

**Дніпровський національний університет залізничного транспорту
імені академіка В. Лазаряна**

Економіка та менеджмент

Освітня програма

Інтероперабельність і безпека на залізничному транспорті

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Зав. кафедри

_____ О. М. Гненний

« » грудня 2020 р.

ЗАВДАННЯ

до дипломної роботи на здобуття освітнього ступеню «магістр»

Іванча Сергій Анатолійович

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи

Адаптація системи управління якістю надання послуг
пасажирам вокзалів до європейських вимог

Затверджена наказом по університету № 182 ст від 27.05.2020

2. Термін подання студентом закінченої роботи 15.12.2020

3. Вихідні дані до роботи Техніко-економічні показники АТ «УЗ» та вокзалів
станцій Київ-Пас, Дніпро, Львів, європейські директиви стосовно
залізничного транспорту, інформація щодо організації туристичних
перевезень залізницями Європи

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань до розробки)

1. Теоретико-методологічні засади системи управління якістю додаткових
послуг, що надаються пасажирам вокзальними комплексами

2. Аналіз системи управління якістю надання додаткових послуг вокзальними
комплексами залізничного транспорту України за 2017-2019 роки

3. Розробка заходів з адаптації системи управління якістю надання
додаткових послуг вокзальними комплексами залізничного транспорту
України до європейських вимог

5. Перелік креслень (з переліком обов'язкових креслень)

Класифікація європейських поїздів;
Система тарифів і пільг; Структура управління філії «Пасажирська компанія» АТ
«Укрзалізниця»; Фінансові результати роботи вокзалу Київ-Пас за 2017-2019 роки;
Фінансові результати роботи вокзалу Дніпро за 2017-2019 роки; Фінансові результати
роботи вокзалу Львів за 2017-2019 роки; Діаграма аналізу доходів вокзалу Київ-Пас.
від ПДД у 2017-2019 р.р.; Діаграма аналізу витрат вокзалу Київ-Пас. від ПДД у 2017-2019 р.р.;
Діаграма аналізу фінансового результату діяльності вокзалу Київ-Пас. від ПДД у 2017-
2019 р.р.; Діаграма аналізу доходів вокзалу Дніпро від ПДД у 2017-2019 р.р.; Діаграма аналі-
зу витрат вокзалу Дніпро від ПДД у 2017-2019 р.р.; Діаграма аналізу фінансового результату
Діяльності вокзалу Дніпро від ПДД у 2017-2019 р.р.; Діаграма аналізу доходів вокзалу

Львів від ПДД у 2017-2019 р.р.; Діаграма аналізу витрат вокзалу Львів від ПДД у 2017-2019 р.р.; Діаграма аналізу фінансового результату діяльності вокзалу Львів від ПДД у 2017-2019 р.р.; Принципи реформування маркетингової системи; Запропонована структура управління вокзалом; Етапність процесу концесійного конкурсу; Схема взаємозв'язку учасників концесійної угоди; Механізм взаємозв'язку учасників концесійної угоди; Підхід до обґрунтування величини концесійних платежів в умовах концесії на реконструкцію.

6. Консультанти (з назвами розділів)

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв

7. Дата видачі завдання: «28» 05.2020 р.

Керівник дипломного проекту _____ **Т.В. Тесленко**
(підпис) (ПІБ)

Завдання прийняв до виконання _____ **С.А. Іванча**
(підпис) (ПІБ)

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва розділу дипломної роботи	Термін виконання розділу роботи	Примітки
1	Теоретико-методологічні засади системи управління якістю додаткових послуг, що надаються пасажиром вокзальними комплексами	30.10.2020	
2	Аналіз системи управління якістю надання додаткових послуг вокзальними комплексами залізничного транспорту України за 2017-2019 роки	27.11 2020	
3	Розробка заходів з адаптації системи управління якістю надання додаткових послуг вокзальними комплексами залізничного транспорту України до Європейських вимог	16.12.2020	

Студент-дипломник _____

Керівник роботи _____

РЕФЕРАТ

Відомості про об'єм пояснювальної записки: 102 сторінки, 12 таблиць, 22 рисунки, 41 джерело літератури.

Ключові слова: *вокзальний комплекс, державно-приватне партнерство, ефективність, конкурентоспроможність, маркетинг, організаційна структура, пасажирські перевезення, додаткові послуги, техніко-економічні показники.*

Завданням даної магістерської роботи передбачено розробку теоретико-методологічних підходів та практичних рекомендації з підвищення рівня обслуговування пасажирів вокзальними комплексами залізничного транспорту України з метою адаптації системи управління якістю надання послуг пасажиром вокзалів до європейських вимог.

У першому розділі виконано огляд інформаційно-літературних джерел, в яких висвітлена система управління якістю надання послуг пасажиром вокзалів на залізничному транспорті України, на залізничному транспорті у європейських державах, в тому числі на високошвидкісних магістралях, викладено систему оцінки якості транспортного обслуговування, в тому числі в пасажирських перевезеннях, наведена класифікація європейських поїздів, узагальнена система тарифів і пільг, що має місце на залізницях у європейських державах.

У другому розділі наведена техніко-економічна характеристика філії «Пасажирська компанія» АТ «Українська залізниця» та на прикладі вокзалів, які, на момент написання роботи, входили до структури компанії, – Київ-Пас, Дніпро та Львів, виконано аналіз системи сервісного обслуговування пасажирів за 2017-2019 роки та проілюстрований графічно.

У третьому розділі запропоновано удосконалення організаційної структури управління вокзалів із застосуванням логістичної системи управління пасажирськими перевезеннями, впровадження концесійних підходів щодо державно-приватного партнерства на залізничному транспорті та узгодження величини концесійної плати.

ABSTRACT

Information on the volume of the explanatory note: 102 pages, 12 tables, 22 figures, 41 references.

Keywords: *railway station complex, state-private partnership, efficiency, competitiveness, marketing, organizational structure, passenger transportation, additional services, technical and economic indicators.*

The task of this master's thesis is to develop theoretical and methodological approaches and practical recommendations for improving the level of passenger service by railway station complexes of Ukraine in order to adapt the quality management system of rendering services for railway station passengers to European requirements.

The first section provides an overview of information and literature sources, which highlights the quality management system of rendering service for railway station passengers in Ukraine, on railway transport in European countries, including high-speed highways, outlines a system for assessing the quality of transport services, including passenger transportation, the classification of European trains is given, the system of tariffs and privileges is generalized, which takes place on railways in European countries.

The second section provides the technical and economic characteristics of the branch "Passenger Company" of the JSC "Ukrainian Railways" and on the example of stations, which, at the time of writing this study, were the part of the companies – Kyiv-Pass-Dnipro and Lviv, the analysis of the passenger service system for 2017-2019 was performed and illustrated graphically.

The third section provides the improvement of the organizational structure of the railway station passenger transportation management using the logistics system of passenger of the passenger transportation management, the introduction of concession approaches to state-private partnership in railway transport and the harmonization of the concession fee.

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ

RIC – міжнародний стандарт пасажирських вагонів

ОСЖД – Організація співпраці залізниць

ЄС – Європейський Союз

ГОСТ – Державний стандарт

C1 – сидячий першого класу

C2 – сидячий другого класу

IC+ – Тип залізничного поїзда, швидкий від 90 км

IC – Тип залізничного поїзда, швидкий від 80 км

IR – Тип залізничного поїзда, швидкий від 100 км

K – Вагон другого класу

ПЛ – Вагон без встановленого класу комфорту

СВ – Вагон першого класу, спальний вагон підвищеної комфортності

TGV – Високошвидкісні поїзди у Франції

RE, IRE, RX, TER, R, RB, TRD – Регіональні поїзди

КМУ – Кабінет Міністрів України

АТ «Укрзалізниця», АТ УЗ – Акціонерне товариство «Українська залізниця»

ВК – філія «Вокзальна компанія» Акціонерного товариства «Українська залізниця»

ПК – філія «Пасажирська компанія» акціонерного товариства «Українська залізниця»

ПК ВЧД – вагонне депо пасажирської компанії акціонерного товариства «Українська залізниця»

ПК ВЧ – вагонна дільниця пасажирської компанії акціонерного товариства «Українська залізниця»

ПК ВОК – вокзал пасажирської компанії акціонерного товариства «Українська залізниця»

ПДД – підсобно-допоміжна діяльність

ЦЛ – Департамент з організації внутрішніх та міжнародних пасажирських перевезень

ДПП – державно-приватне партнерство

ЗМІСТ

Вступ.....	8
Розділ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ПАСАЖИРАМ ВОКЗАЛЬНИМИ КОМПЛЕКСАМИ	12
1.1 Огляд наукової літератури з питань системи управління якістю обслуговування пасажирів.....	12
1.2 Організація діяльності вокзальних комплексів залізничного транспорту України з надання додаткових послуг в сучасних умовах	17
1.3 Особливості системи управління якістю сервісного обслуговування пасажирів на залізницях європейських держав	27
Розділ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ ВОКЗАЛЬНИМИ КОМПЛЕКСАМИ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ УКРАЇНИ ЗА 2017-2019 РОКИ.....	37
2.1. Техніко-економічна характеристика філії «Пасажирська компанія» АТ «Українська залізниця» за 2017-2019 роки.....	37
2.2 Аналіз фінансових результатів з надання додаткових послуг вокзальними комплексами України за 2017-2019 роки.....	55
2.3 Ретроспективний аналіз розвитку туристичних послуг в Україні та державах СНД з 1991 року.....	67
Розділ 3. РОЗРОБКА ЗАХОДІВ З АДАПТАЦІЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ ВОКЗАЛЬНИМИ КОМПЛЕКСАМИ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ УКРАЇНИ ДО ЄВРОПЕЙСЬКИХ ВИМОГ	71
3.1 Впровадження логістичної системи управління пасажирськими перевезеннями	71
3.2 Удосконалення організаційної структури управління вокзалом.....	77
3.3 Розробка концесійних підходів до обґрунтування державно-приватного партнерства на залізничному транспорті	85
Висновки	95
ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	96
Додаток А	101
Додаток Б.....	102

					ДНУЗТ 273 Залізничний транспорт			
Змн.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата				
Розробив		Іванча С. А.			Адаптація системи управління якістю надання послуг пасажиром вокзалів до європейських вимог	Літ.	Арк.	Аркушів
Перевірив		Тесленко Т.В.					7	102
Затвердив		Гненний О. М.				ДНУЗТ, гр. 967М		

Вступ

Актуальність теми. Для України розвиток транспортної системи має ключове значення. За умови реформування економіки України, широкого її включення до системи світових господарських зв'язків необхідно буде вирішувати складні проблеми адаптації транспортного комплексу держави до роботи в умовах ринкових відносин та забезпечення зростаючих вимог до якості й ефективності транспортних послуг. З точки зору залізничного транспорту якість обслуговування залізничних перевезень визначається якістю транспортно-логістичних послуг. Для забезпечення ефективності надання транспортно-логістичних послуг розглянемо особливості забезпечення якості на залізничному транспорті як в межах України, так і поза нею.

Розвиток загальноєвропейського залізничного ринку спричиняє необхідність стандартизації технічних рішень. Стандартизація в Європі дотепер знаходилася в сфері компетенції окремих країн. Однак із самого початку існування залізниці розвиток міжнародного ринку залізничних перевезень вимагав всебічної уніфікації технічних рішень. В першу чергу, це стосувалося залізничної колії та залізничного рухомого складу як основної складової, що впливає на забезпечення мінімальної експлуатаційної сумісності. В деяких областях (електропостачання, забезпечення безпеки руху) з'явилася така велика кількість розбіжностей, що міжнародний рух поїздів зіткнувся із серйозними технічними перешкодами.

Виконання даної роботи присвячено аналізу існуючих теоретичних розробок та практичних рекомендацій щодо сервісного обслуговування пасажирів в умовах сучасного ринку.

Мета роботи. Основною метою наукових досліджень є розробка заходів з адаптації системи сервісного обслуговування пасажирів на залізничному транспорті України до європейських вимог.

Відповідно до поставленої мети необхідно розв'язати наступні завдання:

- узагальнити досвід з організації сервісного обслуговування пасажирів та стану маркетингу на залізничному транспорті України;
- проаналізувати організацію сервісного обслуговування пасажирів на залізничному транспорті у європейських державах, в тому числі на високошвидкісних магістралях;
- проаналізувати систему сервісного обслуговування пасажирів щодо організації екскурсійних та туристичних послуг в країнах Європи та світу;
- обґрунтувати шляхи щодо адаптації існуючої системи сервісного обслуговування пасажирів на залізничному транспорті України до європейських вимог.

Об’єкт дослідження – процес діяльності залізничного транспорту України щодо організації пасажирських перевезень.

Предмет дослідження – система удосконалення сервісного обслуговування пасажирів з підвищення інтегративності та інтеграбельності на залізничному транспорті України.

Методи дослідження: техніко-економічні розрахунки, метод порівняння звітних та планових показників зі звітними даними попереднього періоду, метод ланцюгових підстановок, кореляційно-регресійний аналіз, зведення і групування фактичних даних з використанням обчислювальної техніки.

Сучасний стан економіки України і тенденції її розвитку дають деякі підстави прогнозувати подальше зростання залізничних пасажирських перевезень у прямому сполученні. АТ «Українська залізниця» проголошено нову технічну політику у сфері пасажирського господарства, її складові: продовження терміну служби існуючого парку пасажирських вагонів, його модернізація та побудова нових вітчизняних вагонів. Впровадження капітально-відновлювального ремонту пасажирських вагонів дало можливість подовжити термін їхньої експлуатації до 12-15 років. Поліпшенню якості пасажирських перевезень, підвищенню культури

обслуговування, використанню місткості вагонів, підвищенню продуктивності праці квиткових касирів сприяє впроваджувана система «Експрес» для резервування, обліку місць і продажу квитків на поїзди далекого прямування, що працює в масштабі реального часу.

Необхідно також підкреслити, що для України розвиток транспортної системи має ключове значення. За умови реформування економіки України, широкого її включення до системи світових господарських зв'язків необхідно буде вирішувати складні проблеми адаптації транспортного комплексу держави до роботи в умовах ринкових відносин та забезпечення зростаючих вимог до якості й ефективності транспортних послуг. З точки зору залізничного транспорту якість обслуговування залізничних перевезень визначається якістю транспортно-логістичних послуг та рівнем організації маркетингу.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в подальшому розвитку організації пасажирських перевезень, їх відповідності європейському рівню, що в подальшому сприятиме економічному розвитку та інвестиційної привабливості України, що в свою чергу, відповідає пріоритетам Національної Транспортної стратегії України (надалі – Стратегією) на період до 2030 року [1]. Стратегією визначено основні напрями покращення якості надання транспортних послуг, передбачено наближення рівня їх надання та розвитку інфраструктури до європейських стандартів, підвищення рівня безпеки та зменшення негативного впливу на навколишнє природне середовище, що, у свою чергу, відповідає темі запланованого дослідження. Реалізація Стратегії сприятиме наближенню України до ЄС, оскільки вона стосується запровадження Угоди про асоціацію та створення умов, які сприятимуть поступовій інтеграції України у внутрішній ринок ЄС; підвищенню якості надання транспортних послуг, в тому числі у пасажирських перевезеннях, які надаються в поїздах та у вокзалах. У виконаному дослідженні запропоновано заходи, що в подальшому сприяють підвищенню якості пасажирських перевезень

відповідно до законодавства ЄС шляхом:

- впровадження механізму систем управління якістю щодо пасажирських перевезень з обов'язковим оприлюдненням результатів діяльності;

- запровадження механізму організації соціальних зобов'язань та надання суспільно важливих послуг з перевезення пасажирів;

- впровадження нових технологій та інтелектуальних транспортних систем для поліпшення якості надання транспортних послуг, систем інформування про надані послуги, впровадження електронної та інтегрованої автоматичної системи оплати проїзду;

- створення умов для забезпечення діяльності приватних перевізників для здійснення перевезень пасажирів між регіонами країни та в міжнародному сполученні;

- створення умов для з'єднання обласних центрів мережею швидкісних (від 160 до 200 кілометрів на годину — до 2025 року) та високошвидкісних (від 250 до 400 кілометрів на годину — до 2030 року) залізниць, зокрема на основі державно-приватного партнерства [1].

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ПАСАЖИРАМ ВОКЗАЛЬНИМИ КОМПЛЕКСАМИ

1.1 Огляд наукової літератури з питань системи управління якістю обслуговування пасажирів

Залізничний транспорт України – одна з найважливіших інфраструктурних галузей суспільного виробництва, що забезпечує потреби виробничої сфери, суб'єктів підприємницької діяльності у вантажних перевезеннях, в тому числі експортно-імпортних та транзитних і, відповідно, попит на пасажирські перевезення.

Дослідження інформаційних джерел щодо оцінки ефективності системи управління якістю надання послуг, що передбачає й маркетингову діяльність підприємств, в тому числі на залізничному транспорті, дають підставу стверджувати, що проблема оцінювання системи управління якістю надання послуг в пасажирських перевезеннях в Україні в теперішній час потребує подальших досліджень.

З числа авторів, що в різні часи розвитку українських залізниць значну увагу приділяли цій проблемі, варто виділити Аксьонова І. М., Бараша Ю. С., Диканя В. Л., Дейнеку О. Г., Ейтутіса Г. Д., Копитка В. І., Козаченка Д. М., Кулаєва Ю. Ф., Малахову Н. Б., Макаренка М. В., Позднякову Л. О., Пасічника В. І., Самсонкіна В. М., Сича Є. М., Цветова Ю. М., Колеснікову Н. М., Марценюк Л. В.

Широке коло питань, присвячених проблемі, запропонованій в даній роботі також знайшло своє відображення в роботах вітчизняних і закордонних авторів. Результати цих досліджень, пов'язаних з пасажирськими перевезеннями, їхньою організацією, згладжуванням нерівномірності пасажиропотоків, удосконаленням графіка руху пасажирських поїздів, тарифною політикою, якістю транспортного обслуговування, враховуються за відповідними напрямками.

Так, відомий вітчизняний фахівець у галузі маркетингових досліджень

пасажирських перевезень І. М. Аксьонов зауважив, що в умовах загострення конкурентної боротьби між різними видами транспорту в вирішенні питань підвищення попиту на пасажирські перевезення, їх економічної ефективності, заслуговує уваги науково-обґрунтований розвиток різних (традиційних і нових) додаткових послуг в системі пасажирських перевезень залізниць, що потребує вирішення ряду нових і складних задач, пов'язаних зі створенням відповідних організаційних структур, удосконаленням технологічних алгоритмів, форм і методів поточного аналізу, розробки нових підходів і методик проведення пошукових досліджень, моделювання і прогнозування виявлених тенденцій та закономірностей. У своїх працях він також досліджує функції маркетингу на ринку транспортних послуг, особливості політики ціноутворення, сегментування ринку транспортних послуг, приділяє значну увагу економіко-математичному моделюванню процесу пасажирських перевезень на залізничному транспорті в сучасних умовах [2].

Відомий науковець щодо існуючих проблем регіонального розвитку в Україні В.І. Копитко, в частині інфраструктури, у свою чергу також відзначає маркетингові дослідження залізничних перевезень, в тому числі у пасажирських перевезеннях, передумовою ефективного менеджменту на залізницях України [3].

У Стратегії [1] та проекті плану заходів на 2019-2021 роки з її реалізації наголошується на тому, що сучасний стан транспортної галузі не повною мірою відповідає вимогам ефективної реалізації євроінтеграційного курсу України та інтеграції національної транспортної мережі в Транс'європейську транспортну мережу, тому з метою забезпечення адаптації та гармонізації транспортного законодавства України до законодавства Європейського Союзу необхідно продовжити впровадження рішень, проголошених відповідним Наказом МТЗУ щодо забезпечення адаптації транспортного законодавства України до законодавства Європейського Союзу [4]. Тому, відповідно зазначеній темою дипломної роботи проблемі щодо адаптації системи управління якістю додаткових послуг, що надаються пасажиром

вокзальними комплексами залізниць України до Європейських вимог, підвищення їх інтероперативності та інтероперабельності, необхідно звернути увагу на ряд документів Європейського Союзу.

На сьогодні процес уніфікації технічних і експлуатаційних залізничних систем визначається Директивою ЄС 96/48 від 23 липня 1996 року про експлуатаційну сумісність транс'європейської високошвидкісної залізничної мережі, доповнений Директивою ЄС 2001/16 від 19 березня 2001 року про експлуатаційну сумісність системи звичайних залізниць та Директивою ЄС 2004/50 від 29 квітня 2004 року про внесення змін до вказаних вище Директив [5].

Ці умови стосуються розробки, будівництва, введення в дію, модернізації, відновлення, експлуатації і обслуговування компонентів цієї інфраструктури, введених в дію після дати вступу в силу цієї Директиви, а також питань професійної кваліфікації, здоров'я і безпеки персоналу, зайнятого в її експлуатації і технічному обслуговуванні. Прагнення досягнення експлуатаційної сумісності транс'європейської інфраструктури високошвидкісних залізниць та досягнення експлуатаційної сумісності в межах транс'європейської інфраструктури звичайних залізниць має привести до визначення оптимального рівня технічної гармонізації і зробити можливим наступне:

- полегшити, поліпшити і розвинути міжнародне залізничне транспортне сполучення в межах території Співтовариства із третіми країнами;
- сприяти поступовому створенню внутрішнього ринку устаткування і послуг для будівництва, експлуатації, відновлення і модернізації транс'європейської інфраструктури високошвидкісних залізниць;
- сприяти поступовому створенню внутрішнього ринку устаткування і послуг для спорудження, відновлення, модернізації й експлуатації транс'європейської мережі звичайних залізниць;
- сприяти експлуатаційній сумісності транс'європейської інфраструк-

тури високошвидкісних залізниць та транс'європейської мережі звичайних залізниць.

У Європейському залізничному законодавстві якість залізничних перевезень визначається сумісністю інфраструктури та рухомого складу, тобто відповідністю характеристик інфраструктури (її стаціонарних компонентів) і характеристик рухомого складу, що рухається цією інфраструктурою.

Такі науковці як Мачерет Д., Ришков А., Чернигіна І. [6, с. 59] якість транспортного обслуговування пропонують визначати стандартизованими (формалізованими) та нестандартизованими (неформалізованими) показниками (вимогами). До стандартизованих показників відносяться такі: своєчасність доставки вантажів, відповідність нормам швидкості; готовність транспортних засобів до перевезення; збереженість вантажів; безпека перевезень; повнота задоволення попиту; комплексність надаваних послуг; транспортна доступність; екологічність перевезень; регулярність, ритмічність перевезень; страховий запас вантажів у власників.

До нестандартизованих показників якості відносяться:

- тип транспортно-технологічної системи (єдиний оператор, логістична система тощо); умови оплати перевезень; інформаційне обслуговування; надання страхових послуг (юридичний захист прав клієнтів); своєчасне реагування на зміну потреб споживачів транспортних послуг; супроводження вантажів; можливість митного очищення; технологічність і характеристики перевантажувального обладнання у пунктах перевалки, наявність транспортної тари; індивідуальні вимоги до режиму пропуску поїздів; відповідність документів міжнародними стандартам;

- зберігання вантажів на станціях відправлення / призначення;

- здійснення спеціальних перевезень з дотриманням норм (небезпечні, негабаритні тощо) та інше [6, с. 59].

Велику увагу досліджуваній проблемі приділяє також керівництво АТ «Українська залізниця» та фахівці, що на її (АТ «УЗ») замовлення проводять

економічну оцінку привабливості залізничних вокзалів на предмет подальшої організації державно-приватного партнерства. Сьогодні залізничні вокзали України – збиткові для держави і не привабливі для пасажирів, як зазначає Голова практики нерухомості, будівництва та інфраструктури Міжнародної юридичної компанії Kinstellar. «Наразі, на жаль, залізничні вокзали в Україні є збитковими об'єктами. Навіть такий привабливий з комерційної точки зору об'єкт як Центральний залізничний вокзал в місті Києві за 2019 рік приніс Укрзалізниці збитків на суму понад 50 мільйонів гривень. При цьому вибір та якість послуг, що отримують відвідувачі українських вокзалів, залишає бажати кращого. Це досить дивно, адже маючи тисячі квадратних метрів потенційних орендних площ, з пасажиропотоком більше 23 мільйонів на рік лише на київському вокзалі, ситуація повинна бути зовсім іншою», — наголосив Олег Матюша [7,8].

Експерт пояснив такий стан речей відсутністю стратегії розвитку залізничних вокзалів та неефективним управлінням активами, що можна змінити за допомогою концесії, як одного з можливих варіантів.

«Реалізація планів Міністерства інфраструктури щодо передачі в концесію окремих залізничних вокзалів є одним із можливих способів перетворення збиткових об'єктів на успішні комерційні локації із належним рівнем закладів громадського харчування, торгівлі, зонами відпочинку, транспортними та банківськими послугами, покращеною логістикою. Держава може перекласти на приватного партнера власні витрати на реконструкцію та утримання інфраструктури вокзалів, отримувати дохід у вигляді фіксованих концесійних платежів та платежів, прив'язаних до результатів комерційної діяльності концесіонера. При цьому, держава не втрачатиме контроль та право власності на нерухоме майно залізничних вокзалів», — зазначив фахівець.

Він також зазначив, що в усьому світі низка вдалих концесійних проектів залізничної інфраструктури працює на чітких та прозорих вимогах до концесіонера, що є важливою умовою успішної співпраці бізнесу та

держави [7,8].

Необхідно також звернути увагу на те, що, як повідомив міністр інфраструктури Владислав Криклій, Мінінфраструктури планує віддати у концесію сім залізничних вокзалів.

Конкурентоздатний розвиток вітчизняного залізничного транспорту, можливий лише в разі, якщо ця галузь скористається всіма важелями й інструментами, що здатні зберегти динаміку її розвитку. Одним із таких інструментів є забезпечення належного рівня заробітної плати працівників галузі залізничного транспорту, що, як і в будь-якій іншій галузі суспільного виробництва, є основою, на якій тримається діяльність суб'єктів господарювання.

З урахуванням вищевикладеного необхідно підкреслити, що якість транспортного обслуговування визначається забезпеченням надійної мобільності, розвитком інтермодальних перевезень та інтеграційністю, або інтегративністю.

Забезпечення надійної мобільності передбачає можливість вільного руху транспортних засобів у залежності від вимог споживачів, організації перевізного процесу тощо. У свою чергу, інтегративність – це експлуатаційна та технічна інтеграція різних національних залізничних систем держав Європейського Союзу та держав, що готуються до вступу в ЄС, що є нагальною проблемою для сьогодення залізничного транспорту України і зокрема для організації пасажирських перевезень.

1.2 Організація діяльності вокзальних комплексів залізничного транспорту України з надання додаткових послуг в сучасних умовах

Надання додаткових послуг вокзальними комплексами залізниць сприяє підвищенню рівня сервісу, а сервіс, як складова маркетингової системи, є одним з найважливіших факторів підвищення конкурентоспроможності транспортного підприємства.

Необхідно підкреслити, що функціонування процесів, пов'язаних із

наданням послуг в пасажирських перевезеннях структурними підрозділами апарату АТ «УЗ», виробничими й структурними підрозділами регіональних філій АТ «УЗ», працівники яких приймають безпосередню участь у наданні послуг з перевезення пасажирів залізничним транспортом, повинно виконуватись у відповідності із вимогами Стандарту з пасажирських перевезень, передбачених Регламентними умовами і законодавством України (далі – Регламент) Нещодавно затверджений Регламент гарантує користувачам залізниць, що знаходяться у відрядженні, туристичній подорожі, з інших обставин – обслуговування у вокзалах й поїздах таким, що відповідає нормативно-правовим актам як європейських держав, так і внутрішньодержавним (переклад автора) [9].

У відповідності із Регламентом [10] транспортна послуга структурована і її алгоритм передбачає наступну послідовність:

1. Надання інформації про послугу з описанням варіантів;
2. Прийом замовлення на послугу;
3. Укладання договору про надання послуги і прийом оплати за надану послугу з оформленням необхідних фінансових документів у відповідності із законодавством України;
4. Підготовка до надання послуги, що може включати, у свою чергу, підготовку приміщення, обладнання та інформаційно-довідкових засобів, проведення необхідного інструктажу для персоналу, що приймає участь у наданні послуги у відповідно до «Правил перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу і пошти» та «Порядком обслуговування громадян залізничним транспортом»;
5. Надання послуги;
6. Прийом-здача виконаних робіт згідно з п.6.2.1.4 Регламентних умов [9, 10].

Як вже було зазначено вище – надання послуг у вокзалах і поїздах безумовно характеризує рівень сервісу. Поняття «сервіс» (від англ. service – служба, обслуговування) має досить широке тлумачення. Найчастіше його

ототожнюють з комплексом послуг, пов'язаних із технічним передпродажним, продажним і після продажним обслуговуванням.

Науковці Григорак М. Ю. і Карпунь О. В. пропонують наступне визначення: «Сервіс – це інтегрований комплекс послуг, що надаються в процесі обслуговування споживачів з метою найбільш повного задоволення їх потреб» [11].

Щодо транспорту, то Іванкова Л. М., Іванков О. М., Комаров О. Л. визначають систему сервісу як «організаційно-економічну структуру, спрямовану на надання послуг з транспортування вантажів і пасажирів» [12, с. 4].

Оскільки сервіс – це невід'ємна складова організації пасажирських перевезень, може бути запропоновано наступне визначення: сервісу сфери пасажирських перевезень – це комплекс додаткових послуг, що надаються у процесі обслуговування пасажирів з метою найбільш повного задоволення їх потреб і запитів, і які сприяють підвищенню комфортності поїздки. До основних *принципів сервісу* у сфері пасажирських перевезень, що мають місце в Україні і розглянуті в наукових працях [13], можна віднести наступні:

1. Обов'язковість доповнення основної пропозиції додатковими послугами. Основні послуги – пасажирські перевезення повинні підкріплюватися додатковими послугами (такими як, замовлення квитків в Інтернеті, доставка білетів та ін.)

В іншому випадку вона приречена на поразку в конкурентній боротьбі. При цьому організація якісного сервісу неможлива без відповідно обладнаних вокзалів, пунктів продажу квитків, належного технічного стану рухомого складу, надійних магістральних ліній, сучасних інформаційних систем тощо;

2. Необов'язково використання додаткового комплексу пропозицій. Підприємство, яке пропонує додатковий комплекс послуг, може тільки пропонувати їх споживачам, але не нав'язувати, оскільки вибір пасажирів повинен бути вільним;

3. Еластичність пропозиції. Пакет наданих послуг повинен бути досить широким і варіюватися від мінімально необхідних до максимально доцільних. До мінімально необхідних сервісних послуг можна віднести: інформування пасажирів про зміну часу відправлення поїзда або часу його прибуття, інформація про шляхи відправлення та прибуття, надання інформації про умови перевезення багажу, користування туалетами, залами відпочинку, камерами схову, надання послуг харчування на вокзалах тощо.

Формою сервісу також є інформування пасажирів по різних питанням під час їх знаходження у поїзді [13].

Перелік максимально доцільних послуг визначається шляхом проведення маркетингових досліджень і постійного підтримання комунікаційних зв'язків із пасажирами;

4. Інформативність. Передбачає своєчасне забезпечення пасажирів усією необхідною інформацією стосовно як безпосередньо послуги з перевезення, так і супутніх послуг. Це стосується не тільки надання інформації касирами та працівниками довідкових служб, а й розміщення інформації в мережі Інтернет, засобах масової інформації, у прикасових зонах, залах очікування, на вокзалах тощо, встановлення зрозумілих пасажирам покажчиків на платформах, забезпечення гарної чутності інформації, що передається по системі гучного зв'язку та ін.;

5. Зручність пропозиції. Додаткові послуги, які пропонуються підприємством, повинні надаватися так, щоб максимально влаштували б покупця (за місцем, часом, формою тощо). Це стосується, перш за все, створення оптимальних умов для придбання проїзних документів, відпочинку, відправлення багажу, а також створення та підтримання у необхідному стані необхідних зручностей як на вокзалах, так і під час поїздки;

6. Раціональна цінова політика. Встановлені ціни на додаткові послуги повинні бути науково обґрунтованими і адекватними їх складності, формам надання, а також рівню якості;

7. Технічна адекватність сервісних послуг. Технічний стан рухомого складу, технологія надання сервісних послуг на всіх етапах перевезення повинні відповідати вимогам пасажирів. У противному випадку, важко розраховувати на необхідну якість сервісного обслуговування споживачів транспортних послуг. Як наслідок, пасажир може відмовитися від користування послугами залізничного транспорту у майбутньому;

8. Гарантована відповідність сервісного обслуговування рівню якості послуги з перевезення. Сервісне обслуговування повинно підкріплювати основну пропозицію, що у комплексі сприятиме максимальній задоволеності пасажирів;

9. Інформаційне забезпечення. Організація сервісу передбачає систематичну роботу зі збору, систематизації та обробки інформації щодо виявлення переваг і запитів пасажирів, їх вимог до рівня обслуговування, факторів, які пасажирів вважають визначальними при виборі видів транспорту, оцінювання споживачами номенклатури та якості послуг, рівня обслуговування та ін. Крім того, необхідно постійно відстежувати сервісну та цінову політику конкурентів і реакцію на неї пасажирів [13];

10. Наявність ефективних комунікацій. Передбачає забезпечення ефективного зворотного зв'язку із пасажирями. Перш за все, полягає у роботі зі зверненнями громадян з метою виявлення скарг, пропозицій, побажань. При цьому необхідно забезпечити своєчасне реагування на зауваження та пропозиції, що були висловлені з обов'язковим повідомленням пасажирів про вжиті заходи. Крім того, доцільно стимулювати пасажирів висловлювати свої думки стосовно рівня обслуговування як на вокзалі, так і під час поїздки, щоб своєчасно вносити корективи у сервісну політику. Так і заходи потребують додаткових зусиль (як технічних, так і матеріальних), але повністю себе виправдовують, оскільки, якщо пасажир відчуватиме постійну увагу та турботу про нього, це підвищить його довіру та прихильність до залізничного транспорту [13].

Оскільки процес сервісного обслуговування складається з кількох

етапів: до поїздки, у процесі поїздки та після поїздки, в межах даної роботи розглянуто основні показники якості обслуговування пасажирів відповідно до даних етапів.

Узагальнюючи матеріали інформаційно-наукової літератури [14-18] доречно зазначити, що обслуговування пасажирів до здійснення поїздки в Україні в сучасних умовах виконання пасажирських перевезень включає наступні елементи, а саме:

- точність і своєчасність інформування пасажирів у пунктах продажу квитків;
- дії, поведінка та професіоналізм обслуговуючого персоналу пасажирів у пунктах продажу квитків;
- наявність додаткових послуг (наявність пілґ, доставка квитків, допомога у визначенні маршруту, наявність програм лояльності тощо);
- пунктуальність відправлення поїздів;
- збереження багажу;
- точність і своєчасність інформування пасажирів на вокзалі;
- дії та поведінка обслуговуючого персоналу на вокзалі, професіоналізм в обслуговуванні;
- наявність додаткових послуг на вокзалі (зали очікування, пункти харчування, конференц-зали, зали відпочинку підвищеної комфортності, надання оргтехніки, послуги Інтернет тощо).

Обслуговування під час здійснення поїздки включає наступні елементи, а саме:

- безпеку поїздки;
- дії та поведінка провідників (начальника поїзда), професіоналізм в обслуговуванні;
- забезпечення харчуванням;
- комфортність поїздки (чистота у салоні, зручність місць, відповідний температурний режим, наявність протягів, справність вікон, дверей, сидінь тощо);

– наявність додаткових послуг (надання постільної білизни; реалізація чаю, кави, мінеральної води, соків; реалізація друкованої продукції, розкладу руху поїздів; показ відеофільмів, користування СВЧ-піччю, реалізація супутніх товарів тощо).

Обслуговування після поїздки включає наступні елементи, а саме:

- пунктуальність прибуття у пункт призначення;
- наявність додаткових послуг на вокзалі для пасажирів, що прибувають у ночі, коли припинено роботу міського транспорту (зали очікування, пункти харчування, зали відпочинку підвищеної комфортності, надання оргтехніки, послуги Інтернет, бронювання місць у готелі, виклик таксі тощо);
- збереження багажу;
- терміни відповідей на скарги та зауваження пасажирів, задоволення їх претензій та ін. [14-18].

Фахівці вважають, що рівень сервісного обслуговування доречно оцінювати за допомогою комплексного показника якості (K_k), який може бути використаний маркетинговими підрозділами при обслуговуванні користувачів транспортних послуг, та визначатися за формулою:

$$K_k = \sum K_i \cdot \alpha_i \quad (1.1)$$

де: K_i – рівень конкретного i -го показника якості транспортного обслуговування; α_i – питома вага i -го показника в загальній оцінці якості; визначається як рейтинг переваг користувачів або шляхом розрахунку рівня економічної ефективності окремих заходів, пов'язаних з підвищенням якості перевезень в загальному ефекті, який береться за одиницю. При цьому виділяють заходи, що здійснюються за рахунок поточних витрат [19, с.97].

З метою розкриття теми даної роботи автор вважає за потрібне розглянути класифікацію пасажирських поїздів українських залізниць, тому що сервіс, який надається в поїздах, сприяє транспортній привабливості залізниць, збільшенню пасажиропотоку та, відповідно, збільшує кількість

користувачів послугами вокзалів. Сучасна система класифікації пасажирських поїздів передбачає встановлення чітких критеріїв до формування тарифів на перевезення пасажирів поїздами міждержавного та внутрішнього сполучення, що формуватимуться як і з наявного, так і з запланованого рухомого складу. Важливою відмінністю існуючої класифікації є чіткий поділ поїздів на нічні та денні. Основною характерною ознакою віднесення поїзда до денних, в свою чергу, є наявність місць для сидіння у вагонах. Основними класифікаційними ознаками є дальність слідування, час доби руху поїзда, швидкість руху й рівень комфорту / сервісу [20, с. 42].

За дальністю слідування пасажирські поїзди поділяються на [21, с. 46]: міждержавні поїзди, що слідують територією України й суміжних держав; міжрегіональні поїзди, що курсують без обмеження дальності в межах залізничної мережі України й забезпечують міжрегіональне сполучення; регіональні поїзди, що мають обмеження щодо величини плеча обслуговування та забезпечують регіональне сполучення.

За швидкістю руху, яка, в першу чергу, залежить від режиму зупинок, пасажирські поїзди поділяються на: швидкісні (маршрутна швидкість більше 65 км/год при допустимій 140 – 200 км/год.); прискорені (маршрутна швидкість більше 65 км/год при допустимій 140 км/год.); швидкі (маршрутна швидкість 50 – 64 км/год.); пасажирські (маршрутна швидкість до 50 км/год).

За рівнем комфорту у вагонах виділяють такі місця в порядку зниження класу: першого класу (СВ для нічних); другого класу (купе (К) для нічних); без встановленого класу комфорту (плацкарт (ПЛ) для нічних).

За рівнем сервісу, що надається у вагонах, та відповідно до встановленого рівня комфорту місць виділяють: бізнес-клас обслуговування (перший клас, СВ для нічних); стандарт-клас обслуговування; другий клас (К для нічних); економ клас обслуговування (ПЛ для нічних).

За періодом доби слідування пасажирські поїзди поділяються на денні й нічні [22, с.172].

Денні пасажирські поїзди – ЄвроСіті (ЕС), ІнтерСіті + (ІС+), ІнтерСіті (ІС), Регіональний експрес (РЕ), Регіональний поїзд + (РП+), Регіональний поїзд (РП).

Нічні пасажирські поїзди – ЄвроНайт (ЕН), Нічний експрес (НЕ), Фірмовий нічний (ФН), Пасажирський нічний (ПН).

До головних переваг нової класифікації слід віднести такі [22, с. 45]: повна відповідність класифікаціям у ЄС; відповідність українських та англійських назв та аббревіатур; лаконічність; зрозумілість для споживача; лінгвістична та семантична відповідність та зрозумілість споживачам з України та ЄС; незмінність класифікаційних ознак на всіх рівнях класифікації; однозначність класифікації об'єкта – поїзда; відповідність цілям ринкового позиціонування; наслідування існуючих в Україні класифікацій; відповідність існуючим і перспективним тарифним політикам.

Слід зауважити, що в теперішній час значна частина перевезень виконується електропоїздами підвищеного комфорту, багато з яких по швидкості порівнянні із прискореними. Швидкісний рух на Україні по швидкості значно поступає Західній Європі. Але, з іншого боку, ціна доступна для всіх верств населення.

З метою підвищення ефективності пасажирських перевезень, їх інтегрованості та підвищення рівня якості сервісного обслуговування на час написання роботи Акціонерним товариством «Українська залізниця» (надалі – АТ «Укрзалізниця») всі підрозділи пасажирського господарства шести регіональних філій були об'єднані в одну філію «Пасажирська компанія» (надалі – ПК), що дозволило створити єдину виробничу вертикаль в пасажирському секторі, коли сфери бізнесу виділяються за видом діяльності, а не за регіональним принципом, як це було раніше. Необхідно підкреслити, що філією під керівництвом АТ «Укрзалізниця» проводиться оптимізація всіх процесів з управління рухомим складом та ресурсами, задіяними в процесі перевезення пасажирів та забезпечення роботи структури в цілому. До сфери бізнесу філії «Пасажирська компанія»

належать наступні види діяльності:

- перевезення та обслуговування пасажирів у внутрішньому (крім приміського) сполученні;
- перевезення та обслуговування пасажирів у міждержавному сполученні;
- ремонт рухомого складу;
- обслуговування пасажирів на вокзалах;
- обслуговування пасажирів в поїздах;
- інші види діяльності: торгівля, громадське харчування, надання рекламних послуг та інше.

В подальшому обслуговування пасажирів на вокзалах передається до філії «Вокзальна компанія». На час написання роботи, до складу філії «Пасажирська компанія» входило 46 виробничих підрозділів, а саме: 22 вокзали (включаючи УЦОП), 9 вагонних дільниць, 8 ремонтно-експлуатаційних депо, 6 ремонтних депо. Структуру управління компанією представлено на рис. 1.1.

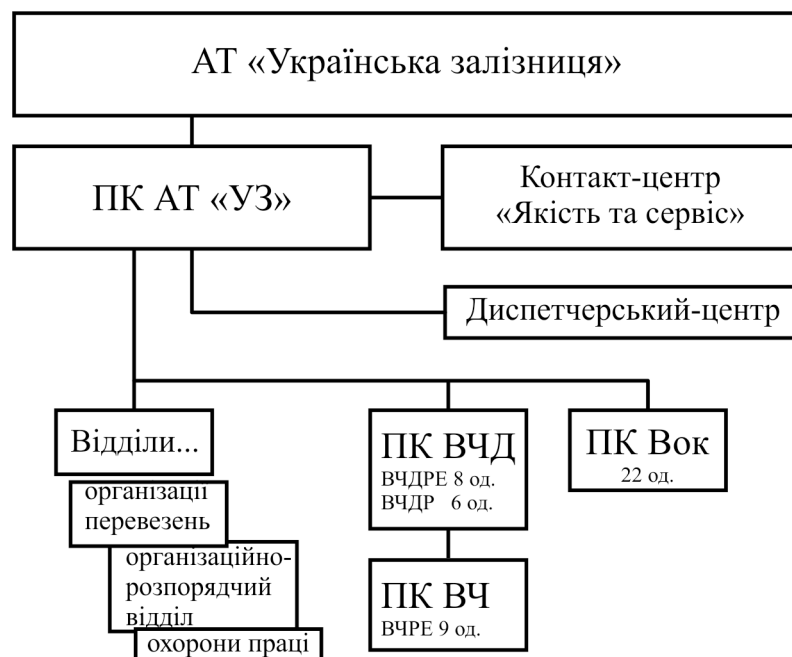


Рис. 1.1 Структура управління філії «Пасажирська компанія» АТ «Укрзалізниця». Дж ерело – розробка авт ора

Дослідження стану сучасних вокзалів України та вокзальних комплексів світу дозволяє узагальнити принципи організації вокзалів,

виявити світові тенденції розвитку ефективного управління вокзалів, як середовища надання додаткових послуг, дослідити значення та роль вокзалів, як в пасажирському секторі залізничних перевезень, так і в житті суспільства. Це дає можливість в майбутньому урізноманітнити асортимент додаткових послуг, що надається на вокзалах з метою одержання додаткових джерел доходів.

1.3 Особливості системи управління якістю сервісного обслуговування пасажирів на залізницях європейських держав

Головною метою системи управління якістю надання додаткових послуг у сфері пасажирських перевезень є забезпечення стабільного, прибуткового функціонування транспортної організації шляхом виявлення та максимального задоволення потреб пасажирів. Отже, в ринкових умовах саме споживач транспортних послуг є ключовою фігурою при визначенні напрямів діяльності підприємства-перевізника або компанії-оператора.

Транспорт повинен забезпечувати одне з основних бажань людини – бути мобільною. Кожна людина, незалежно від її статків, повинна мати можливість здійснювати поїздки до місця праці, навчання, лікування, відпочинку тощо. В той же час транспорт є одним з головних споживачів енергії, крім того, робота транспорту викликає збитки у суспільстві, які не оплачуються безпосередньо споживачами транспортних послуг. Це і наслідки аварій, і забруднення повітря, і парниковий ефект тощо. У країнах Євросоюзу ці збитки досягають 10 % внутрішнього валового продукту, причому 92 % цих збитків дає автомобільний транспорт. Єдина можливість суттєвого зменшення цих збитків суспільства – це розвиток громадських видів транспорту, насамперед – залізничного. Слід зауважити, що залізничний транспорт України сьогодні здійснює обсяг вантажних перевезень майже такий же, як і залізниці всіх країн ЄС разом узяті. В той же час обсяги пасажирських перевезень, хоч і мають тенденцію зростання, поки що суттєво відстають від розвинутих країн світу. Якщо у Японії на одного

мешканця на 1 рік припадає майже 3000 пас-км, а у Франції – 1000 пас-км тільки високошвидкісних перевезень, то в Україні – 400 пас-км взагалі залізничних перевезень.

Найважливішим показником для пасажирів є час подорожі. Згідно з рекомендаціями ОСЗ, час поїздки у денному експресі не повинен перевищувати 8 годин. Попит на такі перевезення починає зростати при тривалості подорожі 5-6 годин. Світовий досвід показує, що при тривалості подорожі швидкісним поїздом менше 4 годин абсолютна більшість пасажирів користується поїздом замість літака. Залізничний транспорт займає провідне місце в забезпеченні потреб населення України в перевезеннях. Його питома вага у загальному пасажирообороту складає 56,8 %. Але необхідно зазначити, що за 2019 рік вокзалами філії «Пасажирська компанія» відправлено пасажирів у кількості 68376 тис. пас., що менше 2018 року на 3680 тис. пас., або 94,99%. В тому числі у далекому сполученні відправлено пасажирів 35294 тис. пас, що більше минулого року на 1294 тис. пас., або на 3,8 %.

Тенденція скорочення пасажирообороту зберігається. Це обумовлено складними соціально-політичними умовами, які сталися в останній час в Україні у цілому. Для того, щоби не втратити свої позиції на ринку транспортних послуг та підвищити свою конкурентоспроможність, залізничний транспорт повинен збільшити швидкості руху поїздів, покращити комфортність перевезення пасажирів та підвищити якість наданих послуг до європейського рівня.

До грудня 2002 р. Європа мала загальну довжину високошвидкісних ліній 3200 км. Запровадження в дію лінії «TGV-Mediterranee» у червні 2001 р. позначило подолання межі в 3 000 км. Для досягнення цього результату потрібно було 20 років, тобто щорічний темп приросту становив тільки 150 км. Таким чином, швидкісні лінії споруджувалися зі швидкістю равлика. Зовсім інша ситуація склалася з будівництвом швидкісних автомагістралей, які є настільки ж важливими для системи автодорожнього транспорту, як і високошвидкісні лінії для системи залізниць. ЄС у даний час має мережу

швидкісних автомагістралей довжиною 50000 км, що збільшувалася останні 10 років із середнім приростом 1000 км у рік. До 2018 р. планується ще більше прискорення темпів – до 2000 км/год. Наприклад, Товариство Залізниць Франції (SNCF) під впливом успіху японської лінії «Токаїдо» у 1966 р. почало вивчення і дослідження концепції високошвидкісної залізниці. Перші результати з'явилися в 1970 р. разом із пропозицією побудувати нову лінію між Парижем і Ліоном і ґрунтувалися на таких трьох основних принципах: використання нової лінії винятково для пасажирського руху; сумісність з існуючою мережею; експлуатація, заснована на великій частоті руху і зниженні чисельності пересадок. З 1967 р. на лінії Париж-Тулуза було введено до експлуатації поїзд «Капітоль», що на окремих ділянках розвивав швидкість 200 км/год. З 1968 р. здійснювалася програма досліджень по спорудженню високошвидкісних магістралей для руху зі швидкістю до 300 км/год. На основі отриманих результатів до 1976 р. був розроблений проект першої французької високошвидкісної залізниці «Південний-Схід»: Париж-Ліон (410 км), будівництво якої було довершено в два етапи - у 1981 і 1983 рр. Це скоротило час поїздки від Парижа до Ліона з 4 до 2 годин. Успіх був миттєвим – кількість користувачів зросла з 15 до 20 млн. пасажирів у рік, тобто майже на 12 млрд. пас-км. Круті ухили на лінії (до 35 ‰) призвели до необхідності використання спеціального поїзда. Перший високошвидкісний поїзд (TGV/PSE) був довжиною близько 200 м. У 1985-1989 рр. від Парижа у бік Атлантичного узбережжя було побудовано другу високошвидкісну залізницю «Атлантик» (280 км), що була призначена для руху зі швидкістю до 350 км/год. Потім у період 1992-1994 рр. були введені в експлуатацію високошвидкісна залізниця «Північ», що має напрямок від Бельгії до тунелю під Ла-Маншем (332 км), обхідна магістраль навколо Парижа (102 км) і високошвидкісна залізниця Рона-Альпи між Ліоном і Валансом (122 км). У 2001 р. відбулось завершення будівництва першої черги високошвидкісної залізниці «Середземномор'я» (250 км) від Валансу, південніше Ліона, до Марселя, що тривало 12 років. Час поїздки від Парижа до Марселя

скоротився до 3 годин. З відкриттям цієї нової лінії було створено безперервний коридор для руху високошвидкісних поїздів по спеціалізованих магістралях від східного порталу тунелю під Ла-Маншем до Марселя. У подальшому планується будівництво другої черги середземноморської високошвидкісної залізниці – відгалуження у бік Монпельє (45 км), а потім і спорудження високошвидкісної залізниці «Південь» до кордону з Іспанією. За станом на 2012 р. сумарна довжина високошвидкісної залізниці Франції становила приблизно 1520 км. Так узагальнив світовий досвід впровадження високошвидкісного пасажирського руху на залізницях відомий фахівець О. Г. Дейнека [23].

Необхідно зауважити, що якість обслуговування на залізничному транспорті залежить від класу розміщення (у загальному вагоні, плацкартному, жорсткому, м'якому, спальному вагоні прямого повідомлення першого класу) і виду поїзда (поштовий, пасажирський, швидкий, фірмовий). Класифікація європейських поїздів включає:

– Приміські поїзди. Називаються в кожній країні по-різному: *Metropolitano (M)* – в Італії, *RER* – у Парижу, іт.д. Здебільшого це електрички. Приміські поїзди служать сполучною ланкою між міським транспортом і залізницею. У центрі міст нерідко йдуть під землю, утворюючи єдину систему з міським метрополітеном.

– Регіональні поїзди. Курсують у межах однієї області або округу на відстані до 150 – 200 км. Звичайно називаються *Regio* або *Regional (R, RB, TRD)*, хоча зустрічаються й місцеві назви: у Чехії й Словаччині – *Osobni*, на Балканах – *Putnicki*. Крім того, є безліч локальних назв, звичайно пов'язаних з особливостями або назвою місцевості. Ходять практично по всіх лініях, але тривалість рейсу звичайно не перевищує двох-трьох годин. Зупиняються практично в кожному населеному пункті, а у великих містах по кілька разів, усередині вагон загалом схожий на електропоїзди.

– Регіональні експresi – *Regionalexpress (RE, IRE, RX, TER)*, в Італії – *Diretto*, в Австрії – *Eilzug*, у Чехії та Словаччині – *Spesny* і так далі. Від

звичайних регіональних поїздів вони відрізняються числом зупинок, яких роблять у кілька разів менше. У великих містах ці поїзди зупиняються тільки на головних вокзалах. Вартість на них така ж, як і на звичайні регіональні.

– Швидкі поїзди. Називаються скрізь по-різному, в основному, просто Express. Крім того, у більшості країн Західної Європи існує мережа швидких міжрегіональних поїздів Interregio (IR). Усі ці поїзди зупиняються тільки у великих і середніх містах, можуть перетинати всю країну й навіть кілька країн. Особняком стоять так звані якісні швидкі поїзди – Intercity (IC), які є внутрішніми й Eurocity (EC) міжнародними. Це вища по швидкості й комфорту категорія швидких поїздів. Рухаються із середньою швидкістю 90 – 100 км/год й устигають за день перетнути будь-яку європейську країну й навіть кілька країн. Ці поїзди не відносяться до розряду найдешевших.

– Високошвидкісні поїзди. Як правило, це комфортабельні подібні ракетам експреси, що досягають швидкостей в 200-300 кілометрів за годину. Наприклад, у Франції – це TGV. Вони часто обладнані телевізорами, телефонами, розетками для ноутбуків, аудіо системами й тому подібними пристроями. Вартість проїзду в них найвища. Види нічних поїздів: спальні поїзди; швидкі нічні поїзди [24, с.170].

Після аналізу та систематизації вищевикладеної інформації, науковцями [22, с. 171] запропонована загальна схема класифікації європейських поїздів (рис.1.2).

Як зазначається в інформаційних джерелах [25, 26, 27, 28, 29, 30] мешканці Центральної Європи користуються швидкісними залізницями TEE (TransEuropeanExpress). У Франції мандрівники віддають перевагу супер швидкісному поїзду TGV (Train a GrandeVitesse), що доставляє пасажирів з Парижа до Марселя за 4 години 40 хвилин, до Ліона, Нант – за 2 години, Бордо – за 3 години.

Високошвидкісні поїзди D-train курсують в Німеччині, супер швидкісний поїзд Cercanias – в Іспанії. Серед туристів Європи дуже популярні нічні експреси: Відень – Венеція, Відень – Цюрих, Відень – Гамбург, Рим –

Женева, Брюссель – Лондон, Париж – Лондон (через Ла-Манш).

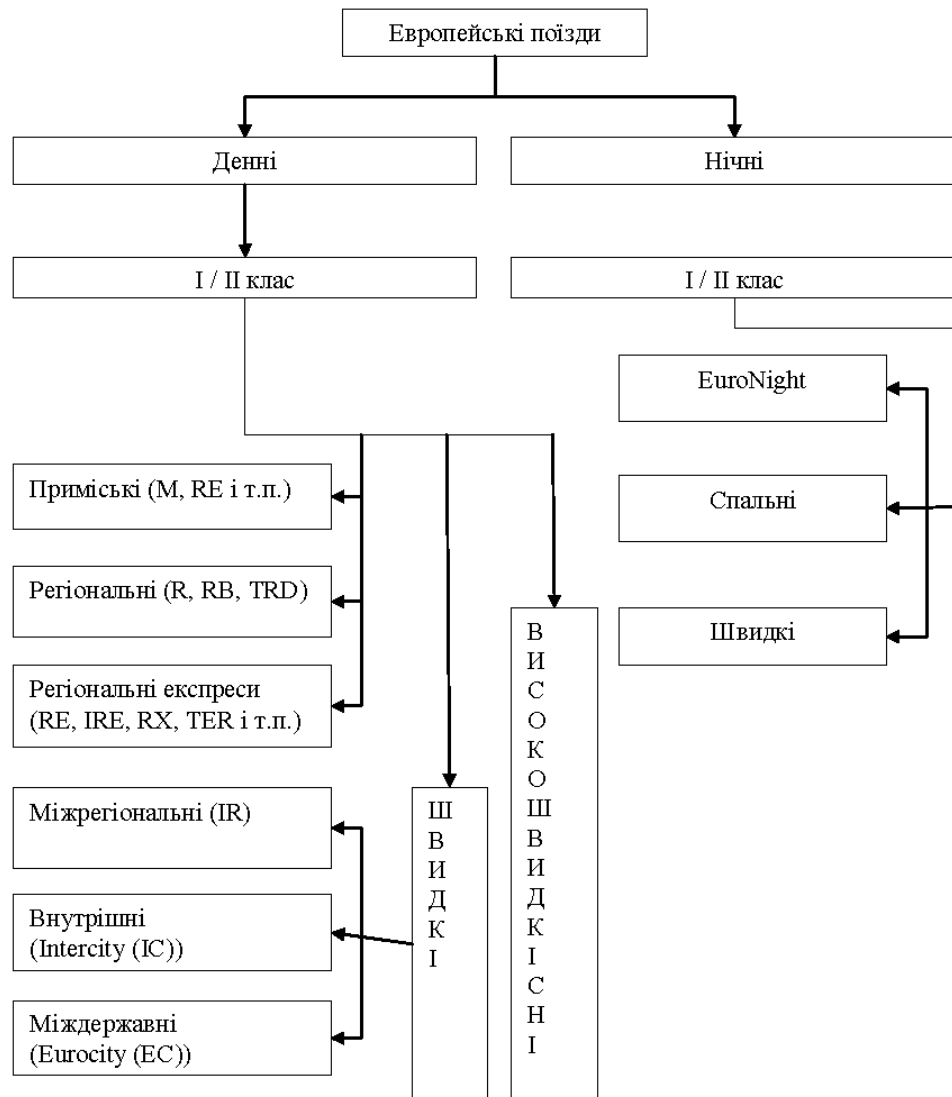


Рис. 1.2. Класифікація європейських поїздів.

Джерело – [22, с. 171]

Особливою популярністю у туристів користується «Східний експрес» (OrientExpress) – першокласна залізнична лінія Париж – Стамбул, відкрита ще у 1883 р. Поїзд виходить з Парижу через Страсбург, Мюнхен, Відень, Будапешт, Бухарест, далі до Стамбулу. Тут найрозкішніше в Європі обслуговування пасажирів. Аналогічний експрес курсує між Лондоном і Венецією. Швидкість руху таких поїздів сягає 300 км/ч, у вартість квитка в першому класі входить вишукане харчування. З 1980 р. «Східний експрес» відновлений в своєму первинному ретро-стилі.

Найближчими роками на залізницях Європи з'являться поїзди нового покоління на магнітній подушці з лінійним двигуном, швидкість руху яких сягатиме 540 км/ч.

Швидкісні магістралі побудовані в Європі по маршрутах Париж – Ліон, Кельн – Франкфурт, Нюрнберг – Ерфурт – Галлові, Лейпціг – Берлін, Верона – Мюнхен, Мадрид – Барселона, Дублін– Белфаст і ін. Розроблені проекти таких магістралей є в Швейцарії, Нідерландах, Іспанії, Фінляндії, Великобританії, США.

Реалізація проектів високошвидкісних магістралей активізувалася після введення в експлуатацію тунелю під Ла-Маншем. За кордоном широко використовується система чартерних туристських поїздів (Chartercoach). У складі такого поїзда є додаткові вантажні платформи для перевезення особистих автомобілів туристів. Після прибуття в країну (місто) турист продовжує свою подорож на автомобілі. Туристські поїзди обладнані вагонами з широким оглядом, низьким рівнем шуму і вібрацій, зручними меблями, кондиціонерами, телефонами в першому класі й іншими атрибутами комфорту.

З урахуванням вищевикладеного [24, 25, 26, 27, 28, 29] необхідно підсумувати, що найбільш могутні залізничні системи Європи мають такі країни, як Німеччина, Франція, Великобританія, Італія і Іспанія.

Національна мережа залізниць Німеччини (GermanRail) протяжністю около 30 000 км з 2 500 вокзалами і станціями перевозить в рік близько мільярда пасажирів. Вона сполучає 50 міст країни і є зручним європейським туристським транзитом.

На більшості залізниць світу (75%) ширина колії складає 1435 мм (стефенсоновська колія), 11% залізниць мають ширшу колію (1520, 1600, 1676, 1880, 2135 мм), а 14% – вузьку колію (1067 або 1087 мм).

Специфікою подорожей за кордоном по залізниці є розмежування вагонів на класи (перший, другий і туристський), а купе – для чоловіків, жінок і сімейних, таких, що палять і некурящих, люкс, одно-, двох-, трьох-,

чотиримісні і туристські (до 6 місць). Діти по міжнародних правилах відносно розмежувань купе для чоловіків і жінок «набувають стать» з 12 років. Для туристів і інших категорій пасажирів за кордоном існують різні системи пільг і знижок.

Система Eurailpass діє в 17 країнах Європи при проходженні по залізницях і передбачає:

- квиток без ліміту відстані (для першого класу) діє до 15 днів, вартістю 498 USD, до 3 місяців – 1398 USD;

- квиток для молоді (за наявності посвідчення міжнародних студентських організацій) без ліміту відстані діє до 15 днів, вартістю 398 USD, на один місяць – 578 USD, на два місяці – 768 USD;

- для компаньйонів, наступних удвох (або більш), і ін.

Така система знижок діє при проїзді на території Австрії, Бельгії, Данії, Фінляндії, Франції, Німеччини, Греції, Нідерландів, Угорщини, Ірландії, Італії, Люксембурга, Португалії, Іспанії, Швеції, Швейцарії, Норвегії.

Система Interrail – це узгоджені пільгові тарифи на залізничному транспорті 27 країн Європи і Африки. Вона припускає пільги молоді до 26 років, а також пільги дорослим туристам. Дисконтні карти цієї системи можна придбати по 7 зонам, де ціна складає 250-260 USD. Час дії квитка до 15 днів (одна зона), до місяця (до 7 зон). Такі дисконтні карти можна придбати вже і в Україні.

Система Euronight – пільгові тарифи на швидкісних і супершвидкісних експресах.

У кожній країні існують свої національні тарифи, що передбачають додаткові пільги. Так, у Великобританії можна купити пільговий іменний квиток з відносно великою знижкою на проїзд без обмеження відстані в окремі періоди часу (система BritishRailSystem). Крім того, на англійських залізницях можна придбати проїзний квиток (Britishpass) для туристів і гостей, а також для молоді із значними знижками, що діють тільки для другого класу. Тут же встановлений самий пільговий ліміт перевезення

багажу без додаткової оплати: у першому класі - 70 кг, в другому - 50 кг (у інших європейських країнах такий ліміт складає 20-35 кг). На залізницях Великобританії можна провозити безкоштовно чотирьох дітей у віці до 5 років, а для дітей у віці від 5 до 16 років діє 50%-ва знижка.

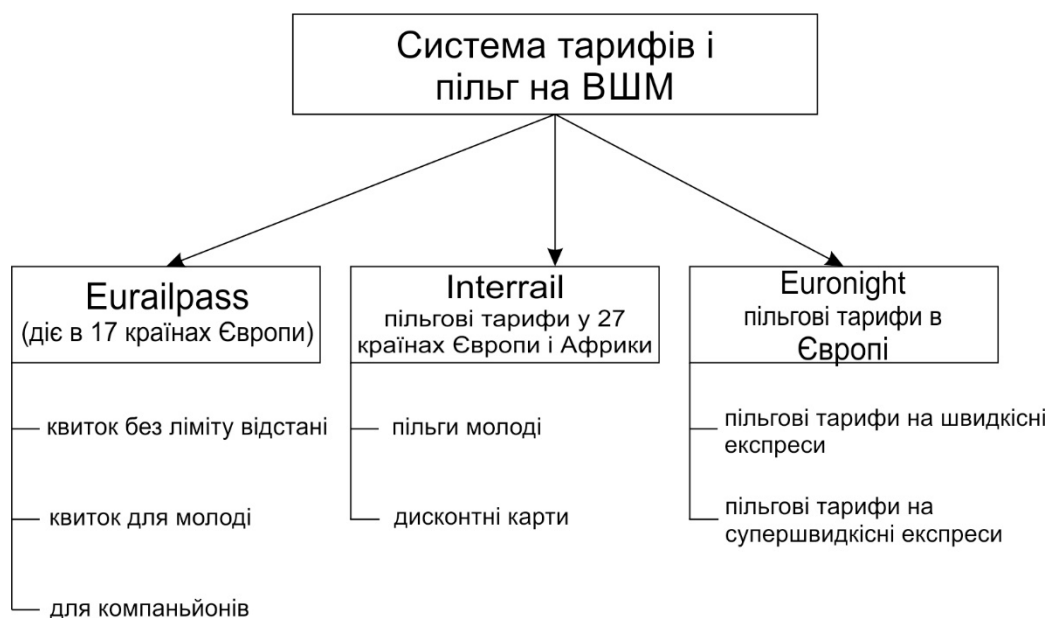


Рис. 1.3 Система тарифів і пільг
Джерело – розробка автора

У Німеччині діти до 4 років їдуть безкоштовно, з 4 до 11 років – за 50%. Молодь (від 12 до 26 років) отримує знижку по шкільних або студентських квитках у вагонах другого класу. Для туристів в Германії продаються пільгові квитки на 5, 10, 15 днів та на місяць. Такі квитки, окрім залізничного транспорту, дійсні ще й на деяких автобусних і річкових маршрутах.

Туристам при реалізації залізничних турів в крупні міста (Лондон, Стокгольм) продаються пільгові квитки на всі види міського транспорту (commoncarrier).

Значні пільги туристам надаються на залізницях Австрії. Тут діє відкритий квиток на 15, 30 і 60 днів, вартістю на 20% нижче, ніж з фіксованою датою. Вказані пільги для туристів за кордоном є важливим стимулом розвитку туризму в цілому.

Таким чином, система тарифів і пільг, що діє у європейських державах, та свідчить про високий рівень маркетингу пасажирських перевезень, в тому числі на високошвидкісних магістралях, представлена рис. 1.3.

Стосовно закордонного досвіду щодо експлуатації вокзалів – фахівці звертають увагу на факт того, що «у світі достатньо прикладів передачі залізничної інфраструктури, в тому числі вокзалів, в управління приватним структурам як через механізм оренди, як наприклад, у Чехії (вокзали в Празі, Карлових Варах, Маріанських Лазнях), так і шляхом передачі їх в концесію, як, наприклад, у США (станції транспортного коридору в Атланті), Перу тощо. При цьому необхідною умовою для успіху впровадження таких проектів має стати встановлення чітких та зрозумілих вимог до концесіонерів, прозора процедура їх відбору, врахування наявності досвіду успішного управління аналогічними об'єктами замість відбору виключно на засадах найкращої фінансової пропозиції, підготовка проекту тендерної документації та концесійного договору з урахуванням позитивного міжнародного та українського досвіду» [7,8].

Розділ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ МАРКЕТИНГУ ВОКЗАЛЬНИХ КОМПЛЕКСІВ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ УКРАЇНИ ЗА 2017-2019 РОКИ

2.1. Техніко-економічна характеристика філії «Пасажирська компанія» АТ «Українська залізниця» за 2017-2019 роки

Філія «Пасажирська компанія» створена згідно програми структурного реформування залізничної галузі та почала свою діяльність з 01 квітня 2017 року. АТ «Українська залізниця» та, на час написання роботи, об'єднало всі підрозділи пасажирського господарства шести регіональних філій в одну філію, що дозволило створити єдину виробничу вертикаль в пасажирському секторі, коли сфери бізнесу виділяються за видом діяльності, а не за регіональним принципом, як це було раніше.

В теперішній час філією під керівництвом АТ «УЗ» проводиться оптимізація всіх процесів з управління рухомим складом та ресурсами, задіяними в процесі перевезення пасажирів та забезпечення роботи структури в цілому.

Станом на 01.04.2019 року інвентарний парк пасажирських вагонів АТ «Укрзалізниця» становить 4220 вагонів, з них:

- у поїздах – 2092 вагони;
- у технологічному резерві – 94;
- очікують ремонту – 660;
- очікують обстеження – 42 вагони;
- очікують виключення – 692 вагони.

У взаємодії з фахівцями ЦЛ відділом технічного та технологічного контролю спільно з технологами виробничих підрозділів філії «Пасажирська компанія» в 2018 році було опрацьовано, надано зауваження та пропозиції до проектів, нормативних документів та інструкцій; актуалізовано та перезатверджено Технологічні процеси з надання послуг пасажиром та організації роботи всіх вокзалів філії «Пасажирська компанія»; актуалізовано Типовий технологічний процес з надання послуг пасажиром та організації

роботи вокзалів та направлено у ЦЛ для подальшого узгодження.

Протягом аналізованого періоду також проведено інвентаризацію всіх ДСТУ, які у наявності і використовуються виробничими підрозділами філії; опрацьовано та введено єдиний порядок (типовий договір) відкриття філій квиткових кас вокзалами філії; розроблено та введено у дію «Порядок з організації та проведення Дня якості» у виробничих підрозділах філії.

Необхідно акцентувати увагу на тому, що підготовлено та проведено сертифікацію послуг з перевезення пасажирів залізничним транспортом на відповідність вимогам СТП 07-002:2018 «Перевезення пасажирів залізничним транспортом. Регламентні умови», введеним у дію наказом АТ «Укрзалізниця» від 05.11.2018 за № 678 та отримано Сертифікати відповідності на всі групи послуг, які надаються філіями та регіональними філіями.

У 2018 році було створено диспетчерський центр філії «Пасажирська компанія», що дозволило оптимізувати потік інформації щодо перевізного процесу, в результаті приймати об'єктивні адекватні рішення щодо перевізного процесу пасажирів цілодобово. Впроваджене нове технологічне обладнання для підвищення якості ремонту та експлуатації пасажирських вагонів: зварювальне обладнання в ПКВЧД-10, мийні машина «Karcher» для візків пасажирських вагонів в ПКВЧД-8 та ПКВЧД-3, сучасні дефектоскопи на зміну застарілим в ПКВЧД-12 та ПКВЧД-8. Проведено 4 тематичні семінари-наради у т.ч. семінар-нараду по вирішенню проблемних питань, що виникають при неузгодженості дій працівників причетних господарств (Д, Т, Ш, В, ПК) при виконанні повсякденних операцій, таких як причеплення локомотива, або групи вагонів, спрацюванню пристроїв дистанційного контролю рухомого складу.

З метою забезпечення техніки безпеки проводяться технічні заняття з працівниками вантажних депо щодо технічного обслуговування пасажирських вагонів, у т. ч. тематичні заняття за заявками ВЧД, двічі на рік проводяться спільні технічні заняття з працівниками станцій щодо порядку

маневрової роботи з формування поїздів, причеплення вагонів, контролю зчеплених автозчепів

Переглянуто штат виробничого підрозділу та виключено довготривале виконання обов'язків керівниками, окрім випадків заміщення, призначення на вакантні посади здійснюється протягом 2 тижнів.

Для забезпечення максимально повного задоволення потреб у перевезеннях пасажирів залізничним транспортом України відділом організації перевезень та організаційно-розпорядчим відділом організовано опрацювання телеграми в «Адресу-4» по коригуванню розкладу руху передбачених поїздів:

- при проведенні колійних робіт («вікон»);
- при зміні періодичності курсування та маршруту прямування;
- при видачі «трафаретів» на встановлення та відміну літнього часу на території України.

За заявками ЦЛСАП працівниками відділів організації перевезень та організаційно-розпорядчого у середньому за добу опрацьовується виключення/включення близько 40 вагонів у 19 поїздах та 50 вагонів у 25 поїздах відповідно. Необхідно зазначити, що графіком руху пасажирських поїздів на 2018-2019 р. для забезпечення перевезень пасажирів здійснено курсування 120 пар цілорічних поїздів формування філії ПК із задіянням 170 составів з 2940 вагонів. Крім того, забезпечено курсування 32 пар регіональних поїздів складами електро/дизель поїздів та 27 пар регіональних поїздів у сполученні Київ – Бориспіль (Аеропорт) – Київ.

В графіку руху на 2018-2019 р. було передбачено курсування: 8 пар двогрупних поїздів, з них 6 пар – цілорічні; 22 пари поїздів у загальному обігу, що дозволило зменшити час простою составів у пунктах формування та обороту, не порушуючи норми типового технологічного процесу підготовки та екіпіровки в рейс пасажирських вагонів та поїздів, при цьому зберегти розміри руху для забезпечення перевезення пасажирів із задіянням меншої кількості составів та вагонів.

Составами формування філії ПК призначено курсування 22 нових поїзда, з них 11 пар у цілорічному курсуванні, при цьому, відмінено 8 пар поїздів з низькою населеністю, що надало можливість зменшити експлуатаційні витрати.

У графіку руху на 2018-2019 р. прискорено 26 пар поїздів (від 10 до 58 хвилин), у тому числі зі зміною категорії з «Нічний швидкий» на «Нічний експрес»:

1. № 12/11 Київ – Новоолексіївка;

2. № 79/80 Київ – Дніпро, що надало можливість зменшити час знаходження поїздів на шляху прямування та, відповідно, зменшити експлуатаційні витрати.

3. З метою раціонального розподілу навантаження на працівників підприємств для забезпечення якісної підготовки состава у рейс поїзду № 104/103 Київ – Маріуполь продовжено маршрут прямування до станції Жмеринка-Пас. (ПКВЧ-2 Жмеринка) – це додатково забезпечило можливість виїзду пасажирів з/до дільниці Жмеринка – Київ до/з Маріуполя.

Для забезпечення підготовки до введення графіка руху на 2018/2019 рр., було також підготовлено та затверджено в Департаменті пасажирських перевезень далекого сполучення схеми 120 пар пасажирських цілорічних поїздів, у тому числі 8 – міжнародного сполучення. Проведена значна та своєчасна робота по підготовці електронного варіанта книжки службового розкладу руху пасажирських поїздів 2018-2019 р., а також перехідних телеграм щодо курсування поїздів в новому графіку руху.

Для організації перевезення пасажирів у періоди різкого збільшення пасажиропотоку опрацьовуються призначення додаткових поїздів. Працівниками відділів організації перевезень та організаційно-розпорядчого проведена значна та ефективна робота по підготовці та забезпеченню перевезень пасажирів в період новорічних свят та свята Міжнародного жіночого дня, 2018-2019 рр., а також по коригуванню графіку руху всіх поїздів по полігону АТ «Укрзалізниця» у зв'язку з переходом на літній час по

території України з 31.03.2019 року.

Для забезпечення перевезень пасажирів (по полігонам регіональних філій ПЗЗ, Півд, Од, Льв, Придн, Дон) було призначено 37 додаткових поїздів (з них 22 поїзда у західному напрямку) на 297 рейсів, що на 48 рейсів більше ніж за аналогічний період минулого року (249 рейсів). Згідно проведеного аналізу кореспонденції пасажиропотоків в період з 20.12.2018р. по 14.01.2019р. у графікових і додаткових поїздах загалом було перевезено 2 745 737 пасажирів, окремо у додаткових поїздах – 314 270 пасажирів, що на 655 678 та 37 496 відповідно пасажирів більше ніж за аналогічний період минулого року (з 22.12.2017р. по 11.01.2018р) .

Для вказаних перевезень було додатково сформовано 12 составів з 150 вагонів та призначено 17 додаткових поїздів на 143 рейси у сполученні: Київ – Ужгород, Суми – Ів.-Франківськ, Ворохта, Київ – Львів, Київ – Ів.-Франківськ, Чернівці, Дніпро – Львів, Харків – Львів, Дніпро – Ів.-Франківськ, Чернівці, Київ – Новоолексіївка, Новоолексіївка – Дніпро, Одеса – Київ, Одеса – Львів, Ужгород – Одеса, Дніпро – Київ, Покровськ – Харків, Київ – Хмельницький. При цьому, з метою збільшення доходних надходжень, підсилку/повернення составів з/до місця формування було опрацьовано з продажем проїзних документів пасажирам, як приклад, було призначено додаткові поїзди: № 201/202 Дніпро – Київ (состав з 15 ЦМВ) відправленням з Дніпра 01,06/01.2019 р. населеність становить близько 85%; № 231/232 Ів.-Франківськ – Дніпро (состав з 15 ЦМВ) відправленням з Ів.-Франківська 05/01.2019р. – 100%; № 282/281 Київ – Новоолексіївка (состав з 15 ЦМВ) відправленням з Києва 28,30/12.2018 та 12/01.2019р. – 100%, 99% та 92% відповідно; № 219/220-231/232 Ів.-Франківськ – Київ – Ів.-Франківськ (состав 14 ЦМВ) відправленням з Ів.-Франківська 27/12.18р.–68 %, з Києва 11/01.19р. – 94%.

Для запобігання випадків травматизму постійно проводиться пропаганда правильного поведження на залізничних об'єктах філії «Пасажирська компанія », а саме:

– Інженерами охорони праці проводяться лекції у навчальних закладах та підприємствах, під час яких слухачі отримують інформацію про правила поведінки на залізничних об'єктах за допомогою інформаційно-роз'яснювальних матеріалів, показу відео-фільмів та відео-роликів, які зняті спеціально для цих цілей;

– Відділом охорони праці філії розроблена програма по попередженню нещасних випадків невинного характеру на залізничному транспорті;

– Згідно розробленої програми забезпечується якісне утримання та достатнє освітлення пасажирських платформ, переїздів та пішохідних переходів, покажчиків місць проходу, надійна робота загороджувальних пристроїв, звукової та світлової сигналізації. По гучномовному зв'язку в поїздах, електро- та дизель-поїздах, на вокзалах, станціях звучить сповіщення пасажирів щодо Правил безпеки громадян на залізничному транспорті;

– Інженери відділу сприяють в допомозі пасажирам по отриманню страхових виплат в разі настання нещасних випадків в поїздах та на території вокзалів.

З метою оперативного реагування та контролю за своєчасним наданням інформації з боку поїзних бригад було придбано та передано у виробничі підрозділи мобільні телефони та сім-картки для поїзних бригад, які обслуговують поїзди (причіпні групи) внутрішнього та міжнародного сполучення, із розрахунку 1 телефон та 1 сім-карта на кожен склад поїзда або групи вагонів. Всього було придбано та видано у виробничі підрозділи 208 мобільних телефонів та стартових пакетів «Lifecell».

З метою покращення умов надання сервісних послуг в пасажирських поїздах та зручності пасажирів при розрахунках за отримані товари/послуги, філією «Пасажирська компанія» АТ «Укрзалізниця» укладено договір з Ощадбанком на еквайрингове обслуговування – послуга банку, за допомогою якої пасажири зможуть оплачувати товари/послуги, за допомогою банківської карти, не об налічуючи грошові кошти за допомогою банкоматів.

Згідно з договором в пасажирських поїздах №№ 91/92 «Львів – Київ»,

№105/106 «Одеса – Київ» встановлено устаткування – термінали всього 60 шт. (по 15 шт. на кожний склад) для розрахунків електронним платіжним засобом (ЕПЗ) в якості рівноцінного платіжного засобу за товари/послуги, окрім надання послуг постільної білизни, перевезення пасажирів і багажу. За результатами випробування даного проекту планується впровадити дану послугу в усіх пасажирських поїздах.

На теперішній час з Ощадбанком здійснений спільний проект з прийому оплати за відповідні товари/послуги у поїздах та на вокзалах через мобільні засоби – смартфони, які в свою чергу стають віртуальними POS-терміналами для здійснення оплати за технологією QR платежів від Visa+чат бот в месенджері (Viber, Telegram, etc) у обраних пасажирських поїздах та на вокзалах: Одеса, Дніпро, Харків, Київ, Львів. Загальна кількість мобільних засобів (смартфонів), які приймали участь у пілотному проекті – 100 шт.

На другому поверсі Південного вокзалу ст. Київ-Пасажирський організовано новий «проект» гарячої лінії «Контакт-центр» «Якість та сервіс» філії «Пасажирська компанія» з метою швидкого реагування на зауваження та пропозиції, які викладені в зверненнях пасажирів. Створено робочі місця та забезпечено всім необхідним для безперебійної роботи. Створено 26 штатних одиниць фахівців з прийому та обробки звернень.

Проведеним аналізом звернень пасажирів встановлено позитивний результат швидкого реагування та негайного усунення недоліків в роботі, а саме –обслуговування пасажирів в поїздах.

Стосовно ремонту рухомого складу необхідно відмітити наступне:

1. Спільно із науковцями ДНУЗТ були проведені дослідження залишкового ресурсу пасажирських вагонів, яким виконано КВР/КРП та закінчився термін експлуатації – продовжено термін експлуатації 80 пасажирських вагонів, які підлягали списанню ще у 2018 році.

2. Облаштовано ПКВЧД-1 Київ відділенням з ремонту систем екологічно-чистих вакуумних туалетів, що дає можливість організації виконання своєчасного ремонту систем без залучення сторонніх підприємств.

3. У 2019 році облаштовано ПКВЧД-10 Гребінка вагоноколійною майстернею (ВКМ). Можливість формування колісних пар 6000 од. на рік, що повністю задовольняє потребу філії ПК.

4. Організовано в умовах ПКВЧД-1 Київ ремонт візків з дисковими гальмами, які задіяні у вагонах побудови АТ «Крюківський вагонобудівний завод», очікувана вартість ремонту в умовах АТ «Крюківський вагонобудівний завод» складала 1,3 млн .грн. за один візок, фактична собівартість ремонту в умовах депо склала 190 тис. грн., тобто загальна економія у 2018 році склала біля 40 млн. грн.

5. Виконано у 2018 році капітально-відновлювальний ремонт (КВР) 82 пасажирських вагонів в умовах депо – фактично за період 2012-2017 роки загальне виконання склало 25 од.

6. Організовано виконання КВР пасажирських вагонів плацкартного типу в умовах ПКВЧД-12 Каховка з обладнанням системами ЕЧТ та СКП. Випуск з ремонту 3 вагонів відбувся у I кварталі 2019 року.

7. Організовано у 2018 році роботу з модернізації візків пасажирських вагонів, шляхом заміни рами та надресорної балки з продовженням терміну експлуатації на 20 років, 2018 році модернізовано візки на 10 вагонах. Вартість одного вагонокомплекту склала 1,2 млн. грн., вартість проведення зазначеної модернізації в умовах сторонніх підприємств очікувалась на рівні 2,5-3 млн. грн., загальна економія у 2018 році склала 13 млн. грн.

Впроваджено у 4 кварталі 2018 року автоматизовану систему комерційного обліку електроенергії АСКОВЕ у ВЧД-3 Одеса на суму 1600 тис. грн., отримано економію за грудень 2018 року 10,2 тис. кВт/год на суму 24,72 тис. грн., економію від впровадження заходу отримано у 2019 році та на перспективу.

Для подальшого аналізу та розробки заходів, спрямованих на адаптацію системи сервісу пасажирських перевезень, обрано самий потужний вокзал ПК – Київ, позакласовий вокзал ст. Дніпро, що обслуговує промисловий вузол Східної України та позакласовий вокзал ст. Львів, що

з'єднує Україну з країнами Європейського Союзу. У табл. 2.1-2.3 зведені техніко-економічні показники роботи вокзалів Київ-Пас, Дніпро та Львів у 2017-2019 роках.

По вокзалу станції **Київ-Пас** за результатами аналізу шляхом співставлення планових і звітних даних доцільно відзначити, що кількість відправлених пасажирів протягом 2017-2019 років мала стійку тенденцію до збільшення і план з відправлення виконано на 103,44% за звітом 2019 року, на 103,95% у відношенні до звіту 2018 року та на 111,1% у відношенні до 2017 року. Контингент працівників вокзалу навпаки за три роки скоротився на 65 чоловік, або на 10,6%, що в свою чергу відбилося на показнику ефективності використання робочої сили – продуктивності праці, що стабільно збільшується на 3,63% у 2019 році у порівнянні із планом цього року, на 9,27% у порівнянні із звітом 2019 року та 24,5% у порівнянні із звітом 2017 року. Доходи від основної діяльності у 2019 році виконано на 93,6%, та на 109,27% у порівнянні із минулим 2018. Необхідно звернути увагу на те, що за рахунок значного зменшення витрат фінансовий результат за звітом 2019 року перевиконано на 22,0% та 55,27% у порівнянні із звітом 2018 року, що проілюстровано відповідно діаграмою 2.1. Необхідно також зазначити, що фінансові показники щодо підсобно-допоміжної діяльності, тобто від наданих пасажиром послуг, мають стійку позитивну тенденцію, а саме: 107,36% виконання планових показників у 2019 році, 169,44% – до звіту 2018 року, та більше як втричі збільшені у порівнянні із 2017 роком.

Табл. 2.1- Динаміка техніко-економічних показників діяльності вокзалу Київ-Пас за 2017-2019 роки

№ п/п	Найменування показників	Од. виміру	Звіт, грн.			План 2019 року	Темп росту, %	
			2017 рік	2018 рік	2019 рік		до плану 2019 року	до звіту 2018 року
1	Кількість відправлених пасажирів, у т.ч.:	тис. пас	10423	11146	11586	11201	103,44	103,95
1,1	в далекому сполученні, у т.ч:	тис. пас	10423	11146	11586	11201	103,44	103,95
	в прямому сполученні	тис. пас	7999	8676	8965	8701	103,03	103,33
	в місцевому сполученні	тис. пас	2424	2470	2621	2500	104,84	106,11
2	Кількість проданих проїзних/перевізних документів	тис. шт	4240	4035	3143	3140	100,10	77,89
3	Перероблено багажу	тон	775,7	746,6	731,4	734,5	99,58	97,96
4	Продуктивність праці	пас/чол	17003,3	19384,3	21181	20439,8	103,63	109,27
5	Контингент, у т.ч:	чол	613	575	547	548	99,82	95,13
6	Ф О П	тис.грн	35741,4	50917	60377	55630	108,53	118,58
7	Середньомісячна заробітна плата	грн	4858,8	7379	9198	8459	108,74	124,65
	Середньомісячна заробітна плата з урахуванням інфляції	грн	6818,0	9430,3	10099,4	9288,0	108,74	107,10
8	Доходи основної діяльності: у т.ч. від:	тис.грн	81706,2	96718,66	127231,6	135927	93,60	131,55
8,1	перевезення	тис.грн	57718	62504	75125	92340	81,36	120,19
8,2	підсобно-допоміжна діяльність	тис.грн	14204,2	24180,66	38998,6	37600	103,72	161,28
8,3	інші операційні доходи	тис.грн	9675	9908	13002	5868	221,57	131,23
8,4	іншої діяльності	тис.грн	109	126	106	119	89,08	84,13
9	Витрати основної діяльності, у т.ч.:	тис.грн	70827	76491,1	95863,94	110219	86,98	125,33
9,1	перевезення	тис.грн	57614	62005	73607	89743	82,02	118,71
9,2	підсобно-допоміжна діяльність	тис.грн	9016	12522,1	19243,94	19200	100,23	153,68
9,3	інші операційні витрати	тис.грн	4191	1954	2995	1266	236,57	153,28
9,4	іншої діяльності	тис.грн	6	10	18	10	180,00	180,00
10	Фінансовий результат, у т.ч:	тис.грн	10879,2	20227,56	31367,66	25708	122,02	155,07
10,1	перевезення	тис.грн	104	499	1518	2597	58,45	304,21
10,2	підсобно-допоміжна діяльність	тис.грн	5188,2	11658,56	19754,66	18400	107,36	169,44
10,3	інші операційні доходи	тис.грн	5484	7954	10007	4602	217,45	125,81
10,4	іншої діяльності	тис.грн	103	116	88	109	80,73	75,86

Джерело: складено та розраховано за даними річної звітності підприємства

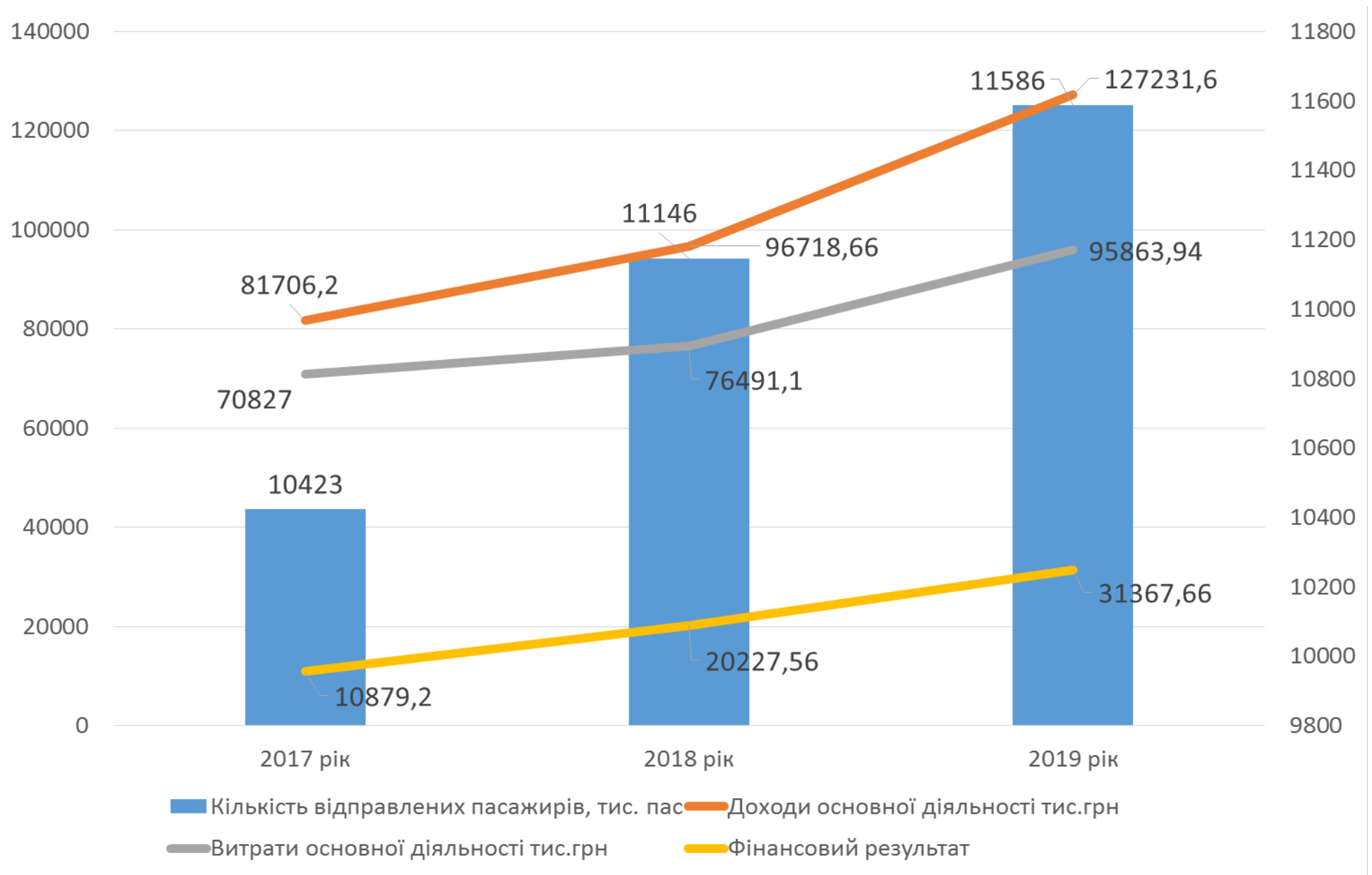


Рис. 2.1.- Фінансові результати роботи вокзалу Київ-Пас за 2017-2019 роки.

Дж ерело – розробка авт ора

Табл. 2.2- Динаміка техніко-економічних показників діяльності вокзалу Дніпро за 2017-2019 роки

№ п/п	Найменування показників	Од. виміру	Звіт, грн.			План 2019 року	Темп росту,%	
			2017 рік	2018 рік	2019 рік		До плану 2019 року	до звіту 2018 року
1	Кількість відправлених пасажирів, у т.ч.:	тис. пас	6347,9	6006	5770,7	5574	103,53	96,08
1.1	в далекому сполученні, у т.ч:	тис. пас	1546,8	1634,9	1682,6	1661	101,30	102,92
	в прямому сполученні (в межах декількох залізниць)	тис. пас	1449,5	1519,3	1553,6	1539	100,95	102,26
	в місцевому сполученні (в межах однієї залізниці)	тис. пас	97,3	115,6	129	122	105,74	111,59
1.2	в приміському сполученні	тис.пас	4801,1	4371,1	4088,1	3913	104,47	93,53
2	Кількість проданих проїзних/перевізних документів	тис. шт	1620	1627	1632,4	1620	100,77	100,33
3	Перероблено багажу	тон	7601,4	9503	9105,4	9100	100,06	95,82
4	Продуктивність праці	пас/чол	23954,34	21526,88	21776,23	21033,96	103,53	101,16
5	Контингент	чол	265	279	265	265	100,00	94,98
6	Ф О П	тис.грн	15671,6	20220,5	24885,6	24636	101,01	123,07
7	Середньомісячна заробітна плата	грн	4928,2	6039,6	7825,7	7747,2	101,01	129,57
	Середньомісячна заробітна плата з урахуванням інфляції	грн	6775,8	7464,8	8684,9	8598,5	101,00	116,34
8	Доходи основної діяльності: у т.ч. від:	тис.грн	71736	70502	40289	41970	95,99	57,15
8.1	перевезення	тис.грн	67500	65700,3	32472,6	35012,5	92,75	49,43
8.2	підсобно-допоміжна діяльність	тис.грн	3207	3590,7	6365,4	6000	106,09	177,27
8.3	інші операційні доходи	тис.грн	590	952	1203	945	127,30	126,37
8.4	іншої діяльності	тис.грн	439	259	248	12,5	1984,00	95,75
9	Витрати основної діяльності, у т.ч.:	тис.грн	44138	41999,9	36853	39849,2	92,48	87,75
9.1	перевезення	тис.грн	40984,4	38169,9	31256	34954	89,42	81,89
9.2	підсобно-допоміжна діяльність	тис.грн	2368,6	2626,2	4159	4000	103,98	158,37
9.3	інші операційні витрати	тис.грн	410	947	1199	894	134,12	126,61
9.4	іншої діяльності	тис.грн	375	256,8	239	1,2	19916,67	93,07
10	Фінансовий результат, у т.ч:	тис.грн	27598	28502,1	3436	2120,8	162,01	12,06
10.1	перевезення	тис.грн	26515,6	27530,4	1216,6	58,5	2079,66	4,42
10.2	підсобно-допоміжна діяльність	тис.грн	838,4	964,5	2206,4	2000	110,32	228,76
10.3	інші операційні	тис.грн	180	5	4	51	7,84	80,00
10.4	іншої діяльності	тис.грн	64	2,2	9	11,3	79,65	409,09

Джерело: складено та розраховано за даними річної звітності підприємства

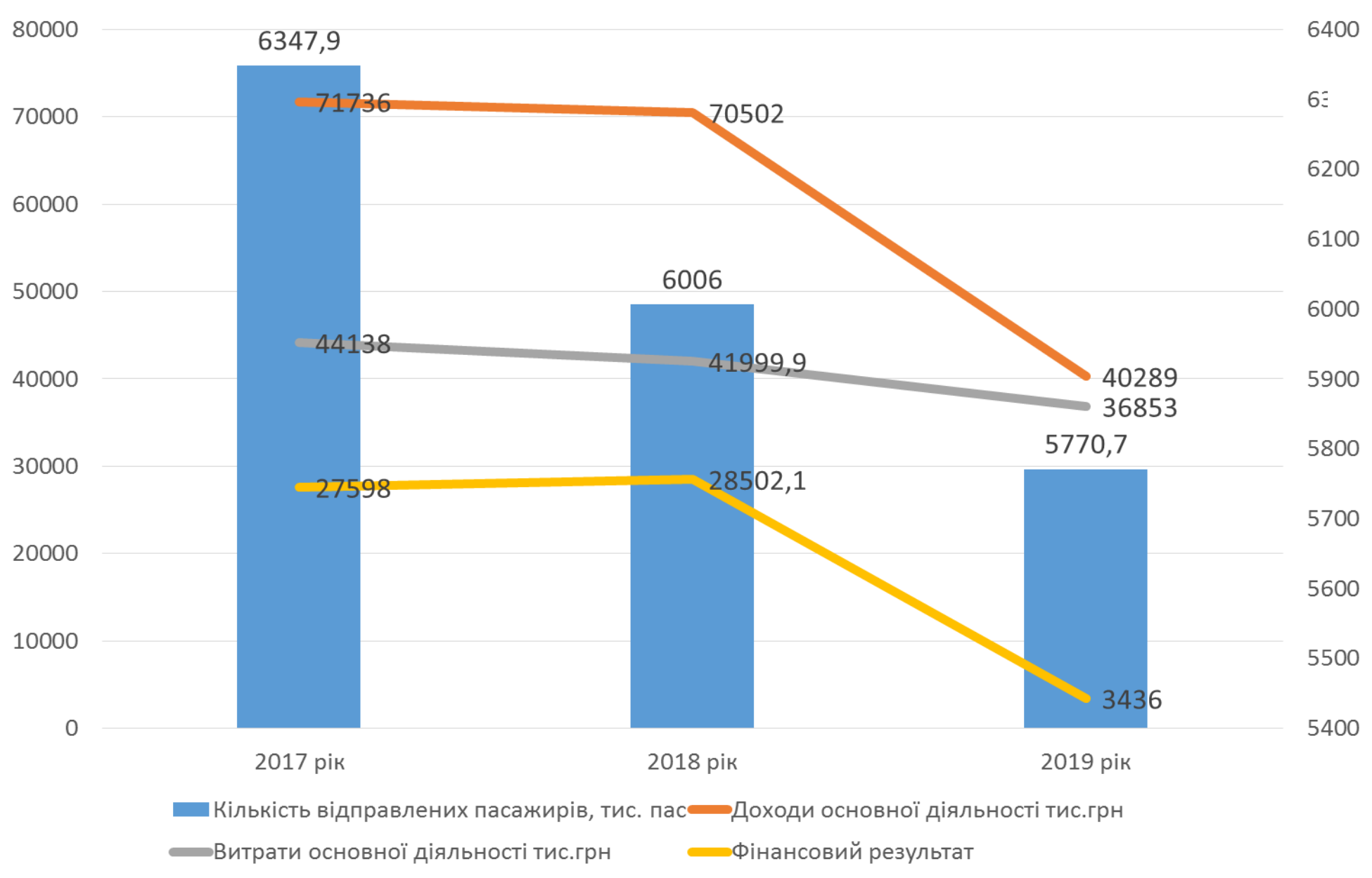


Рис. 2.2. – Фінансові результати роботи вокзалу Дніпро за 2017-2019 роки. Джерело – розробка автора

По вокзалу станції **Дніпро** (табл.2.2) необхідно констатувати, що кількість відправлених пасажирів протягом 2017-2019 років має стійку тенденцію до зменшення, незважаючи на те, що за підсумками 2019 року звітний показник склав 103,5%. Контингент мав незначне коливання у 2017 році, а саме – складав 279 чоловік, а у 2018 році знову повернувся до показника 265 чоловік. Показники фонду оплати праці та середньомісячної заробітної плати зростали, але з урахуванням інфляційних процесів – не так стрімко. Необхідно також акцентувати увагу на тому, що фінансові показники у 2019 році різко погіршилися у порівнянні із 2018 роком. Так, доходи по вокзалу у 2019 році склали 40289 тис. грн., що складає 95,99% від плану та 57,15% від результатів 2018 року. Різке зменшення цього показника відбувається в частині перевезень, що в свою чергу пояснюється подовженням маршрутів пасажирських потягів (Дніпро-Київ – Запоріжжя-Київ) та перенесенням відповідної роботи на інші станції Дирекції. Різке падіння доходів спостерігалось на фоні відповідного падіння витрат – 92,48% за звітними даними 2019 року та 87,75% від витрат 2018 року. Звідси спостерігається відповідний збитковий фінансовий результат, що також проілюстровано діаграмою на рис. 2.2, в якій графічно показана динаміка саме фінансових показників у порівнянні із обсягом перевезених пасажирів. Незважаючи на таку динаміку основних техніко-економічних показників, представлену у табл. 2.2 необхідно зазначити, що фінансові показники щодо підсобно-допоміжної діяльності мають стійку позитивну тенденцію, що є предметом дослідження наступного підрозділу.

Табл. 2.3. - Динаміка техніко-економічних показників діяльності вокзалу Львів за 2017-2019 роки.

№ п/п	Найменування показників	Од. виміру	Звіт, грн.			План 2019 року	Темп росту,%	
			2017 рік	2018 рік	2019 рік		до плану 2019 року	до звіту 2018 року
1	Кількість відправлених пасажирів, у т.ч.:	тис. пас	8793	8904	8037	8018	100,2	90,3
1.1	в далекому сполученні, у т.ч.:	тис. пас	3700	3804	3938	3834	102,7	103,5
	в прямому сполученні (в межах декількох залізниць)	тис. пас	2371	2441	2568	2500	102,7	105,2
	в місцевому сполученні (в межах однієї залізниці)	тис. пас	1329	1363	1370	1334	102,7	100,5
1.2	в приміському сполученні	тис.пас	5093	5100	4099	4184	98,0	80,4
2	Кількість проданих проїзних/перевізних документів	тис. шт	4990	3716	2968	2900	102,3	79,9
2.1	в далекому сполученні, у т.ч.:	тис. шт	2404	2100	1668	1668	100,0	79,4
	в прямому сполученні (в межах декількох залізниць)	тис. шт	1968	1703	1441	1440	100,1	84,6
	в місцевому сполученні (в межах однієї залізниці)	тис. шт	435	397	227	220	103,2	57,2
2.2	в приміському сполученні	тис. шт	2586	1616	1300	1232	105,5	80,4
3	Перероблено багажу	тон	856,1	808,3	717	700	102,4	88,7
4	Продуктивність праці	пас/чол	14980	17702	16640	16566	100,4	94,0
5	Контингент, у т.ч.:	чол	587	503	483	484	99,8	96,0
	у т.ч.по перевезенням	чол	294	228	227	322	70,5	99,6
	в т.ч квиткові касири		34	31	25	25	100,0	80,6
	по підсобно-доп.діяльності	чол	293	193	256	162	158,0	132,6
	в т.ч квиткові касири		70	63	70	70	100,0	111,1
6	Ф О П	тис.грн	35436,0	38913,0	41851,0	41795,0	100,1	107,6
	у т.ч.по перевезенням	тис.грн	19885	19974	20548	28247	72,7	102,9
	в т.ч квиткові касири		1959	2445	2255	2260	99,8	92,2
	по підсобно-доп.діяльності	тис.грн	15551	18939	21303	13548	157,2	112,5
	в т.ч квиткові касири		3891	4698	6507	6510	100,0	138,5
7	Середньомісячна заробітна плата	грн	5030,0	6446,0	7220,0	7196,0	100,3	112,0
	по перевезенням	грн	5636,0	7300,0	7587,0	7555,0	100,4	103,9
	в т.ч квиткові касири		4802,0	6573,0	7516,0	7533,0	99,8	114,3
	по ПДД	грн	4793,0	6327,0	6900,0	6900,0	100,0	109,1
	в т.ч квиткові касири		4633,0	6213,0	7747,0	7750,0	100,0	124,7
8	Доходи основної діяльності: у т.ч. від:	тис.грн	79977	93017	50381	59279	85,0	54,2
8.2	підсобно-допоміжна діяльність	тис.грн	7865	12891	12120	12000	101,0	94,0
	у т.ч.господарство станцій	тис.грн	62662	74185	36514	44300	82,4	49,2
8.3	інші операційні доходи	тис.грн	2614	54900	2588	1407	183,9	4,7
	в т.ч.від оренди	тис.грн	781	882	1059	961	110,2	120,1
8.4	іншої діяльності	тис.грн	67	208	118			56,7
9	Витрати основної діяльності, у т.ч.:	тис.грн	97972	99398	82901	93687	88,5	83,4
9.1	перевезення	тис.грн	54359	46505	47334	61896	76,5	101,8
9.2	підсобно-допоміжна діяльність	тис.грн	6169	7065	7842,86	7500	104,6	111,0
	у т.ч.господарство станцій	тис.грн	28685	39076	24546	24676	99,5	62,8

№ п/п	Найменування показників	Од. виміру	Звіт, грн.			План 2019 року	Темп росту,%	
			2017 рік	2018 рік	2019 рік		до плану 2019 року	до звіту 2018 року
9.3	інші операційні витрати	тис.грн	1652	1341	1520	1438	105,7	113,3
	в т.ч.від оренди	тис.грн			1146	402	285,1	
10	Фінансовий результат, у т.ч:	тис.грн	-17995	-6381	-32520	-34408	94,5	509,6
10.1	перевезення	тис.грн	-54359	-46505	-47334	-61896	76,5	101,8
10.2	підсобно-допоміжна діяльність	тис.грн	1696	5826	4277,14	4500	95,0	73,4
	у т.ч.господарство станцій	тис.грн	33977	35109	11963	19624	61,0	34,1
10.3	інші операційні доходи	тис.грн	962	2658	1068	-31	-3445,2	40,2
	в т.ч.від оренди	тис.грн	781	882	1281	962	133,2	145,2
10.4	доходи іншої діяльності	тис.грн	67	208	-1028	-402	255,7	-494,2
11	Витрати основної діяльності, у т.ч.:	тис.грн	97972	99398	82901	93687	88,5	83,4
11.1	в т.ч.по перевезеннях	тис.грн.	54359	46505	47334	61896	76,5	101,8
	фонд заробітної плати	тис.грн.	19867	19949	20490	26858	76,3	102,7
	нарахування на зарплату	тис.грн.	4419	4416	4582	5857	78,2	103,8
	матеріали	тис.грн.	975	670	740	702	105,4	110,4
	паливо	тис.грн.	288	309	350	297	117,8	113,3
	електроенергія	тис.грн.	1772	1664	1800	1664	108,2	108,2
	амортизація	тис.грн.	15425	14984	14994	17742	84,5	100,1
	інші витрати (у т.ч.(ремонт))	тис.грн.	11613	4513	4127	8640	47,8	91,4
11.2	Витрати підсобно-допоміжної діяльності	тис.грн.	41961	51552	32901	29951	109,8	63,8
	заробітна плата	тис.грн.	15410	18805	21234	13601	156,1	112,9
	нарахування на зарплату	тис.грн.	3345	4060	4662	2991	155,9	114,8
	матеріали	тис.грн.	2395	1986	1483	1088	136,3	74,7
	паливо	тис.грн.	1504	1555	1570	2104	74,6	101,0
	електроенергія	тис.грн.	1566	1891	1846	2183	84,6	97,6
	амортизація	тис.грн.	1442	951	672	2177	30,9	70,7
	інші витрати, (у т.ч.ремонт)	тис.грн.	16299	22304	1434	5807	24,7	6,4

Джерело: складено та розраховано за даними річної звітності підприємства

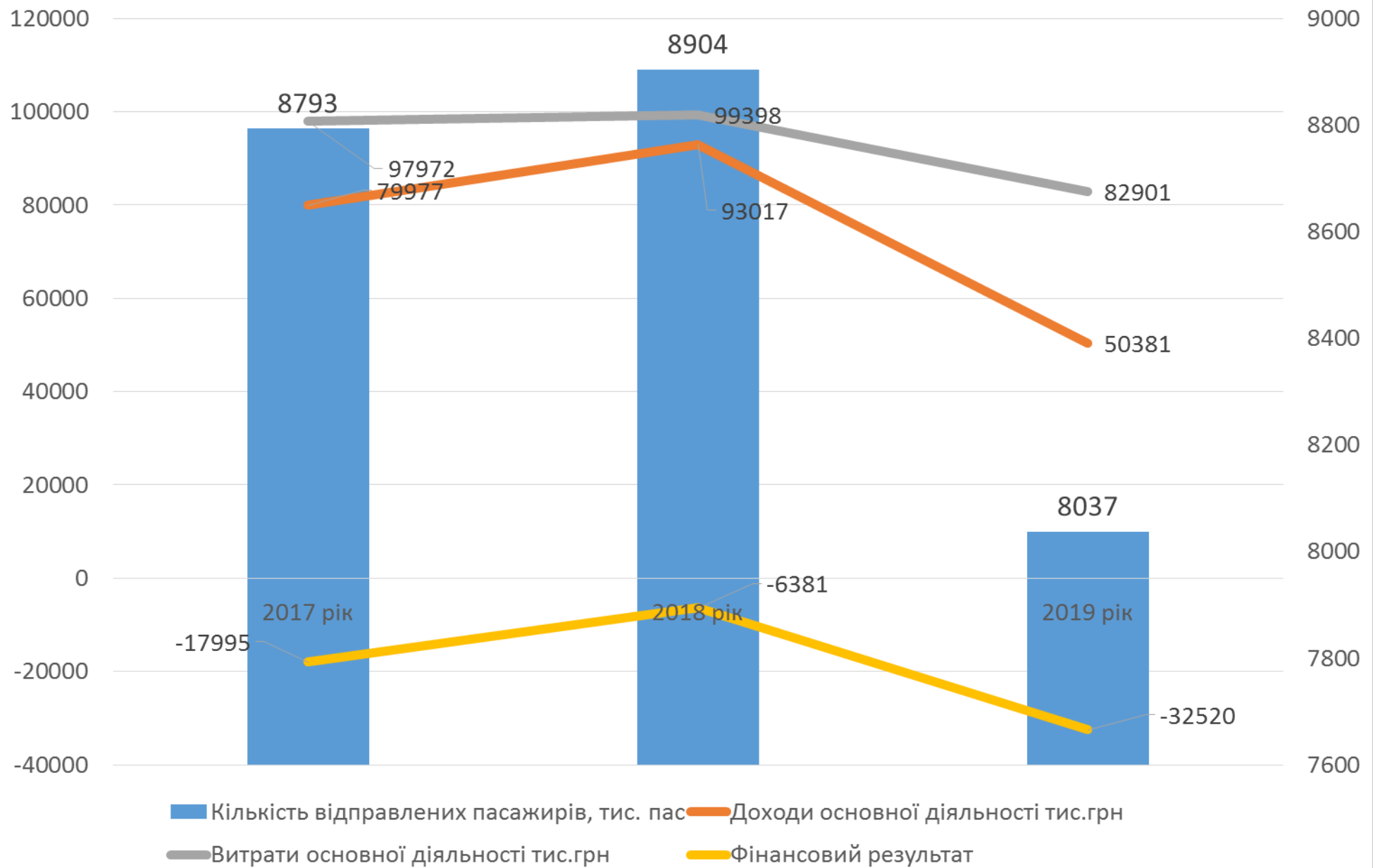


Рис. 2.3. – Фінансові результати роботи вокзалу Львів за 2017-2019 роки. Джерело – розробка автора

По вокзалу станції Львів (табл. 2.3) за результатами аналізу шляхом співставлення звітних і планових показників діяльності необхідно відзначити, що кількість відправлених пасажирів протягом 2017-2019 років коливається. Так у порівнянні із звітними показниками попереднього 2018 року спостерігається зменшення кількості відправлених пасажирів практично на 10%, але у 2019 році – збільшення кількості відправлених пасажирів усіх категорій на 2,7% по відношенні до плану, що пояснюється близькістю до державних кордонів, трудовою та студентською міграцією, що має місце в цьому регіоні. Контингент працівників вокзалу відповідно має тенденцію до скорочення зі 587 працівників у 2017 році до 483 працівника за звітним 2019 року. Показники фонду оплати праці та середньомісячної заробітної плати за звітним 2019 зросли на незначну величину – 0,1%. Необхідно також акцентувати увагу на тому, що фінансові показники у 2019 році різко погіршилися у порівнянні із 2017 роком. Так доходи основної діяльності по вокзалу у 2019 році склали 50381 тис. грн., що становить 85% від плану та 54,2% у відношенні до звітних даних 2018 року за умови зменшення кількості відправлених пасажирів на 10%, як вже зазначалося вище. Витрати основної діяльності були зменшені, але, відповідно на 88,5% до плану 2019 року та 83,4% до звіту 2018 року що, безумовно позначилося на фінансовому результаті. З урахуванням аналізу, виконаного методом співставлення звітних й планових показників, відзначається стабільно від’ємний фінансовий результат протягом 2017-2019 років, але за умови стабільно позитивного результату з підсобно-допоміжної діяльності, що також проілюстровано діаграмою 2.3, в якій графічно показана динаміка саме фінансових показників у порівнянні із обсягом перевезених пасажирів.

Незважаючи на, в основному негативну динаміку, як технічних так і фінансових показників, по вокзалах Дніпро та Львів необхідно зазначити, що фінансові показники щодо підсобно-допоміжної діяльності мають стійку позитивну тенденцію, що є предметом подальшого аналізу та джерелом стабільного отримання додаткових доходів.

2.2 Аналіз системи сервісного обслуговування пасажирських перевезень на залізничному транспорті України за 2017-2019 роки

Протягом 2019 року працівниками філії «Пасажирська компанія» було докладено максимальних зусиль *для підвищення рівня якості і обслуговування пасажирів на вокзалах станцій та у вагонах поїздів*. Відкрито (2018 р.) сполучення з чотирма столицями західної Європи (Київ, Мінськ, Вільнюс, Рига); відкрито два зали очікування на вокзалів станції Київ-Пасажирський для пасажирів *Kyiv Boruspil' Ekspres*; побудована висока платформа на колії 14 вокзалу станції Київ-Пасажирський для пасажирів *Kyiv Boruspil' Ekspres*. Оновлено територію історичний музею, розташованого на території вокзалу станції Київ-Пасажирський – така практика має місце на залізницях Європи і світу.

З метою забезпечення належних умов доступності вокзалів філії «Пасажирська компанія» для осіб з інвалідністю протягом 2017-2019 років згідно плану-графіку здійснення заходів щодо забезпечення належних умов доступності транспортно-дорожньої інфраструктури для осіб з інвалідністю впроваджено заходів на загальну суму 377,4 тис. грн.

Так на вокзалі ст. *Київ-Пасажирський* створено групу допомоги для осіб з інвалідністю, облаштовано спеціальний зал для відпочинку осіб з обмеженими можливостями, в наявності 3 спеціалізовані каси для обслуговування пасажирів певної категорії та пристосована кімната гігієни, кнопки виклику персоналу – 7 од., пристосовані санвузли – 8 кабін, пристосовані камери схову – 5 од., пандусні спуски – 8 од., розширення дверей – 6 од., місця для паркування автотранспорту осіб з інвалідністю – 5 паркомісць. У Західному підземному переході облаштовано 8 ліфтів для підйому/спуску до пасажирських платформ. В наявності є пересувна платформа для підйому та спуску пасажира з інвалідністю на візку у вагон та 11 візків, засоби навігації (схеми, покажчики, піктограми, у тому числі інформація шрифтом Брайля) – 226 од.

На вокзалі ст. Львів створено групу допомоги для осіб з інвалідністю,

облаштовано спеціальний зал для відпочинку осіб з обмеженими можливостями, в наявності є 2 спеціалізовані каси для обслуговування пасажирів певної категорії та пристосована кімната гігієни, кнопки виклику персоналу – 2 од., пристосовані санвузли – 5 кабін, пристосовані камери схову – 15 од., пандусні спуски – 8 од., розширення дверей – 9 од., місця для паркування автотранспорту осіб з інвалідністю – 13 паркомісць. Для доступу пасажирів на візках на перший перон з західної сторони вокзалу біля медпункту розташований спеціальний ліфт, оснащений домофоном. В наявності пересувна платформа для підйому та спуску пасажира з інвалідністю на візку у вагон та 5 візків, засоби навігації (схеми, покажчики, піктограми, у тому числі інформація шрифтом Брайля) – 51 од.

На вокзалі ст. Дніпро створено групу допомоги для осіб з інвалідністю, облаштовано дві кімнати для відпочинку осіб з обмеженими можливостями, в наявності спеціалізована каса для обслуговування пасажирів певної категорії та пристосована кімната гігієни, кнопки виклику персоналу – 7 од., пристосований санвузол, пристосовані камери схову – 2 од., пандусні спуски – 1 од., місця для паркування автотранспорту осіб з інвалідністю – 6 паркомісць. В наявності дві пересувні платформи для підйому та спуску пасажира з інвалідністю на візку у вагон та 4 візка, засоби навігації (схеми, покажчики, піктограми, у тому числі інформація шрифтом Брайля) – 24 од.

Так за 2019 рік загалом вокзалами філії «Пасажирська компанія» відправлено пасажирів у кількості на 68376 тис. пас., менше минулого року на 3680 тис. пас., або 94,99%, у тому числі у далекому сполученні відправлено пасажирів 35294 тис. пас, більше минулого року на 1294 тис. пас., (103,8%).

Підготовлено та відправлено пасажирських вагонів у рейс в цілому по філії ПК (ВЧ та ВЧД) – 431,6 тис. вагонів проти минулого року 431,8 тис. вагонів, тобто майже на рівні минулого року.

Перевезено пасажирів поїздами формування ВЧ, ВЧД філії ПК за 12 місяців у кількості 34222 тис. пас, проти минулого року 32372 тис. пас.,

більше на 1850 тис. грн (105,7%).

Станом на 22.03.2019 р. експлуатаційний парк філії «Пасажи́рська компанія» складає 2900 вагонів, з яких 1294 обладнані системами кондиціонування повітря, 692 екологічно-чистими туалетами.

В пасажирських поїздах далекого та місцевого сполучення курсують 15 вагонів пристосованих для перевезення пасажирів з обмеженими можливостями, з яких 2 пасажирські вагони з сидячими місцями. Як правило вище наведені вагони облаштовані підйомниками для посадки у вагон, збільшеними розмірами дверей та проходів, просторими туалетами з необхідними пристроями та фурнітурою, укомплектовані візками для пересування.

В складі пасажирського поїзда №14/123 сполученням Солотвино-Київ-Костянтинівка на постійній основі курсує один вагон для перевезення пасажирів з обмеженими можливостями, решта вагонів включаються в поїзди при надходженні заявок зі станцій після звернення в касу для отримання проїзного документу пасажирів зазначеної категорії.

Більш детальний аналіз системи сервісного обслуговування пасажирських перевезень на залізничному транспорті України за 2017-2019 роки в межах даної роботи передбачив опрацювання фінансових показників від ПДД вокзалів ст. Київ-Пас., Львів та Дніпро, представлених табл. 2.4-2.9.

Стосовно аналізу результатів фінансово-економічних показників роботи від надання послуг працівниками вокзалу Київ-Пас, наведених у табл. 2.4 - 2.6 та відповідних діаграмах, наведених на рис. 2.4 - 2.6, можна зазначити, що ця діяльність, на відміну від вокзалів у регіонах, має стабільну позитивну динаміку, а саме: темп росту склав 224,71% у 2018 році у порівнянні із 2017 роком та 169,44 % у 2019 році у порівнянні з 2018 роком. Зменшення бажаючих скористуватись послугами носія та залами очікування пояснюється тим, що певна частка пасажирів здійснює туристичні подорожі авіаційним транспортом і для залізничного транспорту є транзитними. В цьому випадку вага валізи є обмеженою з одного боку, а з іншого – сучасна

конструкція валіз є зручною і дозволяє самостійне користування без сторонньої допомоги. Пасажири прибувають до вокзалу вчасно і, відповідно, вибувають для пересадки на літаки без затримки у залах очікування, про що свідчить дуже високий темп росту послуги паркування – 332,04 % у 2019 році у порівнянні з 2018 роком.

Табл. 2.4- Аналіз доходів вокзалу Київ-Пас. від ПДД у 2017-2019 р.р.

Послуга	Доходи, тис. грн.					темп росту, %	
	2017р.	2018р.	2019р.	відх. +/- 18/17	відх. +/- 19/18	% 2018 до 2017	% 2019 до 2018
туалети	1828,6	5190,8	7146	3362,2	1955,2	283,87	137,67
паркування	909,3	1407,8	3033,3	498,5	1625,5	154,82	215,46
кам.схову	5925,4	9357,6	16248,4	3432,2	6890,8	157,92	173,64
зали	774,7	1178,26	2152,8	403,56	974,54	152,09	182,71
носії	961,6	1760,4	1625,5	798,8	-134,9	183,07	92,34
кім. відпоч.	3804,6	5285,8	8792,6	1481,2	3506,8	138,93	166,34
	14204,2	24180,66	38998,6	9976,46	14817,94	170,24	161,28

Джерело: складено та розраховано за даними річної звітності підприємства

Табл. 2.5- Аналіз витрат вокзалу Київ-Пас. від ПДД у 2017-2019 р.р.

Послуга	Витрати, тис. грн.					темп росту, %	
	2017р.	2018р.	2019р.	відх. +/- 18/17	відх. +/- 19/18	% 2018 до 2017	% 2019 до 2018
туалети	964,5	1105,7	2717	141,2	1611,3	114,64	245,73
паркування	678,5	981,1	1616,5	302,6	635,4	144,60	164,76
кам.схову	2403,1	3971,9	6929,9	1568,8	2958	165,28	174,47
зали	1157,8	1601,7	2152,8	443,9	551,1	138,34	134,41
носії	1307,5	1209,3	1542,7	-98,2	333,4	92,49	127,57
кім. відпоч.	2504,6	3652,4	4285,04	1147,8	632,64	145,83	117,32
	9016	12522,1	19243,94	3506,1	6721,84	138,89	153,68

Джерело: складено та розраховано за даними річної звітності підприємства

Табл. 2.6- Аналіз фінансового результату діяльності вокзалу Київ-Пас. від ПДД у 2017-2019 р.р.

Послуга	Фінансовий результат, тис.грн.					темп росту,%	
	2017р.	2018р.	2019р.	відх. +/- 18/17	відх. +/- 19/18	% 2018 до 2017	% 2019 до 2018
туалети	864,1	4085,1	4429	3221,00	343,90	472,76	108,42
паркування	230,8	426,7	1416,8	195,90	990,10	184,88	332,04
кам.схову	3522,3	5385,7	9318,5	1863,40	3932,80	152,90	173,02
зали	-383,1	-423,44	0	-40,34	423,44	110,53	0,00
носії	-345,9	551,1	82,8	897,00	-468,30	-159,32	15,02
кім. відпоч.	1300	1633,4	4507,56	333,40	2874,16	125,65	275,96
	5188,2	11658,56	19754,66	19754,66	19754,66	224,71	169,44

Джерело: складено та розраховано за даними річної звітності підприємства

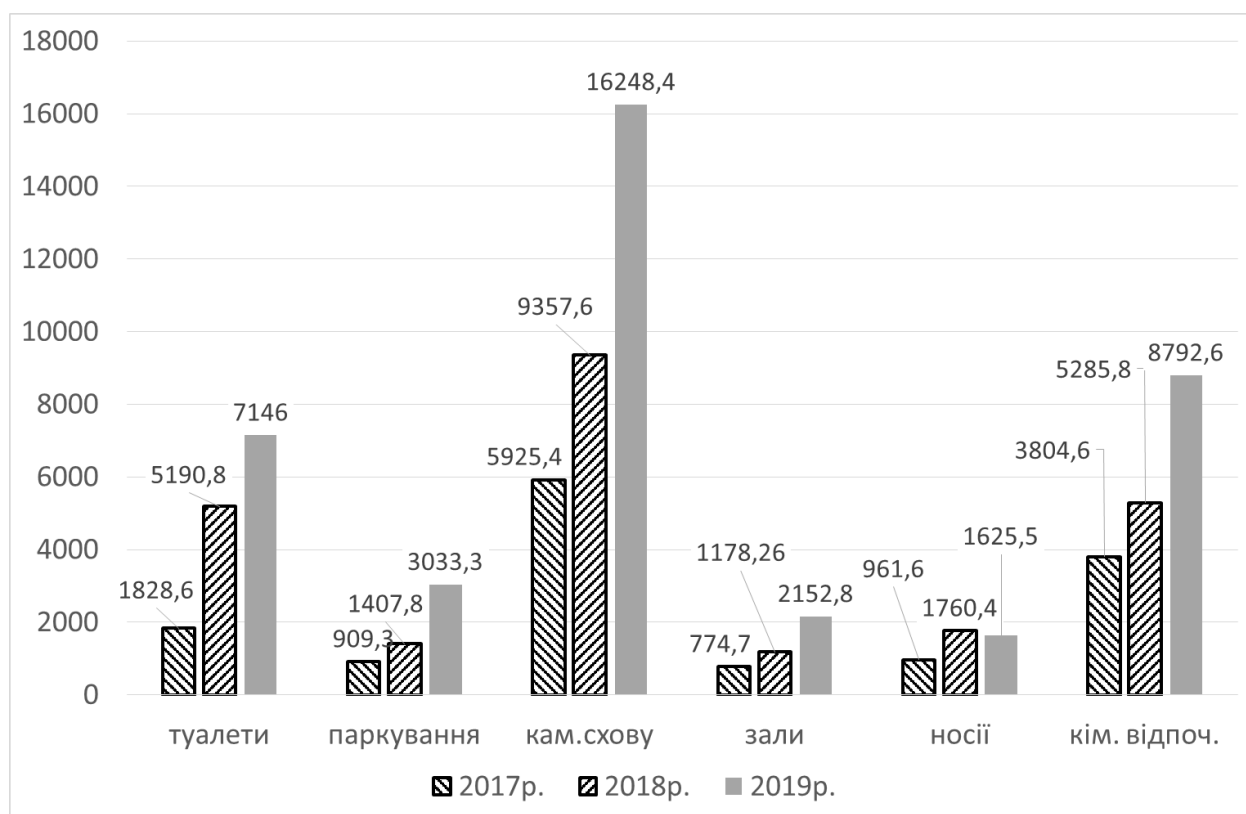


Рис. 2.4- Діаграма аналізу доходів вокзалу Київ-Пас. від ПДД у 2017-2019 р.р.

Джерело – розробка автора

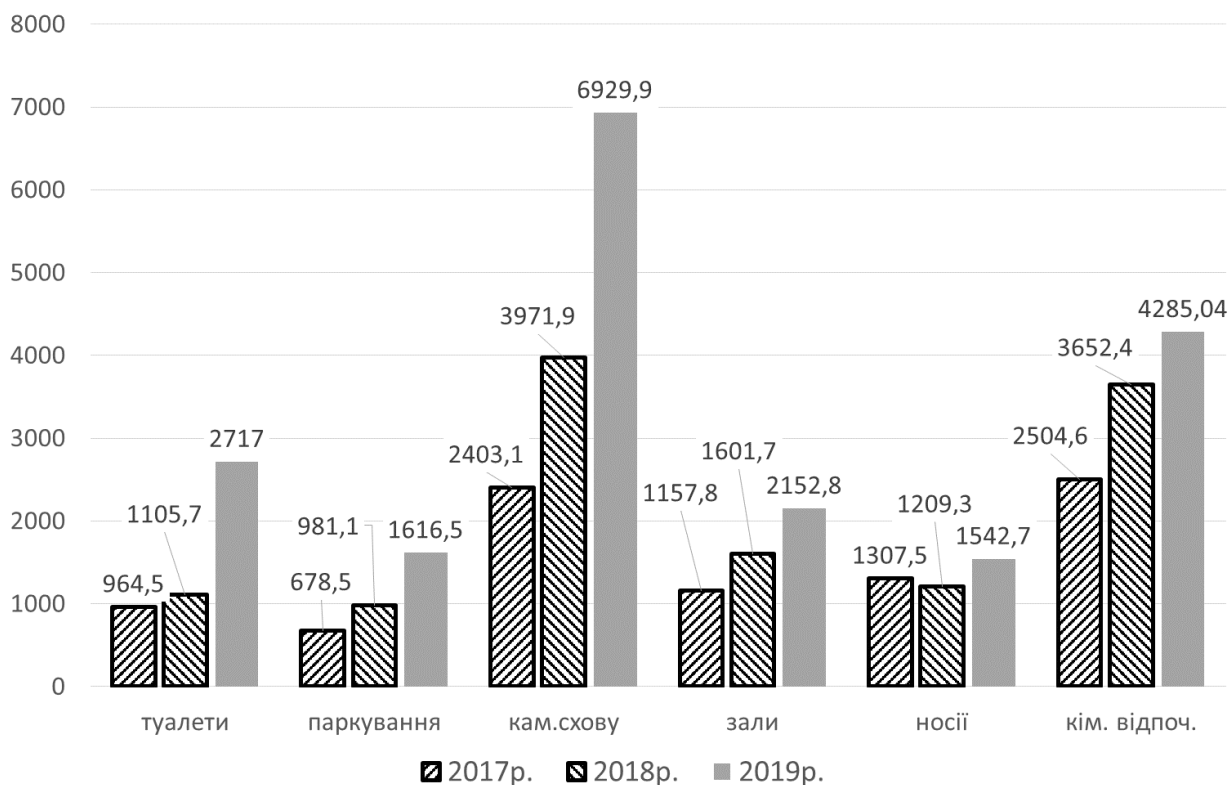


Рис. 2.5- Діаграма аналізу витрат вокзалу Київ-Пас. від ПДД у 2017-2019 р.р.
Джерело: розробка автора

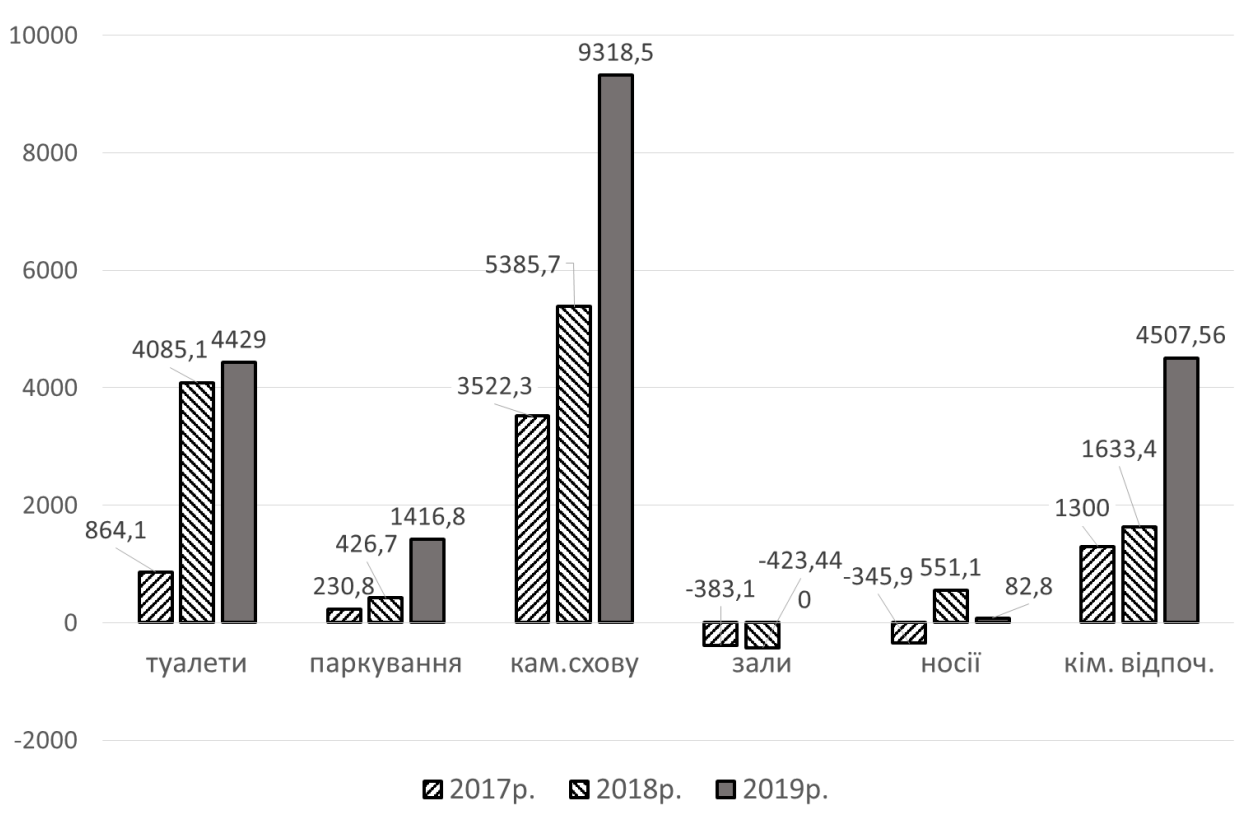


Рис. 2.6- Діаграма аналізу фінансового результату діяльності вокзалу Київ-Пас. від ПДД у 2017-2019 р.р.
Джерело – розробка автора

Так, аналіз статистичних даних за результатами діяльності з обслуговування пасажирів вокзалу Дніпро (табл. 2.7 - 2.9; рис. 2.7 - 2.9) показує, що з урахуванням зменшення кількості відправлених пасажирів у 2018 році, у цей період спостерігалось незначне зменшення користувачів камерами схову і кімнатами відпочинку. Значне збільшення користувачів санітарно-гігієнічною кімнатою визвано закриттям саме безплатного туалету. Темп росту користування послугою відпочинку у залах очікування, що складає у 2019 році у порівнянні із 2018 роком 216,9 % характеризує те, що незважаючи на зменшення кількості як приміських так і пасажирських складів – певна частина населення продовжує віддавати перевагу саме залізничному транспорту з одного боку, а з іншого – можна зазначити, що ціна на цю послугу відповідає якості, комфорту та купівельній спроможності населення. Про останнє також свідчить рівень рентабельності, який у 2017 році склав 31,3 %, у 2018 – 25,9 %, у 2019 році – 28,9 % відповідно.

Табл. 2.7- Аналіз доходів вокзалу Дніпро від ПДД у 2017-2019 р.р.

Послуга	Доходи, тис.грн.					темп росту, %	
	2017р.	2018р.	2019р.	відх. +/- 18/17	відх. +/- 19/18	% 2018 до 2017	% 2019 до 2018
туалети	1288,5	1511,4	2692,1	222,9	1180,7	117,30	178,12
кам.схову	776,9	819,3	1242,8	42,4	423,5	105,46	151,69
зали	445,4	526,2	1140,9	80,8	614,7	118,14	216,82
кім. відпоч.	696,2	733,8	1289,6	37,6	555,8	105,40	175,74
	3207	3590,7	6365,4	383,7	2774,7	111,96	177,27

Джерело: складено та розраховано за даними річної звітності підприємства

Табл. 2.8- Аналіз витрат вокзалу Дніпро від ПДД у 2017-2019 р.р.

Послуга	Витрати, тис.грн.					темп росту, %	
	2017	2018	2019	відх. +/- 18/17	відх. +/- 19/18	% 2018 до 2017	% 2019 до 2018
туалети	940,2	1022	1335	81,8	313	108,70	130,63
кам.схову	559,2	625	949	65,8	324	111,77	151,84
зали	339	411	885	72	474	121,24	215,33
кім. відпоч.	530,2	568,2	990	38	421,8	107,17	174,23
	2368,6	2626,2	4159	257,6	1532,8	110,88	158,37

Джерело: складено та розраховано за даними річної звітності підприємства

Табл. 2.9- Аналіз фінансового результату діяльності вокзалу Дніпро від ПДД у 2017-2019 р.р.

Послуга	Фінансовий результат, тис.грн.					темп росту, %	
	2017	2018	2019	відх. +/- 18/17	відх. +/- 19/18	% 2018 до 2017	% 2019 до 2018
туалети	348,3	489,4	1357,1	141,1	867,7	140,51	277,30
кам.схову	217,7	194,3	293,8	-23,4	99,5	89,25	151,21
зали	106,4	115,2	255,9	8,8	140,7	108,27	222,14
кім. відпоч.	166	165,6	299,6	-0,4	134	99,76	180,92
	838,4	964,5	2206,4	126,1	1241,9	115,04	228,76

Джерело: складено та розраховано за даними річної звітності підприємства

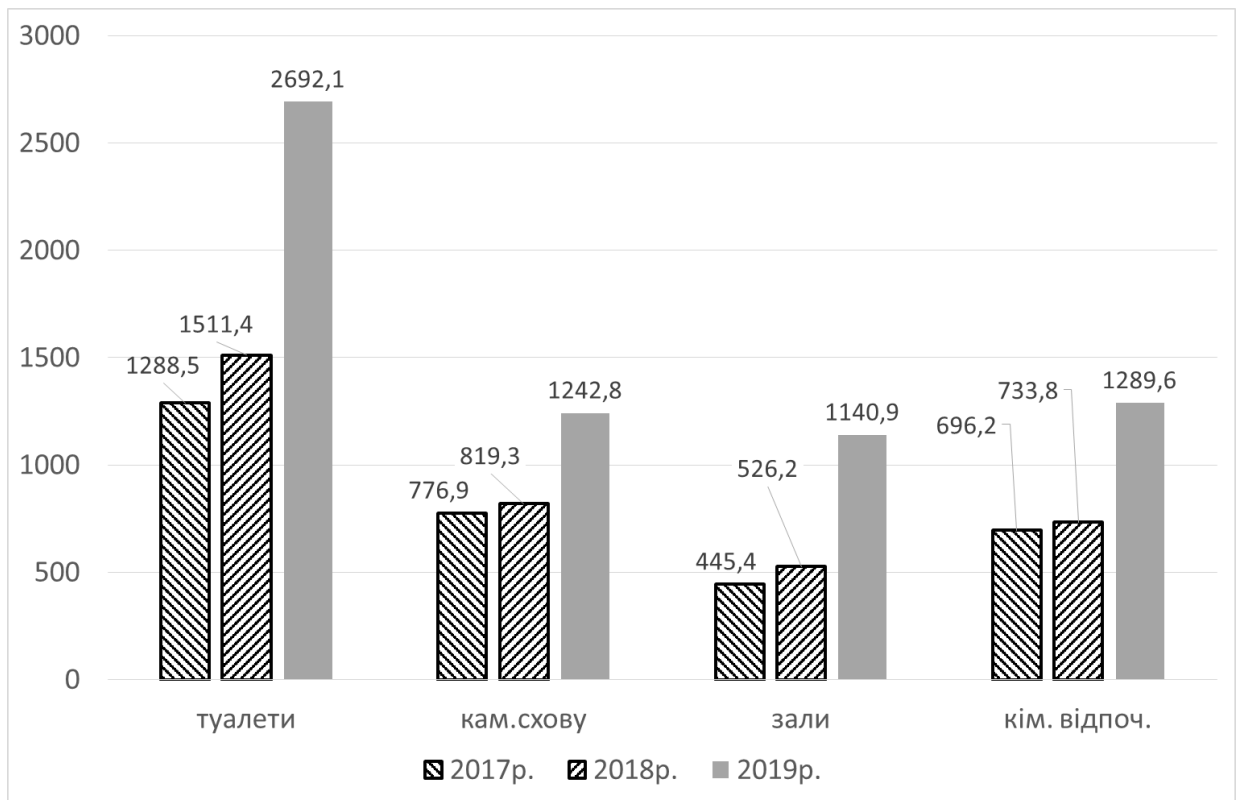


Рис. 2.7- Діаграма аналізу доходів вокзалу Дніпро від ПДД у 2017-2019 р.р.
Джерело – розробка автора

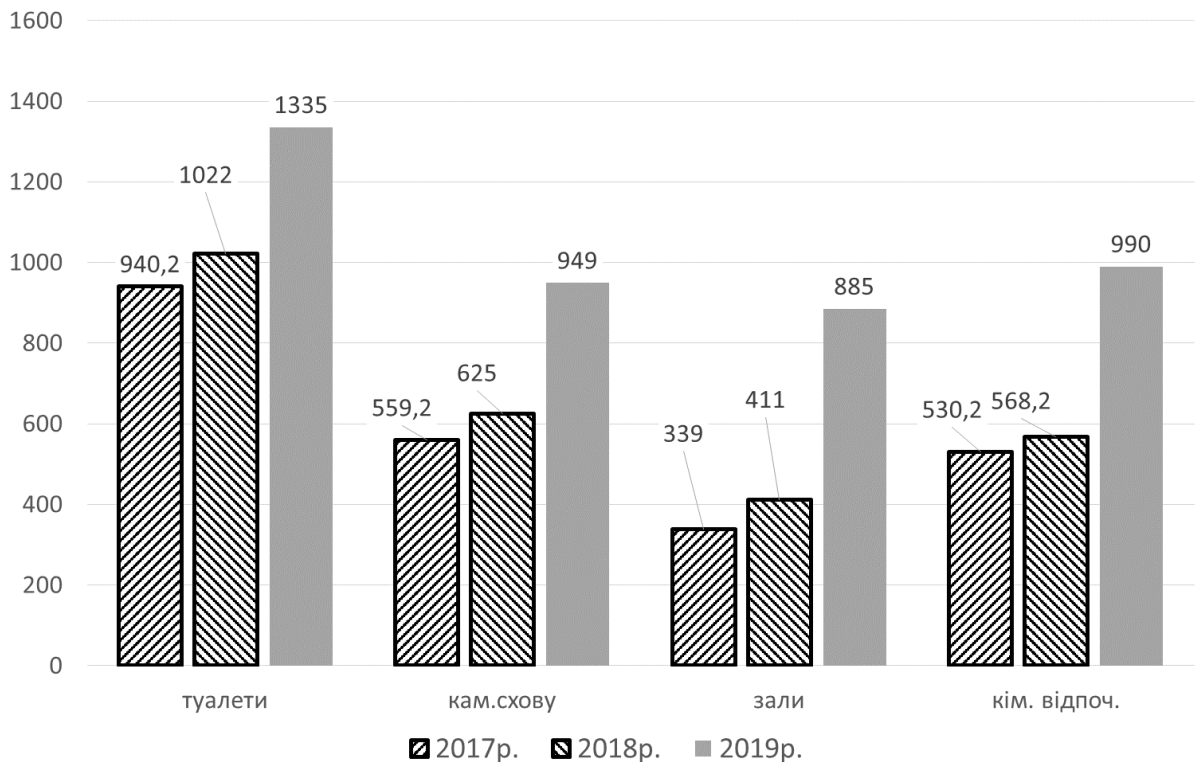


Рис. 2.8- Діаграма аналізу витрат вокзалу Дніпро від ПДД у 2017-2019 р.р.
Джерело – розробка автора

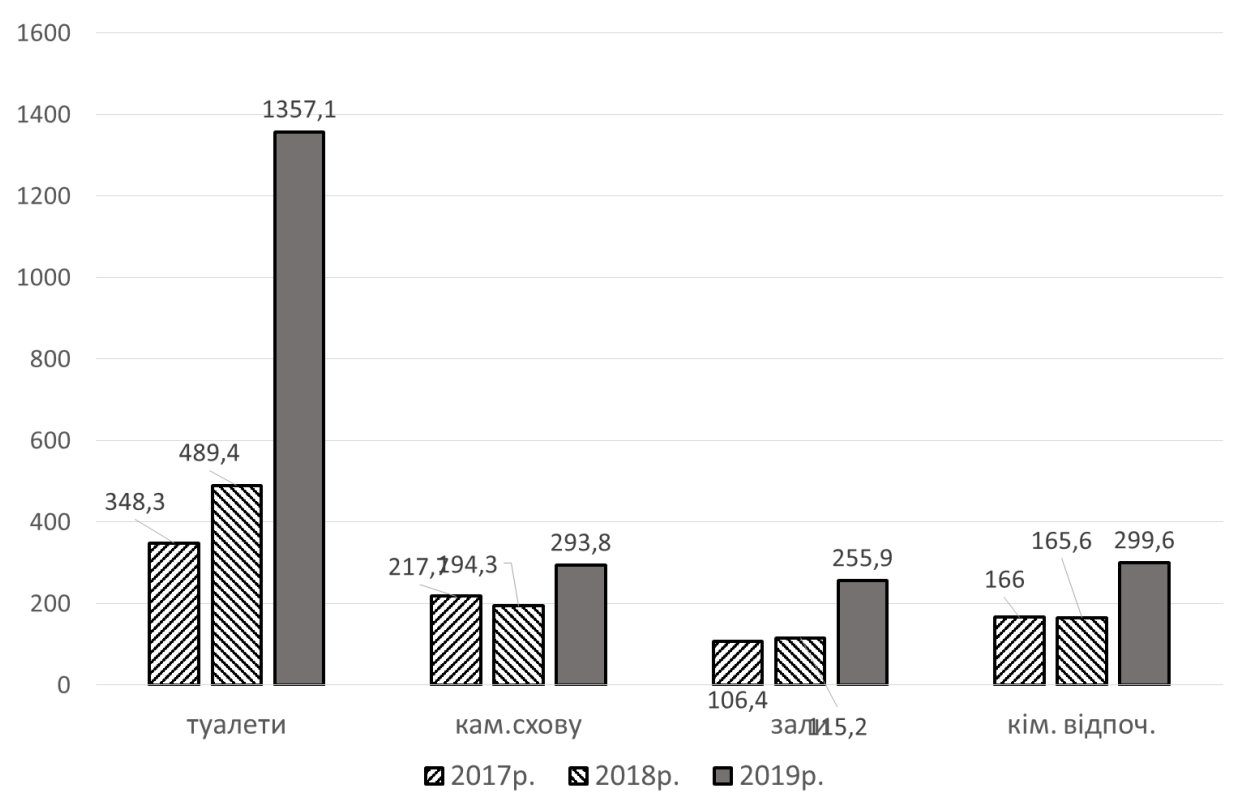


Рис. 2.9. Діаграма аналізу фінансового результату діяльності вокзалу Дніпро від ПДД у 2017-2019 р.р. Джерело – розробка автора

В дипломній роботі також досліджено доходи від послуг, що надаються у вокзальному комплексі Львів. Результати операційної діяльності від надання додаткових послуг, які надає вокзальний комплекс, свідчать про позитивне вирішення вищевикладених завдань в сфері обслуговування пасажирів і представлені в табл. 2.10 – 2.12 та проілюстровані рис. 2.10 – 2.12.

Табл. 2.10- Аналіз доходів вокзалу Львів від ПДД у 2017-2019 р.р.

Послуга	Доходи, тис. грн.					темп росту, %	
	2017р.	2018р.	2019р.	відх. +/- 18/17	відх. +/- 19/18	% 2018 до 2017	% 2019 до 2018
туалети	1404	1994	1866,86	590	-127,14	142,02	93,62
кам.схову	2590	4835	4676,57	2245	-158,43	186,68	96,72
зали	2349	3302	2816,57	953	-485,43	140,57	85,30
кім. відпоч.	1522	2760	2760,00	1238	0	181,34	100,00
	7865	12891	12120	5026	-771	163,90	94,02

Джерело: складено та розраховано за даними річної звітності підприємства

Табл. 2.11- Аналіз витрат вокзалу Львів від ПДД у 2017-2019 р.р.

Послуга	Витрати, тис. грн.					темп росту, %	
	2017р.	2018р.	2019р.	відх. +/- 18/17	відх. +/- 19/18	% 2018 до 2017	% 2019 до 2018
туалети	1349	1578	1580,57	229	2,57	116,98	100,16
кам.схову	2209	2865	3058,29	656	193,29	129,70	106,75
зали	1224	1328	1460,57	104	132,57	108,50	109,98
кім. відпоч.	1387	1294	1743,43	-93	449,43	93,29	134,73
	6169	7065	7842,86	896	777,86	114,52	111,01

Джерело: складено та розраховано за даними річної звітності підприємства

Табл. 2.12- Аналіз фінансового результату діяльності вокзалу Львів від ПДД у 2017-2019 р.р.

Послуга	Фінансовий результат, тис. грн.					темп росту, %	
	2017р.	2018р.	2019р.	відх. +/- 18/17	відх. +/- 19/18	% 2018 до 2017	% 2019 до 2018
туалети	55	416	286,29	361	-129,71	756,36	68,82
кам.схову	381	1970	1618,29	1589	-351,71	517,06	82,15
зали	1125	1974	1356,00	849	-618,00	175,47	68,69
кім. відпоч.	135	1466	1016,57	1331	-449,43	1085,93	69,34
	1696	5826	4277,14	4130	-1548,86	343,51	73,41

Джерело: складено та розраховано за даними річної звітності підприємства

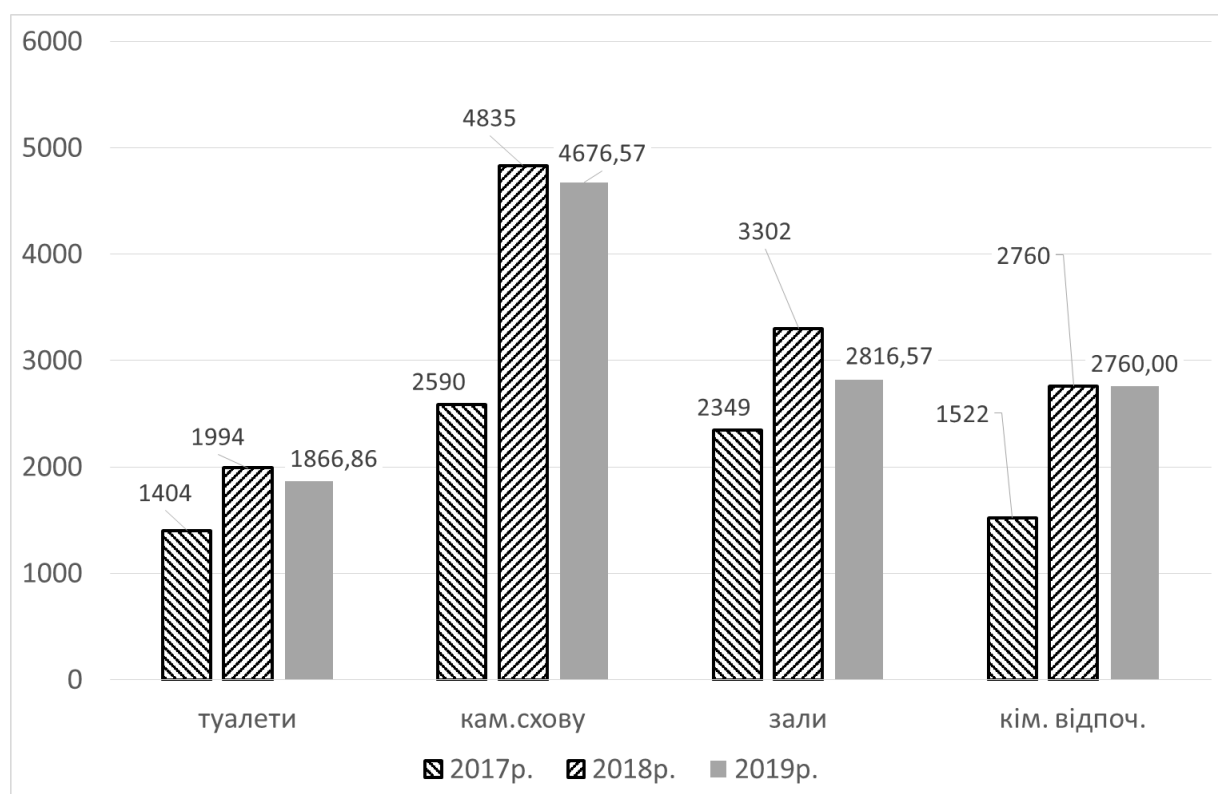


Рис. 2.10- Діаграма аналізу доходів вокзалу Львів від ПДД у 2017-2019 р.р.
Джерело: розробка автора

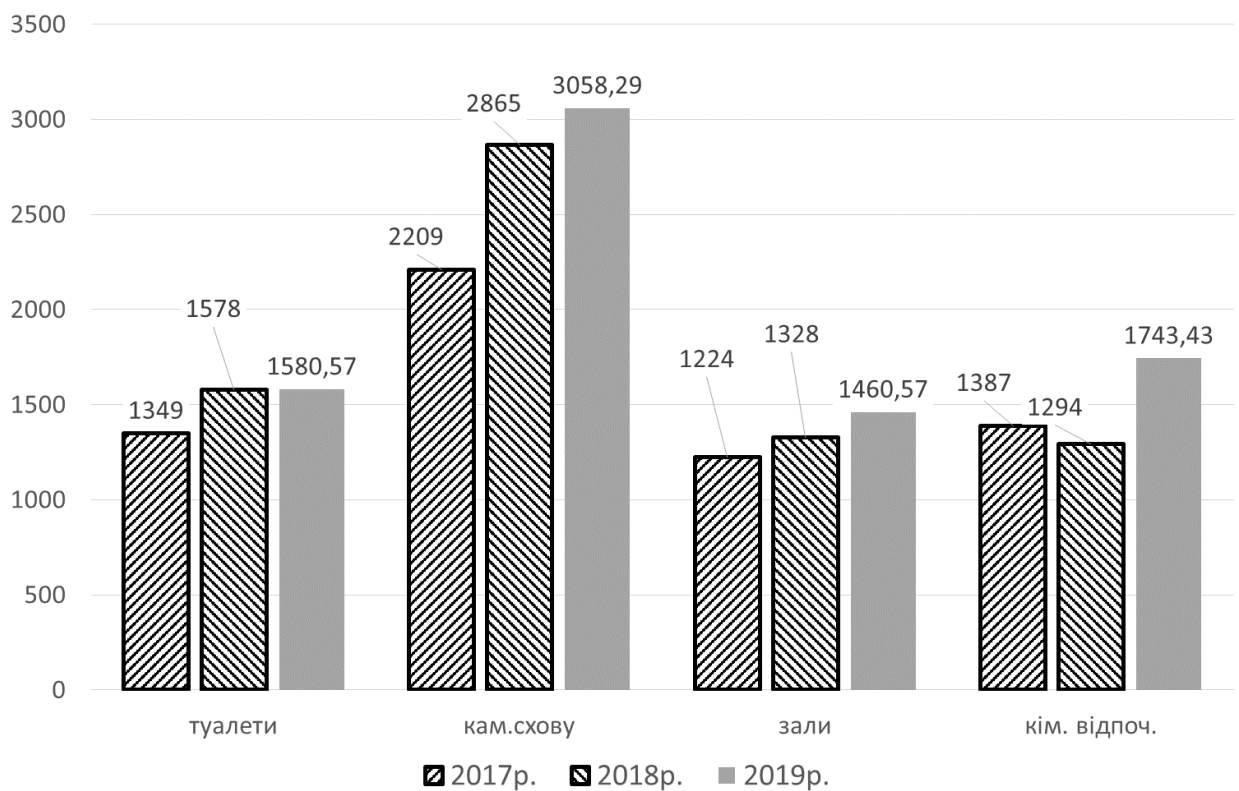


Рис. 2.11- Діаграма аналізу витрат вокзалу Львів від ПДВ у 2017-2019 р.р.
Джерело – розробка автора

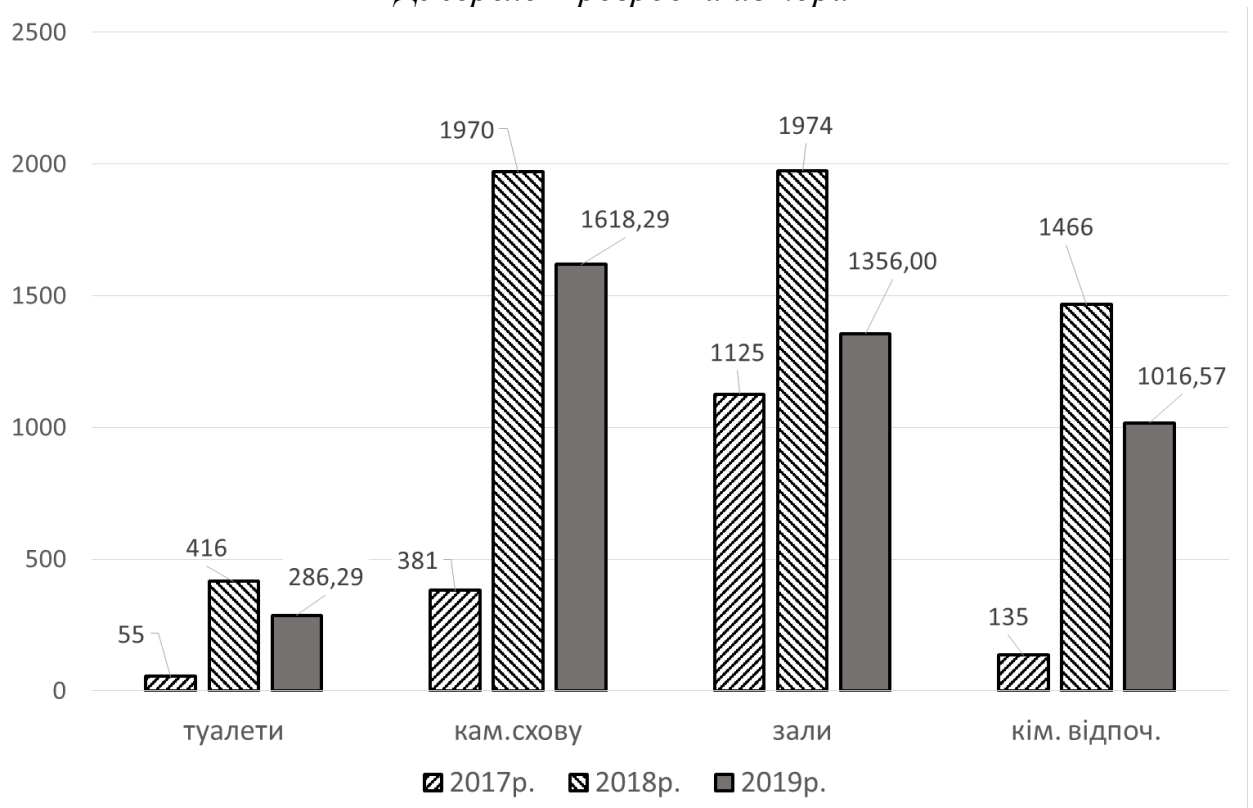


Рис. 2.12. Діаграма аналізу фінансового результату діяльності вокзалу Львів від ПДВ у 2017-2019 р.р.
Джерело – розробка автора

Аналіз фінансово-економічних показників характеризується погіршенням показників 2019 року у порівнянні із аналогічними у 2018 році. Виконані дослідження дозволяють автору зробити висновок в необхідності подальшого проведення SWOT-аналізу, комплексних досліджень по вокзалу Львів, із залученням фахівців як транспортної галузі, так і провідних експертів із будівної галузі, які зможуть визначити як в умовах збереження історичної цінності вокзалу зробити деякі перебудови з метою розташування об'єктів, що надають додаткові послуги, в містах найбільшого пасажиропотоку. Також необхідно відмітити, що сильною стороною даного вокзального комплексу його розташування поблизу кордонів України, свідченням чого є потік міжнародних туристів, яких завжди приваблюватиме місто Лева. Дослідження щодо зв'язку залізничної та туристичної галузей наведені у наступному розділі.

2.3 Ретроспективний аналіз розвитку туристичних послуг в Україні та державах СНД з 1991 року

У період існування Радянського Союзу туристичні подорожі залізницею були досить популярні. Перші подорожі на дальніх туристсько-екскурсійних поїздах були організовані Центральною радою з туризму і екскурсій спільно із Міністерством шляхів сполучення ще в 1960-х роках. В той час функціонували п'ять туристсько-екскурсійних поїздів. А вже у 80-х років існувало понад 1,6 тис. туристичних рейсів, послугами яких користувалися приблизно 650 тис. осіб щороку. При цьому тривалість подорожей варіювалася від одного дня до місяця [31].

Хоча рівень сервісу і комфорту був доволі низький, у порівнянні із закордонними поїздами, алей все це компенсувалося доступною вартістю квитка. В той час було освоєно понад 400 тис. км. залізниць, на яких здійснювали подорожі майже дві тисячі туристичних поїздів, в складі яких були звичайні купейні та плацкартні вагони. У найбільш великих туристичних центрах були обладнані спеціальні місця стоянки туристичних

поїздів. Великим попитом користувалися напрямки у бік морів (Азовського та Чорного) та Закарпаття. Туристичні поїзди доставляли дітей у піонерські табори, а дорослих – у пансіонати та бази відпочинку. Не менш популярними були і залізничні екскурсії «вихідного дня».

Так, на Придніпровській залізниці у 80-ті роки існувала налагоджена система організації екскурсії «вихідного дня» за маршрутом Дніпропетровськ-Феодосія. Профспілки практично усіх підприємств міста замовляли таку подорож впродовж літніх місяців і працівники заводів та фабрик Дніпропетровська мали можливість, практично безкоштовно, із членами своїх сімей відпочити протягом 2-х днів на Чорному морі. Для організації такого відпочинку вагони цього потягу, який прибував у суботу зранку, відставлялись на окремі колії станції Айвазовська (розташована в межах міста Феодосія), в цих же вагонах туристи і відпочивали вночі. Для обслуговування таких пасажирів безпосередньо у санітарно-побутовому корпусі станції Айвазовська були туалети і душові кімнати. Також в цьому корпусі щодобово протягом року функціонували і так звані «кімнати відпочинку», такі готелі функціонували і на станціях Сімферополь, Айвазовська та Євпаторія. У курортному місті Планерське (теперішній Коктебель) було побудовано залізничні каси, на другому поверсі яких функціонували кімнати відпочинку. Кімнати відпочинку також були і поруч із залізничними білетними касами у місті Ялта. Була налагоджена система роботи роз'їзних касирів, яких щоранку на службовому автобусі розвозили із Сімферополя по курортних містах Чорноморського узбережжя, що давало можливість відпочивальникам, які не мали квитка у зворотному напрямку, придбати квитки на потяги за будь-яким маршрутом у місці відпочинку, не виділяючи окремого дня на поїздку за квитком у Сімферополь. В наш час, колись налагоджена система сервісного обслуговування, практично забута [30].

Після здобуття незалежності у 1991 році Україні дісталася розгалужена мережа залізниць, яка забезпечує доступність цікавих для

туристичного освоєння регіонів. Але кількість спеціалізованого рухомого складу для подорожей є недостатнім, практично відсутній спеціалізований рухомий склад для тривалих подорожей. Низький рівень комфорту та економічна недоцільність існуючих туристичних подорожей стримують розвиток залізничного туризму.

Туристична фірма «Джерело» ще в 1991 р. першою в Україні стала організувати залізничні подорожі. Найвдаліший з проектів компанії – створення туристичного поїзда підвищеної комфортності, до складу якого увійшли два унікальних вагона, – вагон-концертний зал і вагон-душ з міні сауною. І якщо в 1991 році було проведено лише один залізничний тур, то в наступні роки ця цифра досягла 20 турів за рік. На жаль, у 2000-х роках цей залізничний тур припинив своє існування [31].

Після 1992 року кількість залізничних туристичних поїздок суттєво скоротилася, оскільки рухомий склад Укрзалізниці не відновлювався, а нові вагони та поїзди були не пристосовані для цих подорожей. Тому мешканці України віддають перевагу поїздам літаками до курортів закордонних країн, більшою мірою для відпочинку на березі моря або океану.

В історії розвитку залізничного туризму в Україні можна виділити такі етапи [31]: перший: 1960-ті роки – введення дальніх туристсько-екскурсійних поїздок. Наприклад, користувався популярністю туристичний поїзд «Дніпропетровськ» сполученням Дніпропетровськ-Ленінград. Подорож було організовано сумісними зусиллями обласної ради профспілки, обласної ради по туризму і екскурсіям та Дніпропетровським бюро подорожей та екскурсій.

Тижнева подорож обходилася туристу майже в копійки, адже основну частину путівки оплачував профспілка підприємства, на якому працював робітник. Програма подорожі включала триразове харчування та автобусні й піші екскурсії містом.

Другий: 1980-ті роки – поява графікових туристичних поїздів; організовано 1600 туристичних рейсів тривалістю від одного дня до місяця. Маршрути пролягали як територією Радянського Союзу, так і інших країн. І

вже з 1991 року – третій етап – занепад залізничного туризму.

Укрзалізниця чверть століття не вкладала достатньо коштів на оновлення рухомого складу та інфраструктури. В таких умовах розвиток залізничного туризму неможливий, адже для організації туристичних поїздів потрібні нові сучасні вагони, які відповідають світовим стандартам. В АТ «Українська залізниця», яке було створене у жовтні 2015 року, вільних коштів, які можна було б спрямувати на розвиток залізничного туризму, так само, як і попередньої структури – «Укрзалізниці» – немає [31].

Вітчизняні та іноземні бізнес-структури теж не поспішають вкладати кошти у цей напрямок, адже нестабільна фінансово-політична ситуація в країні не дає їм жодних гарантій та відповідної впевненості в успішному веденні бізнесу.

Туристичних поїздів в Україні, які б були організовані регулярними рейсами, не існує. Залізниця може сформувати додатковий вагон або декілька вагонів, якщо отримає відповідну групову заявку на перевезення. Але ці перевезення все ж таки далекі від класичного поняття залізничної екскурсії. [30].

Як бачимо, Україна має позитивний досвід організації туристичних перевезень залізничним транспортом по широкій колії. В радянські часи курсували туристичні поїзди, які користувалися великим попитом у пасажирів-туристів. Вартість подорожі була доступною, рівень послуг задовольняв клієнтів на той період.

З отриманням незалежності в Україні спостерігається занепад туристичної залізничної діяльності внаслідок старіння об'єктів інфраструктури залізничного транспорту та історично-архітектурних пам'яток, занедбаність закладів відпочинку, які відбулися внаслідок хронічної нестачі коштів на їх оновлення на розбудову. Задля розвитку залізничного туризму в Україні потрібно вирішити безліч питань: і ті, що стосуються вибору туристичних маршрутів, і ті, що стосуються оновлення рухомого складу та інфраструктури, і маркетингові дослідження, і підбір кадрів, і зміни на законодавчому рівні.

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ЗАХОДІВ З АДАПТАЦІЇ СИСТЕМИ МАРКЕТИНГУ ВОКЗАЛЬНИХ КОМПЛЕКСІВ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ УКРАЇНИ ДО ЄВРОПЕЙСЬКИХ ВИМОГ

3.1 Впровадження логістичної системи управління пасажирськими перевезеннями.

Логістика у сфері пасажирських перевезень торкається численних напрямків діяльності. Щоб забезпечити високу якість пасажирських перевезень, необхідно повністю враховувати інтереси користувачів послуг, бути готовими запропонувати їм нові види сервісу, які користуються попитом. Роль логістики, саме тут, визначається системною взаємодією економічного, організаційного, інформаційного, технічного та специфічного для цієї сфери факторів [32]. У вузькому понятті (з позиції бізнесу) логістика у сфері пасажирських перевезень – інтегральний інструмент менеджменту, спроможний досягненню стратегічних, тактичних або оперативних цілей організації бізнесу за рахунок ефективного (з точки зору зниження загальних витрат та задоволення потреб кінцевих споживачів) управління пасажиропотоками, матеріальними, сервісними потоками, а також інформаційними та фінансовими потоками. У широкому понятті слова логістика у сфері пасажирських перевезень – це наука про управління та оптимізацію пасажиропотоків, послуг, що надаються та сервісу і зв'язаних з ними матеріальних, інформаційних та фінансових потоків для досягнення поставлених цілей у визначених системах:

– мікрологістичної – комплекс заходів у колі господарчих одиниць пасажирського комплексу (МИЛС);

– макрологістичної (МАЛС) – комплекс заходів, що виконуються у масштабах галузі (іноді з перетинанням національних кордонів);

– металогістичної (МТЛС) – комплекс взаємодіючих між собою логістичних каналів (логістичних ланцюгів – ЛЛ) розподіл послуг (у внутрішньому чи міжнародному сполученні) [33].

В умовах поглиблення світових інтеграційних процесів проходять

зміни у функціонуванні транспортних ринків як окремих країн, так і у світовому масштабі. Це особливо проявляється посиленням координації та взаємодії різних видів транспорту, прискоренням пересування пасажирів як в межах держав, так і в міжнародних масштабах, що вимагає застосування принципів маркетингу та логістики. Створення ефективно моделі пасажирських перевезень на основі маркетинго-логістичного підходу стає сьогодні важливим чинником реформування всієї транспортної системи, зокрема залізничної.

Створення транспортних коридорів та їх включення в міжнародні транспортно-логістичні системи визнані стратегічним пріоритетним державним напрямком розвитку транспортно-дорожнього комплексу України, який є важливою складовою в структурі економіки України. Його частка у валовому внутрішньому продукті перевищує 15%, а вартість основних виробничих фондів галузі становить 14% від загальної вартості виробничого потенціалу країни.

В Україні починає формуватися транспортно-логістична інфраструктура, складовими частинами якої є національна мережа міжнародних транспортних коридорів (НММТК) на основі існуючих та нових шляхів сполучення, що визначено насамперед у нормативно-правовому полі, та мережа транспортно-логістичних центрів на основі транспортних вузлів. НММТК є складовою частиною української транспортно-логістичної інфраструктури загальноєвропейського й азіатського значення, призначена для міжнародних пасажирських і вантажних перевезень на рівні міжнародних технічних і технологічних норм і стандартів транспортного обслуговування клієнта. НММТК створюється в межах транспортної системи країни як сукупність інфраструктури різних видів транспорту і пов'язаних з нею об'єктів – логістичних центрів, прикордонних переходів і митних об'єктів, пасажирських і вантажних терміналів, складів, пунктів сервісу тощо.

Недосконалість системи управління, відсутність комплексних

маркетингових досліджень та низький професійний рівень їх проведення, недостатня увага до проблем управління ефективністю та якістю транспортного виробництва, недостатнє вивчення економічних механізмів управління пасажирськими перевезеннями зменшує ефективність роботи залізниць. Наприклад, незважаючи на зростання доходів від пасажирських перевезень, витрати на них збільшуються випереджувальними темпами [33]. В теперішній час розвиток світової транспортної системи, зокрема і європейської, проходить на основі глобальної логістики, пошук нових можливостей для формування її цілей. Істотне значення для реалізації глобальної логістики в Україні, зокрема в сфері пасажирських перевезень, мають процедури регулювання, що проводять багато країн для зняття торгових, митних, транспортних та фінансових бар'єрів на шляху розвитку міжнародних торгових, соціально-політичних взаємовідносин. Ці процедури полегшують просування пасажирів міжнародними транспортними коридорами, що збільшує пасажиропотоки на залізничному транспорті, сприяють посиленню конкуренції між залізницями України та інших країн у боротьбі за споживачів транспортних послуг. Тому маркетингові дослідження на макрорівні мають надзвичайно велике значення для інтеграції країни у світову транспортну систему, формування міжнародних транспортних коридорів. Зростання пасажиропотоків вимагає необхідності дослідження проблем, що пов'язані з логістичними технологіями. Розвиток мережевої інфраструктури пасажирського залізничного комплексу, регіональних інформаційних логістичних центрів повинно передбачати формування цілісних логістичних систем управління пасажирськими перевезеннями.

Для підвищення ефективності маркетингових досліджень на мікрорівні необхідно розробляти заходи не для всього ринку транспортних послуг і робіт, а для виділених груп, які мають схожі основні вимоги до запропонованої продукції. При утворенні таких груп та сегментів до них застосовують такі вимоги: сегменти повинні бути внутрішньо однорідні за

основними вимогами до послуг (за критеріями сегментації), між собою вони повинні достатньо сильно відрізнятися за тими вимогами і бути достатньо вагомими, щоб витрати на розроблення та реалізацію заходів комплексу маркетингу з обслуговування цього сегмента окупились за рахунок отриманого від цих заходів доходу.

Підходи щодо роботи із різними сегментами можуть відрізнятись, а індивідуальний аналіз сегментів дає змогу ефективніше приймати управлінські рішення, які вплинуть на підвищення ефективності та якості залізничних перевезень [32].

При впровадженні логістичних досліджень слід враховувати специфіку регіональних філій АТ "Українська залізниця", а саме:

- повний цикл перевезень в Україні забезпечує, як правило дві, три, чотири, а то й п'ять регіональних філій;
- всі експлуатаційні структури взаємодіють на основі загальної технології та єдиних інформаційних ресурсів;
- залізничний транспорт України охоплює усі регіони України як єдиний технологічний комплекс;
- для АТ "Українська залізниця" характерна середня дальність перевезень.

Крім цього, через Україну проходять три міжнародні транспортні коридори (залізничні колії та автомобільні шляхи).

Тому, враховуючи особливості функціонування залізничного транспорту, слід розглядати АТ Українська залізниця як цілісний, складний організаційно-технічний та соціально-економічний комплекс, що вимагає спеціальних напрямків логістики.

Маркетингові дослідження пасажирських перевезень передбачають систематичний аналіз ринку транспортних послуг населення та зовнішнього середовища для вирішення тактичних та стратегічних завдань управління пасажирськими перевезеннями залізничного транспорту України. Результат маркетингу пасажирських перевезень - прийняття

ефективних управлінських рішень, що дають змогу забезпечити залучення до залізничних перевезень необхідного пасажиропотоку за рахунок гнучкої тарифної політики, щодо пропозиції населенню транспортних послуг прогнозованого об'єму та рівня якості. Тому слід оцінити користувачів послуг залізничного транспорту у співвідношенні ціна – якість, що дасть змогу встановити відповідність між структурою попиту і потребою в тих чи інших видах рухомого складу.

Пасажирів можна поділити на групи: перша група, незалежно від цілей поїздки, насамперед надає перевагу комфортності. Ціни для цієї категорії пасажирів не мають особливого значення порівняно із рівнем сервісу в якісному наданні послуг. Альтернативним видом транспорту цієї групи є авіаційний транспорт. Для цієї групи модель повинна відображати набір стандартних послуг у вагонах підвищеної комфортності, набір індивідуальних послуг в цих вагонах, ефекти комфортності від вищезазначених послуг, вартість комплексу стандартних послуг, ціну індивідуальних послуг по замовленню пасажирів, максимально допустиму для пасажирів цієї категорії ціну сукупних послуг під час поїздки.

Друга категорія пасажирів розглядає поїздку в потязі як необхідність і обмежується звичайними послугами. У цьому випадку мінімізується ціна поїздок, пасажирів не особливо вибагливі до комфорту при перевезеннях. Щодо дальніх поїздок, залізничний транспорт є практично безальтернативним, а щодо міжобласних, конкуренцію йому складає автомобільний як більш мобільний та дешевий. Ця категорія пасажирів вимагає мінімально необхідного рівня логістичних послуг. Модель для цієї категорії повинна відображати: перелік стандартних послуг у вагонах звичайної комфортності, час надання послуг, ефект комфортності та оцінку пасажирів звичайної мінімально необхідної комфортності поїздки.

Третя група пасажирів зорієнтована на середню ціну квитків і відповідно і середню якість послуг. Якщо виходити із стабільності цін на різні квитки за проїзд для тривалого періоду, то структура пропозиції

повинна передбачати таке: загальну кількість посадкових місць по станціях відправлення певної регіональної філії, кількість станцій, кількість днів, коли розклад руху залишається незмінним, кількість потягів, що відправляються із конкретної станції цієї філії та кількість місць в плацкартному, купейному та СВ-вагонах.

Впровадженням маркетинго-логістичного підходу в організації пасажирських перевезень на залізничному транспорті є формування системи управління на макрорівні. Ця система управління забезпечить координацію перевізних та пропускних можливостей залізниць та зростаючих об'ємів пасажиропотоків, тобто логістична система повинна бути цілісною, забезпечити акумулювання всіх інформаційних технологій управління перевезеннями, а саме: створення мережі багатофункціональних логістичних центрів, або спеціалізованих логістичних підрозділів, формування довгострокових проектів щодо забезпечення сервісного обслуговування пасажирів. Принциповою особливістю розвитку сучасної організації управління перевізним процесом є перехід від інформаційних до інформаційно-аналітичних систем управління, важлива роль в яких належить взаємозв'язку маркетингових та логістичних досліджень. Логістичні підрозділи, оцінивши маркетингову інформацію про реальний попит, забезпечують логістичну пропозицію і забезпечують реалізацію цього попиту в наданні транспортних послуг. Відсутність цілісних маркетингових структур не дає змоги сформувати перспективні пропозиції, що впливає на рівень конкурентоспроможності. Формування структури пасажирських залізничних перевезень на основі логістики створює умови для оптимізації перевізного процесу і формування інтермодальних транспортних систем, формування науково обґрунтованого графіку руху поїздів і його оперативного втручання з боку диспетчерської служби, уніфікації системи управління пасажирськими перевезеннями в мовах будівництва швидкісних магістралей, підвищення сфер конкурентної діяльності всіх перевізників у різних сегментах.

Маркетинговий підхід до організації пасажирських перевезень, тобто послуг тісно пов'язаний з логістичною оптимізацією та управлінням системами пасажиропотоків. Усі витрати для маркетингової діяльності залізничних підприємств, як і витрати на логістику, повинні враховуватись при становленні тарифів на пасажирські перевезення, тобто йдеться про інформацію маркетингу та логістики, функції яких органічно поєднуються в спільні технології. Ці технології вимагають системних маркетингових досліджень транспортного ринку, цінової політики, логістичної оптимізації витрат в розподілі пасажиропотоків, які повинні задовольняти попит клієнтів. Для реалізації досліджень, виконаних в роботі, безумовно необхідна оптимізація структури управління на макрорівні, якою в даному випадку і є вокзал та запропонована у наступному підрозділі. Так, запропоновано у складі технічного центру ввести посаду інженера-логіста з наступними обов'язками, а саме:

- координація пасажиропотоків, враховуючи пропускні та провізні можливості ділянок залізниці;
- проведення маркетингових досліджень пасажиропотоків (їх структуру, напрями пересування, прогноз на перспективу);
- аналіз пасажиропотоку на вокзалі, обґрунтування зміни схеми поїздів і маршрутів;
- розробка рекомендацій з провадження додаткових поїздів у сезонні періоди.

3.2 Удосконалення організаційної структури управління вокзалом

Важливим напрямком удосконалення якості системи надання додаткових послуг вокзальними комплексами залізничного транспорту є впровадження нових форм управління, удосконалення рівня маркетингової діяльності та створення організаційної структури вокзалів, орієнтованої на дослідження та максимальне задоволення попиту споживачів транспортних послуг.

Маркетингова діяльність на залізничному транспорті для пасажирських перевезень зосереджена в основному в підрозділах (вертикаль Департамент пасажирських перевезень далекого сполучення – пасажирський відділ дирекції – вокзал). Необхідно відмітити, що в умовах ліквідації пасажирської служби залізниць безумовно виникає необхідність виконання маркетингових функцій саме в маркетинговому середовищі. Наприклад, на сьогоднішній день значною загрозою розвитку пасажирських перевезень є цінова політика авіатранспортних підприємств, спрямована на значне здешевлення їх послуг. Проте, відповідних дій з боку підприємств залізничного транспорту майже не спостерігається.

В основу реформування маркетингової системи пропонується застосувати наступні принципи, представлені на рис. 3.1, а саме:

- ієрархічність – побудова єдиної маркетингової вертикалі управління відповідно до загальної системи управління на залізничному транспорті із збереженням функціонально-територіального принципу та подвійного підпорядкування лінійних підприємств: методичного з боку відповідного підрозділу служби та адміністративного з боку відділу дирекції;

- спеціалізація – відповідність розподілу обов’язків та повноважень працівників, який історично склався на залізничних підприємствах, канонічним положенням теорії маркетингу;

- централізація – перехід від двох окремих маркетингових систем до створення єдиної маркетингової структури, відповідальної за обидва види перевезень;

- концентрація – накопичення маркетингової інформації в підрозділах маркетингової системи;

- пріоритетність – підвищення ролі маркетингу в системі управління залізничним транспортом та надання йому вирішального права при виборі загальної стратегії розвитку галузі.

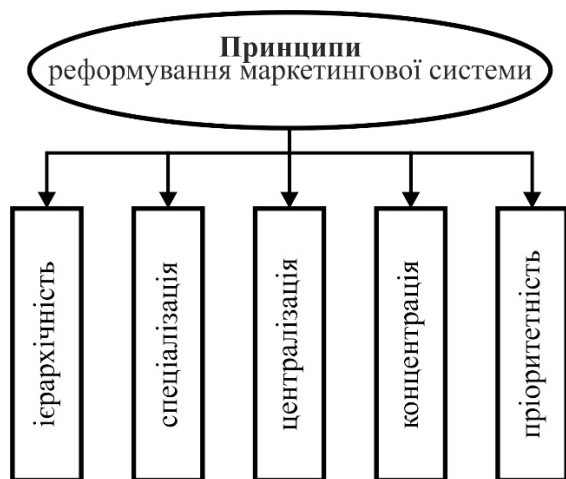


Рис.3.1 Принципи реформування маркетингової системи

Важливо також відмітити, що так як основною продукцією залізничного транспорту є послуги з перевезень пасажирів та вантажів, то обов'язковим є виконання принципів маркетингу послуг.

Як бачимо, автори найбільш відомих на сьогодні моделей маркетингу послуг (модель П. Ейгліє та Е. Ланггарда, модель К. Гренроса,

модель М. Бітнер, модель Ф. Котлера) звертають увагу на ті контрольовані фактори, які слід використовувати при плануванні маркетингу. До таких факторів в усіх моделях відносяться:

- контактний персонал підприємства – оскільки процес виробництва та споживання послуг нероздільні, то кінцеве задоволення споживача багато в чому залежить від компетенції та поведінки обслуговуючого персоналу (в моделі К. Гренроса функціональна якість послуги, тобто те, як відбувається процес надання послуги);

- матеріальне середовище – так як послуги характеризуються неможливістю зберігання та відчування, то думка споживача стосовно тієї чи іншої організації багато в чому буде базуватись на її зовнішніх матеріальних характеристиках [34].

Названі фактори обов'язково мають бути враховані при реформуванні маркетингової системи. Зокрема, принцип пріоритетності тісно пов'язаний із здійсненням внутрішнього маркетингу, тобто дій, спрямованих на створення таких умов праці та мотиваційних характеристик для персоналу залізничних підприємств, які безпосередньо контактують зі споживачами, які б сприяли підвищенню функціональної якості. Не менше значення має контроль якості надання послуг, тобто взаємодії обслуговуючого персоналу зі споживачами – інтерактивний

маркетинг згідно термінології Ф. Котлера.

З урахуванням виконаних досліджень можна зазначити, що в теперішній час на вокзалах однакової класності послуги надаються по-різному: відрізняються як перелік того, чим можуть скористатись пасажирів вокзалів, так і вартість послуг. А головною проблемою є збитковість – вокзали продукують приблизно 0,5 млрд. грн. збитків на рік. Тому у 2020-му році розпочато створення філії «Вокзальна компанія» АТ «Українська залізниця», яка об'єднає та уніфікує діяльність цих об'єктів по всій Україні.

На рис. 3.2 наведено етапність утворення Вокзальної компанії з урахуванням офіційних матеріалів та особистого бачення автора. На час написання даної роботи до нової структури вже передано ті вокзали, які перебували на балансі філії «Пасажирська компанія», наступним чином відбувається процес приєднання тих вокзалів, що знаходяться на балансі регіональних філій АТ «Українська залізниця».

Основні завдання реформування – передусім забезпечити комфортний сервіс для пасажирів на вокзалах, адаптувати його до європейських вимог, вийти на беззбитковість, а пізніше – на прибуток. На території вокзалів АТ «Українська залізниця» є чудові музеї, багато вокзальних комплексів – це пам'ятки архітектури, культурна спадщина українського народу, що обмежує певні можливості змін під час капітального ремонту та реконструкції. В умовах розвитку державно-приватного партнерства (шостий етап розвитку ДПП) необхідно забезпечити автентичність досліджуваних об'єктів. Треба зробити вокзали «магнітами», що притягуватимуть не лише пасажирів, а й відвідувачів, які приходитимуть на вокзал як на екскурсію або навіть просто випити кави.

Ще один з напрямків діяльності – просування технології автоматизації процесів у філії «Вокзальна компанія» та в Укрзалізниці загалом.

Як вже було зазначено вище, у господарській діяльності основне завдання філії «Вокзальна компанія» – вийти на прибуток. Зараз сім

вокзалів (Київ, Хмельницький, Миколаїв, Вінниця, Чоп, Дніпро, Херсон) розглядаються для передачі в концесію. До другої половини 2021 р. буде оголошений перший конкурс і стане зрозумілим реакція ринку. А зараз стоїть завдання провести аудит усіх вокзальних приміщень і площ, придатних для передачі в оренду.



Рис. 3.2 Етапність утворення філії «Вокзальна компанія»
Джерело: матеріали АТ «УЗ» з доробкою автора

Бізнес-план філії «Вокзальна компанія» розроблений і погоджений на

всіх рівнях товариства. У ньому описані та обраховані всі вокзальні площі. Це буде візуалізація – схема вокзалу з прив'язкою до конкретної локації всіх потенційних місць, які можна здати в оренду, зі зрозумілим зонуванням. Насамперед буде оцінена можливість розміщення тих чи інших груп товарів у конкретних місцях: фудкорту, продуктової групи товарів, промислової, аптеки тощо. Кожен працівник Укрзалізниці, який має авторизований доступ до цієї інформації, зможе її швидко переглянути на екрані, відкривши інтерактивну карту.

На сьогодні головна проблема вокзалів – це практично відсутність орендарів та стан будівель, подекуди жахливий. Зараз здійснюється приймання всього майна та переведення персоналу.

Всі перелічені проблеми й має вчасно та якісно вирішити створена «Вокзальна компанія», що, в свою чергу прискорить інтеграцію пасажирських перевезень в цілому у Європейську транспортну систему.

Важливим внеском маркетингу послуг до загальної теорії маркетингу є розуміння клієнтів як частини організації. Іноді клієнтів називають також працівниками неповного робочого дня. Відділи маркетингу, в яких працюють фахівці в цій галузі, можуть виконати тільки обмежений обсяг робіт. Їх співробітники не можуть знаходитись завжди в потрібний час з потрібним відношенням до клієнта. Внаслідок того, що маркетинг є невід'ємною частиною багатьох функцій, що здійснюються підприємством в процесі надання послуги, всі її співробітники "за сумісництвом" стають маркетингологами. Важливим завданням маркетингу є надання повноважень працівникам першої лінії, тобто вокзалів, щоб вони могли працювати з клієнтом без затримок. Зокрема, працівник, який може швидко виправити помилки, розглянути скаргу і залагодити проблему без звертання до керівника, укріплює позитивні відносини з клієнтом. Надання повноважень вимагає від працівників здатності взяти на себе відповідальності і працювати більш незалежно [35].

Необхідно іще раз підкреслити, що у сфері пасажирських перевезень

на рівні відособлених структурних підрозділів додаткові послуги надають підрозділи вокзалу: квиткові каси (продаж квитків), багажні відділення, довідкові бюро, кімнати відпочинку, зали очікування, камери схову (надання додаткових послуг). Квиткові касири здійснюють свою діяльність користуючись АСУ Експрес наряду з товарними касами за технологією клієнт-сервер. Тому вся необхідна інформація, пов'язана з обсягами перевезень пасажирів, має поступати в інформаційний банк в автоматичному режимі. Дані про обсяги надання додаткових послуг передаються старшим білетним касиром та начальником вокзалу щоденно до дирекції або безпосередньо до сектору досліджень (залежно від класу вокзалу). Тому пропонується щоквартально складати та представляти до сектору досліджень Вокзальної компанії рекомендації щодо вдосконалення обслуговування пасажирів на вокзалах на основі пропозицій кожного структурного підрозділу.

На рис. 3.3. показана структура управління вокзалом, на якому виділено маркетинго-логістичний центр з трьома фахівцями-маркетологами та логістами, яким, в умовах глобалізації та інтернаціоналізації транспортного бізнесу, запропоновано виконання наступних функцій, а саме:

1. Консультування адміністраторів готелів міста.
2. Консультування менеджерів тур-агенцій і туроператорів.
3. Розробка та надання керівнику підрозділу пропозицій з організаційно-технічних, економічних, кадрових та соціально-психологічних питань, з метою підвищення якості та конкурентоспроможності підприємства на внутрішньому та зовнішньому ринках.
4. Встановлення системи пошуку необхідної інформації для розширення зв'язків і обміну досвідом із підрозділами інших видів транспорту.
5. Встановлення системи пошуку необхідної інформації для

3.3. Розробка концесійних підходів до обґрунтування державно-приватного партнерства на залізничному транспорті

З урахуванням проведених досліджень та заходів, передбачених планом заходів на 2019-2021 роки з реалізації Національної транспортної стратегії України на період до 2030 щодо інноваційного розвитку транспортної галузі та впровадження інвестиційних проектів, в даній роботі розроблено концесійні підходи та умови передачі залізничних вокзалів у концесію. Слід зазначити, що сьогодні концесія є найбільш популярним видом державно-приватного партнерства (як в Україні, так і за кордоном), але наразі майже всі концесійні проекти в Україні є незначними та реалізуються у сфері житлово-комунальних послуг (збору/очищення/розподілення води та збору/вивезення/утилізації відходів). Однак механізм концесії, за умови його належного нормативно-правового забезпечення, може бути використаний для реалізації масштабних інфраструктурних проектів на залізничному транспорті.

Поняття концесії з'явилося в українському законодавстві ще у 1999 р. з прийняттям Закону України про концесії. Сьогодні вже є 4 закони, що регулюють питання концесії загалом та окремих галузей/об'єктів. Проте відповідні закони пропонують регулювання, не надто привабливе для інвесторів, пропонуючи незрозумілий та складний механізм передачі об'єктів у концесію. Протягом останніх років особливо активно ведуться розмови щодо необхідності покращення концесійного законодавства, що дозволило б збільшити привабливість України як концесієдавця. 03.04.2018р. ВРУ прийняла в першому читанні Проект Закону України «Про концесії» №8125 (далі – Проект). Перша презентація Проекту, що розроблявся за участю експертів ЄБРР, відбулась ще у вересні минулого року. Вже тоді було заявлено, що Проект покликаний не лише гармонізувати наявні концесійні закони, але й врахувати вимоги європейського законодавства у відповідній сфері. Отже, на відміну від чинного законодавства, Проект передбачає, що ініціаторами підготовки

пропозицій щодо концесії можуть бути не лише органи виконавчої влади, місцевого самоврядування та державні підприємства, але й інвестори (як резиденти, так і нерезиденти). Безперечно, така новина є позитивною та дозволить інвесторам вкладати кошти у проекти, які їх цікавлять [36].

Проектом Закону передбачено:

- «можливість застосування концесії у будь-якій сфері господарської діяльності як на загальнодержавному так і на місцевому рівнях;
- прозора процедура ініціювання та прийняття рішення щодо концесії та вибору концесіонера;
- можливість заміни неефективного приватного партнера;
- створення сприятливих умов для залучення банківського фінансування;
- спрощення процедур виділення земельних ділянок для проектів концесії та чітке регулювання права власності на об'єкт концесії;
- чітке визначення прав та обов'язків сторін та контроль за виконанням з боку держави.»

Відповідно до законопроекту, термін концесії може складати від 3 до 50 років. Ініціаторами концесії можуть бути органи державної влади, що здійснюють управління об'єктами державної власності, органи місцевого самоврядування, державні компанії, а також самі потенційні концесіонери.

Концесіонером можуть бути юридичні особи (резиденти та нерезиденти), окрім резидентів держави-агресора та інших осіб, перелік яких аналогічний переліку вказаному у Законі України про приватизацію державного майна.

Концесіонер обирається на концесійному конкурсі, який проходить у п'ять етапів, представлених на рис.3.4, а саме:

- 1) попередній відбір претендентів;
- 2) подання конкурсних пропозицій учасниками;
- 3) оцінка конкурсних пропозицій і вибір переможця;
- 4) переговори з переможцем;

5) укладання угоди.

Необхідно зазначити, що вищевказаний процес може бути розпочато на шостому етапі створення Вокзальної компанії.



Рис.3.4. Етапність процесу концесійного конкурсу
Джерело: розробка автора

Відповідно до законопроекту, в межах концесії концесіонеру надаються права на створення об'єкта концесії, управління об'єктом концесії, а також на надання суспільно значущих послуг. Це може бути як будівництво та експлуатація нових автомобільних доріг або розвиток інфраструктури морських портів на умовах концесії так і реконструкція вищезначених об'єктів, включаючи вокзальні комплекси залізниць. Йому також передається переважна частина операційного ризику, ризик попиту та ризик пропозиції. Окрім того, концесіонеру не гарантовано окупність його інвестицій з боку держави. Концесіонер переважно отримує плату від користувачів об'єктами концесії (прямо або опосередковано) (рис. 3.5).

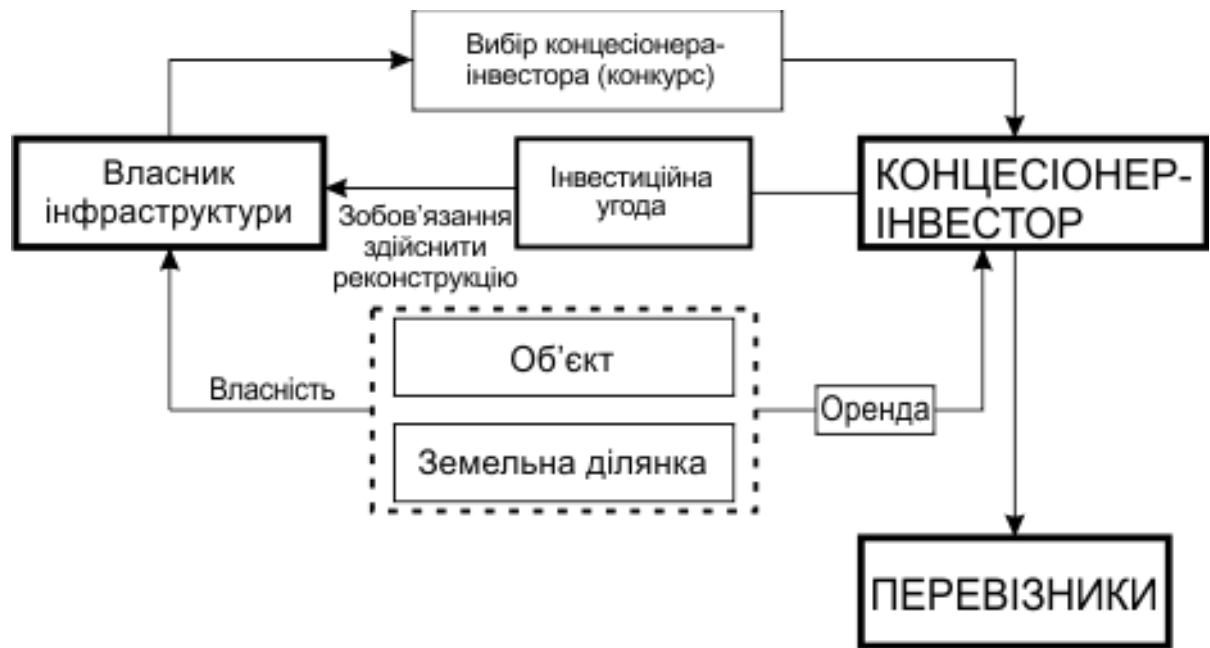


Рис.3.5 Схема взаємозв'язку учасників концесійної угоди
Джерело: [36] з доробкою автора

Законопроект відтепер надає гарантії прав концесіонера в наступних питаннях:

- імунітет до змін законодавства (стабілізаційне положення);
- можливість застосування арбітражу (у тому числі міжнародного) для вирішення господарчих спорів;
- концесіодавець відповідає за підготовку повного пакета документів, необхідного для реалізації проекту концесії;
- ліцензії та дозвільні документи переходять від держави до концесіонера.

Так протягом 2017 року в країнах ЄС укладено 40 угод концесії на суму близько 14 млрд. євро. Україні, в свою чергу, для повної модернізації її існуючої транспортної інфраструктури необхідно 35 млрд. доларів.

Необхідно прийняти до уваги також і те, що досвід передачі вокзалів у концесію вже має Польща (вокзал Варшава), Латвія (вокзал Рига-Пас). Канада, Великобританія, Греція, Нідерланди також реалізують концесійні проекти в транспортній галузі [7, 8].

Слід зазначити, що одним з елементів інвестиційної привабливості в

організації бізнесу на території вокзального комплексу є наявність людних місць, тобто площ, на яких функціонування бізнесу буде найбільш ефективним й прибутковим тому, що вони знаходяться в зоні пасажирського потоку (потенційних клієнтів). Найбільш привабливі зони повинні визначатися за допомогою аналізу пасажиропотоку, напрямлень та інтенсивності руху пасажирів, що, в свою чергу, визначає доцільність обсягів реконструктивних рішень з метою раціонального розташування приміщень, що обслуговують пасажирів, оптимального використання вільних площ будівель. В період підготовки відповідної документації разом із замовником визначаються пріоритетні заходи щодо реконструкції, реставрації, технічного переоснащення та пристосування окремих приміщень і будови вокзалу в цілому, в сучасних умовах пандемії коронавірусу COVID-19 – встановлення автоматизованих систем вимірювання температури та організації чіткого контрольно-пропускного режиму.

На відміну від концесії, приватизація або оренда не дозволять досягти беззбитковості вокзалів повною мірою. У разі приватизації держава («УЗ») втрачає контроль і право власності на вокзали, які мають стратегічне значення. Механізми оренди не дозволяють покласти на приватного інвестора повний спектр обов'язків щодо належного розвитку інфраструктури вокзалу в той мірі, в якій це можливо зробити в рамках концесії. Саме тому державно-приватне партнерство (Далі – ДПП) й концесію необхідно розглядати як найбільш перспективний шлях відновлення й розвитку інфраструктури вокзалів. Наприклад, у приміщеннях вокзалів може з'явитися багато зон відпочинку різного рівня, створені нові супутні послуги, стане безпечніше, тому що бізнес унеможлиблює кримінальні ризики.

З метою успішного розвитку концесій як механізму активізації інвестиційної діяльності (рис. 3.6) і залучення приватних інвестицій у такі, стратегічно важливі для держави сфери як вокзальні комплекси,–

інвесторам повинно бути забезпечено привабливість інвестиції, безпека вкладання коштів у державну власність, прибутковість капіталу. В залежності від прав власності об'єктів, що передаються у концесію, концесійні угоди можна поділити на три групи:

1. Угоди, в рамках яких об'єктом концесії є державне майно, а концесіонер отримує право на його експлуатацію (так звана «концесія на експлуатацію»).

2. Угоди, що передбачають не тільки право концесіонера не експлуатацію існуючого об'єкта концесії, але й обов'язки реконструювати такий об'єкт, або здійснити на його базі будівництво нових об'єктів (так звана «концесія на реконструкцію»).

3. Угоди, що передбачають права і обов'язки концесіонера здійснювати будівництво нового об'єкту на вільній території з його подальшою експлуатацією (так звана «концесія на будівництво», або «інвестиційна концесія») [37].

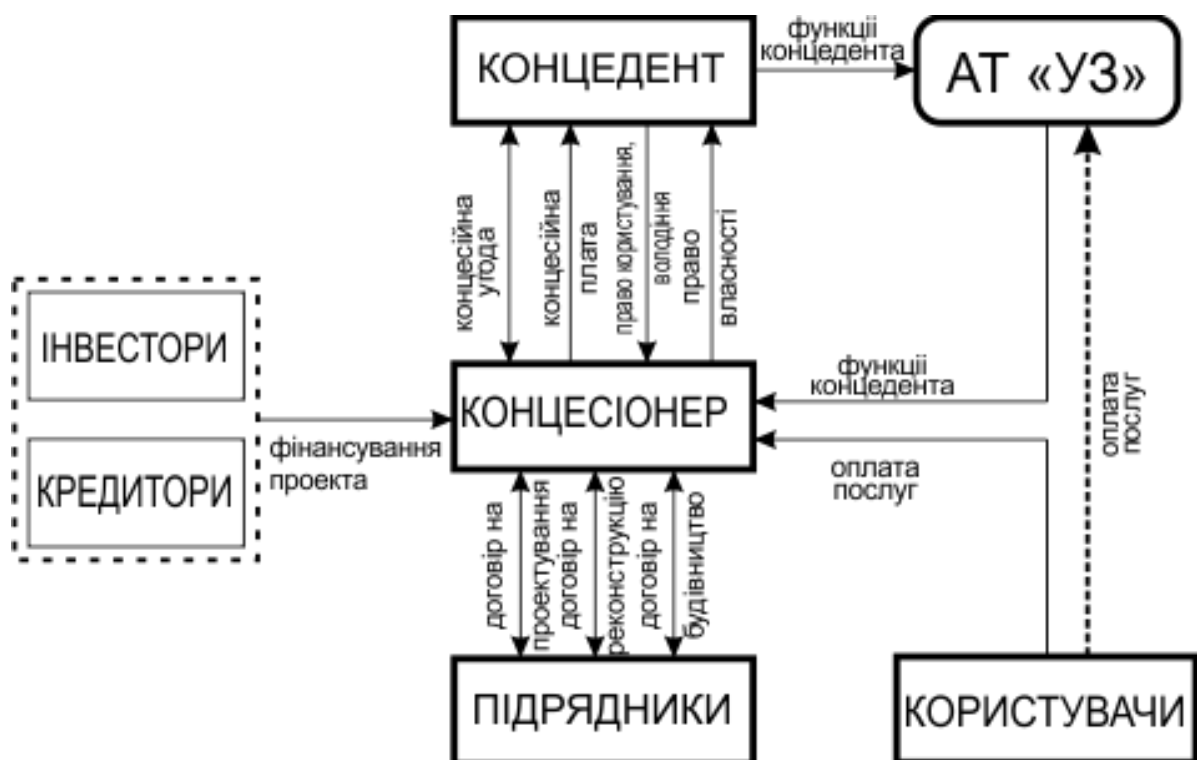


Рис. 3.6. Механізм взаємозв'язку учасників концесійної угоди
Джерело: [37] з доробкою автора

Безумовно, що розглянуті угоди будуть мати відмінності щодо використання принципів щодо визначення величини концесійного платежу – плати, що встановлена концесійною угодою, що вноситься концесіонером за право створення (будівництво/реконструкція) або управління (експлуатації) об'єктами, що передаються в концесію. Необхідно підкреслити, що концесійні платежі є основою концесійної моделі. У відповідності із нормативно-правовими актами України концесійна плата може бути встановлена у наступній формі:

1) визначений у твердій сумі платежів, що вносяться одночасно або періодично в бюджет відповідного рівня;

2) установлений долі продукції або доходів, отриманих концесіонером за результатами діяльності, передбаченої концесійною угодою;

3) передачі концеденту у власність майна, що знаходиться у власності концесіонера.

Концесійною угодою може бути передбачено поєднання перерахованих форм концесійної плати.

Базою для встановлення суми концесійних платежів є ринкова вартість об'єкту концесії, визначеної за допомогою незалежної експертної оцінки з урахуванням співвідношення середньої фондівдачі відповідної галузі (залізничного транспорту) і середньої фондівдачі національної економіки в цілому. Передбачено, що концесійна плата за право створення (реконструкції) об'єкту концесії – вокзального комплексу, розраховується з урахуванням експертної оцінки, що враховує виконану реконструкцію [38].

Визначення величини концесійної плати, передбаченою Методикою [39] може бути виконано за формулою:

$$K_{\text{пл}} = 0,07 \cdot V_{\text{ф}} \frac{\Phi_{\text{отр}}}{\Phi_{\text{нх}}}, \quad (3.1).$$

де $V_{\text{ф}}$ – ринкова собівартість об'єкту концесії, встановлена шляхом

проведення незалежної оцінки;

$\Phi_{отр}$ – середня фондоддача у відповідній галузі;

$\Phi_{нх}$ – середня фондоддача національної економіки в цілому.

Автор роботи також вважає, що в сучасних умовах питання встановлення величини концесійного платежу за договорами реконструкції об'єкту концесії необхідно розглядати з одного боку, як державно-орієнтованого, що забезпечує максимальний захист економічних інтересів держави-власника (концедента), а з іншого – як соціально-орієнтованого, що сприяє зацікавленості концесіонера в максимізації показників ефективності інвестицій. Необхідно зважити на те, що Методика проведення аналізу ефективності здійснення державно-приватного партнерства [40], в свою чергу передбачає оцінку фінансової доцільності досягнення мети ДПП саме з позиції кожної із зацікавлених сторін. Але ця методика передбачає оцінку ефективності здійснення ДПП і концесії на реконструкцію після укладання концесійної угоди, а в розрахунок грошового потоку від реалізації проекту при оцінці показників ефективності закладаються значення концесійних платежів, що розраховані за формулою (3.1) без обґрунтування величини плати за концесію.

Очевидним є наступне, що значення показника чистої приведеної вартості (NPV) об'єкту концесії як показника оцінки ефективності інвестицій концесіонера знаходиться у зворотній залежності від величини концесійних платежів, що надходять в бюджет, а економічний інтерес держави як сторони концесійного договору полягає в максимізації бюджетної ефективності у вигляді надходжень концесійних платежів в бюджет. Тому при обґрунтуванні величини концесійних платежів запропоновано використання розробленого підходу до встановлення так званої «точки рівноваги», яка являє собою таке значення концесійних платежів, коли чиста поточна вартість проекту реконструкції об'єкту концесії, розрахована для концесіонера, дорівнює чистій поточній вартості доходів бюджету у вигляді плати за концесію. Розрахунок значення

«рівноважних» концесійних платежів доцільно проводити на етапі конкурсного відбору концесіонерів і обґрунтування параметрів конкурсної угоди. Графічно запропонований підхід щодо обґрунтування концесійних платежів за договорами концесії на реконструкцію представлений на рис. 3.7.

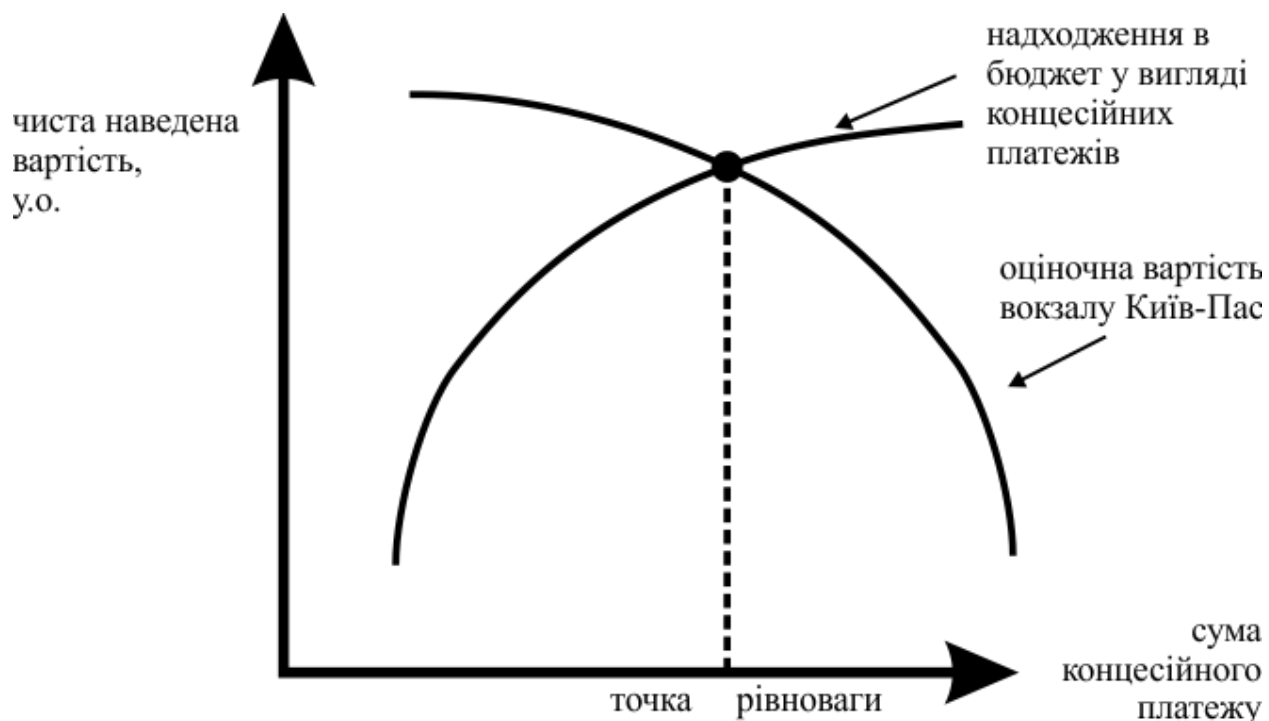


Рис. 3.7 – Підхід до обґрунтування величини концесійних платежів в умовах концесії на реконструкцію.

Джерело: [40] з доробкою автора

Запропонований підхід щодо обґрунтування величини концесійних платежів може бути використаний під час конкурсного відбору концесіонерів при визначенні таких параметрів відбору концесії на реконструкцію:

- суму щорічних платежів концесіонера;
- величини тарифів на послуги концесіонера;
- суми бюджетного фінансування концесійних проектів.

Імітаційне моделювання показників оцінки ефективності концесійного проекту дозволить визначити оптимальне значення вказаних параметрів договору концесії, що, в свою чергу, в подальшому сприяє узгодженню економічних інтересів держави (АТ «УЗ») і концесіонера – інвестора.

Користуючись формулою (3.1) та на підставі звітних статистичних

даних за 2019 рік щодо обсягів перевезень транспортом України в цілому, обсягів перевезень залізничним транспортом України, середньорічної вартості основних виробничих фондів транспорту в цілому й залізничного транспорту України та оціночної вартості вокзалу Київ-Пас ($V_{\text{вок}}$) – встановлюємо розмір концесійної плати:

$$K_{\text{пл}} = 0,07 \cdot V_{\text{вок}} \frac{\Phi_{\text{зал}}}{\Phi_{\text{тр}}} = 0,07 \cdot 118 \cdot 10^6 \frac{0,656}{0,445} = 12,18 \quad (\text{млн. у.о. за рік}),$$

де,

$\Phi_{\text{зал}}$ – величина фондів залізничного транспорту, розрахована за даними державної служби статистики [41];

$\Phi_{\text{тр}}$ – величина фондів транспорту, розрахована за даними державної служби статистики [41].

Безумовно, що для визначення підсумкової концесійної плати необхідно проведення консультацій із провідними спеціалістами-оцінювачами та економістами транспортної галузі.

Висновки

Залізничний транспорт є найважливішою інфраструктурною галуззю суспільного виробництва, яка забезпечує потреби виробничої сфери, суб'єктів підприємницької діяльності у пасажирських та вантажних перевезеннях. У зв'язку із вищезазначеним в дипломній магістерській роботі проаналізована система управління якістю надання послуг пасажирам вокзалів на залізничному транспорті України, у європейських державах, в тому числі на високошвидкісних магістралях, наведена класифікація європейських поїздів, узагальнена система тарифів і пільг, що має місце на залізницях у європейських державах, показаний вплив туристичних перевезень на підвищення конкурентоспроможності залізниць. Запропоновано оновлену структуру управління вокзалом із виокремленням маркетинго-логістичного центру з трьома фахівцями-маркетологами та логістами, яким, в умовах глобалізації та інтернаціоналізації транспортного бізнесу, запропоновано виконання наступних функцій, а саме: консультування адміністраторів готелів міста; консультування менеджерів тур-агенцій і туроператорів; розробка та надання керівнику підрозділу пропозицій з організаційно-технічних, економічних, кадрових та соціально-психологічних питань, з метою підвищення якості та конкурентоспроможності підприємства на внутрішньому та зовнішньому ринках; встановлення системи пошуку необхідної інформації для розширення зв'язків і обміну досвідом із підрозділами інших видів транспорту; встановлення системи пошуку необхідної інформації для розширення зв'язків і обміну досвідом із працівниками вокзалів інших держав та інші. Обґрунтована необхідність концесії вокзалів тому, що на відміну від приватизації або оренди дозволить досягти беззбитковості вокзалів повною мірою. Графічно представлена етапність процесу концесійного конкурсу та запропоновано підхід щодо обґрунтування концесійних платежів за договорами концесії на реконструкцію та проілюстровано графічно.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Національна транспортна стратегія України (надалі – Стратегія), схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 травня 2018 р. № 430-р.
2. Аксенов, І. М. Маркетинг на objekтах транспорту: монографія / І.М. Аксенов. - Нежин: ООО Вид-во "Аспект-Поліграф", 2006. - 336 с.
3. Копитко, В. І. Маркетингові дослідження залізничних перевезень як передумова ефективного менеджменту / В. І. Копитко // Вісн. Нац. ун-ту "Львівська політехніка". - 2007. - № 580: Логістика. - С. 263-269.
4. Наказ МТЗУ від 18 лютого 2006 року № 153 Про затвердження Рекомендацій "Зasad адаптації транспортного законодавства України до законодавства Європейського Союзу"
5. Марценюк, Л. В. Управління парками вантажних вагонів в умовах реформування залізничної галузі . Автореферат дис. канд. екон. наук. – Дніпропетровськ: Дніпропетр. нац. ун-т заліз. трансп. ім. акад. В. Лазаряна, 2012. – 21 с.
6. Мачерет, Д. Тяжелый груз конкуренции / Д. Мачерет, А. Ришков, И. Чернигина // Мир транспорта. – 2008.– № 1. – С. 58-65.
7. Мінінфраструктури планує віддати у концесію сім залізничних вокзалів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.unn.com.ua/uk/news/1894202-mininfrastrukturi-planuye-viddati-u-kontsesiyu-sim-zaliznichnikh-vokzaliv> (дата звернення 22.10.2020). – Назва з екрана.
8. Концесія залізничних вокзалів: чи вдасться Україні перетворити руїни в привабливий сервіс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.unn.com.ua/uk/news/1895953-kontsesiya-zaliznichnikh-vokzaliv-chi-vdastsya-ukrayini-peretvoriti-ruyni-v-privabliviy-servis> (дата звернення 22.10.2020). – Назва з екрана.
9. Иванча С. А. Роль транспортных услуг железных дорог в философских измерениях международного туризма / Т. В. Тесленко // Материалы международной научно-практической конференции Mokslas ir praktika:

- aktualijos ir perspektyvos mokslinių straipsnių rinkinys straipsnių rinkinys) / Theory and practice: problems and prospects scientific articles, Kaunas: Lietuvos sporto universitetas, 2020 С. – 402-410
10. СТП 07-002:2018 «Перевезення пасажирів залізничним транспортом. Регламентні умови» АТ «Укрзалізниця». введеним у дію Наказом АТ «Укрзалізниця» від 05.11.2018 за № 678.
 11. Наумова, О. Є, Антонова О. І. Сервіс як фактор підвищення конкурентоспроможності залізничних пасажирських перевезень [Текст] // Проблеми економіки транспорту. – 2012. – №3. – С. 62-69.
 12. Иванкова, Л. Н. Сервис на транспорте [Текст]: учебное пособие для вузов ж.-д. транспорта / Л. Н. Иванкова, А. Н. Иванков, А. В. Комаров. – М.: Маршрут, 2005. – 75 с.
 13. Аксенов, И. М. Концепция сервиса в сфере пассажирских перевозок [Текст] // Залізничний транспорт України. – 2002. – № 1. – С. 11-15.
 14. Лук'янець, Т. І. Маркетингова політика комунікацій [Текст]: навч. посібник / Т. І. Лук'янець. – К.: КНЕУ, 2003. – 524 с.
 15. Терёшина, Н. П. Экономика железнодорожного транспорта [Текст]: учеб. для вузов ж.-д. транспорта / Н. П. Терёшина, В. Г. Галабурда, М. Ф. Трихунков и др. – М.: УМЦ ЖДТ, 2006. – 801 с.
 16. Основні напрями розвитку маркетингу підприємств залізничного транспорту в сфері пасажирських перевезень [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/17132/1/94-Zorina-155-156.pdf> (дата звернення 22.08.2020). – Назва з екрана.
 17. Тесленко Т. В. Адаптація маркетинга вокзальних комплексів залізничного транспорту України к європейським вимогам в контексті розвитку залізничного туризму / В.А. Мельник // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Mokslas ir praktika: Aktualijos ir perspektyvos» 2019, 9-10 мая / Kaunas: Lietuvos sporto universitetas, 2019. – С. 266-273
 18. Лук'янець, Т. І. Маркетингова політика комунікацій [Текст]: навч.

- посібник / Т. І. Лук'янець. –К.: КНЕУ, 2003. – 524 с.
19. Гненний, М. В. Економіка залізничного транспорту [Текст]: навчальний підручник / М. В. Гненний. – Д.: Вид-во Дніпропетр. нац. ун-ту залізн. трансп. ім. акад. В. Лазаряна, 2014. – 262 с.
 20. Мельник, Т. С. Концептуальні основи нової системи класифікації пасажирських поїздів українських залізниць. [Текст] / Т. С. Мельник // Вагонный парк. –2012. – № 1(58). – с. 42 – 45
 21. Мельник, Т. С. Побудова системи сервісного обслуговування пасажирів відповідно до нової класифікації пасажирських поїздів українських залізниць. [Текст] / Т. С. Мельник // Вагонный парк. –2012. – № 2 (59). – С. 44 – 49
 22. Матусевич, О. О. Класифікація пасажирських поїздів у зарубіжних країнах та Україні / О. О. Матусевич // Проблеми транспортного комплексу України. Вісник економіки транспорту і промисловості. № 42 – К. : ДЕТУТ, № 42, 2013 – 170-172 с.
 23. Дейнека, О. Г. Зарубіжний досвід впровадження високошвидкісного пасажирського руху на залізницях / О.Г. Дейнека Проблеми економіки та управління на залізничному транспорті. Матеріали X ювілейної міжнародної науково-практичної конференції. – К.: ДЕТУТ, 2015. – 177 с.
 24. В Испании можно совершить экскурсию на туристических поездах [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://subscribe.ru/group/internet-zhurnal-ob-otdyihe-turizme-i-puteshestviyah-otpuskrkru/1829239/> (дата звернення 17.10.2020). – Назва з екрана.
 25. Двадцать пять сказочно красивых железных дорог, по которым ходят лучшие поезда мира [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://reamde.org/25-skazochno-krasivyx-zheleznyx-dorog-po-kotorym-hodyat-luchshie-poezda-mira/> (дата звернення 17.10.2020). – Назва з екрана.
 26. Десять захлопывающих та неповторных железнодорожных маршрутов из всего мира [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://vsviti.com.ua/collections/18902> (дата звернення 5.10.2020). – Назва з

- екрана.
27. Десять самых красивых железнодорожных маршрутов планеты [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.forbes.ru/stil-zhizni-slideshow/puteshestviya/54724-railway/slide/3> (дата звернення 17.10.2020). – Назва з екрана.
 28. Железнодорожный транспорт в Шотландии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arrivo.ru/shotlandiya/zheleznodorozhnyiy-transport-v-shotlandii.html> (дата звернення 23.10.2020). – Назва з екрана.
 29. Панорамные поезда Швейцарии. Классические панорамные маршруты по Швейцарии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://forum.awd.ru/viewtopic.php?f=974&t=169594#p3132876> (дата звернення 04.11.2020). – Назва з екрана.
 30. Тесленко, Т. В. Культурні комунікації і туризм у контексті ретроспективи залізничного транспорту / Т. В. Тесленко (тези доп.) // Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції викладачів, молодих вчених і студентів, Дніпро, 18 травня 2018 р. – Дніпро: ДГУ, 2018. – С. 190-192
 31. Бараш, Ю. С. Розвиток залізничного туризму в Україні / Ю. С. Бараш, А. О. Кравченко, О. С. Яснецов // Зб. наук. пр. Дніпропетр. нац. ун-ту залізн. трансп. ім. акад. В. Лазаряна «Проблеми економіки транспорту». – 2014. – Вип. 8. – С. 7–11.
 32. Дикань, В. Л. Маркетингово-логістичний підхід щодо розвитку транспортно-логістичної інфраструктури підприємств залізничного транспорту // Вісник економіки транспорту і промисловості – 2015. – Вип. 51. – С. 9–15.
 33. Малахова, А. А. Удосконалення перевезень пасажирів із застосуванням логістичних підходів // Зб. наук. пр. УкрДАЗТ. – 2013. – Вип. 140. – С. 66–72.
 34. Копитко, В. І. Маркетингово-логістичний підхід в організації пасажирських перевезень на залізничному транспорті – Дніпропетровськ: Вид-во

- Дніпропетр. нац. ун–ту залізн. трансп. ім. ак. В. Лазяряна, 2009. – С.252–256.
35. Окландер, М. А., Жарська І. О. Маркетингові аспекти реформування залізничного транспорту: Монографія. – Одеса. – Астропринт. – 2010. – с.
 36. Бенедесюк, С. М. Оновлення концесійного законодавства [Текст] // «Юридична газета», №15 (617), 10.04.2018р.
 37. Сосна, С. Л. Концессионные соглашения: теория и практика. – М.: Нестор академік Паблішерс, 2002. — 256 с.
 38. Будник, В. А. Обоснование величины концессионных платежей по договорам Концессии на строительство. Социально-экономическое развитие государств Евразии. С.334-337.
 39. Методика расчета концессионных платежей, утв. Постановлением Кабинета Министров Украины от 12 апреля 2000 г. № 639.
 40. Методика проведения анализа эффективности осуществления государственно-частного партнерства, утв. приказом Министерства экономического развития и торговли Украины 27.02.2012г. № 255.
 41. Транспорт України 2019р. Державна служба статистики.

Додаток А

Нумерація рисунків		Назва рисунків
1.	Рис. 1.1	Структура управління філії «Пасажирська компанія» АТ «Укрзалізниця»
2.	Рис. 1.2	Класифікація європейських поїздів
3.	Рис. 1.3	Система тарифів і пілґ
4.	Рис. 2.1	Фінансові результати роботи вокзалу Київ-Пас за 2017-2019 роки
5.	Рис. 2.2	Фінансові результати роботи вокзалу Дніпро за 2017-2019 роки
6.	Рис. 2.3	Фінансові результати роботи вокзалу Львів за 2017-2019 роки
7.	Рис. 2.4	Діаграма аналізу доходів вокзалу Київ-Пас. від ПДД у 2017-2019 р.р.
8.	Рис. 2.5	Діаграма аналізу витрат вокзалу Київ-Пас. від ПДД у 2017-2019 р.р.
9.	Рис. 2.6	Діаграма аналізу фінансового результату діяльності вокзалу Київ-Пас. від ПДД у 2017-2019 р.р.
10.	Рис. 2.7	Діаграма аналізу доходів вокзалу Дніпро від ПДД у 2017-2019 р.р.
11.	Рис. 2.8	Діаграма аналізу витрат вокзалу Дніпро від ПДД у 2017-2019 р.р.
12.	Рис. 2.9	Діаграма аналізу фінансового результату діяльності вокзалу Дніпро від ПДД у 2017-2019 р.р.
13.	Рис. 2.10	Діаграма аналізу доходів вокзалу Львів від ПДД у 2017-2019 р.р.
14.	Рис. 2.11	Діаграма аналізу витрат вокзалу Львів від ПДД у 2017-2019 р.р.
15.	Рис. 2.12	Діаграма аналізу фінансового результату діяльності вокзалу Львів від ПДД у 2017-2019 р.р.
16.	Рис.3.1	Принципи реформування маркетингової системи
17.	Рис. 3.2	Етапність утворення філії «Вокзальна компанія»
18.	Рис.3.3	Запропонована структура управління вокзалом
19.	Рис.3.4	Етапність процесу концесійного конкурсу
20.	Рис. 3.5	Схема взаємозв'язку учасників концесійної угоди
21.	Рис. 3.6	Механізм взаємозв'язку учасників концесійної угоди
22.	Рис. 3.7	Підхід до обґрунтування величини концесійних платежів в умовах концесії на реконструкцію

Додаток Б

Нумерація таблиць		Назва таблиць
1.	Табл. 2.1	Динаміка техніко-економічних показників діяльності вокзалу Київ-Пас за 2017-2019 роки
2.	Табл. 2.2	Динаміка техніко-економічних показників діяльності вокзалу Дніпро за 2017-2019 роки
3.	Табл. 2.3	Динаміка техніко-економічних показників діяльності вокзалу Львів за 2017-2019 роки.
4.	Табл. 2.4	Аналіз доходів вокзалу Київ-Пас. від ПДД у 2017-2019 р.р.
5.	Табл. 2.5	Аналіз витрат вокзалу Київ-Пас. від ПДД у 2017-2019 р.р.
6.	Табл. 2.6	Аналіз фінансового результату діяльності вокзалу Київ-Пас. від ПДД у 2017-2019 р.р.
7.	Табл. 2.7	Аналіз доходів вокзалу Дніпро від ПДД у 2017-2019 р.р.
8.	Табл. 2.8	Аналіз витрат вокзалу Дніпро від ПДД у 2017-2019 р.р.
9.	Табл. 2.9	Аналіз фінансового результату діяльності вокзалу Дніпро від ПДД у 2017-2019 р.р.
10.	Табл. 2.10	Аналіз доходів вокзалу Львів від ПДД у 2017-2019 р.р.
11.	Табл. 2.11	Аналіз витрат вокзалу Львів від ПДД у 2017-2019 р.р.
12.	Табл. 2.12	Аналіз фінансового результату діяльності вокзалу Львів від ПДД у 2017-2019 р.р.