

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД  
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

**Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу**

На правах рукопису

**КРАВЧУК ВАДИМ АНАТОЛІЙОВИЧ**

**ЕКОНОМІЧНІ ВАЖЕЛІ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОЇ  
ІНФРАСТРУКТУРИ (НА ПРИКЛАДІ ВОКЗАЛУ ДНІПРО-ГОЛОВНИЙ)**

Спеціальність 242 Туризм  
(код) (назва спеціальності)

Освітня програма Туризм  
(назва)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра

Науковий керівник:

**Тесленко Тетяна Вікторівна,**


кандидат економічних наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол засідання кафедри

№ 5 від 16.12.2021р

Завідувач кафедри

 Тетяна Тесленко  
(підпис) (І'мя, ПРИЗВИЩЕ)

Дніпро, 2022

### Анотація

Відомості про об'єм пояснювальної записки: 112 стор., 23 рис., 14 табл., 43 джерел.

Ключові слова: *вокзальний комплекс, державно-приватне партнерство, ефективність, маркетинг, організаційна структура, пасажирські перевезення, послуги, стратегія, техніко-економічні показники.*

Індивідуальним завданням було передбачено розробку теоретико-методологічні засад та практичних рекомендації щодо обґрунтування пропозицій з удосконалення системи управління якістю надання додаткових послуг пасажиром вокзалу. Дослідження виконано на прикладі вокзалу Дніпро-Головний.

Перший розділ містить огляд інформаційних джерел та літератури, в яких проаналізована система управління якістю надання послуг пасажиром вокзалів на залізничному транспорті України, на залізничному транспорті у європейських державах, на високошвидкісних магістралях, викладено систему оцінки якості транспортного обслуговування з урахуванням Регламентних умов, що діють в пасажирських перевезеннях, наведена класифікація європейських поїздів, узагальнена система тарифів і пільг, що має місце на залізницях у європейських державах.

У другому розділі проведено комплексний аналіз за 2017-2020 роки техніко-економічних показників роботи вокзалу ст. Дніпро-Головний з урахуванням додаткових послуг, наданих пасажиром під час їх перебування в вокзальному комплексі. Розкрито сутність поняття маркетингу пасажирських перевезень і його складових.

У третьому розділі запропоновано маркетингові моделі, які можуть бути використані при розробці маркетингової стратегії підрозділів вокзальної компанії, заходи з удосконалення організаційної структури управління, впровадження концесійних підходів до державно-приватного партнерства на залізничному транспорті та узгодження величини концесійної плати.

## ANNOTATION

Information on the volume of the explanatory note: 112 pages, 23 figures, 14 tables, 43 sources.

Keywords: *station complex, state-private partnership, efficiency, marketing, organizational structure, passenger transportation, services, strategy, technical and economic indicators.*

The individual task provided for the development of theoretical and methodological principles and practical recommendations for the justification of proposals for improving the quality management system in rendering additional services for passengers of the railway stations. The research was performed on the example of Dnipro-Holovnyi station (Dnipro city central railway station).

The first section provides an overview of information sources and literature, which analyzed the quality management system in rendering services to passengers of the railway stations of Ukraine, railway stations of European states, high-speed highways, described a system of assessing the quality of transportation services, taking into account the Regulatory conditions acting in passenger transport, the classification of European trains, a generalized system of tariffs and benefits that takes place on the railways in European countries.

The second section provides a comprehensive analysis of technical and economic indicators of the Dnipro-Holovnyi station for 2017-2020, taking into account additional services provided to passengers during their stay in the station complex. The essence of the marketing concept of the passenger transportation and its components is revealed.

Marketing models that can be used in development of the marketing strategy of the station company, measures to improve the organizational structure of management using the logistics system of passenger transportation management, implementation of concession approaches to the state-private partnership in railway transport and coordination of the concession fee are proposed.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ ТУРИСТИЧНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ УКРАЇНИ.....	12
1.1. Огляд наукових досліджень та літератури з питань функціонування та якості системи туристичної інфраструктури України .....	12
1.2. Організація діяльності вокзальних комплексів залізничного транспорту України як складової туристичної інфраструктури .....	25
1.3. Особливості системи управління якістю сервісного обслуговування туристів в європейських державах .....	39
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ ВОКЗАЛУ ст. ДНІПРО-ГОЛ. ЗА 2017-2020 РОКИ.....	50
2.1 Техніко-економічна характеристика вокзалу ст. Дніпро-Гол. за 2017-2020 рр.....	50
2.2 Аналіз доходів від послуг, що надаються пасажирським вокзалом ст. Дніпро-Гол. у 2019-2020 рр.....	68
2.3 Аналіз маркетингової діяльності залізничного вокзалу ст. Дніпро-Гол. 2019-2020рр. ....	78
2.4 SWOT-аналіз стратегічного розвитку вокзалу ст. Дніпро-Гол.....	83
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА МЕХАНІЗМУ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ ВОКЗАЛУ ст. ДНІПРО-ГОЛ. ....	91
3.1 Застосування інформаційно-логістичної системи управління пасажирськими перевезеннями.....	91
3.2 Формування організаційної структури управління вокзалом.....	93
3.3 Обґрунтування концесійних підходів державно-приватного партнерства на залізничному транспорті.....	98
ВИСНОВКИ .....	108
ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	109

00071.185160.000.04 МР				
	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата
Розробив		Кравчук В. А.		20.12.21
Перевірив		Гесленко Т.В.		22.12.21
Затвердив		Гесленко Т.В.		22.12.21
Економічні важелі розвитку туристичної інфраструктури (на прикладі вокзалу ст. Дніпро-Гол.)				
		Лім.	Арк.	Аркушів
			7	112
ВНПЗ ДГУ, гр. Т-20-5				

## ВСТУП

*Актуальність теми.* Туристична сфера в сучасних умовах є міжгалузєвою структурою економіки, що підтверджується статистикою та науковими дослідженнями, відповідно й потужним економічним важелем. У зв'язку із вищевикладеним туристичну послугу можна структурувати по відповідним галузям, що приймають участь у її реалізації, а саме: транспортні підприємства, готелі, ресторани, екскурсійні бюро, курортно-санаторні установи, бази відпочинку. Таким чином, необхідно зазначити, що вартість транспортної складової безумовно впливає на вартість тур продукту, з одного боку, та водночас якість надання транспортної послуги слугує фактором, який приваблює туриста, або навпаки. Безумовно цей фактор впливу необхідно розглядати комплексно, досліджувати вплив кожного виду транспорту на кінцеву вартість тур продукту, але в межах даної роботи буде досліджено фактор впливу залізничних перевезень та, відповідно, підвищення їх якості до європейських вимог.

Так одним із найважливіших інструментів підвищення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств на міжнародному ринку є забезпечення високої якості продукції, що може бути досягнуто або за рахунок інвестицій у нові технології, або, що є більш реалістичним для українських підприємств, за рахунок удосконалення організації виробництва та управлінської системи. Відповідно до положень TQM (Загальне управління якістю) акцент робиться на підвищення якості на всьому життєвому циклі продукту для максимально повного задоволення запитів клієнтів.

Залізничний транспорт є однією з найважливіших галузей суспільного виробництва і покликаний задовольняти потреби населення, включаючи туристів, у перевезеннях. Поступове входження українських транспортних підприємств у міжнародний економічний простір вимагає впровадження сучасних стандартів якості, головною метою яких є забезпечення та постійне підвищення вимог до якості продукції. Шляхом до поліпшення ситуації у

сфері управління якістю вітчизняних підприємств повинне стати розроблення сучасної системи управління підприємствами, яка б визначала пріоритетні цілі діяльності. Основним елементом цієї системи потрібно визначити орієнтацію на якість продукції та послуг, освоєння нових технологій, гнучку цінову політику та високу культуру обслуговування з урахуванням конкретних вимог та очікувань споживачів.

У дипломній роботі розглянуто питання удосконалення системи управління якістю додаткових послуг, що надаються пасажиром, в тому числі туристам, вокзальними комплексами залізниць України у відповідності до європейських вимог (на прикладі вокзалу ст. Дніпро-Гол.), як запорука головної мети залізничного транспорту – забезпечення нормальної життєздатності суспільства, і задоволення попиту споживачів на транспорті.

*Мета і завдання досліджень.* Основною метою наукових досліджень є визначення проблем та можливостей розвитку системи управління якістю додаткових послуг, що надаються пасажиром вокзальними комплексами залізничного транспорту України в сучасних умовах господарювання та розробка заходів з удосконалення системи надання додаткових послуг (на прикладі вокзалу ст. Дніпро-Гол.)

*Мета дослідження зумовила розв'язання таких завдань:*

- проаналізувати вплив транспортної складової на загальну вартість тур продукту;
- дослідити соціальні основи системи управління якістю надання послуг залізницями;
- дослідити наукові праці з проблем якості надання послуг вокзалами залізниць, в тому числі в європейських державах;
- дослідити існуючу систему забезпечення якості з надання додаткових послуг пасажиром залізничного вокзалу ст. Дніпро;
- проаналізувати собівартість додаткових послуг, що надається вокзалом ст. Дніпро та доходи від маркетингової діяльності;
- розробити заходи з удосконалення системи управління якістю

надання додаткових послуг та сервісного обслуговування пасажирів у відповідності до європейських вимог.

*Об'єктом дослідження* є процес сервісного обслуговування пасажирів у вокзальному комплексі ст. Дніпро-Гол.

*Предметом дослідження* є удосконалення системи управління якістю надання додаткових послуг та сервісного обслуговування пасажирів вокзальним комплексом ст. Дніпро у відповідності до європейських вимог.

*Методи дослідження* базуються на загальних положеннях економічної теорії щодо сутності та принципів управління якістю надання додаткових послуг з урахуванням того, що *якість продукції* – це сукупність властивостей продукції, які зумовлюють її здатність задовольняти певні потреби відповідно до її призначення. У такому визначенні поняття якості закладено конкретний зміст, який передбачає комплекс вимог до продукції з охопленням усіх стадій її життєвого циклу. В свою чергу – *управління якістю* – сукупність методів і видів діяльності оперативного характеру для виконання вимог якості. Управління якістю продукції має на меті створення конкурентоспроможної пропозиції з огляду на наявну на ринках продукцію конкурентів.

У дипломній роботі застосовані загально-наукові та конкретні методи досліджень, а саме:

- організаційного аналізу – для дослідження існуючої структури управління вокзалом ст. Дніпро-Гол.;
- економічного аналізу – для порівняння техніко-економічних показників діяльності роботи підрозділів вокзалу, що надають додаткові послуги;
- фінансового аналізу – для дослідження прибутковості підсобно-допоміжної діяльності вокзального комплексу;
- методи маркетингового дослідження – для аналізу маркетингових досліджень за допомогою анкетування пасажирів;
- SWOT-аналізу – для оцінки внутрішнього та зовнішнього

середовища вокзалу, його слабких та сильних сторін;

– кореляційно-регресійного аналізу – для отримання рівняння регресії (рівняння кореляційного зв'язку), що відображає залежність результативної ознаки і дає оцінку міри щільності зв'язку показників.

Також розглянуто питання організації управління діяльністю залізничного вокзалу ст. Дніпро-Гол., ефективне вирішення якого сприяє реалізації головної мети залізничного транспорту, як інфраструктури туризму – забезпечення нормальної життєздатності суспільства, і задоволення попиту споживачів на транспорті та є практичним вкладом у розробку методики оцінки надання якості транспортних послуг як на національному та і на регіональному рівнях, що передбачатиме обов'язковість розроблення системи якості послуг пасажирських перевезень, її оприлюднення, моніторинг та результати усунення недоліків.

**Практична значимість** одержаних результатів полягає в подальшому розвитку організації пасажирських перевезень, в тому числі й для туризму в цілому та залізничного туризму, відповідності європейському рівню, що в подальшому сприятиме економічному розвитку та інвестиційної привабливості України та в свою чергу, відповідає пріоритетам Транспортної стратегії України на період до 2030 року, яка передбачає:

- розвиток транспортної інфраструктури та модернізацію рухомого складу для забезпечення зростаючої мобільності населення та прискорення переміщення товаропотоків;
- забезпечення конкурентоспроможності та якості транспортних послуг для економіки;
- забезпечення доступності та якості транспортних послуг населенню;
- інтеграцію до Європейського Союзу і розвиток експорту транспортних послуг;
- підвищення екологічності, енергоефективності транспортних процесів та безпеки перевезень пасажирів і вантажів [1].



## ВИСНОВКИ

Залізничний транспорт України в сучасних умовах виконує важливу стратегічну функцію – забезпечує потреби суспільства у пасажирському русі всіх категорій пасажирів, компенсує збитки через прибуток, отриманий від організації вантажного руху. У зв'язку з вищезгаданим в магістерській роботі проаналізовано систему управління якістю для надання додаткових послуг пасажиром на вокзалах залізничного транспорту України на прикладі станції Дніпро-Головний. В європейських державах, узагальнена існуюча класифікація європейських поїздів, система тарифів та пільг, показує вплив туристичного руху для підвищення конкурентоспроможності залізниць, впровадження ретрозалізничного туризму в Україні. Відповідно до результатів аналізу, оновлена структура залізничного вокзалу з виділенням інформаційно-логістичного центру та з введенням посад маркетолога з логістики, яка в умовах формування залізничної компанії запропонувала реалізацію відповідні функції, а саме: консультування адміністраторів готелів у місті; консультування керівників туристичних агентств та туроператорів; розробка та надання пропозицій щодо організаційно-технічних, економічних, кадрових та соціально-психологічних питань, з метою підвищення якості та конкурентоспроможності підприємства на внутрішньому та зовнішньому ринках; створення системи пошуку необхідної інформації для розширення зв'язків та обміну досвідом з підрозділами інших видів транспорту; Встановлення системи пошуку необхідної інформації для розширення зв'язків та обміну досвідом роботи з працівниками інших станцій України, інших держав. Проведені практичні розрахунки дозволяють застосувати методологію для розрахунку концесійних платежів для визначення їх розміру, що, у свою чергу, обґрунтовує необхідність понять концепцій поїздів. Наведено графічно, алгоритм процесу концесійного конкурсу, який можна запустити на останньому етапі процесу формування залізничної компанії.

Имя пользователя:  
Федосова Юлія

ID проверки:  
1010280712

Дата проверки:  
11.02.2022 14:21:57 EET

Тип проверки:  
Doc vs Internet

Дата отчета:  
11.02.2022 14:24:30 EET

ID пользователя:  
100005559

Название файла: Д Кравчук (1)

Количество страниц: 114 Количество слов: 19780 Количество символов: 155971 Размер файла: 4.61 MB ID файла: 1010231726

## 42.4%

### Совпадения

Наибольшее совпадение: 40.5% с Интернет-источником (<http://eadnurt.diiit.edu.ua/bitstream/123456789/12488/1/Kostiuk...>)

52.4% Источники из Интернета

340

Страница 116

Поиск совпадений с Библиотекой не производился

## 0% Цитат

Исключение цитат выключено

Исключение списка библиографических ссылок выключено

## 0% Исключений

Нет исключенных источников

## Модификации

Обнаружены модификации текста. Подробная информация доступна в онлайн-отчете.

Замененные символы

4