

УКРАЇНСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

На правах рукопису

Громова Олена Володимирівна

УДК 338.47:656.224.003.13

**ПІДВИЩЕННЯ ЕКОНОМІЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ ЗАЛІЗНИЧНИХ
ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ В СУЧАСНИХ УМОВАХ**

08.07.04 – економіка транспорту і зв'язку

ДИСЕРТАЦІЯ

на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Науковий керівник
кандидат економічних наук
Верлока В.С.

Харків - 2002

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 ОБҐРУНТУВАННЯ ПЕРСПЕКТИВНИХ НАПРЯМКІВ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ЗАЛІЗНИЧНИХ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ.....	10
1.1. Особливості розвитку залізничного транспорту України в перехідний період.....	10
1.2. Проблеми підвищення ефективності роботи пасажирського комплексу залізниць.....	35
1.3. Аналіз загальних підходів до дослідження і прогнозування розвитку додаткових послуг.....	44
1.4. Особливості використання сучасних методів математичного моделювання в дослідженнях транспортних послуг.....	65
Висновки.....	72
РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ СИСТЕМНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ.....	74
2.1. Методологічний підхід і методика формування структури служби маркетингу.....	74
2.2. Методологічні основи проведення досліджень послуг у системі залізничних пасажирських перевезень.....	87
2.3. Методика раціонального одержання і дослідження узагальнених математичних моделей для досліджень транспортних послуг.....	91
Висновки.....	100
РОЗДІЛ 3 ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОЗВИТКУ ПОСЛУГ В СИСТЕМІ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ ПІВДЕННОЇ ЗАЛІЗНИЦІ.....	102
3.1. Створення нових структурних підрозділів у системі пасажирських перевезень.....	102
3.2. Методика математичного моделювання і прогнозування розвитку додаткових послуг у системі пасажирських перевезень.....	112
3.3. Моделювання і прогнозування розвитку додаткових послуг у системі пасажирських перевезень Південної залізниці.....	139
Висновки.....	150
ВИСНОВКИ.....	153
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	155
ДОДАТКИ.....	170

ВСТУП

Актуальність теми дисертації. У Концепції та Програмі реструктуризації залізничного транспорту України значна увага приділяється подальшому розвитку, підвищенню економічної ефективності пасажирських перевезень в сучасних умовах, в тому числі за рахунок збільшення попиту і кількості перевезених пасажирів, надання додаткових послуг. Вирішення вказаної проблеми ускладнюється тим, що за останні роки спостерігалось істотне зниження пасажиропотоків і відповідних показників перевізної роботи. Так, у 2000 р. кількість перевезених пасажирів залізницями України знизилась майже на 14% у порівнянні з 1995 р. і більш ніж на 26% у порівнянні з 1990 р. Питання пошуку шляхів підвищення економічних показників пасажирських перевезень розглядаються у роботах А. Абрамова, В. Аверкіна, І. Аксьонова, М. Беленького, В. Белозерова, Н. Бещевої, В. Верлоки, В. Дмитрієва, І. Дмитрієва, Ю. Єлізар'єва, Л. Канторовича, Д. Ковальова, В. Колпакова, Ф. Кочнева, А. Крейнина, Ю. Кулаєва, Є. Михальцева, В. Персіанова, В. Саболина, Є. Сича, В. Соболева, Н. Соколовської, М. Трихункова, С. Ушакова, Є. Ханукова, А. Шишкова, В. Шубко та інших вчених. 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.

Разом з тим 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.

Зв'язок дисертаційної роботи з науковими програмами, планами, темами. Наукова робота є ініціативною і одночасно складовою частиною досліджень, проведених відповідно до Концепції і Програми реструктуризації залізничного транспорту України, відповідною програмою реструктуризації Південної залізниці, а також до Концепції реформування транспортного сектору України. Дисертаційне дослідження виконано відповідно до плану держбюджетних науково-дослідних робіт "Актуальні проблеми менеджменту і транспортного маркетингу" кафедри "Менеджмент і маркетинг" Харківської державної академії залізничного транспорту за 1996-2001 р.; госдогвірної теми "Маркетингові дослідження ринку пасажирських перевезень" за замовленням АТ "Науково-технічний центр "Магістраль", 2000 р.; плану науково-дослідної роботи "Розробка концепції і методів проектування технічних засобів нового покоління для залізничного транспорту" (номер держреєстрації 0100U000823).

Мета і задачі дослідження. Метою дисертаційного дослідження є розробка науково обґрунтованих рекомендацій щодо подальшого розвитку додаткових послуг, що забезпечують підвищення економічної ефективності пасажирських залізничних перевезень.

Досягнення поставленої мети визначило необхідність вирішення таких задач:

—проаналізувати особливості і тенденції розвитку залізничного транспорту в перехідний період;

—визначити перспективні пріоритетні напрямки підвищення економічної ефективності залізничних пасажирських перевезень;

—узагальнити існуючі методичні підходи до використання маркетингових досліджень в системі пасажирських перевезень;

—обґрунтувати зміст і структуру економічних досліджень, пов'язаних з формуванням відповідних підрозділів по дослідженню додаткових послуг у системі пасажирських перевезень;

—розробити і обґрунтувати зміст економічних досліджень у системі пасажирських перевезень для дослідження послуг і перспектив їх розвитку;

—удосконалити методичні підходи до визначення економічної ефективності;

—впровадження на Південній залізниці розроблених рекомендацій і їх використання на залізницях України.

Об'єктом дослідження є процес підвищення економічної ефективності залізничних пасажирських перевезень.

Предметом дослідження є механізм управління системою додаткових послуг при пасажирських перевезеннях.

Методи дослідження. Методологічну основу проведення дисертаційного дослідження склали фундаментальні положення економічної науки, класичні методи системного аналізу, формалізований опис системи пасажирських перевезень; методи математичної статистики, планування експерименту, моделювання і прогнозування, розробки вчених по розвитку додаткових послуг у структурах сервіс-центрів залізниць.

Наукова новизна результатів дисертаційного дослідження полягає в вирішенні теоретичних і практичних завдань щодо визначення пріоритетних умов і напрямків підвищення ефективності залізничних пасажирських перевезень, зокрема:

1. Обґрунтування в якості одного з перспективних напрямків поліпшення економічних показників залізничних пасажирських перевезень доцільності подальшого розвитку додаткових послуг на основі економічних досліджень.
2. Вперше на основі узагальненого аналізу транспортних послуг запропоновано класифікацію послуг в системі залізничних пасажирських перевезень.
3. Розроблено методологічний підхід до формування раціональної структури комерційних підрозділів для підприємств промисловості і транспорту з використанням матричного опису відповідної узагальненої структури.

4. Удосконалено методичний підхід до математичного моделювання при проведенні економічних досліджень з використанням сучасних методів математичного планування експерименту.
5. Вперше запропоновано прогнозувати розвиток різних видів послуг на основі зміни їх життєвого циклу, обмеженого відповідним періодом часу, та розроблено економіко-математичну модель, використання якої дозволяє здійснити короткостроковий прогноз тенденцій розвитку додаткових послуг в системі пасажирських перевезень залізниць.
6. Удосконалено понятійний апарат (раціональна структура комерційного підрозділу, розрахунковий життєвий цикл послуги), що використовується при дослідженні проблеми управління діяльністю по забезпеченню додатковими послугами в системі пасажирських перевезень залізниць.

Результати дисертаційного дослідження, що відносяться до пунктів 2,3,5, розроблені та запропоновані до використання вперше; до пунктів 1,4,6 – є удосконаленням та подальшим розвитком існуючих підходів і методик.

Обґрунтованість і достовірність наукових положень, висновків і рекомендацій забезпечується використанням при проведенні досліджень класичних методів системного аналізу, математичної статистики, математичного планування експерименту, математичного моделювання і прогнозування у сфері економіки. Результати розрахункових досліджень перевірені на тестових прикладах за результатами діяльності підприємств промисловості та транспорту. Отримані дані не суперечать опублікованим результатам науково-дослідних робіт, а також з відкритими статистичними даними по залізницям України.

Практичне значення отриманих результатів визначається тим, що теоретичні положення дисертаційного дослідження доведені до рішення конкретних практичних задач, зокрема:

- алгоритм і методичне забезпечення формування раціональної структури комерційних підрозділів з розвитку додаткових послуг, які апробовані при створенні Сервіс-центра пасажирської служби Південної залізниці;
- методика і програма її практичної реалізації для оперативного одержання простих і достовірних математичних моделей при проведенні економічних досліджень пасажирських перевезень на Південній залізниці;
- економіко-математичні моделі при дослідженні і прогнозуванні життєвих циклів різних видів послуг, що використовуються в роботі Сервіс-центру по обслуговуванню пасажирів Південної залізниці.

Результати дисертаційного дослідження, розроблені рекомендації набули практичного використання в структурних підрозділах Південної (Акт від 22.05.2001р.) та Одеської (Акт від 2.03.1999р. № 411) залізниць.

Основні положення дисертаційної роботи використовуються в навчальному процесі Української державної академії залізничного транспорту (Довідка від 28.01.2002р.) у методичному забезпеченні і викладанні курсів " Комерційна робота і маркетинг на транспорті", "Маркетингові дослідження", "

Транспортний маркетинг" для студентів і магістрів факультету економіки транспорту.

Особистий внесок здобувача. Усі результати отримані автором особисто. В роботі [7] списку опублікованих праць автором запропоновано механізм управління життєвими циклами товарів. В додатковій праці [8] автором запропоновано використання узагальненої матриці.

Апробація результатів дисертаційної роботи. Основні результати дисертаційного дослідження були апробовані на науково-технічних конференціях Харківської державної академії залізничного транспорту, Харків, 1996-2001рр.; доповідалися на науковій конференції "Інформаційні технології, наука, техніка, технологія, освіта, здоров'я (MicroCAD)", Харків, 1999р.; X – Міжна-родній науково-технічній конференції "Проблеми рейкового транспорту", Крим, Ялта, 2000 р.; науковій конференції "Оптимум - 2000", Харків, 2000р.; II - й Міжнародній науковій конференції "Економіка і маркетинг - XX століття", Донецьк, 2001 р.; техніко-економічних нарадах пасажирської служби Південної залізниці; науково-методичних семінарах кафедри "Менеджмент і маркетинг" та кафедри "Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності і право" Харківської державної академії залізничного транспорту 1997-2001 рр. Цілков дисертаційна робота доповідалася на розширеному засіданні кафедри "Економіка, організація і управління підприємством", 2002р.

Публікації. Основні положення дисертаційної роботи опубліковані у 11 наукових працях (статтях і тезах), у тому числі 7 у спеціалізованих наукових виданнях, затверджених ВАК України, 3 статті в науково-технічних збірниках.

Структура і обсяг роботи. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку використаних джерел (176 найменувань), додатків. Основний зміст роботи викладено на 174 сторінках машинописного тексту, у тому числі 12 таблиць, 42 рисунки, 3 додатки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абгафоров В.А. Транспортные услуги: стандарты и показатели // Железнодорожный транспорт. - 1997. - №3. - С. 21-25.
2. Аболин О.Ю. Реорганизация управления железнодорожным транспортом в странах центральной и восточной Европы в условиях развития рыночных отношений // ЦНИИТЭИ МПС. Железнодорожный транспорт в Российской Федерации, СНГ и за рубежом. - 1995. - Вып. 22. - С. 30-41.
3. Администрация железных дорог Франции по инфраструктуре // Железные дороги мира. - 1999. - №3. - С. 28-31.
4. Аксенов И.М. Исследования и разработки маркетинга при организации пассажирских перевозок // Залізничний транспорт України. - 1998. - №1(4-5). - С. 83-85.
5. Аксенов И.М. Влияние стратегии ценообразования и политики цен на издержки в сфере пассажирских перевозок // Залізничний транспорт України. - 1999. - №4. - С. 31-34.
6. Аксенов И.М. Основы маркетинга услуг в сфере пассажирских перевозок. – К.: КМУГА, 1999. – 185 с.
7. Аксенов И.М. Предпринимательство и бизнес в сфере пассажирских перевозок // Железнодорожный транспорт Украины. - 2000. - № 1. - С. 28-31.
8. Аксенов И.М. Услуги на рынке пассажирских перевозок // Магістраль. - 1995. - №10. - С. 13.
9. Аксенов И.М., Пасечник В.В. Особенности реструктуризации в современных условиях // Железнодорожный транспорт Украины. - 2001. - № 1. - С. 7-11.
10. Аррак А.О. Социально-экономическая эффективность пассажирских перевозок. - Таллин: ЭЭСТИ раамат, 1982. - 198 с.
11. Атласов В.Г. Транспортному обслуживанию – современный уровень// Железнодорожный транспорт. - 1997. - №6. - С. 24-31.
12. Базілінська О.Я., Катрущенко О.В., Кислий В.М., Панченко О.І. Адаптація залізниць до нових умов господарювання // Зб. наук. праць. Т. 4. Економіка й управління. Вип. 1. КІТ, 2000. – С.12-17.
13. Белая книга ЕС по железнодорожному транспорту // Железные дороги мира. - 1997. - №4. - С. 3-6.
14. Беленький М.Н. Экономика пассажирских перевозок. – М.: Транспорт, 1974. – 272 с.
15. Белозеров В.Л. Новая структура управления // Железнодорожный транспорт. - 1997. - №6. - С. 17-21.
16. Белозеров В.Л. Формирование экономического механизма управления пассажирскими перевозками на железных дорогах России (проблемы и методы решения): Автореф. дис... д-ра экон. наук: 08.00.05 / МИИТ. – М., 1998. – 51 с.

17. Берлио К. Реформа железнодорожного транспорта во Франции//Железные дороги мира. – 1999. – №7. – С. 7-12.
18. Блэкшоу Ф. Вопросы наземного транспорта в центральной и восточной Европе. - Мировой банк. Отделение инфраструктуры. 1991: Пер. с англ . – М.: Транспорт. – 1991. – С. 195-236.
19. Верлока В.С., Громова Е.В. Теоретические аспекты формирования рациональной структуры службы маркетинга на предприятиях промышленности и транспорта //Информационно-управляющие системы на железнодорожном транспорте. – Харьков: Изд. гос. Дирекции ж. д. Украины, ХарГАЖТ. – 1997. – №2. – С. 56-57.
20. Верлока В.С., Соколовская Н.С. Основные направления реформирования управления железнодорожным транспортом за рубежом // Железнодорожный транспорт Украины. - 1999. - № 1. - С. 20-23.
21. Винарский М.С , Лурьев М.В. Планирование эксперимента в технологических исследованиях. – К.: Тезника, 1975. – 168 с.
22. Вопросы экономики пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте / Под общ. ред. А.П. Абрамова // Труды ВНИИЖТ, Вып. 310. - М.: Транспорт, 1966. - 112 с.
23. Гавичек И. Железные дороги Чехии // Железные дороги мира. - 1997. - №6. - С. 39-41
24. Галабурда В.Г. О маркетинге и «королях» // ЭИ/ЦНИИТЭИ, Железнодорожный транспорт. Серия: Маркетинг и коммерческая деятельность, Вып. 4, 1995. – С. 26-34.
25. Гарас О.М. Економічна оцінка і шляхи підвищення ефективності пасажирських перевезень в регіоні обслуговування Одеської залізниці: Дис. канд. екон. наук: 08.10.01. – К., 1998. – 191 с.
26. Герасимчук В.Г. Маркетинг: теорія і практика. – К.: Вища школа, 1994. – 327 с.
27. Глюшинский В.Г. Инженерное прогнозирование. – М.: Энергоиздат, 1982. – 208 с.
28. Голубков Е.П. Маркетинг: стратегия, планы, структуры. – М.: Дело, 1995.
29. Голубков Е.П. Маркетинговые исследования: теория, методология, практика. – М.: Издательство «Финпресс», 1998. – 416 с.
30. Горовая Б.А. Рыночная экономика и железнодорожный транспорт // Ж.-д. транспорт. Сер. Маркетинг и коммерческая деятельность. ОИ/ЦНИИТЭИ. - 1996. - Вып. 1. - С. 18-24.
31. Горский Е.П., Адлер Ю.П. Планирование промышленных экспериментов. – М.: Металлургия, 1974. – 264 с.
32. ГОСТ – 15467-70. Управление качеством продукции. – М.: Стандарты, 1979.
33. Государственные железные дороги Италии (FdS): новая организационная структура // Залізничний транспорт України. - 1999. - №4. - С. 44-46.

34. Громов Н.Н., Персианов В.А. Управление на транспорте: Учебник для вузов. - М.: Транспорт, 1990. - 336 с.
35. Громова Е.В. Исследование и прогнозирование развития дополнительных услуг в системе пассажирских перевозок//Технічний прогрес та ефективність виробництва: Вісник ХДПУ. Збірка наук. праць. Вип. 122, частина 3.-Харків.: ХДПУ, 2000. – С. 69-71.
36. Громова Е.В. Маркетинговые исследования пассажирских перевозок с применением методов математического планирования эксперимента // Вестник ХГПУ.- Харьков: ХГПУ, 1999. - Вып. 36. - С.63-66.
37. Громова Е.В. Математическое моделирование и прогнозирование развития услуг в системе пассажирских перевозок // Вестник Харьковского ун-та. Вып. 479'00.- Х.: Основа, 2000. – С. 52-60.
38. Громова Е.В. Методика проведения маркетинговых исследований жизненных циклов услуг//Труды Междунар. конф. "Информационные технологии, наука, техника, технология, образование, здоровье" (MicroCAD).- Харьков: ХГПУ, 1999. – С. 190-194.
39. Громова Е.В. Методические аспекты проведения маркетинговых исследований услуг в системе железнодорожных пассажирских перевозок//Вестник ХГПУ.- Харьков: ХГПУ, 1999. - Вып. 51. - С.114-116.
40. Громова Е.В. Методическое обеспечение автоматизированного формирования структуры службы маркетинга на предприятиях транспорта//Міжвуз. зб. наук. праць/ХарДАЗТ, 1997.- Вип. 31.-С.27-29.
41. Громова Е.В. Повышение эффективности пассажирских перевозок на основе маркетинговых исследований//Вестник ХГПУ.- Харьков: ХГПУ, 1998.- Вып. 25. - С.77-79.
42. Громова Е.В. Рациональная методика получения обобщенных математических моделей для проведения маркетинговых исследований // Міжвуз. зб. наук. праць / ХарДАЗТ, 1998. - Вип. 34. -С.62-65.
43. Громова Е.В., Сиволовская Е.В. Управление жизненным циклом товаров и услуг // Сборник научных трудов ДонГТУ: Серия " Экономическая" по материалам 2-ой Международной конференции " Экономика и маркетинг - XX век", Д.: ДонГТУ, 2001. – С. 27-34.
44. Демин Ю.В., Кирпа Г.Н., Пшинько А.Н. и др. Проблемы бесперегрузочных и комбинированных перевозок//Залізничний транспорт України. – 1998. - №1(4-5). – С. 37-42.
45. Деятельность сервис-центров вокзалов России. Сер.: Организация движения и пассажирские перевозки: ЭИ/ЦНИИТЭИ МПС. – 1997. – Вып. 2.
46. Джонсон Н., Лион Ф. Статистика и планирование эксперимента в технике и науке. – М.: Мир, 1981. – 520 с.
47. Дикань В.Л. Реформирование экономики Украины и конкурентоустойчивость предприятий. – Харьков: Основа, 1997. – 345 с.

48. Дихтль Е., Хершген Х. Практический маркетинг/Пер. с нем. – М.: Высш. шк., 1995. – 255 с.
49. Довідник основних показників роботи залізниць України за 1991-1999 роки. – К.: Укрзалізниця, 2000. – 28 с.
50. Дюк В. Обработка данных на ПК. – СПб: Питер, 1997, 1997. – 240 с.
51. Елизарьев Ю.В., Потапович Н.А., Белкина Е.В. Маркетинг пассажирских перевозок: проблемы и пути решения // Ж.-д. транспорт. Сер. Маркетинг и коммерческая деятельность. ЭИ/ЦНИИТЭИ. 1995. - Вып. 4. - С. 1-25.
52. Евдокимов Ф.И., Гавва В.М. Азбука маркетинга. – Д.: Сталкер, 1998. – 432 с.
53. Железнодорожные связи с аэропортами Японии//Железные дороги мира. – 1999. - №7. – С.7-12.
54. Железные дороги Австрии // Железные дороги мира. – 1999. – №9. – С. 15-18.
55. Железные дороги Бельгии // Железные дороги мира. – 1999. - №5. – С. 41-44.
56. Железные дороги Германии начали работать с прибылью // Ж.-д. транспорт. Сер. 1. Железнодорожный транспорт за рубежом. ЭИ/ЦНИИТЭИ. - 1997. - Вып. 5. - С. 6-13.
57. Железные дороги Германии в условиях конкуренции // Железные дороги мира. - 1999. - №9. - С. 12-14.
58. Железные дороги Польши // Железные дороги мира. – 1999. – №10. – С. 13-14.
59. Железные дороги России: как снизить убыточность пассажирских перевозок // Железные дороги мира. - 1996. - №12. - С. 58-60.
60. Железные дороги Швейцарии - реформы и развитие // Железные дороги мира. - 1999. - №3. - С. 5-8.
61. Закон Украины “О транспорте”, № 232/94, 10.10.94. – К., 1994. – 8 с.
62. Закон Украины “О железнодорожном транспорте”, № 227396-ВС, 4.07.96. – К., 1996. – 6 с.
63. Иваненков В.Ф., Квитко В.В., Шапкин И.Н. Повышение качества обслуживания пассажиров. - М.: Транспорт, 1986. - 104 с.
64. Иловыйский И.Д., Каштанов Л.А., Юрыгина Т.И. Совершенствование транспортного обслуживания грузовладельцев//Железнодорожный транспорт. Сер. Маркетинг и коммерческая деятельность. ЭИ/ЦНИИТЭИ. – 1997. - Вып. 4. – 11 с.
65. Исследования рынка. Серия “Искусство управления приватизированными предприятиями”. – М.: Дело, 1996.
66. Итоги дерегулирования железнодорожного транспорта Канады // Железные дороги мира. - 1999. - №5. - С. 35-36.
67. Ільчук В.П. Комплексний підхід до інвестування залізничного транспорту // Зб. наук. праць. Т. 4. Економіка й управління. Вип. 1. КІТ, 2000. – С. 29-35.

68. Йоганес Л. Второй этап реформы железных дорог Германии: возможности и проблемы // Залізничний транспорт України. 1999. - №1. - С. 20-23.
69. Канторович Л.В. Проблемы эффективного использования и развития транспорта / Под ред. В.Н.Лившица, Н.В.Паенсона, Е.Ф.Тихонова. - М.: Наука, 1989. - 304 с.
70. Качество - важнейший аспект философии предпринимательства // Железные дороги мира. - 1998. - №3. - С. 10-14.
71. Киреев А.П. Международная экономика. В 2-х ч. – Ч. 1. – М.: Междунар. отношения, 1998. – 416 с.
72. Кирсановский В.М. Сервис-центры на вокзалах // Железнодорожный транспорт. – 1997. - №6. – С. 8-16.
73. Ковалев А.И., Войленко В.В. Маркетинговый анализ. - М.: Центр экономики и маркетинга, 1996. – 432 с.
74. Колпаков В.С., Шубко В.Г. Совершенствование пассажирских перевозок. - М.: Транспорт, 1983. - 191 с.
75. Компьютеризация информирования пассажиров и продажи проездных документов// Ж. д. транспорт за рубежом. Сер. 1: ЭИ/ЦНИИТЭИ. – 1995. – Вып. 4. – С. 20-22.
76. Концепція та програма реструктуризації на залізничному транспорті України. - К.: НАБЛА, 1998. - 145 с.
77. Концепція реформування транспортного сектору економіки. Постанова Кабінету Міністрів України від 9 листопада 2000 р. №1684. – 10 с.
78. Корсунов В.И. Анализ влияния качества продукции на экономику предприятия. – М.: Финансы, 1968
79. Котлер Ф. Основы маркетинга: Пер. с англ. – М.: Прогресс, 1991. – 736 с.
80. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент. – СПб: Питер Ком, 1998. – 896 с.
81. Кочнев Ф.П. Пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте. - М.: Транспорт, 1980. - 378 с.
82. Кулаев Ю.Ф., Аксенов И.М. Концептуальные аспекты оптимального управления пассажирскими перевозками // Железнодорожный транспорт Украины. - 2000. - № 4. - С. 2-7.
83. Курбатова А.В. Транспортный рынок. Особенности, возможности, условия конкурентоспособности // Железнодорожный транспорт. – 1997. - №3. - С. 60-63.
84. Курс на фирменное транспортное обслуживание//Железнодорожный транспорт. – 1997.- №5. – С. 10-15.
85. Легейда Е.В. Фирменный сервис в системе франчайзинга. – Х.: Основа, 1997. – 120 с.
86. Лемешко В.Г., Козырев С.В. Пассажирский комплекс дороги// Железнодорожный транспорт. - 1997. - №10.
87. Лукашев В.И. Полнее удовлетворять запросы пассажиров // Железнодорожный транспорт. - 1989. - №7. - С. 25-29.

88. Лукашев В.И. Рыночная экономика и пассажирские перевозки // Железнодорожный транспорт. - 1990. - №8. - С. 18-22.
89. Маркетинг/Под ред. А.Н. Романова. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1996, - 560 с.
90. Маркетинговые исследования рынка пассажирских перевозок/Шишков А.Д., Беседин И.С., Аверкин В.А. и др. – М.: МИИТ, 1996. – 87 с.
91. Марчук Б.Е. Информатизация пассажирских перевозок//Вестник ВНИИЖТ, №3, 1998. – С. 22-27.
92. Марчук Б.Е. Пассажирскому сервису – современный уровень автоматизации//Железнодорожный транспорт. – 1994.-№1. – С. 54-60.
93. Математическая теория планирования эксперимента/Под ред. Е.М. Ермакова. – М.: Наука, 1983. – 392 с.
94. Математическое моделирование экономических процессов на железнодорожном транспорте / Под ред. А.Б.Каплана. - М.: Транспорт, 1984. - 256 с.
95. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М.: Дело, 1992. – 702 с.
96. Моніторинг показників основної діяльності підприємств залізничного транспорту України. – К.: ВАТ “ІКТП-Центр”, 2001. – 163 с.
97. Моделирование пассажиропотоков на вокзалах//Железные дороги мира. – 1996.- №2. – С. 15-19.
98. Модернизация пассажирского подвижного состава в Великобритании//Железные дороги мира. – 1999. - №8. – С. 29-31.
99. Мукмінова М. Триєдність граней якості залізничної послуги // Магістраль. – 1.12.2000. - №85. – С. 6.
100. На благо во имя пассажира//Железнодорожный транспорт. – 1997. - №6. – С. 8-16.
101. Наказ Міністерства транспорту України “Про затвердження Статуту Південної залізниці”, № 457, 29.12.97. – К., 1997. – 20 с.
102. Научные основы прогрессивной техники и технологии/В.С. Авдудевский, А.Ю. Игименский, И.Ф. Образцов и др. – М.: Машиностроение, 1985. – 376 с.
103. Научные основы управления и АСУЖТ/Под ред. Р.М. Царева. – М.: транспорт, 1981. – 287 с.
104. Нидерланды: к вопросу о конкуренции//Железные дороги мира. – 1999. - №5. – С. 37-39.
105. Новации SNCF в сфере пассажирских перевозок//Залізничний транспорт України. – 1998. -№4. – С. 22-23.
106. Обухович А.Н. Организация обслуживания пассажиров в поездах и решение программы социального развития/Опыт вагонного депо Пермь 2 Свердловской ж. д.//Ж. д. транспорт. Сер. Общетрансп. Вопросы экономики: ЭИ/ЦНИИТЭИ. – 1995. – Вып. 4. – С. 1-6.
107. Оленина Е.А. Повышение эффективности пассажирских перевозок // Железнодорожный транспорт. - 1999. - №7. - С. 66-69.

108. Опыт реструктуризации железных дорог Швеции // Железные дороги мира. - 1998. - №7. - С. 68-70.
109. Организация пассажирских перевозок на Саратовском отделении//Ж. д . транспорт. Сер. Организация движения и пассажирские перевозки: ЭИ/ЦНИИТЭИ. – 1996. – Вып. 7. – С. 16-39.
110. Основы маркетинга/Под ред. О.Т. Лебедева. – СПб: ИД "МиМ", 1997. – 224 с.
111. Основы менеджмента: Уч. пособие / Под ред. В.С.Верлоки, И.Д. Михайлова. - Харьков: Основа, 1996. - 352 с.
112. Основы научных исследований/Под ред. В.И. Крутова, В.В. Попова. – М.: Высш. шк., 1989. – 400 с.
113. Павоне Дж. Оценка качества транспортных услуг // Железные дороги мира. - 1998. - №1. - С. 23-30.
114. Пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте: Справочник / А.В. Крейнин, Н.И. Узиков, Г.В. Фомин и др.; Под ред Г. В. Фомина. - М.: Транспорт, 1990. - 224 с.
115. Первые результаты реорганизации железных дорог Германии (1994-1995 гг.). - М.: ЦНИИТЭИ МПС, 1996. - 45 с.
116. Перемены на железных дорогах Италии // Железные дороги мира. - 1999. - №3. - С. 14-21.
117. Персианов В.А. Структурная реформа на железных дорогах России // Железнодорожный транспорт. - 1997. - №8.- С. 46-50, №9. - С. 22-29.
118. Перспективы развития железных дорог Финляндии//Железные дороги мира. – 1999. - №8. – С. 5-9.
119. Питер Р. Диксон. Управление маркетингом/Пер. с англ. – М.: ЗАО «Издательство БИНОМ», 1998. – 560 с.
120. Планирование и прогнозирование доходов по пассажирским перевозкам на железных дорогах. - Харьков, 1978. - 24 с.
121. По странам мира//Залізничний транспорт України. – 1999. -№1. – С. 73
122. По странам мира//Залізничний транспорт України. – 1999. -№2. – С. 71-73.
123. По странам мира//Залізничний транспорт України. – 1999. -№8. – С. 76
124. Поезда семейства Talent//Залізничний транспорт України. – 1999. -№8.
125. Позднякова Л.А. Моделирование работы железнодорожного транспорта в условиях рыночных отношений//Залізничний транспорт України. – 1998. -№1(4-5). – С. 49-54.
126. Положительные сдвиги на железных дорогах Европы // Железные дороги мира. - 1999. - №4. - С. 6-9.
127. Полторац В.А. Маркетинговые исследования: методы и технологии. – Днепропетровск: Арт-Пресс, 1997.
128. Постановка Кабінету Міністрів України “Про затвердження Положення про Державну адміністрацію залізничного транспорту України”, № 262 , 29.02.96. – К., 1996. – 5 с.

129. Правила перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу, пошти залізничним транспортом України. – К.: Транспорт України, 1998. – 218 с.
130. Примеры из практики//Бизнес. - №37 (400). – 2000. – С. 41.
131. Проблемы планирования и управления. Опыт системных исследований / Под ред. Голубкова Е.П., Жандарова А.М. – М.: Экономика, 1987.
132. Програма організації діяльності в забезпеченні пасажирських перевезень та доведення їх до безпеки у дальньому сполученні у 2002 році залізницями України: Затвердж. Перший заступник Міністра транспорту України - Генеральний директор Укрзалізниці Г. М.Кірпа, 30 листопада 2000 року. - К., 2000. - 7 с.
133. Про розвиток залізниць у Європейському співтоваристві: Директива Ради Європейського співтовариства 91/440/ЕЕС від 29 липня 1991 року / Official Journal of European Communities N L237/25. - Брюссель, 1991. - 6 с.
134. Пути и методы реструктуризации железных дорог // Железные дороги мира. - 1998. - №4. - С. 32-38.
135. Разумов П.Л. Государственное управление качеством продукции. – М.: Наука, 1967.
136. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Старцева Е.Б. Современный экономический словарь. – 3-е изд., доп. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 480 с.
137. Региональные пассажирские транспортные системы. Социально-экономические аспекты. - Минск, 1988. - 136 с.
138. Резер С.М. Управление транспортом за рубежом. - М.: Наука, 1994. - 315 с.
139. Реформирование Японских национальных железных дорог // Ж.-д. транспорт. Сер. 1. Железнодорожный транспорт за рубежом. ЭИ/ЦНИИТЭИ. - 1998. - Вып. 3. - С. 1-9.
140. Решетнікова І.Л. Формування маркетингової стратегії підприємства/Автореф. дис... д-ра екон. наук//Київск. нац. екон. Ун-т. – Київ, 1999.
141. Россия и страны мира: Статист. сборник. - М.: Госкомстат России, 1996. - 470 с.
142. Саболин В.А. Развитие пассажирских перевозок. - М.: Знание, 1976. - 64 с.
143. Сич Є.М., Панченко О.І., Шевчук В.І. Формування умов для організації залізничних перевезень в регіоні // Зб. наук. праць. Т. 5. Економіка й управління. Вип. 1. КІТ, 2001. – С. 73-77.
144. Сич О.Є., Діденко О.М. Вплив рівня якості пасажирських перевезень на конкурентоспроможність залізничного транспорту // Зб. наук. праць. Т. 5. Економіка й управління. Вип. 1. КІТ, 2001. – С.82-83.
145. Современные проблемы экономики и управления на железнодорожном транспорте: М-лы научно-прак. конф. 1998 г. - М.: Транспорт, 1998. - 62 с.
146. Спиридонов И.А. Мировая экономика. – М.: ИНФРА-М, 1997. – 256 с.

147. Старр М. Управление производством: Пер. с англ. Головинского В.В. - М.: Прогресс, 1968. - 399 с.
148. Стратегия коммерциализации Укрзалізнички. - EBRD Европейский банк реконструкции и развития, Агентство торговли и развития США, 1998. - 56 с.
149. Таленс Я.Ф. Работа конструктора. – Л.: Машиностроение. Ленингр. отделение, 1987. – 255 с.
150. Таблицы планов эксперимента для факторных и полиномиальных моделей / Бродский В.З., Бродский Л.И., Голикова Т.И. и др. – М.: Металлургия, 1982. – 752 с.
151. Тенденции развития железнодорожного транспорта в Европе // Железные дороги мира. - 1996. - №11. - С. 3-5.
152. Терешина Н.П. Условия внедрения комплексных технологий // Железнодорожный транспорт. – 1997. - №11. – С.54.
153. Толкачев В.Н., Сапежинский Ф.Н. Железные дороги Германии. Перевозки: тенденции, концепция, структурная реформа // Железнодорожный транспорт. - 1998. - №3. - С. 74-77.
154. Транспорт і зв'язок України: Стат. збір./ Державний комітет статистики України; Відповідальний за випуск О.В. Голуб К.: Інформаційно-видавничий центр Держкомстату України, 1997. 150 с.
155. Транспортные тарифы: Сбор. статей / Под ред. И.В. Ивлиева, В.П. Потапова. - М.: Трансжелдориздат, 1960. - 292 с.
156. Трихунков Ф.М. Транспортное производство в условиях рынка. Качество и эффективность. - М.: Транспорт, 1993. - 355 с.
157. Україна у цифрах у 1999 році: Корот. стат. довід. / Державний комітет статистики України. – К.: Наукова думка, 2000. – 263 с.
158. Федоров Л.С., Сергеев П.А., Шуйская О.В. Транспорт тенденции и перспективы развития // Железнодорожный транспорт. 1999. - №2. - С. 70-74.
159. Фінансово-економічні показники по пасажирських перевезеннях по Укрзалізничці за 1995-2000 роки. - К.: Укрзалізничка, 2000. – 5 с.
160. Фінансово-економічні показники по пасажирських перевезеннях за січень-грудень 1999-2000 роки. - К.: Укрзалізничка, 2001. – 24 с.
161. Финансовое оздоровление компании Amtrak // Железные дороги мира. - 1999. - №10. - С. 6-8.
162. Фирсова Г.В. Направления повышения конкурентоспособности на зарубежных железных дорогах // ЦНИИТЭИ МПС. Железнодорожный транспорт в Российской Федерации, СНГ и за рубежом. 1995. - Вып. 22. - С. 10-15.
163. Чернюк Л.Г. Транспорт і проблеми регіонального розвитку господарства України // Зб. наук. праць. Т. 5. Економіка й управління. Вип. 1. КІТ, 2001. – С. 13-19.
164. Чумаченко Н.Г. Статистико-математические методы анализа в управлении производством США. - М.: Статистика, 1973. - 164 с.
165. Швеция // Железные дороги мира. - 1998. - №5. - С. 73.

166. Шеманаев В.А. Решение некоторых актуальных проблем на железных дорогах зарубежных стран // ЦНИИТЭИ МПС. Железнодорожный транспорт в Российской Федерации, СНГ и за рубежом. - 1995. Вып. 22. - С. 3-9.
167. Шишков А.Д. Комплексное управление качеством продукции на железнодорожном транспорте. - М.: Транспорт, 1980. - 96 с.
168. Шишков А.Д., Аверкин В.А., Белозеров В.Л. Маркетинговые исследования рынка пассажирских перевозок // Железнодорожный транспорт. - 1996. - №3. - С. 56-60.
169. Эванс Дж.М., Берман Б. Маркетинг / Пер. с англ. – М.: Экономика, 1983. – 335 с.
170. Экономика железнодорожного транспорта/ Под ред. В.А. Дмитриева. – М.: Транспорт, 1996. – 328 с.
171. Экономика железнодорожного транспорта: Учебник для вузов / Под ред. Е.Д. Ханукова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Транспорт, 1979. – 544 с.
172. Экономическое прогнозирование развития больших технических систем / Саркисян С.А., Старук Д.Э., Акопов П.Л., Минаев Э.С., Каспин В.И. – М.: Машиностроение, 1977. – 318 с.
173. Эренберг А. Анализ и интерпретация статистических данных. – М.: Финансы и статистика, 1981. – 406 с.
174. Эффективные технологии маркетинга / Ю.А. Ковальков, О.Н. Дмитриев. – М.: Машиностроение, 1994. – 560 с.
175. Янч Э. Прогнозирование научно-технического прогресса: Пер. с англ. - М.: Прогресс, 1970. - 568 с.
176. JR East - стратегия развития // Железные дороги мира. - 1999. - №10. - С. 5-6.