

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра Туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

На правах рукопису

ТЕСЛЕНКО ТЕТЯНА ВІКТОРІВНА

**РОЗВИТОК ГОСТИННОСТІ В ТРАНСПОРТНИХ ЛОКАЦІЯХ
УКРАЇНИ**

(на прикладі вокзалу ст. Дніпро-Головний)

Спеціальність 242 Туризм
(код) (назва спеціальності)

Освітня програма Туризм
(назва)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістр


Науковий керівник:

Джинджоян Володимир Вергарович,
доктор економічних наук, професор

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол засідання кафедри

№ 5 від 19.12.2022р


(підпис)

Станіслав ЧЕРНОП'ЯТОВ
(Ім'я, прізвище)

Дніпро, 2023

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
Освітній ступінь магістр
Спеціальність 242 «Туризм»
Освітня програма Туризм

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Директор навчально-
наукового інституту



С. Черноп'ятов

(підпис)

« 01 » 09 2022

**ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
ТЕСЛЕНКО ТЕТЯНИ ВІКТОРІВНИ**

1. Тема роботи: «Розвиток гостинності в транспортних локаціях України (на прикладі вокзалу ст. Дніпро-Головний).»
2. Науковий керівник роботи: доктор економічних наук, професор Джинджоян Володимир Вергарович. Затверджені наказом вищого навчального закладу від «12» вересня 2022 року № 84-02
3. Строк подання роботи на кафедру: 16.12.2022 р.
4. Мета кваліфікаційної роботи: 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, значення кадрового потенціалу працівників вокзальних комплексів, що надають послуги гостинності (на прикладі вокзалу ст. Дніпро-Гол.).

5. Завдання кваліфікаційної роботи

- проаналізувати наукові праці з питань значення туристичної індустрії в системі економічних відносин;
- 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-Головний, що надаються у кімнатах відпочинку;
- 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.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1.	Вступ	Вересень 2022 р.	виконано
2.	I Розділ	Жовтень 2022 р.	виконано
3.	II Розділ	Листопад 2022 р.	виконано
4.	III Розділ	Грудень 2022 р.	виконано
5.	Робота в цілому	Грудень 2022 р.	виконано

Науковий керівник _____  Володимир ДЖИНДЖОЯН

Здобувач вищої освіти _____  Тетяна ТЕСЛЕНКО

Дата видачі завдання 20.05.2022 р.

Анотація

Тесленко Т. В. Розвиток гостинності в транспортних локаціях України (на прикладі вокзалу ст. Дніпро-Головний / Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр» за спеціальністю 242 «Туризм» (освітньо-професійна програма «Туризм»). ВНПЗ ДГУ, Дніпро, 2023.

Перший розділ містить огляд інформаційних джерел та літератури, в яких проаналізовано роль, діяльність та рівень сервісу вокзальних комплексів залізничного транспорту України в контексті туризму та гостинності, глобальних викликів, визваних пандемією та запровадженням військового стану. Висвітлено особливості використання залізниць для розвитку туризму у державах ЄС в умовах екологізації.

У другому розділі проведено комплексний аналіз системи сервісного обслуговування пасажирів вокзалу ст. Дніпро-Головний за 2019-2021 роки. Наведена техніко-економічна характеристика вокзалу ст. Дніпро-Гол. за 2019-2021 р., досліджено показники доходності послуг, що надаються пасажирським вокзалом у 2021 р. та у 2019 році. Розкрито технологію функціонування зони гостинності залізничного вокзалу ст. Дніпро-Гол.

У третьому розділі розкрито напрями впровадження механізмів оптимізації сфери гостинності в транспортних локаціях України за умови зростання міжнародних туристичних перевезень саме залізничним транспортом. Обґрунтовано концесійні підходи державно-приватного партнерства в пасажирських перевезеннях України як умова реалізації європейських Директив щодо використання залізниць в туризмі. Наведено заходи з удосконалення менеджменту персоналу в підрозділах гостинності транспортних локацій України на прикладі вокзалу ст. Дніпро-Головний.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у пропозиції щодо осучаснення кваліфікаційних характеристик посад персоналу вокзальних комплексів.

Ключові слова: ГЛОБАЛІЗАЦІЯ, МІЖНАРОДНИЙ ТУРИЗМ, ПАНДЕМІЯ, ВОКЗАЛЬНИЙ КОМПЛЕКС, ВІЙСЬКОВИЙ СТАН, ЗАЛІЗНИЦЯ, КОНЦЕСІЯ, ГОСТЬОВИЙ СЕРВІС.

Список публікацій здобувача:

1. Тесленко Т. В. Кадрове забезпечення готельно-ресторанної справи в транспортних локаціях України / Романко О. В. (тези доп.) // I Міжнародна науково-практична конференція «Формування сучасних концепцій управління туризмом та готельно-ресторанним бізнесом в умовах парадигми сталого розвитку», Запоріжжя, 9-10 грудня 2021 р.) / за заг. ред. Н.В. Маковецької, Л.В. Безкоровайної. Запоріжжя: Запорізький національний університет, С.191-192.

2. Тесленко Т. В. Підходи до менеджменту персоналу в структурних підрозділах інфраструктури туризму/ Лісний Д.В. (тези доп.) // Міжнародна науково-практична інтернет-конференції «Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності: глобальні виклики» : матеріали міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, м. Харків / колектив авторів; Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2022. С. 44-46.

3. Тесленко Т. В. Забезпечення гостинності в транспортних локаціях: історія, перспективи / О. В. Романко / Ефективне управління розвитком індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі : колект. монограф. ; за заг. ред. В. В. Джинджояна. Дніпро : Дніпров. гум. ун-т, 2022. С.165-192.

ABSTRACT

T. V. Teslenko. Hospitality development in transport locations of Ukraine (on the example of the Dnipro-Holovny railway station / Qualification work for obtaining a master's degree in the specialty 242 "Tourism" (educational and professional program "Tourism"). VNPZ DSU, Dnipro, 2023.

The first section contains an overview of information sources and literature, which analyze the role, activity and level of service of railway transport station complexes of Ukraine in the context of tourism and hospitality, global challenges caused by the pandemic and the introduction of martial law. The peculiarities of the use of railways for the development of tourism in the EU countries in terms of environmentalization are highlighted.

In the second section, a comprehensive analysis of the passenger service system of the railway station was carried out. Dnipro-Holovny for 2019-2021. The technical and economic characteristics of the railway station are given. Dnipro-Hol. for 2019-2021, profitability indicators of services provided by the passenger station in 2021 and 2019 were investigated. The technology of the hospitality zone of the railway station of St. Dnipro-Hol.

In the third section, the directions of implementation of mechanisms for the optimization of the hospitality sector in transport locations of Ukraine are disclosed, provided that international tourist transportation by railway transport grows. Reasonable concessional approaches of public-private partnership in passenger transportation of Ukraine as a condition for the implementation of European Directives on the use of railways in tourism. Measures to improve personnel management in the hospitality units of transport locations of Ukraine are presented, using the example of the railway station of St. Dnipro-Holovny.

The scientific novelty of the obtained results is

Keywords: GLOBALIZATION, INTERNATIONAL TOURISM, PANDEMIC, STATION COMPLEX, MARTIAL LAW, RAILWAY, CONCESSION, HOSPITAL SERVICE.

List of publications of the acquirer:

ABSTRACT

T. V. Teslenko. Hospitality development in transport locations of Ukraine (on the example of the Dnipro-Holovny railway station / Qualification work for obtaining a master's degree in the specialty 242 "Tourism" (educational and professional program "Tourism"). VNPZ DSU, Dnipro, 2023.

The first section contains an overview of information sources and literature, which analyze the role, activity and level of service of railway transport station complexes of Ukraine in the context of tourism and hospitality, global challenges caused by the pandemic and the introduction of martial law. The peculiarities of the use of railways for the development of tourism in the EU countries in terms of environmentalization are highlighted.

In the second section, a comprehensive analysis of the passenger service system of the railway station was carried out. Dnipro-Holovny for 2019-2021. The technical and economic characteristics of the railway station are given. Dnipro-Hol. for 2019-2021, profitability indicators of services provided by the passenger station in 2021 and 2019 were investigated. The technology of the hospitality zone of the railway station of St. Dnipro-Hol.

In the third section, the directions of implementation of mechanisms for the optimization of the hospitality sector in transport locations of Ukraine are disclosed, provided that international tourist transportation by railway transport grows. Reasonable concessional approaches of public-private partnership in passenger transportation of Ukraine as a condition for the implementation of European Directives on the use of railways in tourism. Measures to improve personnel management in the hospitality units of transport locations of Ukraine are presented, using the example of the railway station of St. Dnipro-Holovny.

The scientific novelty of the obtained results is

Keywords: GLOBALIZATION, INTERNATIONAL TOURISM, PANDEMIC, STATION COMPLEX, MARTIAL LAW, RAILWAY, CONCESSION, HOSPITAL SERVICE.

List of publications of the acquirer:

1. Тесленко Т. В. Кадрове забезпечення готельно-ресторанної справи в транспортних локаціях України / Романко О. В. (тези доп.) // I Міжнародна науково-практична конференція «Формування сучасних концепцій управління туризмом та готельно-ресторанним бізнесом в умовах парадигми сталого розвитку», Запоріжжя, 9-10 грудня 2021 р.) / за заг. ред. Н.В. Маковецької, Л.В. Безкоровайної. Запоріжжя: Запорізький національний університет, С.191-192.

2. Тесленко Т. В. Підходи до менеджменту персоналу в структурних підрозділах інфраструктури туризму/ Лісний Д.В. (тези доп.) // Міжнародна науково-практична інтернет-конференції «Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності: глобальні виклики» : матеріали міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, м. Харків / колектив авторів; Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2022. С. 44-46.

3. Тесленко Т. В. Забезпечення гостинності в транспортних локаціях: історія, перспективи / О. В. Романко / Ефективне управління розвитком індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі : колект. монограф. ; за заг. ред. В. В. Джинджояна. Дніпро : Дніпров. гум. ун-т, 2022. С.165-192.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ ЗАЛІЗНИЧНИМ ТРАНСПОРТОМ	11
1.1. Огляд наукових досліджень з питань системи сервісного обслуговування пасажирів	11
1.2. Організація діяльності вокзальних комплексів залізничного транспорту України в контексті туризму та гостинності	19
1.3. Особливості використання залізниць для розвитку туризму у державах ЄС в контексті екологізації	27
Висновки до першого розділу.....	33
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ ВОКЗАЛУ ст. ДНІПРО-ГОЛ. ЗА 2019-2021 РОКИ.....	35
2.1 Техніко-економічна характеристика вокзалу ст. Дніпро-Гол. за 2019-2021 р.	35
2.2 Дослідження доходності послуг, що надаються пасажирським вокзалом ст. Дніпро-Гол. за 2019-2021 р	44
2.3 Аналіз функціонування зони гостинності залізничного вокзалу ст. Дніпро-Гол. у 2021 р.....	57
Висновки до другого розділу	64
РОЗДІЛ 3. ВПРОВАДЖЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ОПТИМІЗАЦІЇ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ В ТРАНСПОРТНИХ ЛОКАЦІЯХ УКРАЇНИ	65
3.1 Перспективи зростання міжнародних туристичних перевезень залізницями.....	65
3.2 Обґрунтування концесійних підходів державно-приватного партнерства на залізничному транспорті.....	76
3.3 Удосконалення менеджменту персоналу в підрозділах гостинності транспортних локацій України (на прикладі вокзалу ст. Дніпро-Гол.).....	86
Висновки до третього розділу.....	90
ВИСНОВКИ.....	92
ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	95
ДОДАТКИ.....	100

ВСТУП

Актуальність теми. 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. Остання включає й менеджмент кадрового персоналу, який за будь-які зовнішні фактори відіграє ключову роль у зазначеному інструментарію. Поряд з розвитком сфери туристичних послуг істотне піднесення завжди спостерігається й у тих секторах економіки, що відіграють важливу роль у створенні інфраструктури туризму, передусім це транспорт, готельно-ресторанне господарство, торгівля, зв'язок, інформаційно-комунікаційна сфера, будівництво, агро-бізнес, сфера послуг, виробництво широкого спектру непродовольчих товарів та ін. А це, у свою чергу, вплинуло на структурні зміни в економіці. В окремих країнах у 2010-2019 роках туризм став основною галуззю економіки, що визначило залежність її економічного становища від міжнародного туризму. Усе це обумовлює необхідність та актуальність досліджень умов і чинників розвитку міжнародного туризму. Науковці провідних країн світу наголошують на тому, що з одного боку організаційний механізм міжнародного туризму доцільно розглядати як сукупність умов, необхідних для забезпечення розвитку туризму, та чинників, що на нього впливають. З іншого боку – потенціал туристичний бізнесу є впливовим елементом економічних відносин. Необхідно також зазначити, що транспортні локації у своєму складі мають підрозділи гостинності. Так на залізничних вокзалах – це кімнати відпочинку, кімнати матері та дитини, відповідні гостьові кімнати також у приміщеннях автовокзалів та аеропортів. Значимість таких структур, рівень обслуговування в сучасних умовах обумовлює мету, завдання та методи вирішення запропонованого дослідження.

Мета і завдання досліджень. Основною метою наукового дослідження 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, значення кадрового потенціалу працівників вокзальних комплексів, що надають послуги гостинності (на прикладі вокзалу ст. Дніпро-Гол.)

Мета дослідження зумовила розв'язання таких завдань:

- проаналізувати наукові праці з питань значення туристичної індустрії в системі економічних відносин;
- 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-Головний, що надаються у кімнатах відпочинку;
- 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 розвитку туристичної індустрії в сучасних умовах трансформації міжнародних економічних відносин.

Предметом дослідження є удосконалення організаційної підсистеми вокзалу Дніпро-Головний, що здійснює обслуговування пасажирів, в тому числі туристів, у кімнатах відпочинку.

Методи дослідження базуються на загальних положеннях економічної теорії щодо аналізу динаміки розвитку світової туристичної індустрії та тенденцій розвитку туристичної індустрії в Україні та значенні в цьому транспортних локацій. *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:

- структурно-логічного аналізу;
- історичного – для дослідження ретроспективи використання вокзальних комплексів;
- математичної статистики – для порівняння звітних та планових показників зі звітними та плановими даними попереднього періоду, зведення й групування фактичних даних, кореляційно-регресійного аналізу.
- методи прийняття рішень й стратегічного планування – для визначення перспектив досліджуваних процесів;
- графічного – для оформлення результатів виконаних досліджень з використанням програмних продуктів MS Excel та CorelDraw.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у пропозиції щодо осучаснення кваліфікаційних характеристик посад персоналу вокзальних комплексів.

Практична значимість одержаних результатів полягає в подальшому удосконаленню рівня спеціальної підготовки фахівців, задіяних у роботі вокзальних комплексів України, що працюють у підрозділах транспорту, в першу чергу залізничного, та мають безпосереднє відношення до сфери гостинності.

Апробація результатів роботи та публікації. Результати досліджень пройшли апробацію в монографії, тезах доповідей двох міжнародних конференцій та однієї Всеукраїнської.

Структура роботи.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, 9 підрозділів, висновків, переліку посилань, який налічує 45 джерел. Обсяг основної частини кваліфікаційної роботи становить 105 сторінок.

ВИСНОВКИ

Залізничний транспорт України в сучасних умовах виконує важливу стратегічну функцію – забезпечує потреби суспільства в пасажирських перевезеннях усіх категорій пасажирів, компенсує збитки за рахунок прибутку, отриманого від організації вантажних перевезень. У зв'язку із вищевказаним в дипломній магістерській роботі виконано огляд наукових досліджень з питань системи управління якістю обслуговування пасажирів, проаналізована система управління якістю надання додаткових послуг пасажирам вокзалів на залізничному транспорті України на прикладі вокзалу станції Дніпро-Головний, у європейських державах, показаний вплив туристичних перевезень на підвищення конкурентоспроможності залізниць.

Наведено новий інструмент ЄС в галузі транспорту, задекларований Директивою 2009/31/ЄС так званої Білої книги щодо зменшення шкідливих викидів углецю від транспорту, що є основним джерелом екологічних проблем. Рішенням цієї проблеми європейські держави бачать у формуванні умов щодо збільшення перевезень пасажирів, в тому числі туристів, саме залізничним транспортом, тому що електрифіковані залізниці є найбільш екологічними у порівнянні з іншими видами транспорту.

Виконано аналіз техніко-економічних показників на прикладі статистичної інформації роботи вокзалу у 2019 році. Проведено порівняльний аналіз кількості відправлених пасажирів (чол.) за видами сполучень, фінансових показників роботи вокзалу за видами діяльності (доходів, витрат, отриманого фінансового результату), аналіз фінансових показників підсобно-допоміжної діяльності протягом періоду 2019-2021 років.

Результати проведеного аналізу проілюстровано відповідними діаграмами в динаміці.

Виконано кореляційно-регресійний аналіз доходів, витрат та фінансового результату від підсобно-допоміжної діяльності в залежності від кількості відправлених пасажирів.

За результатами виконаного аналізу автором запропоновано певні заходи.

В умовах соціальної активності населення, що спостерігається у вокзальних комплексах, необхідно внести корективи у відповідні нормативно-правові документи Вокзальної та Пасажирської компаній щодо безпеки життєдіяльності в умовах пандемії COVID-19 та запровадженого військового стану.

З урахуванням вищевикладеного у період створення Вокзальної компанії необхідні зміни до кваліфікаційних вимог персоналу кімнат відпочинку вокзальних комплексів. Підготовка кваліфікованих працівників гостьового сектору як й назви окремих посад працівників, необхідно осучаснити, оскільки ВНЗ України здійснюється підготовка фахівців за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітні компоненти якої та компетентності, що набувають здобувачі вищої освіти повністю відповідають сучасним викликам внутрішнього та зовнішнього характеру.

Зазначена пропозиція, в свою чергу, може бути впроваджена за умови застосування державно-приватного партнерства саме у цьому секторі. При обґрунтуванні величини концесійних платежів запропоновано використання розробленого підходу до встановлення так званої «точки рівноваги», яка являє собою таке значення концесійних платежів, коли чиста поточна вартість проекту реконструкції об'єкту концесії, розрахована для концесіонера, дорівнює чистій поточній вартості доходів бюджету у вигляді плати за концесію. Розрахунок значення «рівноважних» концесійних платежів доцільно проводити на етапі конкурсного відбору концесіонерів і обґрунтування параметрів конкурсної угоди. Представлений графічно запропонований підхід щодо обґрунтування концесійних платежів за договорами концесії на реконструкцію вокзалу.

Так виконані практичні розрахунки дають можливість застосування методики розрахунку концесійних платежів для визначення її розміру, що,

у свою чергу є обґрунтуванням необхідності концесії вокзалів. Графічно представлений алгоритм процесу концесійного конкурсу, який може бути розпочато на останньому етапі процесу утворення Вокзальної компанії.

Також перед усіма зацікавленими сторонами стоїть завдання шукати співпраці та колективно керувати переходом до повного охоплення цінності міжнародної туристичної подорожі поїздом. Очевидно, що цей перехід є складним через багато зацікавлених сторін, багато факторів, багато рівнів, багато сфер. Перш за все, це вимагає довгострокового бачення у поєднанні з конкретними пілотними проектами та експериментами для поетапного вдосконалення, керуючись перспективами та стратегічними планами. Відповідно пропонуються різні ідеї, пропозиції, варіанти засобів сценаріїв до 2030 року з метою розпочати дискусію, до якої необхідно приєднатися науковцям, фахівцям та керівникам Вокзальної Компанії АТ «Українська залізниця».