

кон'юнктури; організаційна недосконалість та низький рівень капіталізації виробництва; високий потенціал проникнення на внутрішній ринок іноземних транснаціональних корпорацій з підпорядкуванням національного виробництва інтересам іноземних країн.

До внутрішніх: значна структурно - технологічна відсталість та збитковість виробництва; висока матеріало- та енергомісткість; висока зношеність основного виробничого капіталу та інноваційно - інвестиційна непривабливість та несприйнятливність; майже повна залежність від зовнішніх джерел енергетичних ресурсів; відсутність диверсифікованих організаційних форм промислового виробництва, нерозвиненість коопераційних зв'язків, вузька спеціалізація малих підприємств.

Сучасний стан промислового та транспортного комплексів України – занепад. Для вирішення проблеми розвитку необхідно вирішення наступних завдань:

- виявлення бар'єрів, які заважають підйому виробництва, стимулювання важелів державного впливу на живлення підприємницької діяльності, розробка чіткої держаної стратегії підтримки інноваційних структур;

- подолання дисбалансу між створеними об'єктами промислової власності;

- подолання недостатнього навантаження промислової сфери, основною причиною, якого є структурна невідповідність виробництва потребам ринку;

- оновлення матеріально-технічної бази підприємств, устаткування, обладнання, модернізація технічної бази;

- підвищення рівня соціальної орієнтованості, розвиток кваліфікованого потенціалу робітників та мотивування їх до ефективної трудової діяльності тому;

- стабільний розвиток та підвищення ефективності використання виробництва, ресурсів, які безпосередньо беруть участь у процесі виробничому процесі та у процесі надання транспортних послуг;

- цілеспрямоване прикладання усіх зусиль до встановлення рівноваги реальних секторів економіки.

Комплексного рішення можна досягти якщо здійснити роботу у наступних напрямках: необхідність випереджаючого розвитку структуроутворюючих галузей; прагматичний і системний розвиток відстаючих галузей матеріального виробництва, їх становлення та конкурентоспроможне функціонування на базі прогресивних вітчизняних досягнень; переозброєння галузей економіки на базі досягнень сучасної інноватики; забезпечення

конкурентоспроможності власної продукції як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках.

Але робота у цих напрямках має сенс у випадку забезпечення наступних складових: зниження податкового тягаря; розвиток інноваційної інфраструктури, підтримка венчурного фінансування, підтримка експорту високотехнологічної продукції, приваблення інвестицій та створення благо- приємного бізнес- клімату.

УДК 656.025.2

### ДО ТЕОРЕТИЧНИХ АСПЕКТІВ СЕРВІСУ ПАСАЖИРСЬКИХ ЗАЛІЗНИЧНИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

*Глушенко Т.М., здобувач (УкрДУЗТ)*

Щодня тисячі людей на залізничному транспорті здійснюють поїздки у дальньому, місцевому та приміському сполученні. Комплекс послуг, що надаються залізничниками пасажирам, з одного боку, створює сприятливі передумови для праці, відпочинку, лікування, навчання і т. ін., що в підсумку впливає на продуктивність праці трудящих, підвищує культурний рівень і якість життя населення. З іншого – розширюючи набір послуг, залізничний транспорт забезпечує зростання доходів від пасажирських перевезень за рахунок підвищення якості перевезень, залучення додаткових клієнтів.

В умовах ринку необхідно розширювати асортимент транспортних послуг в кооперації з іншими видами транспорту, а також у взаємодії з індустрією готельного, туристичного, екскурсійного, ресторанного бізнесу, що в умовах ринку підвищує ефективність використання наявних потужностей і прибутковість перевезень.

Загалом поняття «сервіс» включає в себе більше, ніж обслуговування. Поняття «сервіс» буде неповним, якщо його сприймати просто як «обслуговування», тобто виконання будь-яких стандартних операцій. Сервіс передбачає ще й індивідуальний підхід в обслуговуванні людини, техніки, сировини (матеріалу), виконання індивідуальних послуг і операцій, які часто вимагають від виконавця додаткових витрат часу, енергії, ресурсів, але, як правило, без додаткового збільшення їх вартості для обслуговується об'єкта. У транспортному сервісі індивідуальний підхід в обслуговуванні ще включає: доброзичливе привітання, посмішку, ввічливу манеру спілкування, діловий настрій, проникнення в потреби, бажання, попит клієнта, подяку за звернення до обслуговуючого об'єкту. Іншими словами, працівник служби сервісу, крім

традиційних операцій з обслуговування споживачів транспортних послуг, створює своїми здібностями певну позитивну ауру.

На практиці часто застосовують словосполучення «сервісне обслуговування», синонімом якого є індивідуальне обслуговування. Відсутність індивідуального підходу та індивідуального виконання послуг і операцій в обслуговуванні об'єкта призводить до індустрії обслуговування, виконання чітко встановлених регламентованих процедур або операцій.

У пасажирських залізничних перевезеннях транспортний сервіс - це організована система обслуговування, що дозволяє споживачу (пасажиру) вибрати для себе оптимальний (економічно вигідний) варіант споживання наданих товарів та послуг з транспортного обслуговування з метою створення комфортних умов здійснення поїздки. Для забезпечення високого сервісу в перевезеннях пасажирів необхідні відповідне технічне оснащення та інфраструктура. Без комфортабельних сучасних вагонів, без відповідного технічного та технологічного сервісу неможливе конкурентне з іншими видами транспорту сервісне обслуговування населення на залізничному транспорті. Основна роль в сервісному обслуговуванні пасажирів при перевезеннях покладається на пасажирські компанії (дирекції з обслуговування пасажирів) і сервіс-центри (СЦ). Для обслуговування пасажирів на залізницях ряду країн вже створені подібні спеціальні компанії. Загалом, зарубіжний досвід відображає багатогранність сфери транспортного обслуговування населення, комплексність сервісу та його інфраструктури.

За умови вигідного географічного положення України ще одним пріоритетним напрямком розвитку пасажирських залізничних перевезень, як складової сервісного обслуговування, є обслуговування туристського пасажиропотоку. Основними задачами для вирішення в цьому плані є:

- Організація туристських поїздів, у тому числі з «ретро-паровозами»;
- Прокладка високошвидкісних магістралей;
- Створення нових типів вагонів поліпшеної комфортності;
- Обслуговування за формулою «Євро-Найт» (рівень готельного типу)

Сервіс в пасажирських перевезеннях розглядається як система забезпечення, що дозволяє поліпшити умови переміщення пасажирів на залізничному транспорті, підвищити його конкурентоспроможність на транспортному ринку. Існує ряд загальноприйнятих норм і принципів сервісного обслуговування, які повинні враховуватися і дотримуватися пасажирськими компаніями і СЦ.

Широке коло завдань транспортного сервісу вимагає постійної наукової та інженерної проробки, вдосконалення діючих і новостворюваних методів, систем, технологій і техніки в пасажирських перевезеннях. Це дозволить підняти пасажирські перевезення на більш високий рівень розвитку в порівнянні з конкурентами і знизити собівартість своєї продукції.

УДК 658.5:656.2(4)

### ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД СТРУКТУРНИХ ПЕРЕБУДОВ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

*Громова О.В., к.е.н, доцент,  
Білецька Д.О., магістр (УкрДУЗТ)*

Реформи залізничного транспорту за кордоном органічно вписуються в глобальну тенденцію лібералізації економіки. Для окремих регіонів і країн існує і свій конкретний набір причин, які спонукали проводити відповідні реформи.

Моделі реформування і управління залізничним транспортом, незважаючи на все їх різноманіття, можна розділити на два основних типи. Зокрема це:

- «американська модель», що передбачає наявність декількох вертикально-інтегрованих компаній, які поєднують взаємозв'язок інфраструктури та експлуатації, і які володіють і інфраструктурою, і рухомих складом, тобто оперують на своїх інфраструктурах, з виділенням пасажирських перевезень в окрему компанію. Дана модель функціонує в США, Канаді, Японії;

- «Європейська модель» передбачає відділення інфраструктури від операторів або перевізників. Європейську модель, у свою чергу, можна розділити на два різновиди: французьку та німецьку, хоча розрізняють ще шведську і англійську.

Реформа залізничного транспорту Франції передбачає збереження цілісності державної компанії, її відповідальності за залізничні перевезення, управління рухом і поточне утримання інфраструктури в мережі.

Європейська модель реформування, яка одержала застосування в Німеччині, йде істотно далі французької і шведської. 1 січня 1994 року було утворено акціонерне товариство «Залізниця Німеччини», орієнтоване на отримання прибутку, яке мало можливість здійснювати підприємницьку діяльність. Єдиним акціонером є держава. У концерн, крім холдингової компанії, входять п'ять акціонерних товариств: перевезення пасажирів у