmuje on [10, 16, 18, 21, 22]:

- ❖ odprawę podróżnych w kolejowym ruchu krajowym i międzynarodowym, w tym wymianę i zwrot biletu, realizację zamówienia na przejazd grupy,
- ❖ przyjęcie zamówienia biletu przez telefon i jego późniejszy wykup przez pasażera,
- ❖ udzielenie informacji o rozkładzie jazdy i cenach biletów, w tym sprzedaż stacyjnych rozkładów jazdy (m.in. Czerkasy, Lwów, Winnica),
- ❖ przyjęcie i realizację zamówienia na bilety kolejowe wraz z ich dostawą pod wskazany przez klienta adres,
- ❖ zamówienie biletu lotniczego lub autobusowego,
- ❖ zamówienie taksówki, bagażowego,
- ❖ przyjęcie i realizację zamówienia na bilety do teatru lub innej instytucji kultury wraz z ich wysyłką pod wskazany przez pasażera adres,
- ❖ kopiowanie, skanowanie, drukowanie, laminowanie i bindowanie dokumentów,
- ❖ zapis danych na płytę CD,
- ❖ podładowanie baterii w telefonie komórkowym, laptopie,
- ❖ wysłanie faksu, łączenie rozmów telefonicznych, sprzedaż kart telefonicznych, kart do telefonów komórkowych, udostępnienie Internetu,
- ❖ rezerwację miejsca w pokojach wypoczynkowych na dworcach, rezerwację sal konferencyjnych i pokoiów w hotelach



Rys. 2. Lokalizacja centrów obsługi pasażerów i kas świadczących rozszerzony zakres usług
Źródło: oprac. własne.

na terenie miasta, a w przypadku kilku największych dworców także rezerwację sal konferencyjnych umiejscowionych bezpośrednio na dworcach kolejowych,

- ❑ zamówienie i dostawę produktów spożywczych, prasy, leków do centrum obsługi, pokoju wypoczynkowego lub wagonu,
- ❑ udzielenie informacji o mieście,
- ❑ zamówienie usługi w firmie turystycznej,
- ❑ zamówienie usługi kurierskiej,
- ❑ dostawę bagażu pod podany przez pasażera adres,
- ❑ udostępnienie miejsca w poczekalni centrum usługowego (do dyspozycji telewizor i aktualna prasa),
- ❑ udostępnienie prysznicza (za dodatkową opłatą do dyspozycji pasażera jest ręcznik kąpielowy, mydło, szampon, kąpiele jednorazowe),
- ❑ przywitanie gościa na peronie przez pracownika centrum usługowego (połączone na przykład z jego zaprowadzeniem na postój taksówek, przeniesieniem bagażu oraz telefonicznym powiadomieniem zainteresowanych osób o jego przybyciu).

Również Kolej Białoruska stopniowo rozszerza wachlarz usług dostępnych na dworcach kolejowych. Początkiem zmian było otwarcie w sierpniu 2010 roku centrum obsługi na głównym dworcu w Mińsku, które – poza poczekalnią o podwyższonym komforcie – oferuje pasażerom m.in. [8]:

- ◆ informację kolejową, rezerwowanie biletów na pociągi rozpoczynające bieg na terytorium krajów WNP,
- ◆ wysyłkę biletu pod wskazany adres,
- ◆ informację o transporcie miejskim w Mińsku,
- ◆ możliwość przeprowadzenia spotkań roboczych, prezentacji etc.,
- ◆ usługi bagażowego,



Rys. 3. Lokalizacja kolejowych pokoi wypoczynkowych na Białorusi i Ukrainie
Źródło: oprac. własne.

- ◆ zamówienie taksówki,
- ◆ dostęp do Internetu (przewodowy, Wi-Fi),
- ◆ rezerwację pokoi w stołecznych hotelach, rezerwację stolików w restauracjach Mińska,
- ◆ sprzedaż biletów do teatru, kina i na koncerty,
- ◆ rezerwację wycieczek po Mińsku i innych miastach Białorusi.

Wejście do centrum obsługi na dworcu w Mińsku jest płatne. Pasażerowie posiadający bilety na przejazd pociągiem w wagonie klasy SW (tzw. „luks”) mogą przebywać na terenie centrum bezpłatnie przez trzy godziny w dniu odjazdu/przyjazdu.

Drugie centrum obsługi funkcjonuje na dworcu podmiejskim w Homlu. W przyszłych latach planuje się otwarcie kolejnych obiektów tego typu.

Pokoje wypoczynkowe

Drugą, charakterystyczną dla kolei byłego ZSRR, usługą świadczoną odpłatnie bezpośrednio przez przedsiębiorstwa kolejowe na dworcach jest usługa hotelowa w postaci pokoi wypoczynkowych (biał. *пакоіадпачынку*, ukr. *кімнати відпочинку*). Pokojami takimi dysponuje 78 dworców kolejowych na Ukrainie oraz 14 na Białorusi, a także centrum obsługi pasażerów w Jałcie na Krymie (rys. 3).

Biorąc pod uwagę cechy miejscowości, w których na dworcach funkcjonują pokoje wypoczynkowe, można podzielić je na cztery podstawowe grupy:

- wszystkie stolice obwodów oraz Sewastopol i Symferopol,
- miejscowości atrakcyjne turystycznie (np. Eupatoria, Jałta, Morszyn, Myrhorod, Teodozja, Truskawiec na Ukrainie),
- niewielkie miejscowości, w których znajdują się ważne węzły kolejowe (np. Jasynuwata, Łozowa, Szepetówka, Żmerynka na Ukrainie, Łuniniec, Orsza na Białorusi),
- miejscowości, w których funkcjonują kolejowe pasażerskie przejścia graniczne (np. Czop, Mościska-2 i Waduł-Siret na Ukrainie).

Cena za miejsce w pokoju jest uzależniona przede wszystkim od liczby łóżek, a także od standardu wyposażenia. Zróżnicowanie oferty pokoi wypoczynkowych na przykładzie Kolei Lwowskiej zaprezentowano w tabeli 2.

W większości przypadków cena za pokój wypoczynkowy obejmuje tylko miejsce noclegowe, a wszelkie usługi dodatkowe (w tym np. skorzystanie z prysznicy, żelazka) jest płatne oddzielnie. Ponadto, jak już wspomniano wcześniej, pasażerowie zamieszkujący pokoje wypoczynkowe na niektórych dworcach mają możliwość skorzystania dodatkowo z usług centrum obsługi, na przykład mogą zamówić posiłek do pokoju.

Podobnie jak w przypadku kas i poczekalni, również część pokoi wypoczynkowych została dostosowana do potrzeb wybranych grup podróżnych. Są to m.in. pokoje dla matek z dziećmi, dla osób niepełnosprawnych, pokoje klasy luks, a na większych dworcach (m.in. w Charkowie, Kijowie i Mińsku) lub położonych w regionach atrakcyjnych turystycznie

(Eupatoria, Teodozja) – kompleksy hotelowe. Co ciekawe, pokoje klasy luks nie funkcjonują wyłącznie na dworcach w stolicach obwodów, ale również w mniejszych miejscowościach, jak np. Debalcewe we wschodniej Ukrainie. Podobnie jest z pokojami dostosowanymi do potrzeb osób niepełnosprawnych, z których można skorzystać m.in. w Iziumie i Łozowie.

Pokoje wypoczynkowe cieszą się różną popularnością wśród podróżnych. Największe obłożenie cechuje pokoje zlokalizowane na dworcach w miejscowościach atrakcyjnych turystycznie, gdzie stanowią one tanią alternatywę dla hoteli i kwater prywatnych. Przykładowo z pokoi wypoczynkowych na dworcu w Symferopolu średnio w ciągu doby korzysta 25 osób, we Lwowie (fot. 9) – 22, w Dniepropietrowsku – 13, natomiast na dworcu Zaporozże-1 – zaledwie 6.

Z ciekawą inicjatywą w zakresie usług hotelowych wyszła dyrekcja okręgowa kolei w Odessie, która w 2006 roku otworzyła kolejowe biuro kwaterunkowe (ukr. *квартирне бюро*). Biuro to dysponuje elektroniczną bazą danych o wolnych miejscach noclegowych w mieście i jest w stanie zarezerwować pasażerowi nocleg dostosowany do jego potrzeb i możliwości finansowych. Rocznie za pośrednictwem kolejowego biura kwaterunkowego w Odessie nocleg znajduje ponad 6 tys. osób [17].

Tab. 2. Przykładowa oferta pokoi wycieczkowych w 2013 roku – obszar dyrekcji okręgowej kolei we Lwowie

Lp.	Dworzec	Liczba pokoi	Liczba miejsc	Zakres cen za dobę [zł]
1	Truskawiec	29	73	20–102
2	Morszyn	24	55	31–55
3	Tarnopol	31	54	38–51
4	Czerniowce	17	37	29–47
5	Równe	11	37	18–32
6	Czop	11	35	20–27
7	Mościska-2	8	28	16
8	Stryj	7	28	25–29
9	Lwów	11	24	29–157
10	Iwano-Frankowsk	13	21	19–29
11	Zdolbunów	6	20	16–51
12	Łuck	11	19	31–98
13	Waduł-Siret	5	18	9–41
14	Użhorod	6	10	55–112
15	Sokal	5	9	25–31
16	Kowel	4	6	27–57
17	Skole	1	2	31
Razem		200	476	9–157

Źródło: Прес-центр Львівської залізниці.

Obsługa osób niepełnosprawnych

Dużo uwagi podczas modernizacji dworców i stacji kolejowych poświęca się potrzebom osób niepełnosprawnych. Na Ukrainie tylko w ciągu 2012 roku do potrzeb osób o ograniczonych możliwościach ruchowych dostosowano 11 dworców kolejowych (w Artiomowsku, Charkowie, Donieck, Iziemie, Koziatynie, Lwowie, Łucku, Makiejewce, Pawłogradzie, Słowiańsku i Żmerynce). Przy trzech dworcach zorganizowano miejsca parkingowe dla inwalidów (w Koziatynie, Tarnopolu i Żmerynce) a na ośmiu – pokoje higieny osobistej dla inwalidów (w Charkowie, Doniecku, Eupatorii, Lwowie, Myroniwcze, Symferopolu, Wapniarce i Zaporozżu). Ponadto do potrzeb osób niepełnosprawnych dostosowano wejścia na perony na 31 stacjach kolejowych.

Niezależnie od stopniowego dostosowywania infrastruktury do potrzeb osób niepełnosprawnych, na głównych dworcach kolejowych



Fot. 9. Pokój wycieczkowy na dworcu we Lwowie. Fot. Прес-центр Львівської залізниці

wych na bieżąco organizowana jest pomoc dla osób niepełnosprawnych. Oprócz wymienionych powyżej oddzielnych poczekalni i kas biletowych, na węzłowych stacjach stworzono specjalne grupy pracowników, odpowiedzialnych za obsługę osób o ograniczonych możliwościach poruszania się. W skład grup wchodzi pracownicy punktów medycznych (fot. 10), dyżurni na dworcach, starsi kasjerzy biletowi, pracownicy oddziałów bagażowych i inni.

Ponadto prawie wszystkie dworce kolejowe na terenie 27 stolic regionów Ukrainy (25 stolic obwodów, stolica Autonomicznej Republiki Krymu oraz miasto o specjalnym statusie Sewastopol) wyposażone są w wózki inwalidzkie w liczbie minimum dwóch na jeden obiekt, udostępnianych pasażerom podczas ich pobytu na dworcach. W przypadku miast o liczbie ludności przekraczającej milion na dworcach muszą znajdować się co najmniej cztery wózki inwalidzkie. Według stanu na 01.01.2013 r. były to Kijów, Charków i Odessa. Wcześniej warunek ten spełniały jeszcze Dniepropietrowsk (do 2012 r.) i Donieck (do 2002 r.).

Dużą wagę do obsługi osób niepełnosprawnych przywiązuje się także na Białorusi. Zmodernizowane w ostatnim czasie dworce (m.in. w Chojnikach, Grodnie, Pińsku i Witebsku) zostały dostosowane do potrzeb osób o ograniczonych możliwościach poruszania się między innymi poprzez wyposażenie ich w podjazdy i windy. Ponadto na niektórych dworcach funkcjonują pokoje wycieczkowe i węzły sanitarne dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych (m.in. na stacji Pińsk).

Bieżącą obsługę niepełnosprawnych pasażerów na dworcach i w pociągach Kolei Białoruskiej reguluje *Instrukcja w sprawie organizacji przewozu i obsługi inwalidów w transporcie kolejowym* [7]. Na jej podstawie, podobnie jak na Ukrainie, na dworcach kolejowych wyznaczane są osoby odpowiedzialne za pomoc osobom niepełnosprawnym od momentu przybycia na stację początkową aż do zakończenia podróży.

Podsumowanie

Troska o wygodę pasażera korzystającego z usług kolei na Białorusi i Ukrainie przekłada się na pozytywny wizerunek tego środka transportu. Dworce kolejowe są w tych państwach wizytówkami miast, na terenie których się znajdują. Co najważniejsze, obiekty te cechuje nie tylko estetyczny wygląd, ale przede wszystkim efektywne wykorzystanie powierzchni, co sprawia, że większość z nich tętni życiem praktycznie przez całą dobę.

Szczególną uwagę zwraca poziom obsługi na dworcach w małych miejscowościach, gdzie często pasażer ma do dyspozycji nie tylko kasę biletową i poczekalnię, które są standardem, ale także pokoje wycieczkowe, punkty handlowe, usługowe etc. Z kolei w przypadku dworców kolejowych w dużych miastach



Fot. 10. Wejście do punktu medycznego na dworcu w Kowli na Ukrainie. Fot. M. Rechtowicz (2011)

liczba różnego rodzaju usług świadczonych bezpośrednio przez przedsiębiorstwa kolejowe wzrasta do kilkudziesięciu.

Mając na względzie deficyt połączeń pasażerskich, który obecnie w znacznym stopniu jest finansowany zyskami z przewozów towarowych, w kolejnych latach należy spodziewać się dalszego rozwoju usług o komercyjnym charakterze, w tym świadczonych przez podmioty zewnętrzne oraz jednostki wchodzące w skład przedsiębiorstw kolejowych (np. poprzez centra obsługi). Standardowe kasy biletowe i ogólnodostępne poczekalnie oferować będą jedynie podstawową usługę, zaś wszystkie oferty dodatkowe skupiać się będą w płatnych centrach obsługi, co pozwoli zwiększyć przychody z przewozów pasażerskich.

Optymizmem napawa także zgłaszana w literaturze przedmiotu potrzeba dalszego zwiększania zakresu usług dostępnych za pośrednictwem centrów obsługi pasażera [9, 19]. Szczególnie dużo uwagi planuje się poświęcać kompleksowej obsłudze ruchu turystycznego, co pozwoli jeszcze bardziej zagospodarować potencjał dworców kolejowych na Białorusi i Ukrainie.

Bibliografia:

- [1] *Analizy i monitoring rynku, Statystyka miesięczna, Przewozy pasażerskie*, Urząd Transportu Kolejowego: <http://www.utk.gov.pl/portal/pl/321/2637/> (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [2] *Bank Danych Lokalnych*, Główny Urząd Statystyczny: <http://www.stat.gov.pl/bdl/> (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [3] *Funkcjonowanie rynku transportu kolejowego w Polsce w 2010 roku*, Urząd Transportu Kolejowego: <http://www.utk.gov.pl/portal/pl/209/810/> (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [4] Белов Д., *Больше половины льготников возили за свой счет*, „Магистраль” 2011, № 6.
- [5] Белорусская железная дорога, *Годовой отчет, 2011*: http://www.rw.by/uploads/userfiles/files/annual_report_2011.pdf (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [6] Белорусская железная дорога, *Годовой отчет, 2012*: http://www.rw.by/uploads/userfiles/files/annual_report_2012.pdf (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [7] Белорусская железная дорога, *Инструкция по организации перевозок и иобслуживанию инвалидов железнодорожным транспортом*: http://www.rw.by/uploads/userfiles/files/instruction_disabled_persons.pdf (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [8] Белорусская железная дорога, Минское отделение, *Услуги*: http://www.minsk.rw.by/passazhirskie_perevozki_uslugi/ (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [9] Дергоусова А. О., *Необходимость усовершенствования структуры управления сервис-центру вокзала в рамках организации железнодорожного туризма на железницах Украины*, „Научный вестник НГУ” 2011, № 5.
- [10] ДАЗТ України «Укрзалізниця», *Послуги на вокзалах*: http://www.uz.gov.ua/passengers/station_services_and_facilities/service_stations/ (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [11] ДАЗТ України «Укрзалізниця», Прес-центр, *Для збереження існуючих соціальних тарифів на перевезення у приміському секторі необхідно 3,5 млрд грн державних дотацій*, 29.11.2012: http://www.uz.gov.ua/press_center/up_to_date_topic/page-81/326899/ (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [12] ДАЗТ України «Укрзалізниця», Прес-центр, *Збитки від пасажирських перевезень та відсутність компенсацій тільки за останні 5 років – це втрачений фінансовий ресурс для закупівлі 140 сучасних швидкісних поїздів для українців*, 19.06.2013: http://www.uz.gov.ua/press_center/up_to_date_topic/348132/ (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [13] ДАЗТ України «Укрзалізниця», Прес-центр, *Майже половина усіх пасажирів оплачує послугу надання чаю через квиткову касу*, 05.08.2013: http://www.uz.gov.ua/press_center/up_to_date_topic/page-2/353152/ (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [14] ДАЗТ України «Укрзалізниця», Прес-центр, *У 1 кварталі 2013 року залізниці власним коштом забезпечили пільговий проїзд студентам та дітям від 6 до 14 років*, 17.04.2013: http://www.uz.gov.ua/press_center/up_to_date_topic/342866/ (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [15] Державна служба статистики України, *Статистична інформація*: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [16] Донецька залізниця, *Пасажирська служба*: <http://www.railway.dn.ua/ua/pass/> (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [17] Китик В., *Не оставляйте же людей на улице*, „Магистраль” 2012, № 78.
- [18] Львівська залізниця, *Обслуговування пасажирів на вокзалах та у поїздах на Львівській залізниці*: <http://railway.lviv.ua/info/passengers/services/> (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [19] Наумова О. Е., Антонова О. І., *Сервіс як фактор підвищення конкурентоспроможності залізничних пасажирських перевезень*, Збірник наукових праць Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна „Проблеми економіки транспорту” 2012, № 3.
- [20] Национальный статистический комитет Республики Беларусь, *Пресс-релиз „О работе пассажирского транспорта Республики Беларусь в 2012 году”*: <http://belstat.gov.by/homep/ru/indicators/pressrel/passenger-transportation.php> (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [21] Одеська залізниця, Пасажирська служба, *Перелік послуг, які пропонуються пасажиром на вокзалах залізниці станом на лютий 2012 року*: http://odz.gov.ua/departments/pas_dep.php (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [22] Південно-Західна залізниця, *Послуги на вокзалах*: <http://www.swrailway.gov.ua/passtraffic/vokzal/> (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [23] Придніпровська залізниця, Прес-центр, *На вокзалі Дніпропетровськ-Головний підбили підсумки 2012 року*, 22.01.2013: http://www.dp.uz.gov.ua/ukr/main/archive/page_61 (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [24] Придніпровська залізниця, Прес-центр, *У 2012 році пасажирів залізниці стали частіше купувати чай у складі вартості квитка*, 28.01.2013: http://www.dp.uz.gov.ua/ukr/main/archive/page_59 (dostęp z dnia 6.08.2013 r.).
- [25] *Транспорт и связь в Республике Беларусь*, Статистический сборник. Национальный статистический комитет Республики Беларусь, Мінськ 2011.
- [26] Шерепа К., *Аналіз функціонування пасажирського залізничного комплексу країни*. Збірник наукових праць ДЕТУТ, „Економіка і управління” 2012, № 19.

Autor:

mgr Marcin Rechłowicz – absolwent Wydziału Nauk o Ziemi Uniwersytetu Śląskiego w Sosnowcu (specjalność geografia społeczno-ekonomiczna).