

существенно повысит транспортную доступность стран через которые проходят, и взять на себя довольно значительную часть прогнозируемого большого роста перевозок, особенно контейнерных.

Нельзя сказать, что трансазиатские железнодорожные перевозки решат проблему доступа к портам в Западной Европе или даже в Азии, но они определенно могли бы улучшить доставку во многие внутренние регионы и принять на себя существенную часть увеличения числа контейнеров в обороте между Европой и Азией.

Формируя собственную транспортную политику, Украине необходимо использовать геополитические и геоэкономические тенденции развития мировой экономики, которые оказывают определяющую роль на уровень транзита украинскими железными дорогами.

Необходимо развивать транспортно-экспедиционное партнерство с соседними государствами и странами, не имеющими выхода к основным морским торговым портам в Европе и Азии. Несмотря на более высокую стоимость, железнодорожные перевозки имеют существенные преимущества в скорости и времени доставки и перевозки грузов между стремительно развивающимися странами, по пути следования не имеющих выхода к основным морским торговым путям, таких как Азербайджан, Казахстан, Иран,

Туркменистан и других стран Центральной Азии и Европы.

### СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Бакаев О.О., Пирожков С.І., Евенко В.Л. Міжнародні транспортні коридори – особливий пріоритет України на шляху інтеграції у світову економічну систему [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.niutg.gov.ua>

2. Данько М.І. Забезпечення конкурентоспроможності промислових підприємств в умовах міжнародних транспортних коридорів: монографія / М.І. Данько, В.Л. Дикань, Н.В. Якименко. – Х.: УкрДАЗТ, 2008. – 170 с.

3. Новикова А.М. Україна в системі міжнародних транспортних коридорів / Рада національної безпеки і оборони України; Національний інститут проблем міжнародної безпеки. – К., 2003. – 494 с.

4. Дикань В.Л. Модель інноваційного конгломерату, як інструмент забезпечення конкурентоспроможності національної мережі МТК / В.Л. Дикань, А.В. Толстова // Збірник наукових праць: Вісник економіки транспорту та промисловості. – Вип. 31. – Х.: УкрДАЗТ, 2010. – С. 12-18.

5. Закон України про транзит вантажів // Відомості Верховної Ради України. – 1999. - № 51. – С. 446.

*Рецензент д.э.н., профессор Кирдина Е.Г.*

*Експерт редакційної колегії к.э.н., доцент УкрГАЖТ Якименко Н.В.*

УДК 656.2.078

## СУЧАСНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ СФЕРИ ПОСЛУГ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ

*Зова В.А., к.э.н., доцент (ДонІЗТ)*

*У даній статті висвітлені сучасні напрямки розвитку сфери послуг на залізничному транспорті, проаналізована діяльність вокзальних комплексів, яка спрямована на задоволення потреб користувачів і споживачів.*

*Ключові слова: напрямки, розвиток, сфера послуг, залізничний транспорт.*

## СОВРЕМЕННЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

*Зова В.А., к.э.н., доцент (ДонИЖТ)*

*В данной статье представлены современные направления сферы услуг на железнодорожном транспорте, проанализирована деятельность вокзальных комплексов, которая направлена на удовлетворение потребностей пользователей и потребителей.*

*Ключевые слова: направления, развитие, сфера услуг, железнодорожный транспорт.*

MODERN TRENDS IN THE DEVELOPMENT OF HUMAN SERVICES  
RAILWAY TRANSPORT

Zova V.A.

*This article presents the current directions of services in the railway transport were analyzed activity station complexes, which addresses the needs of users and consumers.*

**Keywords:** directions of development, human services, rail transport.

**Постановка проблеми.** Розвиток сфери послуг, що надаються на залізничних вокзалах та у пасажирських поїздах спрямовано на підвищення якості пасажирських перевезень. Основним принципом розвитку залізничних вокзалів є забезпечення задоволення потреб користувачів залізничних вокзалів в сучасній, надійній і безпечній транспортній інфраструктурі, а також в якісному обслуговуванні, тобто за принципом клієнтоорієнтованості розвитку.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій** Дослідженням даних питань займаються такі вчені як Дикань В.Л. [1], Гриценко Н.В., Єлагін Ю.В. [2], Кімяєва О.М. [3], Сущенко Р. [4], Яковенко В.Г. [5]. Але залізничний транспорт у якості функціонування вокзалів та надання послуг мають швидко змінюючі тенденції. Тому визначення напрямків розвитку повинно розвиватися у часі з урахуванням чинників сьогодення.

**Метою** статті є висвітлення сучасних напрямків розвитку сфери послуг на залізничному транспорті.

**Виклад основного матеріалу** Серед основних чинників зростання сфери послуг у другій половині ХХ- початку ХХІ ст. можна назвати, перш за все, зростання сукупної факторної продуктивності в результаті розвитку науково-технічного прогресу, який привів до значного зростання суспільного добробуту і зміни споживчих запитів [1].

Процес трансформації не обходить стороною й сферу послуг залізничного транспорту. Спробуємо виявити напрямки та пріоритети розвитку сфери послуг, що надаються на залізничних вокзалах та у пасажирських поїздах.

З урахуванням транспортної стратегії нашої країни місією в сфері розвитку залізничних вокзалів є забезпечення функціональної надійності, комплексної безпеки, якості послуг та ефективності управління поточною діяльністю і розвитком залізничних вокзалів.

Однією з головних цілей розвитку залізничних вокзалів відповідно до світових стандартів якості обслуговування споживачів і користувачів є гарантоване забезпечення широкої номенклатури послуг, які надаються з урахуванням потреб різних категорій споживачів, в тому числі з обмеженими можливостями, а також створення комфортного внутрішнього середовища

залізничного вокзалу із заданими характеристиками мікроклімату і доступного для сприйняття інформаційного середовища. Немаловажним є забезпечення комплексної безпеки споживачів, користувачів і службовців залізничних вокзалів.

Особливу увагу до розвитку сфери послуг обумовлено виділенням її в якості домінуючої у другій половині ХХ-ХХІ ст. Збільшення частки сфери послуг у структурі суспільного виробництва стало одним з ознак виділення нової економічної системи - постіндустріальної, яку багато авторів визначають як «економіку послуг».

Обслуговування пасажирів - система-послуг населенню по здійсненню поїздок на залізничному транспорті, включаючи послуги, що надаються пасажиром на вокзалах і в поїздах, а також міськими транспортними агентствами і виносними залізничними касами. Послуги по обслуговуванню пасажирів поділяються на такі групи як: побутові, профільні та непрофільні; платні та безплатні.

В наш час послуги вокзалів здійснюються за наступними напрямками:

- Посилення заходів безпеки, введення заборон на перебування на залізничному вокзалі осіб без певного місця проживання, жебраків та ін.;
- Наявність установ служби таксі і прокату автотранспорту у привокзальній площі;
- Відкриття на залізничних вокзалах підприємств торгівлі та громадського харчування, що працюють під відомими засобами індивідуалізації (фірмовим найменуванням, товарним знаком, знаком обслуговування, комерційним позначенням);
- Стандартизація і розширення спектра послуг залізничних вокзалів очікування підвищеної комфортності;
- Надання банківських послуг і послуг бездротового доступу в Інтернет;
- Надання послуг експрес-доставки малогабаритних поштових відправлень пасажирськими поїздами;
- Надання послуг бронювання і продажу квитків на інші види пасажирського транспорту;
- Організація розміщення в готелях при залізничних вокзалах і кімнатах тривалого відпочинку;
- Надання послуг продажу і бронювання квитків на екскурсії та інші культурні заходи;
- Розширення спектра побутових і офісних послуг на залізничних вокзалах (чищення одягу та взуття, ремонт годинників, металоремонт, послуги

телефонного та факсового зв'язку тощо);

- Установка на залізничних вокзалах автоматичних камер зберігання з можливістю погодинної оплати;

- Установка автоматів з продажу гарячих і холодних напоїв, закусок, предметів гігієни, а також платіжних терміналів (оплата стільникового зв'язку, комунальних послуг і т.і.);

- Відкриття аптечних кіосків [2,3].

Враховуючи потреби пасажирів, на основі вже існуючих послуг треба розширяти їх спектр.

Проаналізуємо таку категорію послуг, як обов'язкові послуги, що надаються вокзальними комплексами. До них відносять: надання інформації та інформаційна система для пасажирів.

Однією з скарг, що найбільш часто висувається пасажирями до роботи вокзалу це недолік своєчасної та точної інформації. Інформаційна система повинна надійно інформувати пасажирів щодо розкладу поїздів, часу прибуття і відбуття, затримок, відмін і ін. Персонал станції повинен мати доступ до останньої інформації, вміти її правильно сприймати, інтерпретувати і використовувати, а також коректно передавати пасажирам, особливо в разі скасування або затримки поїзда.

Інформацію, надану на території вокзалу, умовно можна розділити на два типи: постійну і змінну.

Постійна інформація - це інформація, яка змінюється кілька разів на рік або рідше (наприклад, інформація щодо наданих послуг, плати, правил проїзду). Такого роду інформація може бути відображена на паперовому чи іншому більш довговічному носії, наприклад, на постері або пластиковій таблиці. Це також може бути тимчасова інформація, яка з'являється на нетривалий період.

Змінна інформація - це інформація, яка змінюється щодня, щохвилини або через інший нетривалий період часу. Такого роду інформацію раціонально відображати на електронному або механічному табло (обидва ці види поширені в світі). Інформаційні дисплеї, розташовані в публічних зонах, повинні легко візуально сприйматися з будь-якої точки і в будь-яких погодних умовах (наприклад, деякі електронні дисплеї погано читаються в сонячну погоду). Інформація на них повинна вчасно оновлюватися і містити коректні дані.

Стандартна змінна інформація, яка надається пасажиру: час, дата і день тижня; пункт призначення та очікуваний час відбуття і прибуття поїзда; станції, які проходить поїзд; станції, на яких зупиняється поїзд; платформа і колія, з якої відправляється поїзд; місце машини, якщо подорож проходить з резервуванням місця.

Стандартна постійна інформація, яка надається пасажиру: карта вокзалу; покажчики розташування об'єктів на території вокзалу; номери шляху, назва станції і т.д.; розклад

приміських електричок; розклад інших наземних видів транспорту, з якими перетинається залізниця в рамках вокзалу; телефони екстрених служб, таксі та ін; карта міста.

Сучасним принципом надання інформації на вокзалі стає принцип 24/7 - 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Інформація надається не тільки у вигляді текстів на різних мовах, але і у вигляді графічних символів, які в усьому світі намагаються привести до єдиного стандарту.

Особливі вимоги, тим більше в містах - фінансових центрах і країнах, популярних у туристів, пред'являються до інформації, що надається при в'їзді в місто. Дана інформація дає всеосяжне уявлення про місто, його значення у культурному, соціальному та політичному житті країни.

Крім стандартних засобів надання інформації, останнім часом набули поширення аудіовізуальні засоби: відеоролики про місто, музика, аудіотексту і т.і.

Сучасне життя вокзалу неможливе без різноманітних форм реклами, яка дає додатковий прибуток на підтримку і розвиток вокзалу. Однак основний принцип, якого у світовій практиці дотримуються в забезпеченні інформації на вокзалі, - це вторинність будь-якої інформації, крім тієї, яка забезпечує обов'язкові функції вокзалу. Тому до реклами пред'являються додаткові вимоги: вона не повинна відволікати пасажирів від основної інформації і знижувати рівень безпеки.

Окрім інформації, що надається пасажирам на різних носіях, сучасні вокзали проектується за принципом надання максимальної можливості комунікації між людьми всередині вокзалу і кожного пасажира із зовнішнім світом. Щоб забезпечити цей принцип, приймаються наступні заходи:

інтегрування в будівлю точок зв'язку - телефони-автомати, доступ в Інтернет; передбачаються зони комунікацій між людьми - місця зустрічей, конференц-зали; забезпечується мобільний зв'язок на підземних поверхах і т.д.

Крім забезпечення інформації, пов'язаної безпосередньо з наданням послуг з перевезення, сучасні вокзали прагнуть забезпечити своїх клієнтів доступом до інформації, яка необхідна пасажирам під час шляху або під час очікування відправлення поїзда для роботи або розваги, наприклад, за допомогою доступу до Інтернету.

У всьому світі на території вокзалу та привокзальних площах окрім основних надаються й додаткові послуги торговельного, розважального, інформаційного характеру. Вони дозволяють вокзальному комплексу отримати додатковий прибуток для стабільного функціонування та подальшого розвитку.

Для пасажирів наявність додаткових послуг, якими вони можуть користуватися в очікуванні відправлення транспорту (тривалістю від години до доби), є зручним і додає вартість до безпосередніх

послуг, що надаються вокзалом, так як це дозволяє пасажиром раціонально витратити час очікування і скорочує витрати на пошук і придбання товарів і послуг. Крім концентрації послуг в одному місці, сучасна тенденція розвитку вокзалів передбачає розробку єдиних стандартів якості надання послуг на вокзалах тієї чи іншої країни, що дозволяють пасажиром отримати єдиний стандарт обслуговування на будь-якому вокзалі в межах країни.

Список бізнесів і сервісів, що виникають зазвичай навколо залізничних вокзалів:

- 1) супермаркети, магазини, кіоски;
- 2) підприємства швидкого харчування / ресторани / бари;
- 3) кінотеатри та розважальні центри;
- 4) побутові послуги (ремонт взуття та одягу, ритуальні послуги);
- 5) бізнес-центри;
- 6) готелі;
- 7) спортивні клуби та салони краси;
- 8) оренда автомобілів;
- 9) оренда житла;
- 10) туристичні агентства;
- 11) логістичний бізнес;
- 12) інформаційні та фінансові послуги;
- 13) клінінговий бізнес;
- 14) реклама та поліграфія;
- 15) консалтинг в галузі будівництва та утримання будинків і т.і.

Світовою тенденцією є збільшення частки додаткових послуг, що надаються вокзалом. Зазвичай реконструкція і розширення існуючих вокзалів включають у себе створення на території вокзалу торгівельно-розважального центру [ 4,5].

**Висновки і пропозиції.** Користуючись послугами залізничного транспорту, у нас одночасно і можливість користуватися широким спектром послуг, які пропонують сучасні вокзальні комплекси. До їх числа відносять послуги сервісного центру, ресторанів та буфетів, перукарень та ін.. Усі ці послуги трансформуються під впливом науково-

технічного прогресу та попиту споживачів.

Розвиток сфери послуг, що надаються на залізничних вокзалах та у пасажирських поїздах спрямовано на підвищення якості пасажирських перевезень, бо послуги залізничних вокзалів – це перш за все діяльність, що спрямована на задоволення потреб користувачів і споживачів.

У всьому світі на території вокзалу та привокзальних площах окрім основних надаються й додаткові послуги торгівельного, розважального, інформаційного характеру. Вони дозволяють вокзальному комплексу отримати додатковий прибуток для стабільного функціонування та подальшого розвитку, а також комфортного перебування пасажирів під час очікування.

Світовою тенденцією є збільшення частки додаткових послуг, що надаються вокзалом, і слід цю тенденцію надалі підтримувати, бо це не тільки підвищує рівень та якість перевезень, а й сприяє підвищенню прибутку від діяльності вокзалу.

### СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Дикань В.Л. Забезпечення ефективності інноваційної діяльності підприємств залізничного транспорту: монографія / В.Л. Дикань, В.О. Зубенко.- Харків, 2008.- 193 с.
2. Гриценко Н.В., Слагін Ю.В. Напрямки реформування та державного регулювання розвитку залізничного комплексу України // Залізничний транспорт України.- №2.- 2010.- С. 10-12.
3. Кіміяєва О.М. Основні напрямки розвитку залізничної інфраструктури.- Збірник наукових праць Української інженерно-педагогічної академії.- Харків: УкрІПА, 2010.- №3.- С. 54-58.
4. Сущенко Р. Розвиток залізничного транспорту в Україні: проблеми державного регулювання.- Збірник наукових праць Класичного приватного університету.- Запоріжжя: КПУ, 2009.- №6.- С. 70-79.
5. Яковенко В.Г. Розвиток інноваційних процесів на залізничному транспорті України // Вісник економіки транспорту і промисловості.- №30.- 2010.- С. 124-126.

*Рецензент д.е.н., професор ДонІЗТ Зайцева К.В.  
Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Токмакова І.В.*

УДК 658.23:656.2

## ЗАЛІЗНИЧНИЙ ТРАНСПОРТ ЯК ОСНОВА СТВОРЕННЯ МІЖТРАНСПОРТНОЇ ЛОГІСТИЧНОЇ СИСТЕМИ УКРАЇНИ

*Кондратюк М.В., к.е.н., ст. викладач (УкрДАЗТ)*

*В статті досліджується можливість створення на базі залізничного транспорту України міжтранспортної логістичної системи.*

*Ключові слова: залізничний транспорт, логістичні центри, міжтранспортна логістична система.*