

країн пострадянського простору, включаючи прибалтійські країни, в частині надання пільг окремим категоріям громадян" // С.В. Мельник, М.К. Гаврицька, І.М. Овчарова. - Мінпраці та соц. Політики України, державна установа. - Науково-дослідний інститут соціально – трудових відносин. – Луганськ – 2008, [Електронний ресурс], режим доступу до роботи: [http://www.mlsp.gov.ua/document/87154/Zvit\\_monit\\_dosvid\\_pilg.doc](http://www.mlsp.gov.ua/document/87154/Zvit_monit_dosvid_pilg.doc)

4. Мирошніченко Ю. В. Забезпечення соціально – економічної ефективності приміських пасажирських перевезень на залізничному транспорті України / Ю.В. Мирошніченко. - Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук. – Харків. – 2011. - 198с

5. Томенко: «Заробітна плата посадовців підводиться під базу – зарплату депутатів і

міністрів» 18.09.2009. - Радіо свобода, [Електронний ресурс], режим доступу: <http://www.radiosvoboda.org/content/article/1826268.html>

6. Удосконалення системи пільг в Україні, [Електронний ресурс], режим доступу: [www.case-ukraine.com.ua/.../f7465764ebb29012c5b82ed4e28a0140](http://www.case-ukraine.com.ua/.../f7465764ebb29012c5b82ed4e28a0140)

7. Пояснювальна записка до проекту Закону України „Про заходи щодо законодавчого забезпечення реформування пенсійної системи”, [Електронний ресурс], режим доступу: <http://www.profiwins.com.ua/ru/legislation/project/1405.html>

8. Громова Е.В. Повышение эффективности пассажирских перевозок на основе маркетинговых исследований [Текст]/ Е.В. Громова // Вестник ХГПУ. – Харьков: ХГПУ, 1998. – Вып. 25. – С. 77-79.

**Аннотация.** В статье рассматривается система учета льготного контингента в пассажирских железнодорожных перевозках. Предлагаются пути и методы совершенствования действующей системы.

**Ключевые слова:** льготный контингент, пассажирские железнодорожные перевозки.

**Summary.** In article the system of the account of a preferential contingent in passenger rail transportation is considered. Ways and methods of perfection of operating system are offered.

**Keywords:** a preferential contingent, passenger rail transportation.

**Рецензент** д.е.н., професор УкрДАЗТ Позднякова Л.О.  
**Експерт редакційної колегії** к.е.н., доцент УкрДАЗТ Токмакова І.В.

УДК 656.07.078

## КОМПЛЕКСНЕ СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ ЯК НАПРЯМ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

**Зоріна О.І., к.е.н., професор,  
Верлока В.С., к.е.н., професор,  
Шаля О.Г., к.е.н., доцент (УкрДАЗТ)**

В статті освітлено вплив комплексного обслуговування пасажирів на якість транспортних послуг та розглянуто досвід Південної залізниці щодо розробки для пасажирів платної картки «Комплексного сервісного обслуговування», яка містить широкий асортимент послуг.

**Ключові слова:** якість транспортних послуг, додатковий сервіс, імідж, конкурентоспроможність.

**Постановка проблеми та її зв'язки з науковими та практичними завданнями.** Сучасний стан залізничного транспорту та аналіз перспектив його розвитку показують необхідність

здійснення неординарних заходів, спрямованих на підвищення доходів від пасажирських перевезень та рішення взаємопов'язаних задач: виживання і подальшого розвитку галузі і адаптації її до умов ринкової економіки. Одним з таких рішень є перехід на маркетингові принципи управління.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Результати останніх досліджень щодо питань підвищення якості транспортних послуг у науковій літературі зустрічаються все частіше. Серед усіх публікацій доцільно відзначити роботи І.М. Аксьонова, В.Л. Диканя, В.П. Гудкової, Є.М. Сича, Ю.Ф. Кулаєва, В.Г. Шинкаренка та інших авторів.

**Мета статті.** Задача зацікавити пасажирів до послуг залізничного транспорту набуває все більшої актуальності у зв'язку з необхідністю

підвищення конкурентоспроможності пасажирських перевезень. Тут, безумовно, стане у нагоді зарубіжний досвід організації пасажирських перевезень. Тому в статті розглядаються послуги, які надаються пасажиром на зарубіжних залізницях до, підчас та після поїздки.

**Викладення основного матеріалу дослідження.** В загальному розумінні значення поліпшення якості транспортних послуг полягає в тому, що це здійснює вагомий вплив на формування більш ефективної системи господарювання залізниць в умовах ринкових відносин. До того ж, багатоаспектне підвищення якості впливає не тільки на виробництво та ефективність господарювання, але і на імідж транспортного підприємства в цілому (рис. 1).

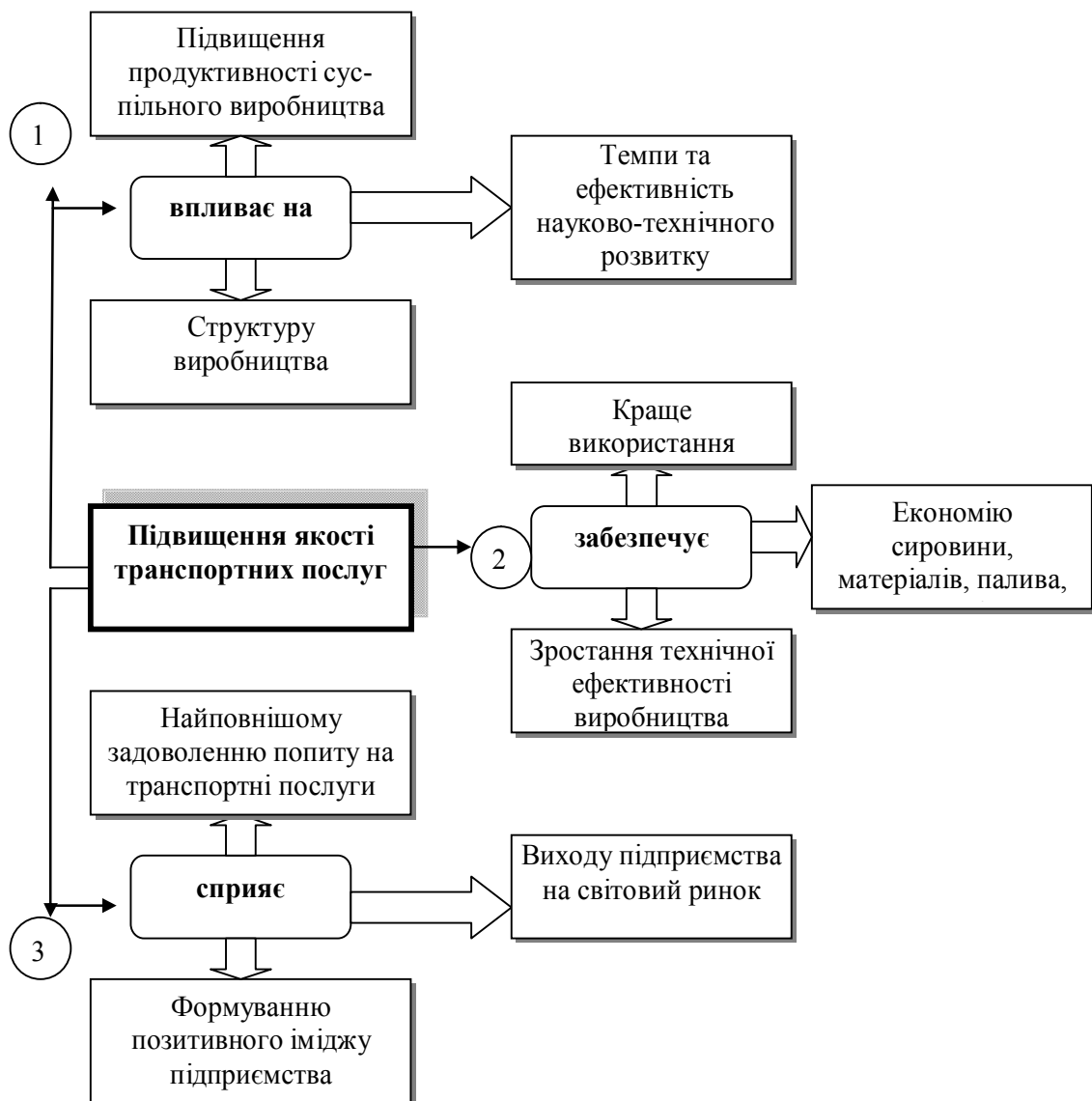


Рисунок 1 - Різнібічний вплив підвищення якості послуг на імідж на положення підприємства на ринку транспортних послуг

## Проблеми транспортного комплексу України

Якість транспортних послуг можна визначати значною кількістю показників, які можна враховувати як самостійно, так і комплексно. В цілому, всю сукупність показників

якості можна поєднати в групи відповідно до рівнів якості: організаційні, соціально-економічні, техніко-технологічні, правові (табл. 1).

Таблиця 1

*Система оцінки якості пасажирських перевезень залізничним транспортом*

Рівні якості	Основні характеристики
1. Організаційні ознаки	1. Наявність необхідного маршруту сполучення 2. Доступність інформації про відправлення і прибуття 3. Надання додаткових сервісних послуг та інформації про них 4. Витрати часу на здійснення поїздки.
2. Показники соціально-економічного рівня	1. Вартість поїздки 2. Ціна додаткових послуг 3. Готовність пасажирів сплачувати за додаткові послуги 4. Страхування життя пасажирів 5. Забезпечення товарами першої необхідності (засоби гігієни, першої медичної допомоги) 6. Диференційована оплата
3. Техніко-технологічні показники	1. Комфортабельність (населеність вагону, чистота, освітленість, дотримання граничних значень шуму, вібрації, вологості, температура повітря у вагоні, площа приміщення на одного пасажирів) 2. Зручність розкладу (зручний час прибуття та відправлення, регулярність руху) 3. Часові параметри (середня швидкість, кількість зупинок) 4. Схоронність багажу (можливість пошкоджень, їх частота, фінансова компенсація) 5. Безпека (стан рухомого складу, періодичність ТО та ТР, ймовірність безвідмовної роботи, кваліфікація та стан здоров'я
4. Правові	1. Дотримання вимог існуючих нормативних документів. 2. Можливість реалізації закону про захист прав споживачів відносно транспортних послуг.

Дослідження послуг у ринкових умовах є одним з основних напрямків діяльності в області пасажирських перевезень. Задача фахівців залізничного пасажирського комплексу полягає в пошуку нових видів послуг, привертання до них уваги, обґрунтуванні вигоди пасажирів, зміні системи обслуговування пасажирів, навчання персоналу швидкій та якісній роботі з численними групами клієнтів, скороченні часу на надання послуг.

Транспортне обслуговування (сервіс) можна визначити як діяльність, пов'язану з процесом переміщення пасажирів і вантажів в просторі і в часі і наданням супутніх послуг. Вимірювання якості сервісу при його аналізі повинно ґрунтуватися на критеріях сервісних послуг, які використовуються в таких цілях. Пасажир, здійснюючи оцінку якості сервісу, порівнює деякі фактичні значення параметрів якості зі своїми очікуваннями. Якщо очікування та фактично отриманий результат співпадають, то якість визнається задовільною.

Схема побудови очікувань пасажирів при оцінці якості сервісу наведена на рис. 2.

Побудова споживчих очікувань (задоволення вимог пасажирів) до якості сервісу будується на основі використання ключових факторів:

- мовних комунікацій, тобто тієї інформації, яку пасажир отримав від інших пасажирів про послугу, які вони збираються придбати;
- особисті потреби (бажання). Цей фактор відноситься до персональної особистості пасажирів, його запитів, його уявленню про якість сервісу, виходячи з характеру споживача, його політичних, релігійних, суспільних та інших уявлень;
- минулого досвіду, тобто використання такого ж або подібного сервісу у минулому;
- зовнішніх повідомлень (комунікацій) – інформації, яку можна отримати від постачальників послуг за допомогою радіо, телебачення, преси (реклами в ЗМІ).

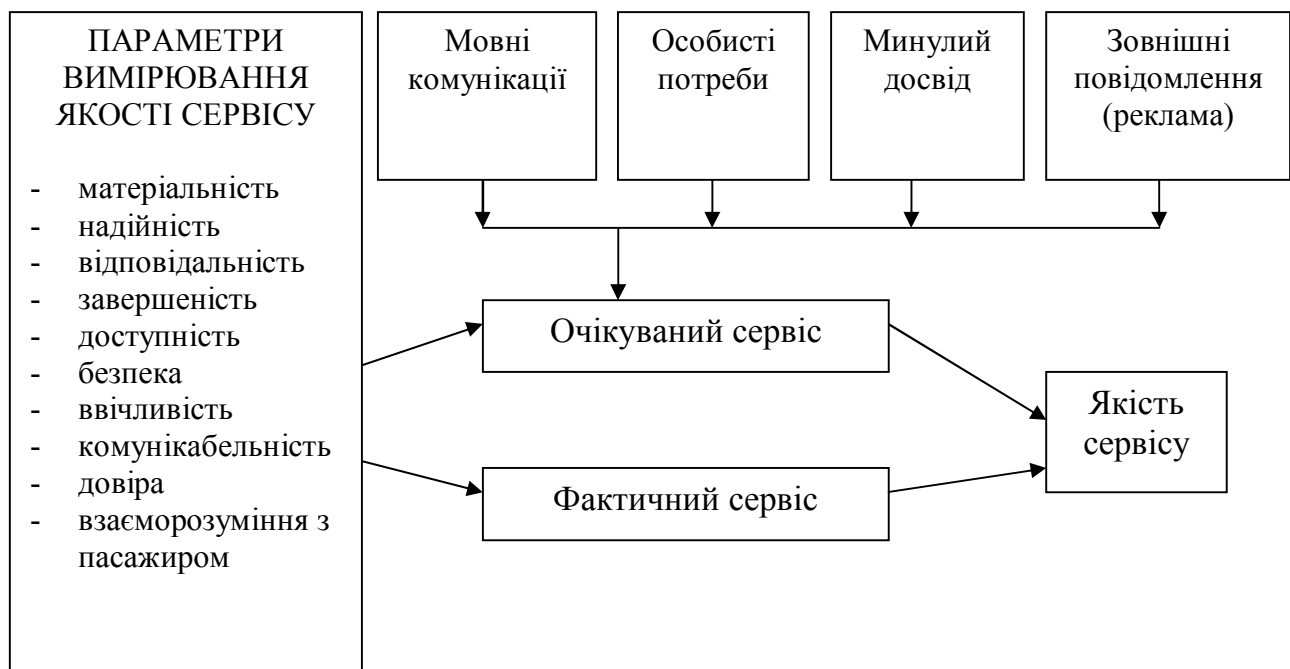


Рисунок 2 – Схема якості пасажирського сервісу

Одним з перспективних напрямків підвищення якості обслуговування пасажирів на залізницях безумовно слід вважати оптимізацію асортименту послуг та удосконалення процесу транспортного обслуговування. За останній рік Укрзалізницею ініційовано кілька перспективних заходів в цьому напрямку, які перш за все, спрямовані на підвищення якості транспортних послуг. За відсутності комплексного сервісного обслуговування на залізничному транспорті основний етап — перевезення — втрачає частину споживчої цінності, стає неконкурентоспроможною і часто відкидається покупцем.

Розвиток транспортного сервісу, як правило, знижує виробничо-фінансову напруженість шляхом залучення додаткових об'ємів перевезень, надання клієнту додаткових платних послуг, створює передумови рентабельної роботи підприємств транспорту, забезпечує збереження зайнятості у сфері сервісного обслуговування.

В умовах зниження пасажиропотоку вокзали в великих містах повинні стати сучасними центрами обслуговування пасажирів з наданням широкого спектру послуг, що дозволить створити додаткові можливості для підвищення конкурентоспроможності залізничного транспорту в цілому і підвищити прибутковість окремих підприємств.

Розвиваючи групу організаційних та соціально-економічних показників якості

транспортних послуг, керівництвом Південної залізниці розроблюється комплексна програма надання додаткових сервісних послуг пасажиром подорожуючим у південному напрямку.

На сегменті дальніх пасажирських перевезень необхідний більш широкий спектр послуг, що надаються пасажиром до, під час та після поїздки. Це обумовлює комплексність сервісного обслуговування.

Першим етапом в досягненні поставлених задач є надання певного переліку послуг пасажиром потягу № 175/176 сполученням Харків - Сімферополь-Харків. При оформленні проїзних документів на потяг №175/176, за бажанням, пасажир може придбати за встановлену платню карту «Комплексного сервісного обслуговування». При пред'явленні даної карти на вокзалі Харків-Пасажирській, вокзалі Сімферополь і в потязі №№175/176 пасажиром безкоштовно надаються послуги, вказані в карті.

Перелік послуг, пропонованих в карті сервісного обслуговування, сприятимуть якнайповнішому задоволенню запиту пасажирів до, в час і після здійснення поїздки залізничним транспортом, оскільки включатимуть:

1. послуги парковки на території вокзалу;
2. послуги носильника;
3. послуги камери схову
4. гарячі і прохолодні напої, кондитерські вироби в дорозі прямування безкоштовно;
5. свіжа преса;

6. раціон гарячого харчування на вибір згідно меню;

7. виклик таксі провідником.

Такі комплексні системи обслуговування повсюдно пропонуються пасажиром на залізницях Європи. Ця сучасна вимога ринку, ігнорувати яку категорично не можна.

Впроваджуючи нові послуги та пропонуючи новий вид сервісу, на перше місце необхідно поставити якість та надати комплексну оцінку – чи задовольняють нові послуги запити і вимоги споживачів.

Якість транспортного обслуговування пройшла довгий шлях розвитку, особливо останніми роками. Можна виділити чотири рівні якості транспортного сервісу:

- перший рівень — «відповідність стандарту», тобто статтям державних законів (Статут залізничного транспорту України, Закон України „Про залізничний транспорт”, Правила перевезень і інші нормативні документи);

- другий рівень — «відповідність можливостям», тобто відповідність транспортних послуг не тільки вимогам стандартів, але і технічним, технологічним можливостям залізниць;

- третій рівень — «відповідність вимогам ринку», тобто задоволення вимогам клієнтури про високу якість і низьку ціну транспортної послуги;

- четвертий рівень — «відповідність латентним потребам» в залізничних перевезеннях. Саме цей рівень характеризує найбільш повне пристосування пропозиції транспортних послуг до вимог пасажирів та створює можливості для якнайповнішого задоволення їх потреб.

При розробці системи якості необхідно враховувати стандарти, що впливають на вибір перевізника та транспортного засобу, а також сучасні вимоги ринку. Для цього необхідна маркетингова концепція діяльності транспортного підприємства (принаймні розробка маркетинг-міксу «7Р» для нових послуг).

Також, підприємствам, які безпосередньо обслуговують пасажирів і надають сервісне обслуговування, необхідно дотримуватись наступних принципів:

1. **Обов'язковість** пропозиції населенню й виконання комплексу послуг. Пасажири повинні бути проінформовані про сервісні послуги, які надаються на початково-кінцевих станціях (вокзалах) і у вагонах у шляху прямування.

2. **Необов'язковість** використання клієнтом сервісних послуг. Працівники залізниці (пасажирської компанії) і їхніх структур не повинні нав'язувати клієнту сервіс.

3. **Еластичність** сервісу. Сервісні послуги повинні пропонуватися пасажиром від одиничних або мінімально необхідних до максимально доцільних, набір яких визначає сам клієнт.

4. **Зручності** сервісу. Сервіс повинен надаватися у тому місці, у такий час і в такій формі, які влаштовують клієнта (пасажира).

5. **Технічна адекватність** сервісу. Технічний рівень пасажирського рухомого складу і його оснащення (знімного й незнімного інвентарю й устаткування) повинен бути адекватним технології сервісу, інакше не буде досягнута відповідна якість обслуговування. Споживача цікавлять свої проблеми, а не проблеми виробника; від технічної недосконалості устаткування в поїздах і на вокзалах якість сервісу не повинна страждати.

6. **Інформаційна** віддача сервісу. Пасажирська компанія повинна прислухатися до інформації, яку може надати служба, підрозділ вокзалу, бригада провідників поїзда щодо сегментів пасажиропотоку, реалізації товарів і послуг, про оцінки й думки клієнтів, поведження й прийоми сервісу конкурентів і відповідним чином реагувати на неї.

7. **Оптимальна (взаємовигідна) цінова** політика в сфері сервісу. Вона може здійснювати важливий вплив на споживання населенням товарів і послуг не тільки залізничного транспорту, але і його партнерів при продажу пакетів послуг. У цьому випадку сервіс повинен розглядатися не тільки як джерело додаткового прибутку, але і як інструмент зміцнення довіри покупців і партнерів по комплексному сервісному обслуговуванню.

**Висновки та пропозиції даного дослідження.** Результатом впровадження надання комплексного сервісного обслуговування є не лише підвищення прибутковості залізниць, а і задоволення потреб та очікувань споживачів-пасажирів. Це дозволить вдосконалювати організацію пасажирських перевезень шляхом розробки та реалізації пропозицій щодо підвищення якості обслуговування. Адже саме якість обслуговування пасажирів сприятиме підвищенню конкурентоспроможності транспортних послуг.

### СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Аксенов, И. М. Влияние качества услуг на конкурентоспособность пассажирских перевозок [Текст] / И. М. Аксенов // Залізничний транспорт України. – 2001. - № 6. – С. 6 - 11.

2. Гудкова, В. П. Закономірності економічного розвитку сфери додаткового обслуговування пасажирів [Текст] / В. П. Гудкова // Зб. наук. праць КУЕТТ. Серія «Економіка і управління». – 2004. – Вип. 6. – С.158-169.

3. Дикань, В. Л., Лисьонкова Н. М. Роль систем якості у визначенні конкурентоздатності продукції [Текст] / В. Л. Дикань, Н. М. Лисьонкова // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць. – Х.: УкрДАЗТ. - 2005. – Вип. 12. –

С. 229-234.

4. Сич, Є. М., Гудкова В. П. Транспортне обслуговування пасажирів як індикатор макроекономічного розвитку [Текст] / Є. М. Сич, В. П. Гудкова // Зб. наук. праць КУЕТТ. Серія «Економіка і управління». – 2004. – Вип. 5. – С.22-27.

5. Шинкаренко, В. Г., Криворучко О. Н. Оценка и анализ конкурентоспособности и качества

автотранспортных услуг [Текст] / В. Г. Шинкаренко, О. Н. Криворучко // Х. : ХНАДУ, 2001. – 22 с.

6. Шинкаренко, В. Г., Криворучко О. Н., Василенко Т. Е. Основы контроля и регулирования качества услуг пассажирских автотранспортных предприятий [Текст] / В. Г. Шинкаренко, О. Н. Криворучко, Т. Е. Василенко // Х.: ХНАДУ, 2006. – 26 с.

**Аннотация.** В статье рассмотрено влияние комплексного обслуживания пассажиров на качество транспортных услуг и проанализирован опыт Южной железной дороги к разработке для пассажиров платной карточки «Комплексного сервисного обслуживания», в которую входит широкий ассортимент услуг.

**Ключевые слова:** качество транспортных услуг, дополнительный сервис, имидж, конкурентоспособность.

**Summary.** In the article the influence of complex maintenance of passengers is lighted up on quality of transport services and experience of the South railway is considered in relation to development for the passengers of requiring payment card of «Complex service», which contains the wide assortment of services.

**Keywords:** quality of transport services, additional services, image and competitiveness.

*Рецензент д.т.н., професор УкрДАЗТ Калабухін Ю.Є.  
Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Єлагін Ю.В.*

УДК 627.21/22:338.47

## ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ СТРОИТЕЛЬСТВА МОРСКОГО ТОРГОВОГО ПОРТА В БУХТЕ ДОНУЗЛАВ

*Крысько С.Л., аспирант (ОНМА)*

*Стаття присвячена економічному обґрунтуванню будівництва порту у Донузлаві.*

**Ключові слова:** морський порт Донузлав, залізнична інфраструктура, методи розрахунку окупності будівництва порту.

**Постановка проблеми.** Необходимость обеспечения роста производства в Украине актуализирует проблему развития транспортной инфраструктуры, решение которой предполагает и строительство морских портов.

**Анализ последних исследований и публикаций.** За последние десятилетия много публикаций было посвящено созданию новых морских терминалов. Тема строительства нового порта в озере Донузлав неоднократно поднималась во многих изданиях [2]. Вопросам оценки эффективности инвестиций в портовую деятельность посвящены работы Чекаловца В.И., Крыжановского С.В., Махуренко Г.С. [3-5].

Вопросом, который не был решен ранее, является определение годового денежного потока от деятельности порта и определение срока окупаемости инвестиций в строительство морского порта.

**Выделение нерешенных частей.** Для снижения себестоимости экспортной продукции автор предлагает строительство железнодорожной ветки Донецк - Мелитополь - Новоалексеевка – Джанкой – Донузлав, которая поможет снизить себестоимость экспортируемой украинской продукции, за счет снижения железнодорожной составляющей при транспортировке в порт Донузлав.