

10. Наукова та інноваційна діяльність в Україні у 2013 р. // Статистичний збірник. – К.: Державна служба статистики України, 2014. – 314 с.
11. Онищенко В.П. Зовнішньоекономічна політика України в контексті її конкурентоспроможності // Зовнішня торгівля: право та економіка. – 2005. – № 1. – С. 54-58.
12. Послання Президента України до Верховної Ради України «Про внутрішнє і зовнішнє становище України у 2013 році» [Електронний ресурс]. – Доступний з [http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/Poslannia\\_2013-c7954.pdf](http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/Poslannia_2013-c7954.pdf).
13. Статистичні дані Державного комітету статистики України. [Електронний ресурс]. – Доступний з <http://www.ukrstat.gov.ua>.

УДК: 338.2:658.5

**Федорко І.П.**  
здобувач

Української державної академії залізничного транспорту

## ФАКТОРИ ТА ЦІЛІ РОЗВИТКУ ПОСЛУГ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ УКРАЇНИ

У статті визначено актуальність проблем забезпечення відповідності послуг підприємств залізничного транспорту вимогам положень європейського транспортного права. Запропоновано визначення поняття «послуга підприємства залізничного транспорту». Визначено відсутність єдиного підходу до класифікації факторів, які впливають на розвиток послуг залізничного транспорту. Запропоновано удосконалену класифікацію факторів розвитку послуг залізничного транспорту, які розподілені на внутрішні та зовнішні фактори.

**Ключові слова:** послуга, розвиток, фактор, цілі, залізничний транспорт.

### Федорко И.П. ФАКТОРЫ И ЦЕЛИ РАЗВИТИЯ УСЛУГ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА УКРАИНЫ

В статье определена актуальность проблемы обеспечения соответствия услуг предприятий железнодорожного транспорта требованиям положений европейского транспортного права. Предложено определение понятия «услуга предприятия железнодорожного транспорта». Определено отсутствие единого подхода к классификации факторов, влияющих на развитие услуг железнодорожного транспорта. Предложена усовершенствованная классификация факторов развития услуг железнодорожного транспорта, которые распределены на внутренние и внешние факторы.

**Ключевые слова:** услуга, развитие, фактор, цели, железнодорожный транспорт.

### Fedorko I.P. FACTORS AND DEVELOPMENT OBJECTIVES OF RAILWAY TRANSPORT SERVICES IN UKRAINE

The article defines the urgency of the problems of compliance services to the enterprises of the railway transport requirements of the provisions of the European transport law. The proposed definition of «service enterprises of railway transport». Identified the lack of a unified approach to the classification of factors influencing the development of rail transport services. We proposed an improved classification factors in the development of rail transport services, which are distributed on the internal and external factors.

**Keywords:** service, development, factors, objectives, railway transport.

**Постановка проблеми.** Вигідне географічне розташування України на карті світу обумовлює доцільність більш ефективного використання свого транспортного та транзитного потенціалу. Розвиток інфраструктурних галузей сьогодні – залог піднесення економіки України у майбутньому. Тому зосередження уваги на проблематиці розвитку послуг підприємств залізничного транспорту на внутрішньому та зовнішньому ринках перевезень є актуальним.

Залізниці можуть суттєво вплинути на вирішення транспортних проблем у наступному столітті. Однак сьогодні, як підтверджує офіційна статистика, частка ринку, яка належить залізницям, невпинно зменшується. Основною причиною є незадоволення цінами і якістю обслуговування на залізничному транспорті, незважаючи на приклади впровадження деяких нових послуг. Відчувається, що залізничний транспорт не реагує на зміни ринкових умов або на попит споживачів так, як інші види транспорту.

Фактично залізниці України тривалий час були ізольовані від впливу ринкових сил. Необхідні залізниці нового типу. Насамперед залізниці повинні стати об'єктами підприємницької діяльності, з наданням керівництву залізниць незалежності і самостійності у використанні всіх можливостей підприємницької діяльності, але з покладенням відповідальності за помилки у такій діяльності. Для цього необхідні достатнє фінансове забезпечення і відсутність перешкод, пов'язаних з боргами, накопиче-

ними в минулому. Залізничний транспорт повинен стати відкритим для дії ринкових сил у відповідній формі, які також сприятимуть більшому залученню приватного сектора. Необхідно чітко поділити відповідальність між державою і залізницями, особливо в галузі обслуговування населення. Для створення залізничного транспорту нового типу необхідне співробітництво між європейським співтовариством, країнами – членами європейського співтовариства, залізницями і персоналом залізниць [80].

Отже, нині набувають достатню значної актуальності питання, пов'язані з забезпеченням розвитку послуг залізничного транспорту України відповідно до європейських вимог, що і визначило коло проблемних питань, які розглянуто у цій статті.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблемам підвищення та управління якістю транспортних послуг присвячені праці вітчизняних і зарубіжних дослідників, серед яких А. Базилюк, О. Криворучко, Г. Кучерук, О. Вовк, О. Непочатенко, І. Хоменко, В. Шинкаренко та інші [1-3]. Дослідженню принципів, функцій та методів управління діяльністю транспортних підприємств приділялася увага в працях В. Апатцева, В. Вінникова, В. Диканя, О. Омельченко, Н. Якименко та інших [4-7]. Однак, незважаючи на це, до кола наукових інтересів цих науковців недостатнім чином увійшли питання дослідження та класифікації факторів розвитку послуг підприємств залізничного транспорту, що й обумовило вибір мети статті.

**Метою статті** є розроблення теоретичних положень забезпечення розвитку послуг підприємств залізничного транспорту в частині удосконалення класифікації факторів та визначення цілей розвитку послуг.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Уряд України визнав курс на євроінтеграцію. Відповідно до цього обов'язковим є створення умов, за яких Україна без перешкод зможе розраховувати на визнання в якості рівноправного учасника соціально-економічних відносин. Однією з таких необхідних умов є формування високотехнологічного транспортного комплексу України, елементи якого здатні надавати якісні послуги, рівень яких відповідає найкращим європейським практикам.

Під послугою підприємств залізничного транспорту пропонується розуміти благо, яке отримує внутрішній та зовнішній споживач у результаті взаємодії об'єктів та суб'єктів, що забезпечують вирішення та реалізацію сукупності завдань і заходів щодо мак-

симального задоволення їх потреб та якісної реалізації життєвих функцій залізничного транспорту.

Перевезення вантажів та пасажирів є основним видом послуг підприємств транспорту. Як правило, воно супроводжується наданням супутніх та додаткових послуг, серед яких послуги з завантаження, вивантаження, експедирування, зберігання, страхування, митного оформлення вантажів тощо.

Розвиток послуг залізничного транспорту обумовлюється впливом сукупності факторів. З метою обґрунтування складу таких факторів вивчимо види та класифікації факторів, які сформульовані в наукових джерелах. Так, Е. Майдебура зосередив увагу на макрофакторах розвитку сфери послуг. Він такими визнав: економічне зростання, науково-технічний прогрес, посилення конкуренції, глобалізацію, соціальні зміни [9].

Я.Д. Зав'ялова до факторів, які впливають на надання транспортно-експедиційних послуг, підійшла з позиції основних суб'єктів ринку. Саме тому вче-

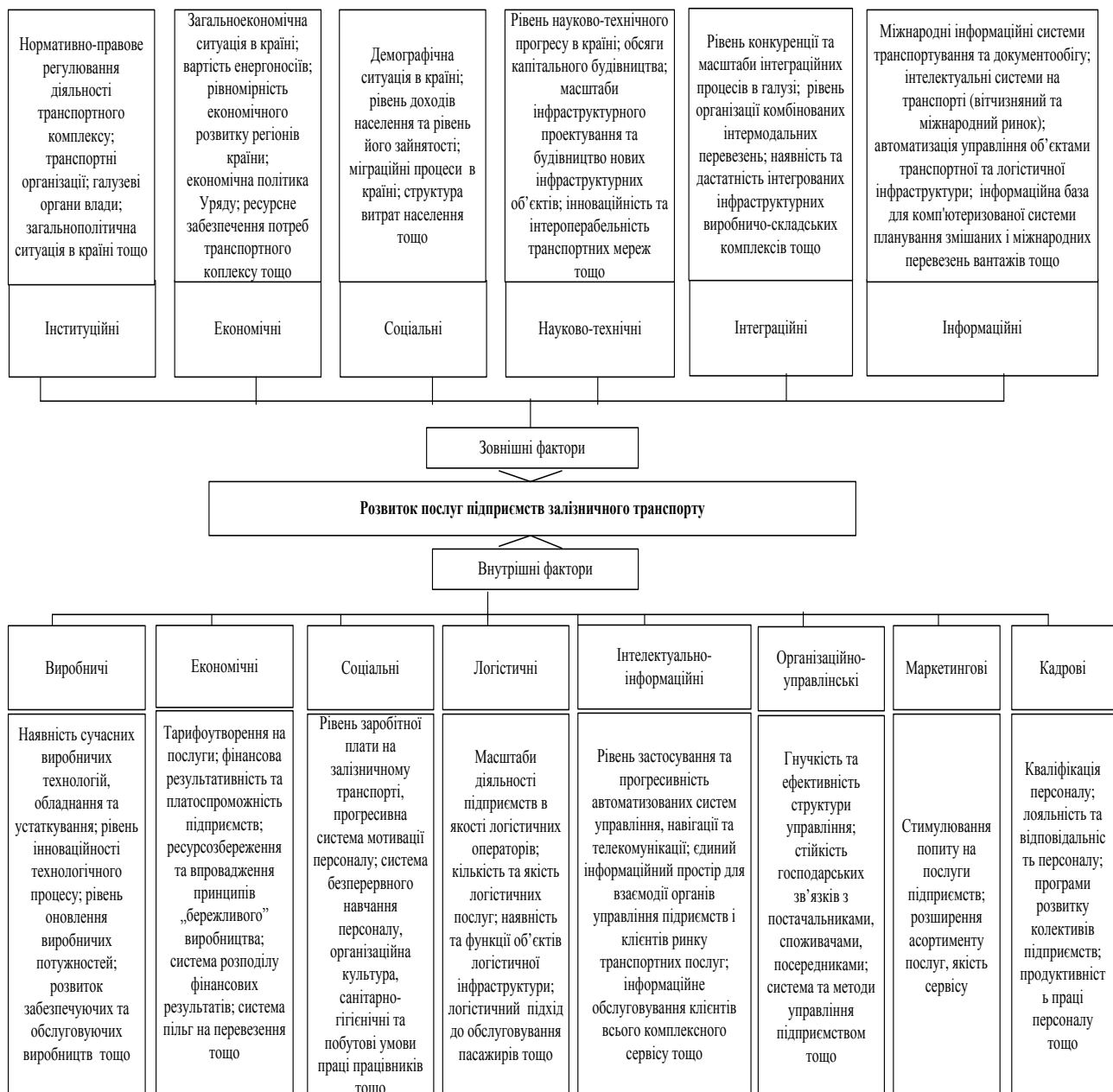


Рис. 1. Фактори розвитку послуг підприємств залізничного транспорту (авторська розробка)

ний групами факторів визначив клієнтів (кількість, концентрація, розмір середнього відвантаження, сегментація, особливості поведінки споживачів та процесів прийняття рішень); конкурентів (кількість конкурентів, їх концентрація та методи організації транспортування); логістичних посередників (організаційна структура, фінансове становище, масштаби

діяльності, конкурентоспроможність); інфраструктуру (кількість інфраструктурних підрозділів, рівень сервісу, вартість послуг) [10, с. 9].

Визначаючи першочергову роль маркетингової діяльності в справі удосконалення та розвитку транспортних послуг, В.М. Борщ пропонує в якості факторів визначати такі, які впливають на просування



Рис. 2. Класифікація цілей розвитку послуг підприємств залізничного транспорту (авторська розробка)

транспортних послуг у різних споживчих сегментах [11, с. 15].

Широке вивчення факторів, які формують інноваційно-орієнтований розвиток сфери послуг, має місце у роботі О.В. Рожкової. Серед цих факторів:

- науково-технічний прогрес, що викликає тенденції підвищення рівня техніко-технологічної складової, збільшення частки інтелектуальної праці у виробництві послуг, віртуалізації процесу надання послуг;

- становлення «суспільства споживання», де споживання формує соціальний статус суб'єктів за допомогою відмінностей, що породжує тенденції індивідуалізації послуг, посилення їх ролі у формуванні іміджу споживача, зростання швидкості морального старіння послуг;

- глобалізація економіки, яка визначає тенденції інтернаціоналізації послуг;

- пріоритети держави та бізнес-спільноти, що пред'являють особливі вимоги до екологізації, стандартизації, економічності, патентно-правової захищеності послуг. Їх виконання передбачає внесення відповідних змін у процес розробки та реалізації послуг.

Представлені фактори характеризуються інтегрованістю – взаємозв'язку і сполучуваністю – і в кінцевому підсумку утворюють цілісну єдність щодо потреби в рішеннях, що забезпечують інноваційне вдосконалення і розвиток послуг, а також появу принципово нових їх видів [12, с. 15-16].

Більшість науковців-транспортників ототожнюють фактори розвитку послуг підприємств залізничного транспорту з факторами забезпечення їх конкурентоспроможності. Я.М. Панчишин зазначає, що факторами конкурентоспроможності вантажних перевезень є [13, с. 186]: 1) надійність – відсутність непередбачених неприпустимих змін якості у процесі надання послуги; 2) гнучкість – можливість швидко задовольняти потреби вантажовласників, пропонуючи різні системи доставки вантажів (юнімодальні, мультимодальні, інтермодальні); 3) продуктивність – можливість перевезення максимального обсягу вантажу одиницею рухомого складу, здійснення комплектації вантажів для більш повного використання обсягу одиниці рухомого складу; 4) швидкість – спроможність долати великі відстані за менший проміжок часу; 5) вартість – спроможність надавати високоякісні послуги за прийнятною ціною; 6) технічна відповідність – відповідність технічних характеристик тягового і рухомого складу умовам, що визначені в угоді про перевезення; 7) збереженість – можливість зберігати значення показників безвідмовності, довговічності і ремонтпридатності вантажів протягом і після транспортування; 8) сумісність з іншими системами – здатність вітчизняного залізничного транспорту, його інфраструктури забезпечити безпечний і безперервний рух вантажних поїздів в міжнародному сполученні із визначеним рівнем робочих характеристик, що базується на всіх регуляторних, технічних і експлуатаційних умовах; 9) ритмічність і регулярність – спроможність забезпечити постійні обсяги перевезень на протязі усього року, за будь-яких природних умов, відповідно до встановленого планового рівня; 10) інформативність – забезпечення вантажовласників інформаційною підтримкою щодо стану, ходу переміщення вантажів та проблем, які виникають на шляху просування; 11) комплексність – надання переліку додаткових послуг, що підвищує зручність користування послугами залізничного транспорту.

Факторами конкурентоспроможності пасажирських перевезень є: 1) безпека – безпечне переміщення пасажирів, що гарантує збереження здоров'я пасажирів та їх вантажу; 2) комфортність – можливість отримання пасажиром умов, які задовольняють їх вимогам щодо перевезення; 3) швидкість – можливість переміщення пасажирів на великі відстані за якнайбільш короткий проміжок часу; 4) вартість – спроможність надавати високоякісні послуги за прийнятною ціною, яка конкурентна з ціною перевезень іншими видами транспорту; 5) комплексність обслуговування – можливість надання пасажиром додаткових послуг, що економлять час та кошти на їхній пошук та здійснення; 6) інформативність – забезпечення пасажирів додатковою інформацією, щодо зручності, якості залізничних перевезень, що схиляє потенційних споживачів послуг залізничного транспорту на його бік та створює відчуття турботи про пасажирів.

Акцентує увагу на соціально-економічних факторах розвитку залізничного транспорту та його послуг О.І. Зоріна, яка до факторів позитивного впливу включає зовнішньоекономічні зв'язки з іншими країнами, експортно-імпортні відносини, транспорту політику, наявність потужного науково-технічного потенціалу країни, наявність конкурентів та науково-технічного потенціалу галузі, транзитний та транспортний потенціали транспортної системи, кадровий, інноваційний, ресурсний потенціали підприємств залізничного транспорту, їх кадрову політику тощо [14, с. 15].

Вищевикладене дає підґрунтя стверджувати про відсутність єдиного підходу до класифікації факторів, які впливають на розвиток послуг залізничного транспорту. Тому автор статті на рисунку 1 пропонує власну позицію з цього питання. Всю сукупність факторів пропонується розділити на внутрішні та зовнішні фактори. До складу внутрішніх факторів пропонується включити: виробничі, економічні, соціальні, логістичні, інтелектуально-інформаційні, організаційно-управлінські, маркетингові та кадрові. Кожна з цих груп включає перелік факторів, які визначаються діяльністю безпосередньо підприємств та їх діяльністю як складової складної виробничо-економічної системи, якою є залізничний транспорт України.

Зовнішні фактори розглянуто у поєднанні таких груп, як інституційні, економічні, соціальні, науково-технічні, інтеграційні та інформаційні. Запропонований склад факторів підтверджує системність та комплексність проблеми розвитку послуг залізничного транспорту.

Розвиток послуг підприємств залізничного транспорту спрямований на досягнення як стратегічних, так і тактичних цілей (рис. 2).

Серед стратегічних цілей визначено:

- конкурентоспроможність залізничного транспорту на внутрішньому ринку перевезень;
- конкурентоспроможність залізничного транспорту на міжнародному ринку перевезень;
- забезпечення інвестиційної привабливості залізничного транспорту;
- збільшення частки ринку пасажирських та вантажних залізничних перевезень;
- інтелектуалізація залізничного транспорту;
- забезпечення вимог інтероперабельності залізничних перевезень;
- забезпечення системної якості послуг відповідно до вимог європейських директив та міжнародних стандартів якості.

Тактичні цілі розвитку послуг підприємств залізничного транспорту пропонується розділити на техніко-технологічні (новий та удосконалений рухомий склад, засоби ремонту та технічного обслуговування рухомого складу; нові та удосконалені форми інформаційного забезпечення, сервісного і логістичного обслуговування перевізного процесу; нові та удосконалені ресурсозберігаючі технології та технології безпеки, форми обслуговування споживачів); організаційно-управлінські (нові та удосконалені методи та форми організації перевізного процесу, взаємодії науки та виробництва; механізми управління інтелектуальним капіталом та взаємодії підприємств залізничного транспорту з підприємствами-суб'єктами інших галузей народного господарства; управління підприємствами залізничного транспорту); соціальні (збільшення соціальних стандартів праці та життя працівників; збереження морально-психологічного стану пасажирів та вантажовласників; зменшення плинності кадрів на підприємствах, забезпечення повної зайнятості; зменшення випадків травмування пасажирів під час руху та на зупинках; зменшення екологічного навантаження на навколишнє середовище); економічні (збільшення рентабельності та продуктивності праці, зменшення витратомісткості процесів); фінансово-інвестиційні (розширення джерел та обсягів фінансування інвестиційних проектів, збільшення власних фінансових коштів і доходних надходжень).

**Висновки з проведеного дослідження.** Таким чином, у статті визначено сутність понять «послуга підприємства залізничного транспорту», запропоновано удосконалити систему факторів розвитку послуг підприємств залізничного транспорту. Подальше дослідження має бути спрямоване на вивчення наукових здобутків вітчизняних та зарубіжних вчених у сфері управління розвитком послуг підприємств залізничного транспорту.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Базиліук А.В. Ключові аспекти управління якістю пасажирських перевезень / А.В. Базиліук, І.О. Хоменко // Вісник Національного транспортного університету. – 2008. – № 17(1). – С. 12-17.
2. Криворучко О.М. Гармонизация системы управления предприятием на основе менеджмента качества / О.М. Криворучко, В.Г. Шинкаренко // Экономика транспортного комплекса : збірник наукових праць. – Харків : ХНАДУ. – 2010. – Вип. 15. – С. 7-21.
3. Кучерук Г.Ю. Методологічні основи стратегічного управління якістю транспортних послуг: становлення економіки України у післякризовий період: ризики та проблеми розвитку : колективна монографія / Г.Ю. Кучерук, О.М. Вовк / під ред. д.е.н, проф. О.О. Непочатенко (2 частина) – Умань : Сочинський, 2012. – Ч. 2. – С. 264-268.
4. Вінников В.В. Економічні та регіональні аспекти логістики й проблеми формування логістичних транспортно-розподільчих систем / В.В. Вінников // Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. праць. – Одеса : ОДЕУ, 2005. – С. 70-75.
5. Дикань В.Л. Становление и развитие транспортной системы путем создания торгово-транспортной сети «DOOR-TO-DOOR» / В.Л. Дикань // Вісник економіки транспорту і промисловості : зб. наук. праць. – Харків : УкрДАЗТ. – 2007. – № 18. – С. 68-70.
6. Логистические транспортно-грузовые системы : учебник для студ. высш. учеб. заведений / [Апатцев В.И., Левин С.Б., Николашин В.М. и др.]; под ред. В.М. Николашина. – М. : Издательский центр «Академия», 2003. – 304 с.
7. Омельченко О.Д. Створення логістичної системи керування вантажопотоками на залізничному транспорті / О.Д. Омельченко, С.О. Артемчук // Збірник наукових праць ДЕТУТ. Серія «Транспортні системи і технології». – 2007. – Вип. 12. – С. 141-145.
8. Якименко Н.В. Логістичні центри як організаційна основа нових форм взаємодії / Н.В. Якименко // Вісник економіки транспорту і промисловості : зб. наук. праць. – Харків : УкрДАЗТ, 2008. – № 23. – С. 158-160.
9. Майдебура Е.В. Маркетинг услуг / Е.В. Майдебура. – К. : ВИРА-Р, 2001. – 574 с.
10. Завьялова Я.Д. Организация транспортно-экспедиционной деятельности в логистических сетях : автореф. дис. ... на соискание учен. степени канд. экон. наук : спец. 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством» / Я.Д. Завьялова. – Санкт-Петербург, 2001. – 16 с.
11. Борщ В.Н. Разработка маркетинговой стратегии продвижения транспортных услуг на рынках железнодорожных и авиаперевозок : автореф. дис. ... на соискание учен. степени канд. экон. наук : спец. 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством» / В.Н. Борщ. – Волгоград, 2013. – 27 с.
12. Рожкова Е.В. Формирование инновационно-ориентированного подхода к развитию сферы услуг: теория и прикладные аспекты в здравоохранении : автореф. дис. ... на соискание учен. степени докт. экон. наук : спец. 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством» / Е.В. Рожкова. – Ульяновск, 2012. – 41 с.
13. Панчишин Я.М. Конкурентостійкість підприємств залізничного транспорту / Я.М. Панчишин // Вісник економіки транспорту і промисловості: зб. наук. праць. – Харків : УкрДАЗТ. – 2008. – № 24. – С. 184-188.
14. Зоріна О.І. Соціально-економічні фактори формування стійкого розвитку залізничного транспорту / О.І. Зоріна // Вісник ОНУ ім. І.І. Мечникова. – 2013. – Т. 18, Вип. 4/2. – С. 11-14.