

Український державний університет залізничного транспорту

Кафедра економіки та управління виробничим і комерційним бізнесом

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ ЗА РАХУНОК
СОЦІАЛЬНИХ ІННОВАЦІЙ

Пояснювальна записка і розрахунки
до кваліфікаційної роботи

МРЕ.256.02.06 ПЗ

Розробила: студентка 2 курсу, групи 213-ЕП-3 21
спеціальності 051 «Економіка»
(роботу виконано самостійно, відповідно до
принципів академічної доброчесності)



(підпис)

Тетяна БОЙКО

Керівник: професор, д-р екон. наук
Володимир ДИКАНЬ

Рецензент: доцент, канд. екон. наук
Олена ПОЛЯКОВА

2022

Український державний університет залізничного транспорту

Факультет економічний

Кафедра економіки та управління виробничим і комерційним бізнесом

Рівень вищої освіти: магістр

Спеціальність: 051 «Економіка»

Освітня програма: «Економіка підприємства»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри,
професор, д-р екон. наук

_____ Володимир ДИКАНЬ

« ____ » _____ 2022 р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ Бойко Тетяні Вікторівні

1 Тема «Забезпечення якості пасажирських перевезень за рахунок соціальних інновацій»

керівник Дикань Володимир Леонідович, д-р екон. наук, професор

затверджені розпорядженням по економічному факультету

від «03» жовтня 2022 року № 61/22з

2 Строк подання студентом закінченої роботи «07» грудня 2022 року

3 Вихідні дані: Статистичні дані про діяльність залізничного транспорту

Фінансова звітність залізничного транспорту

Науково-методична література

Періодичні видання

4 Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):

1 Концептуальні основи забезпечення якості пасажирських перевезень за рахунок соціальних інновацій в сучасних умовах

2 Аналіз господарської діяльності товариства з обмеженою відповідальністю «Український центр обслуговування пасажирів на залізничному транспорті України»

3 Соціальні інновації як чинник забезпечення якості пасажирських перевезень в сучасних умовах

5 Перелік графічного матеріалу

1 Програма інноваційного розвитку залізничного транспорту реалізує такі стратегічні напрями
2 Основні пріоритети формування та модернізації залізничних вокзальних комплексів
3 Структура обсягів реалізованої продукції АТ «Укрзалізниця» у 2017–2021 роках
4 Фінансово-економічні показники пасажирського комплексу АТ «Укрзалізниця»
5 Об'ємні показники по пасажирських перевезеннях по РФ «Південна залізниця» за 2017–2021 роки
6 Відправлення (перевезення) пасажирів за видами транспорту загального користування
7 Динаміка автомобільного, залізничного і авіаційного транспорту України по відправленню пасажирів 2010–2020 рр
8 Ключові напрями розвитку вокзальних комплексів
9 Напрями розвитку архітектури та планування прилеглих територій вокзальних комплексів
10 Напрями розвитку сервісу та комфорту на території вокзальних комплексів
11 Напрями розвитку комплексної безпеки вокзальних комплексів
12 Напрями розвитку питань екології вокзальних комплексів
13 Напрями розвитку управління вокзальними комплексами
14 Напрями розвитку вокзальних комплексів провідних світових країн
15 Схематична класифікація залізничних вокзалів за кордоном
16 Річні витрати від функціонування кімнати соціального забезпечення та психологічного розвантаження

6 Консультанти окремих розділів

Розділ	Прізвище, ініціали, посада та науковий ступінь консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7 Дата видачі завдання «12» вересня 2022 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

Назва етапів	Строк виконання етапів	Примітка
1 Концептуальні основи забезпечення якості пасажирських перевезень за рахунок соціальних інновацій в сучасних умовах	30.09.2022	викон.
2 Аналіз господарської діяльності товариства з обмеженою відповідальністю «Український центр обслуговування пасажирів на залізничному транспорті України»	17.10.2022	викон.
3 Соціальні інновації як чинник забезпечення якості пасажирських перевезень в сучасних умовах	07.11.2022	викон.
Висновки	26.11.2022	викон.
Графічна частина	06.12.2022	викон.

Студент  Тетяна БОЙКО

Керівник _____ Володимир ДИКАНЬ

Зміст

Вступ	6
1 Концептуальні основи забезпечення якості пасажирських перевезень за рахунок соціальних інновацій в сучасних умовах	11
1.1 Соціально-економічна суть пасажирських перевезень	11
1.2 Значення соціальних інновацій для забезпечення стабільного розвитку суспільства	15
1.3 Соціальні інновації на транспорті	19
1.4 Перспективи розвитку пасажирської інфраструктури залізниць: першочергові завдання та шляхи їх вирішення	23
Висновки до розділу 1	31
2 Аналіз господарської діяльності товариства з обмеженою відповідальністю «Український центр обслуговування пасажирів на залізничному транспорті України»	33
2.1 Загальна характеристика ТОВ «УЦОП»	33
2.2 Аналіз стану пасажирських перевезень залізничним транспортом	45
Висновки до розділу 2	64
3 Соціальні інновації як чинник забезпечення якості пасажирських перевезень в сучасних умовах	66
3.1 Сучасні тенденції розвитку залізничних вокзальних комплексів	66
3.2 Міжнародний досвід функціонування вокзальних комплексів	75
3.3 Методичний підхід до оцінки соціальних інновацій	91

					<i>МРЕ. 256. 02 .06 ПЗ</i>			
<i>Змн.</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>				
<i>Розроб.</i>	Бойко				Забезпечення якості пасажирських перевезень за рахунок соціальних інновацій	<i>Літ.</i>	<i>Арк.</i>	<i>Аркушів</i>
<i>Перевір.</i>	Дикань						4	112
<i>Рецензент</i>						УкрДУЗТ		
<i>Н. Контр.</i>	Назаренко			13.12.22				
<i>Затверд.</i>	Дикань							

3.4 Обґрунтування доцільності реалізації соціальних інновацій на вітчизняних вокзалах в сучасних умовах	96
Висновки до розділу 3	99
Висновки	101
Список використаних джерел	104

Вступ

Актуальність теми. Соціальні інновації є важливим елементом під час трансформації відносин між державою та громадянським суспільством. Ключовим компонентом цих трансформацій виступає особистість, індивід.

Застосування в практиці соціальних інновацій та технологій сприяє підвищенню ефективності прийнятих рішень, забезпечення інноваційного розвитку організації.

Соціальні інновації відіграють особливу роль у розвитку регіонів, і можуть бути визначені у досить широких рамках – як нові ідеї, які працюють на благо жителів. В основному реалізація цих ідей відбувається в рамках громадського сектору, за участю механізмів регіонального та приватного партнерства.

Основними факторами у виробництві соціальних інновацій визнаються, по-перше, некомерційні організації та їхній інфраструктурний потенціал на ринку соціальних послуг. По-друге, самі громадяни, залучені до самоорганізації, а також громадянська участь та волонтерська діяльність у провадженні інноваційних підходів до вирішення та профілактики соціальних проблем. По-третє, це органи державної влади, які можуть розробляти та впроваджувати інноваційні проєкти у соціальній сфері, а також створювати сприятливі умови для їх виробництва та розповсюдження.

Інновації у сфері транспорту та мобільності, які застосовуються в сучасному суспільстві, від технічних та технологічних (наприклад, інтелектуальні транспортні системи) до соціальних сфер (наприклад, розумні міста, соціальні інновації і т. д.), змінюють способи використання транспортних послуг.

Розвиток транспорту сприяє економічному розвитку, тож транспортні підприємства мають використовувати такі форми обслуговування пасажирів, які дозволять вивести якість транспортного обслуговування на новий рівень. Зокрема, поточний стан більшості залізничних вокзалів протягом тривалого часу

залишався незадовільним. Пасажири давали негативну оцінку рівня сервісу та організації їхньої роботи загалом.

Сьогодні транспортні послуги у сфері пасажирських перевезень переорієнтуються з виробника, який надає дані послуги, на споживача, переслідуючи головну мету - задоволення його потреб у пересуванні. У цих умовах найважливішим загальним завданням для залізничного транспорту стає соціальний розвиток пасажирських станцій та залізничних вокзалів, на яких проводиться підготовка потягів до рейсу на здійснюється обслуговування пасажирів.

Обмеження обсягу перевезень та якості транспортних послуг з можливостям інфраструктури галузі вимагають удосконалення залізничних вокзальних комплексів, інтеграція їх до складу транспортно-пересадочних вузлів, що призводить до підвищення якості обслуговування, підвищує мобільність населення, змінює якість життя мешканців міст.

Зв'язок роботи з науковими програмами, темами. Кваліфікаційна робота виконувалася у рамках і за тематикою наукових досліджень, що проводяться на кафедрі «Економіка та управління виробничим і комерційним бізнесом» Українського державного університету залізничного транспорту.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка науково-методологічних та практичних рекомендацій щодо організації пасажирського комплексу у великих залізничних вузлах, з урахуванням забезпечення якості перевізного процесу, його соціалізації, зміни розмірів пасажирського руху, умов пропуску поїздів, використання прогресивних організаційно-управлінських технологій та інших факторів.

Основними **завданнями** кваліфікаційної роботи є:

- аналіз обсягів пасажирських перевезень залізничним транспортом;
- узагальнення теоретичних розробок, вітчизняного та зарубіжного досвіду реалізації проектних заходів та програм модернізації інфраструктури пасажирських комплексів у частині соціального розвитку залізничних вузлів;

- аналіз факторів, що впливають на соціалізацію галузі та перспективи реалізації соціальних інновацій на залізницях країни;

- розробка проєктних пропозицій щодо удосконалення якості пасажирського обслуговування на вітчизняних залізницях ;

- розробка науково-методичних рекомендацій щодо вибору економічно ефективних проєктів модернізації та розвитку шляхової інфраструктури вокзалів з орієнтацією на підвищення соціальної ефективності та якості транспортного обслуговування населення.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес забезпечення якості пасажирських перевезень в сучасних умовах.

Предметом дослідження є соціальні, економічні та організаційно-управлінські аспекти підвищення ефективності використання залізничних вокзалів та якість перевезень пасажирів залізничним транспортом

Інформаційною основою роботи є наукові дослідження та практичні рекомендації вітчизняних та закордонних фахівців що підвищення ефективності перевізного процесу залізничного транспорту та соціалізації пасажирського обслуговування, матеріали та рекомендації науково-практичних конференцій і семінарів, інформаційно-довідкова, навчально-методична література, матеріали періодичних видань, а також відомості із мережі Інтернет, які містяться у джерелах [1 – 71], наведених у списку використаних джерел, а також інформація, отримана в результаті консультування з керівником роботи, науковими, науково-педагогічними працівниками та іншими особами, яка є неопублікованими авторськими напрацюваннями (найсучасніша інформація дослідницького, інноваційного характеру), дозволена для використання автору роботи виключно при виконанні тільки цієї кваліфікаційної роботи.

Методи дослідження. Використані у кваліфікаційній роботі методи дослідження можна охарактеризувати як сукупність підходів, що включають економічний аналіз, застосування математичного інструментарію, натурні обстеження, експериментальні розрахунки та графічні зображення.

До елементів **наукової новизни** кваліфікаційної роботи відносяться розробка науково-методичних рекомендацій щодо соціального розвитку залізничних комплексів з урахуванням умов роботи транспорту, які змінилися, організаційно-технологічної взаємодії різних його видів та підвищення вимог щодо якості забезпечення обслуговування пасажирів; науково-методичні рекомендації щодо оцінки доцільності різних варіантів територіальної організації пасажирської інфраструктури у великих залізничних вузлах та вибору економічно обґрунтованих проектних рішень; оцінка соціально-економічної ефективності розвитку пасажирського комплексу з урахуванням потреби у соціалізації галузі.

Практична значущість кваліфікаційної роботи полягає в можливості та доцільності застосування теоретичних положень та висновків при реалізації соціальних інновацій на залізничному транспорті для підвищення якості пасажирських перевезень.

Результатами роботи автора є обґрунтування раціональної етапності реконструкція станційної інфраструктури пасажирського комплексу з урахуванням соціальних, містобудівних, екологічних та інших вимог для задоволення запитів споживачів транспортних послуг.

Публікації. За темою роботи опубліковано статтю у збірнику наукових праць «Вісник економіки транспорту і промисловості» загальним обсягом 14 сторінок (у співавторстві).

Апробація результатів роботи. Основні положення і результати кваліфікаційної роботи доповідалися на IX Міжнародної науково-практичної конференції «Економіка підприємства: теорія і практика» Державного вищого навчального закладу «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана» (12-13 жовтня 2022 р., м. Київ).

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, списку використаних джерел.

У першому розділі розкрито концептуальні основи забезпечення якості пасажирських перевезень за рахунок реалізації соціальних інновацій в сучасних

умовах, розглянуто роль залізничного транспортного сполучення у забезпеченні соціального розвитку суспільства, досліджено потенціал інновацій у послугах, які вирішують питання стійкої мобільності, включаючи такі стратегії, як соціальна інтеграція та самі соціальні інновації.

Другий розділ присвячено аналізу стану пасажирських перевезень залізничним транспортом та оцінено тенденції їхнього розвитку в майбутньому, зазначено, що соціалізація та запровадження соціальних інновацій окремих сфер діяльності підприємств залізничного транспорту є поступовим просуванням до підвищення економічних результатів господарювання.

У третьому розділі досліджено сучасні тенденції розвитку залізничних вокзальних комплексів та встановлено, що соціальні інновації є одним із ключових чинників забезпечення якості пасажирських перевезень в сучасних умовах. Також, обґрунтовано доцільність реалізації соціальних інновацій на залізничних вокзалах з метою покращення пасажирського обслуговування.

1 Концептуальні основи забезпечення якості пасажирських перевезень за рахунок соціальних інновацій в сучасних умовах

1.1 Соціально-економічна суть пасажирських перевезень

Транспортне виробництво є фундаментом ринкової економіки. У цьому значенні воно постає як об'єкт ринкових відносин, від ефективної діяльності якого залежить нормальне функціонування та розвиток усіх галузей економіки, підприємств, їх об'єднань, що обслуговуються транспортом, та комплексів. Транспортне виробництво виступає у ролі суб'єкта регульованих ринкових відносин, особливо при формуванні попиту на перевезення та розподіл їх між взаємодіючими видами транспорту, при встановленні взаємовигідних господарсько-правових відносин між транспортом та вантажовласниками, транспортом та пасажирями [7].

Інформаційні технології багато в чому визначають науково-технічний потенціал суспільства, формують новий стиль життя. Однак усі процеси руху у часі та просторі речовини, енергії та інформації є вторинними по відношенню до процесу переміщення людей. Переміщення людей у просторі є життєво необхідною біологічною функцією організму та здійснюється завдяки наявності у людини опорно-рухового апарату. Громадське середовище визначає необхідність переміщення людей у просторі як функцію їхньої соціальної поведінки, стимулює прогресивне розширення доступних територій та швидкості пересування.

Вже на ранніх етапах розвитку людини суспільні відносини вимагали об'єднання людей у часі та просторі для ефективного здійснення процесів виробництва, споживання матеріальних та культурних цінностей, наукової, суспільно-політичної, військової, навчальної та іншої діяльності. Так з'явилися населені пункти. Згодом територіальне розширення населених пунктів набуло суперечності з необхідністю швидкого переміщення людей від місця проживання до місця тимчасового перебування. Вирішення цієї суперечності забезпечив

міський пасажирський транспорт.

Пасажирське сполучення між окремими населеними пунктами постійно розвивалося. Посилення транспортних та економічних зв'язків між сусідніми населеними пунктами призвело до виникнення більших угруповань, що сформувалися в окремі регіони та держави. Між регіонами та державами також розвивалися транспортні зв'язки [28].

Транспорт (від латів. *transporto* - переміщаю) - народно-господарський комплекс, що здійснює перевезення людей та вантажів. По об'єкту перевезення розрізняють пасажирський і вантажний транспорт. Пасажирський транспорт – частина єдиної транспортної системи. Сучасний пасажирський транспорт забезпечує перевезення людей, їх ручної поклажі та багажу у різних видах сполучення. Перевезення людей можуть здійснюватись як на професійній основі, так і самостійно громадянами в особистих (побутових) цілях. Такі перевезення можуть бути комерційними та некомерційними. Комерційні перевезення виконуються перевізником з метою отримання економічного результату (вигоди) та поділяються на перевезення транспортом загального користування та технологічні перевезення. Некомерційні перевезення виконуються громадянами з задоволення особистих (побутових) потреб, і навіть організаціями у сфері державної чи муніципальної служби (перевезення військовослужбовців, міліціонерів, чиновників тощо.).

За середовищем, що використовується для руху, та технічній основі пасажирський транспорт поділяють на наземний, водний, повітряний, а також транспорт, що використовує штучно створене середовище. Автомобільний транспорт як із видів наземного транспорту набув найбільшого поширення і посідає чільне становище у перевезеннях пасажирів. У містах також широко використовують міський електричний транспорт. Транспортні засоби (рухомий склад) автомобільного транспорту включають автомобілі різного призначення, причепа до них і мотоцикли. За призначенням комерційні автомобілі поділяють на пасажирські (легкові автомобілі та автобуси), вантажні (розрізняються за типом кузова) та спеціальні (розрізняються за функціональною ознакою:

пожежні, майстерні, автокрани та ін.). Пасажирські автомобілі переважають у складі автомобільного парку.

Економічна та соціальна роль пасажирського транспорту полягає у наданні послуг з перевезення пасажирів, їх ручної поклажі та багажу шляхом задоволення потреб людей у перевезеннях. Пасажирський транспорт відноситься до сфери послуг населенню (а не до виробничої сфери, як помилково вказано у ряді старих літературних джерел).

Суспільні відносини, що виникають і складаються між різними учасниками (суб'єктами) транспортної діяльності в галузі пасажирських перевезень, є транспортними відносинами. Основні суб'єкти таких транспортних відносин – пасажирів – фізичні особи, які використовують транспортні засоби з метою пересування, але не здійснюють при цьому функцій з керування цими транспортними засобами чи інших службових функцій, пов'язаних із поїздкою.

Юридичні особи чи індивідуальні підприємці без утворення юридичної особи, які здійснюють перевезення пасажирів, є перевізниками (транспортними операторами). Органи державної та муніципальної влади, які здійснюють повноваження та функції регулювання діяльності перевізників, встановлені чинним законодавством, також є учасниками транспортних відносин.

У транспортних відносинах предметом діяльності виступає переміщення пасажирів з одного пункту в інший. При користуванні транспортом пасажир менше втомлюється. Разом з тим, при зниженні якості транспортного обслуговування нижче за допустимі межі, пасажирський транспорт може стати причиною так званої транспортної втоми. Дослідженнями вчених встановлено, що щоденні витрати часу на транспортні пересування не повинні перевищувати 1 год. 6 хв. В іншому випадку у пасажирів можлива поява різних фізіологічних розладів. Встановлено також, що кожні 10 хв, проведені у переповненому рухомому складі міського транспорту, призводять до зниження продуктивності праці робітників-відрядників у середньому на 4 %. В осіб із погодинною системою оплати продуктивність праці знижується ще більше. Тому за умови організації пасажирських перевезень особливу увагу слід звертати на

забезпечення належної якості транспортного обслуговування населення, зниження транспортної втоми.

Більшість людей щодня витрачає на транспортні пересування значний час. Щоденні витрати часу на поїздки збільшуються зі зростанням чисельності населення міст, досягаючи у містах-гігантах (понад 1 млн. жителів) двох і більше годин. Працівники сільського господарства також витрачають значний час на поїздки з дому до місця роботи (на полі, ферму) та назад. Вільний час працюючої людини становить приблизно 7 годин на добу (8 годин - робота і 9 годин - сон і особистий час). Отже, за середніх витрат часу на поїздки 1 год 30 хв. на добу транспорт «забирає» більше 1/5 вільного часу.

Транспортна діяльність загалом (перевезення пасажирів і вантажів усіма видами транспорту), що розглядається як сфера професійної діяльності, забезпечує приблизно 7% від загальної кількості робочих місць (тільки в самій транспортній галузі без урахування транспортного машинобудування, транспортного будівництва та інших сполучених галузей). Частка пасажирських перевезень усіма видами транспорту обсягом платних послуг населенню становить 21,4 %. У транспортному комплексі експлуатується близько 11% основних виробничих фондів народного господарства. Значна частина цих трудових та матеріальних ресурсів задіяна у перевезеннях пасажирів автомобільним транспортом. З автомобільним транспортом безпосередньо пов'язані соціально та економічно значущі галузі, що забезпечують: автомобілебудування, дорожнє будівництво та утримання доріг, переробка нафти та реалізація нафтопродуктів, автосервіс, галузева підготовка кадрів та ін.

Сьогодні транспортні послуги у сфері пасажирських перевезень переорієнтуються з виробника, який надає дані послуги, на споживача, переслідуючи головну мету - задоволення його потреб у пересуванні. Ця переорієнтація на споживача зумовила необхідність застосування нових управлінських рішень при організації роботи систем регулярних пасажирських перевезень. Тож, актуальною стає організація робіт сучасних транспортних підприємств таким чином, щоб максимально задовольнити запити споживачів.

Ефективне вирішення цього завдання можливе лише з використанням логістики.

Логістичні засади організації пасажирських перевезень полягають у тому, щоб кількість одиниць рухомого складу, режим його роботи та маршрути руху гарантували безпеку, надійність та безпересадковість доставки пасажирів «від дверей до дверей» до необхідного їм часу за системою «just in time».

1.2 Значення соціальних інновацій для забезпечення стабільного розвитку суспільства

Проблема соціального розвитку та задоволення потреб суспільства є джерелом інноваційного розвитку.

Інновації – потужний двигун суспільного прогресу. Їхня реалізація приносить позитивний ефект. Є й негативні аспекти: вони змушують суспільство змінити звичний ритм життя. І що більше інновацій, то більше видно ці зміни. І з масштабної точки зору ці зміни можуть бути – непомітними, регіональними, масштабними та глобальними [13].

З погляду багатьох дослідників, соціальні інновації можуть у найближчому майбутньому стати важелем активізації економічного розвитку. Їх можна назвати – «керованими змінами у сфері соціальних відносин». Проте, з іншого боку, соціальні інновації розглядаються як похідні від економічних та політичних інновацій.

Аргументом є те, що саме за допомогою цих структур реалізуються механізми проведення в життя змін у суспільстві і без їх допомоги вони просто не існували б.

Соціальні інновації (від англ. Social Innovation) - це нові ідеї, стратегії, технології, що сприяють вирішенню соціально-значущих завдань, що викликають соціальні зміни суспільства. Також термін «соціальні інновації» можна трактувати

як нові ідеї, стратегії, концепції, які дозволяють культурні, соціальні, економічні та екологічні проблеми на благо суспільства та навколишнього середовища [8].

Соціальні інновації відіграють особливу роль у розвитку регіонів, і можуть бути визначені у досить широких рамках – як нові ідеї, які працюють на благо жителів. В основному реалізація цих ідей відбувається в рамках громадського сектору, за участю механізмів регіонального та приватного партнерства.

Соціальні інновації, призводять до створення нових робочих місць, заохоченню конкуренції на внутрішніх ринках, забезпечення безпеки на вулицях та дорогах [9].

Соціальні інновації ведуть до розвитку суспільства і відіграють важливу роль у майбутньому країни.

Основні напрями нових соціальних інноваційних проєктів — це екологія, ресурсоефективність, добробут суспільства.

Поліпшення стану навколишнього середовища є актуальним питанням для всіх жителів планети. Ця проблема гостро відчувається у всьому світі. Соціальні інновації сприяють скороченню витрат населення на електрику, тепло, воду, місця для паркування тощо [63].

Аналізуючи значення соціальних інновацій, можна відзначити такі основні напрями реалізації: впровадження інноваційної системи; формування «інноваційного клімату». Інноваційні процеси у соціальній сфері сприяють продуктивному розвитку суспільства, підвищують соціальну стабільність, збільшують рівень життя населення, активізують міжнародну науково-технічну співпрацю.

Соціальні інновації розглядаються як новий підхід у вирішенні завдань надання послуг у соціальній сфері, зокрема в освіті та охороні здоров'я.

Соціальні інновації приносять користь суспільству та одночасно підвищують його здатність до самоорганізації, будучи новою моделлю взаємодії держави та громадянського суспільства у вирішенні соціальних завдань.

Основними діючими особами у виробництві соціальних інновацій визнаються, по-перше, некомерційні організації та їхній інфраструктурний

потенціал на ринку соціальних послуг. По-друге, самі громадяни, залучені до самоорганізації через громадянську участь та волонтерську діяльність у провадженні інноваційних підходів до вирішення та профілактики соціальних проблем. По-третє, це органи державної влади, які можуть розробляти та впроваджувати інноваційні проєкти у соціальній сфері, а також створювати сприятливі умови для їх реалізації.

Держава та існуючі системи державного управління є ключовим фактором формування сприятливого середовища для розвитку соціальних інновацій у соціальній сфері. Відсутність сприяння з боку органів влади суттєво обмежує інфраструктурні можливості для розробки, впровадження та розповсюдження соціальних інновацій у некомерційних організаціях [35].

У державному управлінні соціальні інновації є зонтичною ідеєю реформування та відповідають логіці нових парадигм державного управління, зокрема нового державного управління та відкритого державного управління. Кінцевою метою є ефективне управління соціальною сферою за активної участі громадянського суспільства, «чутливе» до запитів з боку громадян та змін соціально-економічних умов. Цей процес включає інституційні зміни форм управління, зміни в організації планування та розподілу суспільних послуг (приватизація, співробітництво між державним, приватним та некомерційним секторами), виникнення способів залучення споживачів послуг у їх виробництво.

Інновації в державному управлінні пов'язані (переважно) з реорганізацією процесу прийняття рішень, який або не враховує інтересів усіх груп, або є розбалансованою структурою з делегуванням державою частини своїх повноважень організаціям громадянського суспільства та приватного сектора. Ряд функцій держустанов перерозподіляється на рівень некомерційних організацій, структур та організаціям місцевих спільнот; для пошуку та реалізації соціальних рішень залучаються волонтери та окремі ініціативні громадяни.

Основними характеристиками інновацій у державному управлінні можуть бути такі.

По-перше, інновації в державному управлінні включають зміни у порядку

виробництва соціального блага, залучення різноманітних зацікавлених сторін та кінцевих споживачів у виробництво цього блага. Відбувається усунення рівня вирішення тієї чи іншої соціальної проблеми, а також зміна у способах «постачання» соціальних благ цільовим аудиторіям. Вирішення соціальних завдань поступово починає здійснюватися мережевою структурою, що має широкі ресурсні можливості. Цей «вихід», у тому числі за допомогою цифрових технологій, за існуючі організаційні межі держустанов та є інноваційними.

По-друге, інновації у державному управлінні залучають нові джерела фінансування, матеріальні та нематеріальні ресурси. У кожному конкретному випадку залучаються такі ресурси, які раніше не розглядалися як потенційний «помічник» у рішенні певного соціального завдання.

По-третє, інновації у державному управлінні мають на увазі делегування прав визначати та оцінювати значимість наданого соціального блага самим споживачам. Така зміна здається неминучим наслідком «виходу» виробничих систем за організаційні межі та залучення приватних ресурсів. Коли державні установи «мобілізують приватні кошти та організації всередині спільнот на досягнення своїх цілей, вони втрачають одноосібне право визначати те, що має бути зроблено, для кого і яким чином».

Інноваційний підхід у державному управлінні таким чином характеризується двома значними змінами або їх комбінацією [52].

По-перше, це перерозподіл зобов'язань із виробництва суспільних благ; по-друге, це перерозподіл прав приймати рішення про те, які блага та якої якості є соціально важливими та затребуваними. Якщо державне регулювання покликане компенсувати «провали» ринкової системи, надаючи підтримку соціально-уразливим категоріям населення, то соціальні інновації дозволяють працювати щодо поповнення «інституційних провалів», які виявляються у соціальній унікальності окремих категорій населення

Основні характеристики соціальних інновацій вказують на те, що вони заслуговують на пильну увагу як новий інструмент удосконалення соціальної сфери в умовах діалогу держави та організацій громадянського суспільства.

Однак саме сильні сторони соціальних інновацій одночасно є і суттєвими бар'єрами їхнього практичного застосування, зокрема в нашій країні.

Йдеться про такі концептуальні риси інновацій, як включення нових зацікавлених сторін, перерозподіл завдань та повноважень у наданні соціальних благ, активні горизонтальні спілкування.

Розвиток соціальних інновацій залежить від стану некомерційного сектора, рівня громадської участі, державної політики та державного курсу на міжсекторне партнерство з некомерційними організаціями. Державна політика має першорядне значення як фактор, що створює умови інституційної стабільності на ринку соціальних послуг з використанням інноваційних підходів до вирішення актуальних соціальних проблем [58].

Актуальний стан державної політики у сфері громадянського суспільства та некомерційного сектору багато в чому неоднозначний. З одного боку, за останні 3–4 роки державна політика у сфері сприяння розвитку інститутів громадянського суспільства набула суттєвого розвитку. З іншого боку, існують об'єктивні обмеження державної політики, у тому числі недосконалість законодавчої бази, наявність негативних ініціатив щодо окремих видів діяльності, відсутність у представників різних рівнів влади єдиного розуміння задач розвитку громадянського суспільства [64].

Завдання державної політики у соціальній сфері полягає у гармонізації суспільства та влади найповнішої реалізації інноваційного потенціалу некомерційних організацій.

1.3 Соціальні інновації на транспорті

Інновації завжди були частиною транспортного процесу. Сфера транспорту постійно удосконалює способи транспортування шляхом реалізації цифрових, веб-, інженерних та операційних інновацій, щоб зробити подорожі легкими та

доступними для пасажирів, для мінімізації втрат та підвищення ефективності.

Програма інноваційного розвитку залізничного транспорту реалізує такі стратегічні напрями [55]:

- система управління перевізним процесом та транспортна логістика;
- інфраструктура;
- рухомий склад;
- система управління та забезпечення безпеки руху поїздів, зниження ризиків надзвичайних ситуацій;
- підвищення надійності роботи та збільшення експлуатаційного ресурсу технічних засобів;
- високошвидкісний рух та інфраструктура;
- корпоративна система управління якістю;
- підвищення економічної ефективності основної діяльності;
- підвищення енергетичної ефективності основної діяльності;
- система технічного регулювання;
- охорона навколишнього середовища.

Важливим із погляду інноваційно-орієнтованого розвитку галузі є можливість поширити на залізниці концепцію «нескінченної відкритості», суттю якої є створення екосистеми для інновацій, залучаючи до роботи найкращі дослідні інститути та динамічні компанії, які приділяють багато уваги дослідженням та розробкам, а також демонстраційним проектам. Ланцюг інновацій від інноваційних НДДКР, прикладної інженерії до дослідної експлуатації та впровадження має розроблятися на міжнародному рівні шляхом використання всіх найважливіших досягнень у галузі техніки та технології та обґрунтування перспективності технічних ідей. Адже зміцнення позицій залізничного транспорту на ринку неможливо без постійного вдосконалення та впровадження проривних рішень для зростання конкурентоспроможності. Залізнична система майбутнього має забезпечувати стійкий розвиток, безпеку, високу продуктивність, конкурентоспроможність [44].

З погляду економічної оцінки інноваційно-орієнтованого розвитку залізничного транспорту немає необхідності передбачати конкретні техніко-технологічні, соціальні, організаційно-управлінські або маркетингові інноваційні рішення. Вони повинні генеруватися та верифікуватися у процесі ринкової конкуренції. Економічна наука має визначити, на які глобальні соціально-економічні виклики має відповідати розвиток залізничного транспорту і як така відповідь вплине на напрямки інноваційно-орієнтованого розвитку галузі. Також формуючи інноваційні проекти та рішення для залізничного транспорту, необхідно уважно відстежувати та аналізувати інновації, що реалізуються в інших галузях, у тому числі – на інших видах транспорту.

Протягом останніх років транспорт активно використовує цифрові технології. Зокрема, мобільні додатки, що дозволяє пасажиром бронювати квитки, реєструватися на рейси, отримувати інформацію в реальному часі [54].

Більшість транспортних підприємств ставить клієнтів на перше місце. Але будівництво нових ліній, значні трансформації в сфері обслуговування, реконструкція вокзалів та інші проекти може бути лише довгостроковим рішенням. Великі проекти потребують десятиліть, щоб просунутися від початкових ідей до оперативної реалізації. Щоб задовольнити зростаючий попит користувачів залізничного транспорту сьогодні та в найближчій перспективі, галузь має посилити роботу існуючих активів. Це означає пошук інноваційних способів керування та обслуговування мережі, не створюючи збоїв для пасажирів [62].

Природа залізничного транспорту робить це надзвичайно складним: це складне об'єднання різних маршрутів і регіонів, вимоги безпеки та надійності, а також залежить від систем і процесів, які створювалися протягом багатьох років. Така комбінація характеристик обмежує гнучкість організації та робить впровадження нових ідей у сфері тривалим процесом.

Ключовим вирішення цього питання у світі є прискорення інновацій. Програма прискорених інновацій забезпечує структурований процес для

сприяння наскрізним інноваціям. Програма охоплює все: від того, як знайти нові ідеї, до того, як визначити їх пріоритетність для реалізації, і як забезпечити впровадження успішних інновацій у масштабі.

Нові ідеї допоможуть сформувати залізничні послуги, яких бажають бачити пасажирів та представники бізнесу – кращі ціни, надійніший та безпечніший ніж будь-коли рухомий склад, тощо [49].

Інновації у сфері транспорту та мобільності, які застосовуються в сучасному суспільстві, від технічних та технологічних (наприклад, інтелектуальні транспортні системи) до соціальних сфер (наприклад, розумні міста, соціальні інновації і т. д.), змінюють способи використання транспортних та мобільних послуг. Маркетингові дослідження свідчать, що користувачі мобільних телефонів та мобільних пристроїв мають різні переваги, коли йдеться про вибір транспортних та мобільних рішень, це також стосується і інновацій [19].

Розуміння відмінностей у тому, що подобається користувачам, та факторів, які формують ці переваги серед користувачів, має першорядне значення для визначення того, які інновації є найкращими і для яких верств населення.

Розвиток о транспорту сприяє економічному розвитку. Транспортні підприємства мають використовувати такі форми обслуговування пасажирів, які дозволять змінити стиль життя. Ефективне функціонування транспортної системи р створює необхідні умови у розвиток економіки та соціальної сфери.

Головними завданнями розвитку системи соціальної підтримки на транспорті є забезпечення державних мінімальних соціальних гарантій, поліпшення становища та якості життя найменш захищених категорій населення, найбільш повне задоволення їхніх запитів та потреб. Для цього передбачається розвиток соціального обслуговування, впровадження інноваційних технологій соціальної роботи, «перенесення акцентів з кількісних параметрів у бік якісних, розширення спектру соціально-побутових послуг [37].

1.4 Перспективи розвитку пасажирської інфраструктури залізниць: першочергові завдання та шляхи їх вирішення

Концентрації населення у великих містах сприяють масштаби зростання виробництва, засоби зв'язку та комунікацій, що розвиваються, в у тому числі швидкісний транспорт. Ці фактори, які є характерними для всіх великих міст світу, породжують потужні потоки пасажирів і у самих містах, і у приміських зонах.

У 1800 р. на земній кулі було лише 50 міст із населенням більше 100 тис. чол., що становило лише 2% від населення планети. Сьогодні в у великих містах проживає понад 30% всього населення. Про темпи концентрації населення свідчать такі дані: у 1800 р. Лише одне місто мало населення понад 1 млн. чол., в 1914 р. було 16 таких міст, 1939 р. – 37, а 1956 р. – 65, 2012 р. – понад 100. У першій половині минулого століття населення у передмістях збільшувалося в 1,3 рази швидше, ніж у містах. У період 1940 – 1950 р.р. зазначені темпи приросту зросли 2,5 рази, а 1950 – 1955 рр. - до 7 разів. Сьогодні ця тенденція продовжується [48].

Розвиток індивідуального автотранспорту у багатьох великих містах призводило до того, що в години «пік» вулиці переповнювалися автомобілями, швидкості руху різко падали, транспорт міст втрачав маневреність. Одним із напрямів вирішення цього питання стала розвинута мережа залізничного сполучення, застосування якої дозволило розвантажити міські шляхи.

Незважаючи на наявність у більшості великих міст вокзалів та пасажирських комплексів, проблема забезпечення якості залізничних пасажирських перевезень залишається актуальною. Так, на мережі залізниць досі є багато застарілих, незадовільних за своїм плануванням та благоустроєм вокзалів, особливо малої та середньої величини, великих станціях недостатня довжина платформ та перонних шляхів. Слабко розвинена технічна база екіпірування та ремонту пасажирських поїздів, в результаті чого ці операції

вимагають великих витрат ручної праці та часу.

Серйозні труднощі в роботі пасажирського комплексу виникають у літній період, коли збільшуються розміри руху поїздів, підвищується складність поїздів далекого прямування. При цьому пасажирські платформи не мають достатньої довжини для посадки-висадки пасажирів, відсутній відповідний колійний розвиток та необхідні пристрої для виконання технічних операцій як у дорозі (на проміжних станціях), і у парках формування рухомого складу пасажирських поїздів [20].

Головним стратегічно важливим завданням є усунення недоліків інфраструктури пасажирського комплексу у найбільших залізничних вузлах, з метою поліпшення територіальної організації їхнього пасажирського господарства, включаючи вокзальні комплекси [44].

Виняткове становище вокзальних комплексів у міському середовищі визначається виходячи зі специфіки його роботи та місця розташування. Залишаючись об'єктами транспортної інфраструктури залізниць, вони також є об'єктами планувальної структури міста, що часом представляють історичну та культурну цінність.

Створення сучасного вокзалу як багатофункціонального транспортно-пересадочного вузла – завдання непросте. З усього різноманіття поставлених цілей, необхідно виділити першорядні, досягнення яких, послужить фундаментом, основою подальшої модернізації галузі.

Сформульований спектр завдань також має розглядатися через призму гуманізації транспортних просторів Генерування транспортного середовища, орієнтованого на потреби людини, на зручність користування ним, є не останнім фактором, який визначає кінцеву оцінку відвідувача. Безумовно, успішне вирішення перерахованих вище завдань можливе тільки при грамотному довгостроковому містобудівному та транспортному планування, разом із органами влади.

Основними пріоритетами формування та модернізації залізничних вокзальних комплексів є:

- гармонійна інтеграція вокзального комплексу в міське середовище;
- розширення та гуманізація функціоналу вокзалу;
- модернізація системи управління; удосконалення законодавчо-нормативної бази.

Важливо відзначити, що реалізація пріоритетів вже на перших етапах, сприятиме закладенню основи для гармонійної трансформації вокзального комплексу до складу інтермодального транспортно-пересадочного вузла.

Розглянемо зазначені напрями більш детально.

Інтеграція вокзального комплексу до міського середовища. Сучасна транспортна система будь-якого міста включає, як правило, кілька видів транспорту. Це дає можливість пасажирам зручно та швидко здійснювати пересадку, що мінімізує загальний час поїздки. Використовуючи архітектурні прийоми організації міських просторів, та застосовуючи принципи будівництва універсальних територій, можливо генерування ефективної транспортної системи, до складу якої входить залізничний вокзальний комплекс.

Для реалізації розроблених проєктів реконструкції, на перших етапах, важливо проводити аналіз поточного стану не лише самих вокзалів, привокзальних майданчиків, а також прилеглої міської забудови, наявності пам'яток архітектури, історичних будівель. Також обов'язковий аналіз організації роботи міського транспорту у прикордонних з вокзалом районах, виявлення слабких місць у його роботі.

Розглядаючи проєкти реконструкції, необхідно враховувати не лише вітчизняні та закордонні тенденції в галузі архітектури та будівництва, а й вплив соціальних, політичних, економічних, чинників.

Розробка основних принципів формування об'ємно-просторового середовища в районі залізничних вокзальних комплексів має складатися з наступних заходів:

- реалізація проєктів реконструкції будівель існуючих вокзалів, розгляд проєктів перенесення будівлі вокзалу на нову територію;
- реалізація проєктів реконструкції прилеглої території, у тому числі

промислової зони (винесення складів, провадження за територію міста);

- освоєння підземного, надземного простору, створення багаторівневих комплексів;

- освоєння надрейкового простору;

- реконструкція транспортних комунікацій, створення нових паркувань, будівництво нових доріг.

Створюючи якісно нове транспортне середовище на базі вокзального комплексу, слід не забувати, що формується вона в першу чергу для людини. Тому вона має бути досить гнучкою, відповідати новим вимогам та мати можливість перспективи подальшого розвитку.

Вокзал з точки зору організації його роботи – об'єкт вузькоспеціалізований. Спочатку він створювався як будинок, призначений для надання виключно транспортних послуг. Проте, у процесі власної еволюції, залізничний вокзал трансформувався у вокзальний комплекс.

Вимоги, що змінилися, науковий і технічний прогрес поставили питання про універсальність будівлі, тобто можливості поєднання великої кількості функцій у його роботі, часом не типових для транспортних об'єктів [32].

Можна сказати, що універсальність вокзального комплексу – це можливість використання з різними цілями його приміщень, при цьому, об'ємно-планувальна композиція може не змінюватися. За приміщеннями, призначеними для надання транспортних послуг (касові зали, камери зберігання) закріплюють технологічні площі, а приміщення, зони, що втрачають поступово свою технологічну функцію (зал очікування), можуть бути використані для створення рекреаційних просторів (виставкові зали, проведення конференцій, концертів). При цьому зберігатиметься єдність і унікальність інтер'єрних просторів самого вокзалу, історична його цілісність як об'єкта культурної спадщини.

Закордонний досвід має низку проєктів винесення вокзалів на околиці міст та за їхні межі. Питання можливості реалізації таких проєктів на території нашої країни, особливо міських агломерацій, досить спірний і потребує більш глибокого аналізу та техніко-економічного обґрунтування.

Підсумкова оцінка таких програм носить як позитивний, і негативний характер. До позитивних факторів можна віднести: вивільнення великої території у центральній частині міста; покращення якості життя мешканців прилеглих територій.

До негативних факторів можна зарахувати:

- зниження конкурентності залізничного транспорту;
- висока вартісна складова інвест-проектів;
- можлива втрата пам'яток архітектури (самих будівель вокзалів), їх історичних інтер'єрів.

Освоєння підземного, надземного просторів для організації багаторівневої структури залізничних вокзальних будівель – звичайна світова практика реконструкції у щільній міській забудові.

Привабливість таких проектів реконструкції складається з кількох параметрів: вже існуюча міська транспортна інфраструктура, розташування будівлі в центральній частині міст, економія земельних ресурсів, збільшення густини міської забудови тощо.

Ще один перспективний напрямок у створенні вигляду сучасного вітчизняного вокзального комплексу – це використання надколійного простору: перекриття надшляхових зон та подальше використання отриманих площ під розподільні зали, торгові площі, рекреаційні та розважальні зони.

Розширення та гуманізація функціоналу залізничного вокзального комплексу. Характерною рисою будь-якого сучасного транспортного об'єкту інфраструктури є його багатофункціональність, гнучке реагування на мінливість попиту. Через те, що більшість вітчизняних залізничних вокзалів розташовуються у центральній частині міст, вони є об'єктами інвестиційнопривабливими для багатьох видів бізнесу. Саме наявність універсального пакету послуг, що охоплює весь попит є найважливішим фактором, що впливає на кінцеву оцінку відвідувача транспортної зони.

У сучасних умовах роботи залізничних вокзальних комплексів ефективність наданих послуг та вдосконалення технологічного процесу виходить із

забезпечення вимог пасажирів та відвідувачів.

Усунення функціоналу вокзального комплексу у бік суспільно-ділового, визначає шляхи подальшого розвитку всього господарства в цілому.

Введення у функціонал будівлі вокзалу засад «центру міського тяжіння» формує процес взаємодії його з прилеглою забудовою та іншими міськими будівлями, що, у свою чергу, піднімає його статус у міському середовищі, і він стає частиною загальноміської композиції, активно взаємодіє з нею.

Пасажирами та відвідувачами вокзального комплексу стали затребувані послуги супермаркетів, міні-маркетів, підприємств швидкого харчування, ресторанів, кінотеатрів, виставкових, концертних залів, туристичних агенцій, готелів, юридичних та фінансових організацій; побутових підприємств, таксі, пункти оренди автомобілів, велосипедів.

При реалізації проєктів вокзальних комплексів як успішних бізнес-проєктів, необхідно враховувати, на кого вони орієнтовані. Для приватного інвестора залізничний вокзал - це, перш за все, джерело отримання доходу, а держави – це реалізація потреби населення у перевезеннях, соціальних функцій. Тому, з погляду держави, у проєктах реконструкції вітчизняних вокзальних комплексів на початку має розраховуватися соціальна ефективність, лише потім економічна. Сьогодні більшість прогресивних країн, що нагромадили досвід у галузі транспортної політики, дійшли висновку, що саме соціально-економічна оцінка об'єктів є оптимальною. Організація внутрішнього і зовнішнього простору, має бути строго орієнтована на надання максимально якісної послуги для пасажирів та відвідувачів.

Залізничні вокзали є місцями масового скупчення людей. Трансформація залізничних вокзалів до вокзальних комплексів, з транспортно-пересадочними вузлами, будівництво швидкісних магістралей прогнозує зростання відвідувачів та пасажирів. Концепція якісної послуги, безумовно, асоціюється з безпекою, тому важливо включати цей параметр ще на проєктній стадії під час планування обсягу інвестицій. Це відноситься і до екологічної безпеки, яка дуже актуальна, особливо для мешканців мегаполісів та прилеглих до них міст-супутників.

Найявний міжнародний досвід у сфері безпеки слід адаптувати до вітчизняних економічних та соціально-політичних умов.

Створення багатофункціональних вокзальних комплексів сприяє ефективного використання ресурсів території, підвищення комплектності надання послуг пасажиром та відвідувачам, посиленню зацікавленості територіальних органів у раціоналізації пасажирських перевезень, забезпечення кращої взаємодії в системі обслуговування пасажирів.

Модернізація системи керування залізничними вокзальними комплексами. Трансформація вокзального комплексу у високотехнологічний об'єкт базується не тільки на створенні комфортної атмосфери, при здійсненні проєктів реконструкції будівель, а також використання інноваційних технологічних рішень Управління сучасними об'єктами транспортної інфраструктури має бути продуманим у довгостроковій перспективі та має здійснюватися з урахуванням взаємодії з прилеглими міськими територіями.

З погляду пасажирів та відвідувачів зручність користування вокзальним комплексом складається з наступних чинників [1]:

- зручність планувальної структури розташування входів-виходів, пасажирських платформ, під'їздів до будівлі вокзалу, організація паркінгу та тощо);
- комфортність перебування у внутрішніх приміщеннях вокзалу (розміщення касової зали, камер зберігання, зали очікування, торгових підприємств, кафе і т.д.).

Для виконання цих вимог необхідно не лише здійснити внутрішнє зонування приміщень, але й правильно змодельовати величину та напрямок пасажиропотоків. Збір та вивчення статистичної інформації, проведення соціологічних опитувань, маркетингових досліджень дозволить зрозуміти потреби пасажирів та відвідувачів, забезпечити їх реалізацію.

Для керування пасажиропотоками можна виділити кілька груп завдань, а саме:

- формування маршрутів пересування та моделювання пасажиропотоків,

визначення «вузьких» місць;

- поділ пасажиропотоків, виключення маршрутів їхнього перетину;
- зонування приміщень вокзального комплексу;
- інформаційне забезпечення пасажирів та відвідувачів.

У більшості країн, які мають досвід організації роботи вокзальних та привокзальних просторів, що виділяють тенденцію реінвестування одержаного доходу. Здійснення таких проєктів дозволить знизити витрати на технічну експлуатацію будівель та реалізувати інші проєкти, у тому числі, соціальні [17].

Організація діяльності залізничного вокзального комплексу вимагає системного підходу, а основні засади управління групуються наступним чином:

- збільшення містобудівного потенціалу вокзальних комплексів:
- створення концепції, спрямованої на збільшення містобудівного потенціалу будівлі;
- реалізація проєктів управління розвитку вокзалів та прилеглих територіях;
- керування інфраструктурою;
- технічне обслуговування та експлуатація будівель вокзальних комплексів:
- підтримка у належному технічному стані обладнання, приміщень, у тому числі й виробничих;
- надання широкого пакету послуг пасажиром та відвідувачам транспортної та торгово-сервісної зони.

Параметр, що характеризує ступінь організації роботи сервісного простору на території вокзального комплексу – успішна комерційна діяльність. У концепцію сервісного обслуговування пасажирів та відвідувачів та її реалізацію повинні входити такі поняття як:

- координація роботи залізничного транспорту з роботою міських видів транспорту, наявність зручних під'їздів до будівлі, паркування, паркування таксі;
- створення зони глобальної безпеки;
- організація системи інформаційного забезпечення пасажирів та відвідувачів (доступ до Інтернету, наявність інформаційних екранів та їх оптимальне розташування у приміщеннях, інформація про послуги на території

вокзального комплексу кількома мовами).

Тільки комплексний підхід у вирішенні завдань управління дозволить вийти на якісно новий рівень обслуговування пасажирів та відвідувачів, створить сприятливе середовище для їхнього перебування на вокзальних комплексах.

Створення системи оцінки якості обслуговування транспортних зон, визначення базових показників, проведення сертифікації послуг, аудиту, дозволить підвищити якість обслуговування, вивчити ринок попиту, виявити слабкі сторони грамотно розподілити інвестиції [46].

Висновки до розділу 1

У соціально-економічному розвитку суспільства залізничний пасажирський транспорт, забезпечуючи економічний та культурний обмін між різними регіонами та країнами, задовольняючи попит на пересування за виробничими та особистими потребами, займає особливе місце.

Незважаючи на зниження обсягів перевезень залізничним транспортом, у перевезеннях пасажирів на великі відстані в поїздах далекого сполучення роль залізничного транспорту залишається значною.

Розвиток вокзальних комплексів пасажирського залізничного транспорту, особливо у великих залізничних вузлах, не відповідає сучасним вимогам: недостатня кількість та довжина прийомо-відправних колій, мала ємність станційних парків для відстою, схема розміщення станцій часто не відповідає містобудівним вимогам, відсутня соціальна інфраструктура і т.д.

Вокзальні комплекси, як і інші об'єкти багатогалузевого залізничного господарства, сьогодні розвиваються у новій соціально-економічній обстановці (конкуренція на транспортних ринках, нові технології перевезень та управління), і це надає дослідженням економічних аспектів розвитку пасажирського комплексу пріоритетну роль.

Транспортне обслуговування має органічно вписуватися у життя міста, що функціонально інтегровано з іншими видами послуг. Необхідний перехід до комплексного планування, яке забезпечить координоване використання різних видів транспорту та транспортних комунікацій.

Однією з основних завдань, що ставляться перед транспортними системами міст, є мінімізація часу на переміщення пасажирів (поїздка, пересадка і т.д.). Об'єднання зовнішніх та внутрішніх транспортних систем призведе до скорочення часу на пересадку, зменшення займаної території транспортними вузлами. Сучасна транспортна система має відповідати вимогам що б задовольняти потреби населення у мобільності.

Трансформація вокзалів, що входять до складу транспортних вузлів, необхідна для прогнозу їх подальшого розвитку. Адже необхідність перетворень вокзалів на сучасні вокзальні комплекси обумовлена значними змінами у соціально-економічній сфері, удосконаленням технологій обслуговування пасажирів.

Важливим є визначення місця вокзального комплексу у системі зовнішнього та внутрішнього пасажирського транспорту міста, як об'єкта, що знаходиться на стику двох транспортних систем. Реконструкція вокзальних комплексів, введення їх до складу сучасних транспортно-пересадочних вузлів вирішує питання транспортної доступності території міста, мобільності населення, соціальної захищеності, що покращує рівень якості життя населення.

2 Аналіз господарської діяльності товариства з обмеженою відповідальністю «Український центр обслуговування пасажирів на залізничному транспорті України»

2.1 Загальна характеристика ТОВ «УЦОП»

Український центр по обслуговуванню пасажирів на залізничному транспорті України (ТОВ «УЦОП») був створений у 1985 році [48].

Основні напрямки його діяльності - комплексне обслуговування населення в пасажирських перевезеннях та якісне обслуговування пасажирів під час надання послуг з оформлення проїзних документів.

ТОВ «УЦОП» надає послуги [48]:

- з попереднього продажу залізничних квитків у напрямку «туди» і «зворотно» в прямому, міждержавному і міжнародному сполученнях;
- попереднього приймання від організацій та установ колективних заявок на резервування місць у поїздах;
- замовлення квитків за телефоном 005;
- доставка квитків за місцем проживання, роботи чи відпочинку;
- забезпечення транзитних пасажирів місцем проживання в готелі.

До послуг пасажирів у ТОВ «УЦОП» є довідково-інформаційна служба, яка працює цілодобово: за телефоном 005 можна отримати інформацію про прибуття та відправлення поїздів, правила та вартість проїзду пасажирів.

З метою постійного удосконалення оперативного управління і оперативного регулювання при зменшенні чи збільшенні обсягів пасажирських перевезень в ТОВ «УЦОП» діє група оперативного стеження, яка проводить аналіз пасажиропотоку, прогнозування і регулювання схем поїздів, призначення і відміну поїздів, причеплення і відчеплення вагонів.

У складі ТОВ «УЦОП» функціонує тризірковий готель «Експрес». До послуг проживаючих - реабілітаційно-оздоровчий комплекс із сучасною сауною,

спортивними тренажерами, більярдом та ін. Функціонує сучасний конференц-зал, який оснащено лінгафонною системою, що необхідно для комплексного обслуговування семінарів, симпозіумів, нарад.

Для поліпшення комфортності, збільшення асортименту послуг розроблено та впроваджено в дію цілий комплекс додаткових послуг [48]:

- резервування місць за телефоном з наступним їх викупом,
- резервування через сервіс придбання електронних проїзних документів;
- резервування місць для організованих груп,
- резервування місць для організацій за укладеними договорами,
- міжнародний і міжміський телефонний зв'язок,
- послуги факсимільного зв'язку,
- надання безперебійного та безкоштовного доступу до Wi-Fi;
- термінове ксерокопіювання, друк документів;
- ламінування, брошурування документів,
- послуги персонального комп'ютера,
- послуги кур'єрської пошти,
- продаж авіаквитків,
- послуги туристичної агенції,
- оформлення закордонних паспортів.

2.1.1 Захист прав пасажирів на залізничному транспорті

Окрім перерахованих вище послуг ТОВ «УЦОП» займається і захистом прав пасажирів.

Основними документами, якими керується організація є:

- Закон України «Про залізничний транспорт» [1];

- Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом [3];
- Правила поведінки громадян на залізничному транспорті [4];
- Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України [5];
- Порядок оформлення розрахункових і звітних документів при здійсненні продажу проїзних і перевізних документів на залізничному транспорті [6].

До прав та обов'язків пасажирів залізничного транспорту відносяться.

Права:

- безпечне і своєчасне перевезення до місця призначення, указанного в проїзному документі, та належне обслуговування під час перевезення;
- перевезення із собою безплатно однієї дитини віком до 6 років;
- безплатне перевезення із собою 36 кг ручної поклажі;
- перевезення багажу (вантажобагажу) згідно з розкладом руху багажних вагонів;
- переоформлення проїзного документа на поїзд, який відходить раніше;
- користування за окрему плату постільною білизною, матрацом, подушкою та ковдрою належної якості в усіх вагонах пасажирських та швидких поїздів (крім загальних вагонів);
- поновлення проїзних документів у разі запізнення на поїзд з вини перевізника;
- відшкодування за втрачений чи пошкоджений багаж або вантажобагаж;
- одержання на вокзалі та в поїзді інформації про розклад руху поїздів, про перелік послуг, які надаються, їхню вартість та ін.;
- перевезення з собою домашніх тварин;
- придбання у квитковій касі проїзного документа для проїзду на будь-який поїзд, у якому є вільні місця, до будь-якої станції за маршрутом руху поїзда;

- користування залами чекання та іншими облаштуваннями на вокзалі, призначеними для пасажирів;
- продовження дійсності проїзного документа;
- переривання поїздки на шляху прямування поїзда (зупинки);
- повернення проїзного документа в будь-якому пункті продажу квитків у разі відмови від поїздки.

Обов'язки:

- здійснювати посадку в поїзд за наявності проїзного документа та документа, що підтверджує право на пільговий чи безплатний проїзд (для осіб, що мають таке право);
- дотримуватись Правил поведінки громадян на залізничному транспорті;
 - займати місце у вагоні згідно з придбаним проїзним документом;
 - на вимогу осіб, що здійснюють контроль, пред'являти документи, що підтверджують право на пільговий чи безплатний проїзд;
 - сплатити перевізнику встановлену плату за перевезення багажу (вантажобагажу).

Певні категорії громадян, визначені мають право на пільговий проїзд залізничним транспортом у внутрішньому, міжнародному та приміському залізничному сполученні.

Діти віком до 6 років, які не займають окремого місця, мають право на безоплатний проїзд без проїзного документа. Діти віком від 6 до 14 років мають право на проїзд за дитячими проїзними документами з наданням місця, з оплатою вартості проїзду у розмірі 75% вартості проїзду дорослого пасажирів.

У випадках, передбачених законодавством, службові особи органів державної влади мають право на безплатний проїзд за службовими посвідченнями за умови наявності проїзного документа встановленого зразка..

Крім того, пасажири мають право скористатись програмою лояльності для пасажирів швидкісних поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті

Залізниця має право відмовити пасажиру в перевезенні його особисто та його багажу або висадити пасажирів з поїзда у таких випадках:

- якщо пасажир перебуває у явно вираженому нетверезому стані та порушує при цьому правила проїзду і громадського порядку, заважає спокою інших пасажирів. Відмова в посадці або висадка такого пасажирів здійснюється провідником вагона або посадовими особами, які виконують службові обов'язки, а у разі вияву непокори - поліцейськими;

- якщо пасажир перебуває у стані захворювання, що призводить до порушення спокою інших пасажирів, а можливості помістити його окремо немає - за обов'язкової участі представників лікарсько-медичного персоналу і тільки на тій станції, де є відповідні медичні заклади.

Пасажир може бути видалений з поїзда в процесі руху в таких випадках:

- якщо він перебуває у явно вираженому нетверезому стані та порушує при цьому правила проїзду і громадський порядок, заважає спокою інших пасажирів. В цьому випадку провідником або начальником поїзда на проїзному документі пасажирів проставляється відмітка «Відмовлено в перевезенні на підставі пункту 8.38 Правил»;

- якщо пасажир захворів та потребує медичної допомоги. У цьому разі пасажирів з його речами видаляють з поїзда з обов'язковою участю медичного персоналу. Якщо ж пасажир після одужання побажає продовжити поїздку, то проїзний документ і лікарняний лист (довідка медичного закладу) пред'являються в касу для безкоштовного оформлення проїзду до місця призначення.

На кожній станції та в пасажирському поїзді ведеться книга скарг, заяв та пропозицій, аркуші якої повинні бути пронумеровані, прошнуровані і скріплені печаткою керівника суб'єкта господарювання, що здійснює перевезення. При цьому на доступних для огляду місцях повинні бути розміщені оголошення про місце знаходження книги скарг.

Всі суперечки і непорозуміння, які виникають між пасажирів та працівниками залізниці, розв'язуються на станції начальником станції або начальником вокзалу, в поїздах під час руху - начальником поїзда. Якщо пасажир

не згоден з рішенням начальника станції, вокзалу чи поїзда, це рішення може бути оскаржене відповідно до законодавства - у претензійному або судовому порядку.

З питань якості обслуговування чи захисту прав споживачів залізничного транспорту пасажирів можуть звернутись на телефони «гарячої лінії» Укрзалізниці. Крім того, можна звернутись до довідково-інформаційної служби за отриманням платної довідки.

Пасажир має право на заміну проїзних документів чи повне повернення їх вартості у разі виявлення будь-яких неточностей у їх оформленні з вини АТ «Укрзалізниця».

У всіх інших випадках повернення проїзних документів пасажир вносить плату за послугу повернення. При цьому кошти, сплачені за послуги, пов'язані з резервуванням місць і продажем проїзних документів, не повертаються, за винятком випадків, коли повернення здійснюється з вини залізниці. Сума, яка підлягає поверненню пасажирові, залежить від часу, який залишився до відправлення поїзда.

Пошкоджений проїзний документ (склеєний, підмочений, обгорілий, розірваний тощо) поновлюється суб'єктом господарювання, який його продав, у разі збереження на проїзному документі інформації в обсязі, достатньому для його ідентифікації.

Загублені чи викрадені проїзні документи не поновлюються. Винятком є посадочні документи, оформлені через електронні канали зв'язку. У цьому випадку пасажир має можливість здійснити повторно роздруківку посадочного документа в особистому кабінеті користувача, (але за умови, що даний посадочний документ попередньо не був роздрукований на бланку проїзного документа встановленого зразку у касі).

Пасажир може, за наявності вільних місць, за окрему плату переоформити проїзний документ на поїзд, який відходить раніше, у вагон вищої (нижчої) категорії, або здійснити заміну місць, указаних у проїзному документі, на місця будь-якого вагона такої самої категорії. Пасажир, який прямує до однієї з проміжних станцій, за бажання та за наявності вільних місць у цьому вагоні може

продовжити поїздку далі станції, зазначеної в проїзному документі (крім вагонів зі змінним трафаретом). У цьому разі він повинен завчасно заявити про це провіднику вагона (начальнику поїзда), який оформляє пасажиру документи на подальший проїзд як за нову поїздку.

Пасажир має право на шляху прямування пасажирського поїзда зробити зупинку з продовженням придатності проїзного документу. У разі зупинки на проміжній станції пасажир повинен не пізніше однієї години після прибуття поїзда пред'явити свій проїзний документ черговому по вокзалу, начальнику станції або начальнику вокзалу для поставлення відмітки «Зупинка з продовженням терміну дійсності квитка». Продовжити поїздку пасажир може в термін не пізніше 10 діб після відправлення поїзда, з якого пасажир зійшов на станцію переривання поїздки.

У виняткових випадках у разі ненадання місця в вагоні згідно з придбаним проїзним документом залізниця зобов'язана надати пасажиру за його згодою місце в іншому вагоні. Якщо немає вільних місць у вагонах тієї ж категорії, пасажиру надається місце у вагоні вищої категорії (при цьому з пасажирів не стягується додаткова доплата) або нижчої категорії (в цьому випадку пасажир повертається різниця вартості проїзду).

На проміжних станціях пасажирів можуть допускати для посадки в будь-який вагон поїзда.

Якщо проїзні документи пасажирів після відправлення поїзда залишилися в особи, яка його проводжала, останній негайно, але не пізніше ніж через одну годину з моменту відправлення поїзда, повинен пред'явити їх начальнику станції (вокзалу), який коштом того, хто проводить, дає телеграму (телефонограму) начальнику поїзда. На підставі телеграм начальника поїзда оформляються проїзні документи на весь шлях прямування.

У разі втрати провідником вагона прийнятих на зберігання від пасажирів проїзних документів начальник поїзда складає акт у двох примірниках, який підписують пасажири, чиї проїзні документи втрачено, провідник вагона і начальник поїзда. Акт завіряється штампелем начальника поїзда та є підставою

для проїзду пасажирів до станції оформлення начальником поїзда нового проїзного документа. На підставі цього акта начальником поїзда в касі станції оформляються нові проїзні документи з відміткою на звороті цих проїзних документів «замість утраченого».

У виняткових випадках начальником поїзда дозволяється посадка пасажирів, які не встигли придбати проїзні документи в касі. При цьому посадка здійснюється тільки в штабний вагон з подальшим оформленням проїзду: протягом 1 години з моменту відправлення поїзда з пункту формування (обороту) і протягом 30 хвилин - з проміжних станцій. Штрафи при цьому не стягуються.

Якщо пасажир проїхав станцію призначення - про кожен такий випадок складається акт за підписом начальника поїзда, провідника (стюарда) вагона і пасажирів, який засвідчується штампом начальника поїзда. Цим актом надається право пасажирів повернутися до станції призначення безплатно.

У разі запізнення пасажирів в пункт пересадки з вини перевізника (запізнення або відміна погодженого поїзда) і за бажання пасажирів продовжити поїздку, перевізник повинен відправити пасажирів без стягнення плати наступним поїздом, при цьому забезпечивши прибуття пасажирів на станцію призначення з найменшим запізненням. Якщо пасажир або група пасажирів яким потрібно здійснити пересадку на шляху прямування до станції призначення, виявлять, що їх поїзд запізнюється до пункту пересадки, вони повинні повідомити провідника (стюарда) вагона або машиніста дизель- чи електропоїзда (у приміському сполученні) про пересадку на певній станції прямування. Після цього провідник вагона (стюард, машиніст) мають попередити станцію пересадки про наявність у поїзді таких пасажирів для вжиття заходів щодо затримки поїзда або відправлення їх іншим поїздом - в разі неможливості затримати поїзд.

Пасажир, який відстав від поїзда на проміжній станції повинен звернутися до начальника станції (вокзалу), який зобов'язаний інформувати начальника станції за ходом поїзда, де поїзд має зупинку не менше 10 хвилин, та начальника поїзда про необхідність зняття речей і проїзного документа такого пасажирів.

Якщо пасажир помилково сів у поїзд не того напрямку, що вказаний у проїзному документі, то він повинен покинути його на найближчій станції. У цьому разі начальник поїзда (старший стюард) складає акт, який дає право пасажиру безоплатно повернутись назад до станції відправлення поїзда. Якщо через це після повернення на станцію відправлення пасажир не встиг на поїзд, зазначений у проїзному документі, то він пред'являє проїзний документ та акт загальної форми для поновлення дійсності квитка. При цьому вартість плацкарти нового квитка пасажиром сплачується.

Письмові підтвердження про запізнення поїзда видаються на станції призначення пасажирів тільки при пред'явленні проїзного документа шляхом нанесення відмітки на ньому або на окремому бланку безпосередньо після прибуття поїзда.

Кожний пасажир має право безплатно перевозити з собою у вагоні ручну поклажу вагою до 36 кг на повний, пільговий, дитячий, у тому числі безплатний проїзний документ, якщо її розмір за сумою трьох вимірів не перевищує 200 см. Збереження ручної поклажі, що перевозиться разом з пасажиром, забезпечує її власник.

Дозволяється перевозити при собі за рахунок норми ручної поклажі пасажирів дитячі коляски, велосипеди в розібраному та впакованому стані (не більше одного) та інші речі, які за своїми розмірами можуть бути розташовані у вагоні на місцях, призначених для ручної поклажі. Пасажири з обмеженими фізичними можливостями мають право перевозити безкоштовно при собі понад встановлену норму ручної поклажі засоби переміщення (інвалідні коляски та ін.).

До окремого перевезення багажем приймаються речі пасажирів, упаковані в закриті валізи, скрині, невеликі ящики, фанерні коробки, а також корзини, лантухи, вузли або паки, перев'язані залізною стрічкою або мотузкою. Вага окремого місця не повинна бути більшою ніж 75 кг, а довжина - більшою за три метри.

Строк доставки багажу визначається часом прямування поїзда, з яким буде відправлено багаж, до станції призначення. Якщо багаж буде перевантажуватися

на шляху прямування, то строк доставки визначається часом прямування узгоджених поїздів, з додаванням однієї доби на кожне перевантаження. Крім того, строк доставки багажу збільшується: на час непередбачених затримок, пов'язаних з виконанням митних та інших передбачених законодавством процедур; на час перерви руху пасажирських поїздів, якщо така перерва сталася не з вини перевізника; на час, потрібний для перевідправлення багажу за заявою пасажирів.

Якщо пасажир виявив, що забув свої речі у поїзді, то він повинен звернутися до начальника станції (вокзалу), де він вийшов. Начальник станції (вокзалу) за письмовою заявою пасажирів негайно подає службову телеграму начальнику поїзда або начальнику станції на шляху прямування поїзда, де є можливість зняти речі черговим по вокзалу. У телеграмі вказуються номер вагона і місце, які займав пасажир, опис забутих речей і вимога про перевезення їх до станції, зазначеної власником, чи інша вимога. При поверненні речей власник повинен сплатити перевізнику належні платежі (за зберігання, упакування, перевезення за тарифом багажу, якщо це мало місце), а також видати розписку довільної форми про одержання речей з зазначенням в ній свого постійного місця проживання, серії та номера паспорта або іншого документа, що посвідчує особу.

Перевезення собак незалежно від розміру при собі у купе пасажирського чи швидкого поїзда, у тому числі собак-супровідників сліпих, дозволяється лише в купейному вагоні за умови викупу пасажиром всіх місць купе. Великі собаки (вищі 45 см, не більше одного) перевозяться у намордниках на ланцюжках або ремінних прив'язках, малі собаки - в ящиках, корзинах, клітках (не більше двох особин).

У плацкартних вагонах нічних швидких та пасажирських поїздів, вагонах 2-го класу поїздів «Регіональний експрес», Інтерсіті (IC) та Інтерсіті+ (IC+) кімнатні тварини не більше двох особин (малі собаки, коти тощо) перевозяться в ящиках, корзинах, клітках або контейнерах із водонепроникним абсорбуючим дном (не більше одного місця ручної поклажі), які розміщуються на місцях,

призначених для ручної поклажі, на руках у пасажирів або під місцями для сидіння.

У регіональних поїздах великі собаки перевозяться у крайніх тамбурах першого і останнього вагонів під наглядом супровідника, а малі собаки розміщуються під місцями для сидіння в ящиках, корзинах, клітках (не більше двох особин). Дрібні кімнатні тварини (крім собак) та кімнатні декоративні птахи перевозяться у всіх типах вагонів незалежно від наявності ручної поклажі і повинні бути поміщені в ящики, корзини, клітки (не більше одного місця ручної поклажі) й вільно розміщатися на місцях, відведених для ручної поклажі.

Оформлення перевезення тварин здійснюється багажною квитанцією з написом на лицьовому боці «Багаж на руках пасажирів» або квитанцією за формою ЛУ-12а чи перевізним документом, оформленим електронним способом, окремо для великої собаки чи місця ручної поклажі (ящика, корзини, клітки). Квитанції видаються на вимогу пасажирів у залізничних касах, згідно порядку та форми, встановленої наказом Міністерства інфраструктури України та Міністерства доходів і зборів України.

Наявність оформленого належним чином ветеринарного документа для собак, дрібних кімнатних тварин та кімнатних декоративних птахів є обов'язковим.

За незбереження, втрату, псування, пошкодження, несвоєчасну доставку багажу та вантажобагажу перевізники несуть відповідальність перед одержувачем згідно із Законом України «Про залізничний транспорт» та Статутом залізниць. Залізниця не відповідає перед власником (володільцем) багажу за пошкодження або незадовільний стан продуктів, що швидко псуються, предметів, що б'ються, та крихких, що містяться серед інших предметів багажу, а також окремо запакованих предметів, що б'ються (скло, фарфор, телевізори, приймачі), якщо при цьому відсутні будь-які зовнішні пошкодження упаковки.

Багаж видається на станції призначення пред'явнику багажної квитанції. Багажна квитанція при видачі багажу повертається пасажиром. Якщо багаж не прибув на станцію призначення у встановлений строк, то станція призначення

зобов'язана на зворотному боці багажної квитанції зробити відмітку «Багаж не прибув». Пасажир (на його бажання) може бути повідомленим про прибуття багажу.

Багаж вважається втраченим і пасажир має право на відшкодування його вартості, якщо багаж не прибуде на залізничну станцію призначення через 10 діб після закінчення строку його доставки.

Якщо багаж прибув з запізненням, то станція призначення складає та видає пасажиру акт, у якому зазначаються номер багажної квитанції, дата, час приймання багажу для перевезення, дата та час прибуття до станції призначення, сума перевізних платежів, кількість діб прострочення терміну доставки з вини перевізника, сума штрафу, яка підлягає виплаті пасажиру. На підставі акта багажна каса станції призначення багажу сплачує пасажиру штраф за невиконання строку доставки. У розписці, виданій при отриманні грошей, пасажир може заявити, щоб знайдений багаж був йому доставлений безкоштовно на іншу станцію.

Якщо багаж з вини перевізника не прибув на залізничну станцію призначення у встановлений строк доставки, а пасажир не може чекати прибуття багажу, то він може подати заяву про перевідправлення багажу на іншу станцію призначення. Плата за перевідправлення багажу у цих випадках не здійснюється.

При виявленні (перевізником під час перевезення, перевантаження, вивантаження, видачі, або пасажиром під час отримання) ознак недостачі, пошкодження чи втрати багажу працівник станції (вокзалу) зобов'язаний зробити перевірку багажу і про результати скласти комерційний акт.

Претензії про втрату речей з камер схову на суму до 2,0 тис. грн включно розглядає начальник станції, а на суму, що перевищує 2,0 тис. грн, - перевізник. Якщо речі згодом будуть знайдені, то вони видаються власнику при поверненні в касу отриманого відшкодування.

У разі втрати жетона речі з камери схову видаються власнику під розписку за пред'явленням паспорта та опису речей, вартість втраченого жетона сплачується пасажиром.

Проїзні документи без компостера, без зазначення станції призначення, з невірними назвами станцій та іншими помилками, які сталися з вини працівників АТ «Укрзалізниця» чи іншого суб'єкта господарювання, яким здійснено оформлення проїзних документів, визнаються дефектними і вилучаються, про що складається акт.

Про всі нещасні випадки з пасажирами, а також травми, тілесні пошкодження, що сталися з пасажирами на вокзалі чи в поїзді, представник суб'єкта господарювання зобов'язаний скласти акт. Акт підписують відповідальним працівником перевізника, який склав цей акт, та свідки (не менше двох). Завіряється акт штампом начальника станції (начальника поїзда).

Обставини, які можуть служити підставою для майнової відповідальності перевізника, відправників і одержувачів вантажу, багажу, вантажобагажу, пасажирів також засвідчуються актами. Вимоги пасажирів до перевізників щодо порушених прав і законних інтересів розглядаються в претензійному чи позовному порядку.

Проїзний документ, у тому числі оформлений в електронному вигляді, є підтвердженням особистого страхування пасажирів, на підставі якого останній має право на отримання страхової суми в разі нещасного випадку у порядку, встановленому чинним законодавством.

2.2 Аналіз стану пасажирських перевезень залізничним транспортом

За даними Держстату [47], у 2019 році АТ «Укрзалізниця» забезпечило майже 51 % вантажних і 31 % пасажирських перевезень, які здійснюються всіма видами транспорту, у 2020 році – 56 % та 27 %. відповідно, У 2021 році вантажообіг залізничного транспорту зріс на 2,7%. Цим видом транспорту було перевезено 314,3 млн тонн, що на 2,9% більше, ніж у 2020 році. Пасажирообіг на

залізничному транспорті за 2021 рік зріс на 46,4%. Залізницею у 2021 році скористались 81,3 млн пасажирів (+19%).

Основними видами діяльності товариства є вантажні та пасажирські перевезення та допоміжне виробництво.

Структура обсягів реалізованої продукції АТ «Укрзалізниця» у 2019–2020 роках наведена на рисунку 2.1.

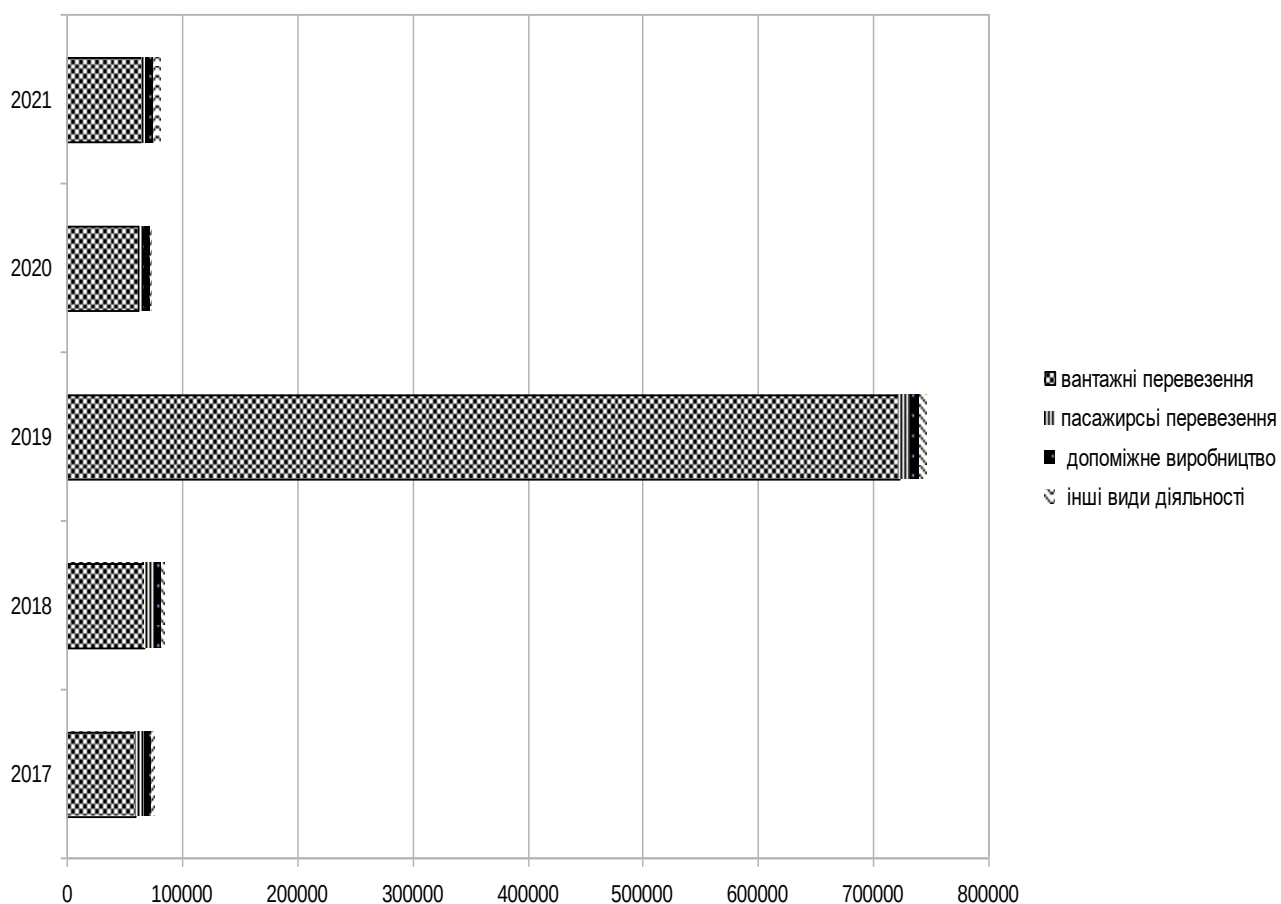


Рисунок 2.1 - Структура обсягів реалізованої продукції АТ «Укрзалізниця» у 2017–2021 роках, %

У таблиці 2.1 наведено статистичні дані щодо кількості перевезень пасажирів різними видами транспорту, з якої видно, що кількість перевезень на залізничному транспорті є високою.

Таблиця 2.1 - Кількість перевезених пасажирів за видами транспорту 2018-2021 рр., млн. осіб [31]

Вид транспорту	Роки					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Залізничний	389,5	165,0	158,0	154,8	68,3	81,3
Автомобільний	2025,0	2018,7	1906,8	1804,9	1083,9	1089,3
Водний	0,5	0,6	0,7	0,7	0,3	0,5
Авіаційний	8,3	10,6	12,5	13,7	4,8	9,3

Але, якщо у 2017-2019 роках пасажиропотік залишався стабільним (це вдавалося досягти за рахунок більш ефективного управління наявними пасажирськими вагонами), то починаючи з 2020 року спостерігається зворотна тенденція. Це відбувається через скорочення кількості придатних для перевезення пасажирів вагонів, тому Укрзалізниця вже не зможе утримати рівень перевезень, і він буде знижуватися.

Якщо негайно не вжити рішучих заходів, через 3-4 роки з поточних 2900 пасажирських вагонів залишиться не більше 1200. Як наслідок – обсяги перевезень у далекому сполученні скоротяться до 20 млн пасажирів. Іншими словами, 2/3 перевезень будуть втрачені. У приміському сполученні ситуація і ще гірша.

Підприємства залізничного транспорту у взаємодії з іншими видами транспорту повинні своєчасно і якісно здійснювати перевезення пасажирів, забезпечувати безпеку руху, розвивати сферу транспортного обслуговування населення.

Поклавши на залізничний транспорт обов'язки забезпечення соціально важливих масових пасажирських перевезень за цінами (тарифами, що регулюються державою), значно нижчими за їх собівартість, держава зобов'язана компенсувати цю різницю за рахунок доходів від вантажних перевезень. Насправді свої зобов'язання держава в особі Мінінфраструктури останні 5 років грубо порушує. Тарифна політика, що проводиться, не дозволяє АТ

«Укрзалізниця» профінансувати 2/3 необхідних коштів на обслуговування і ремонт пасажирського рухомого складу та 1/3 зарплати персоналу. А замість цього АТ «Укрзалізниця» використовує прибуток від вантажних перевезень на покриття збитків від пасажирського сегменту. Тому стан пасажирського рухомого складу доведено до критичного, проблеми пасажирського комплексу, що накопичувались, за даних умов, невідворотно ведуть до згорання масових пасажирських залізничних перевезень як таких.

У далекому сполученні придатний до експлуатації парк пасажирських вагонів АТ «Укрзалізниця» скоротився за останні 5 років на 1005 од. (26%). Вивільнення пасажирських вагонів, задіяних на міжнародних пасажирських маршрутах, кількість яких скорочено у 2018 р. на 86 маршрутів (88%), призвело до втрати 11,6 млн. дол. США доходів (-15%), але дозволило зберегти 162 графікові внутрішні маршрути (скорочено за 5 років лише на 14%). До пандемії обсяги перевезень пасажирів були стабільні.

У 2020 р. обсяги перевезень скоротились на 64,3%. У 2021 р. обсяги перевезень відновлено лише на 60% до «доковідного» 2019 року.

Протягом 5 років експлуатований парк приміського рухомого складу скорочено майже на 700 вагонів (22%), тому у 2016-2019 рр. обсяги перевезень пасажирів у приміському сполученні системно скорочувались в середньому на 6% у рік. У 2020 р. перевезення скорочено на 52%. У 2021 р. обсяги перевезень відновлено лише до 51% до показників 2019 р. Технічний стан приміського рухомого складу вже не дозволяє відновити обсяги приміських пасажирських перевезень більше ніж 60% «доковідного» 2019 р. - 64,3%.

Індекс зростання тарифів на внутрішні пасажирські перевезення в 2021 р. відносно 2017 р. склав 1,51; індекс споживчих цін на товари та послуги відповідно - 2,66. Зростання тарифів на приміські перевезення склало 1,95. Що свідчить про зниження вартості на пасажирські перевезення.

Фінансово-економічні показники пасажирського комплексу АТ «УЗ» наведено у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 - Фінансово-економічні показники пасажирського комплексу
АТ «Укрзалізниця»

Показники	Роки				
	2017	2018	2019	2020	2021
Доходи від перевезення пасажирів, млн. грн, в т.ч.:	7318,5	8468,7	9905,8	4133,0	7761,5
міжнародне	1898,9	1835,6	1853,7	217,4	1037,3
внутрішнє	4830,8	5983,0	7286,0	3462,2	6095,6
приміське	588,8	650,1	766,1	453,5	628,6
Витрати від перевезення пасажирів, млн. грн, в т.ч.:	17270,6	20821,4	22729,1	16815,2	22678,6
міжнародне	446,9	476,3	643,1	197,8	641,7
внутрішнє	10957,9	13393,6	14768,4	10836,6	14735,5
приміське	5865,8	6951,5	7317,6	5780,8	7301,4
Фінансовий результат від перевезення пасажирів, млн. грн, в т.ч.:	-9952,1	-12352,7	-12823,3	-12682,2	-14917,1
міжнародне	1452,0	1359,2	1210,6	19,6	395,6
внутрішнє	-6127,1	-7410,6	-7482,4	-7374,4	-8639,9
приміське	-5277,0	-6301,3	-6551,5	-5327,3	-6672,8

Виходячи з аналізу стану фінансово-економічних показників (таблиця 2.2) та вивчення додаткової інформації можна зробити такі висновки.

Збитки від пасажирських перевезень за повноцінний для пасажирського комплексу 2019 р. становили 12,8 млрд грн, або 17,7% доходів від вантажних перевезень. За 2020 рік за умови скорочення обсягів та доходів від пасажирських перевезень у 2,4 рази збитки не змінились (-12,7 млрд грн) та становлять вже 19,5% доходів від вантажних перевезень.

Найбільш збитковими є приміські пасажирські перевезення. При перевезенні понад 100 млн пасажирів щорічно (70% загальних) індекс зростання виручки в 2021 р. порівняно з 2017 р. становив 1,70 при індексу зростання

тарифів на 1,96, витрати на здійснення перевезень перевищують виручку у 7,8 рази у 2017 р. та у 9,6 рази у 2021 р. Погіршення ефективності на 20% за 5 років.

Заборгованість місцевих органів влади та органів самоврядування за перевезення пільгових громадян становила у 2018 р. 332 млн грн, 51% від приміських перевезень загалом; у 2019 р. - 450 млн грн, 59%; у 2020 р. - 282 млн грн, 62%.

В Україні відбувається деградація у сфері пасажирських перевезень залізничним транспортом, що обумовлено як вкрай складним технічним станом пасажирського господарства АТ «Укрзалізниця», так і відсутністю тривалий період коштів для розвитку даного бізнес-сегменту. Незадовільний стан колій і різке скорочення кількості придатних для перевезення пасажирів вагонів вказує, що АТ «Укрзалізниця» не зможе далі утримати рівень перевезень, і він буде знижуватися. Ключовим викликом, що постає перед пасажирським залізничним транспортом, є зношеність рухомого складу і якщо негайно не вжити рішучих заходів, через 3–4 роки обсяги перевезень у далекому сполученні скоротяться до 20 млн пасажирів на рік і 2/3 перевезень будуть втрачені, а у приміському сполученні ситуація і ще гірша [31].

На сьогоднішній день у пасажирському комплексі АТ «Укрзалізниця» наступна ситуація: повністю амортизовано 1022 секції (73 %) електропоїздів (з них 533 секції, або 107 составів (81 %), змінного струму та 489 секцій, або 101 состав (66,5 %), постійного струму) та 139 од. (97 %) дизель-поїздів; моторвагонний рухомий состав застарів морально і фізично, знос моторвагонного рухомого складу регіональних філій АТ «Укрзалізниця» становить по електропоїздах 86,7 % (91 % – змінного струму та 82,8 % – постійного струму); дизель-поїздах – 97 %, рейкових автобусах – 23,8 %; понад подовженого терміну служби експлуатується 263 секції, або 54 електропоїзди постійного струму (понад 50 років) та 29 секцій, або 13 составів, дизель-поїздів (понад 40 років) [49].

Що стосується РФ «Південна залізниця», то як видно з таблиці 2.3 протягом 2017-2021 рр. відбувся значний спад в сфері пасажирських перевезень по РФ «Південна залізниця», а саме пасажирський обіг знизився майже в тричі, а

відправлено пасажирів у 2021 році було менше на 49903,2 тис. осіб порівняно з 2017 роком.

Таблиця 2.3 - Об'ємні показники по пасажирських перевезеннях по РФ «Південна залізниця» за 2017-2021 роки [49]

Назва показника	2017	20178	2019	2020	2021	Відхилення до 2017р.	
						+, -	%
Пасажирообіг, млн. пас. км	4686,7	3704,1	3705,1	3725,8	1439,7	-3247	325,53
у тому числі: пряме	2175,3	2326,4	2393,8	2434,3	882,8	-1292,5	246,41
місцеве	150,5	169,3	152,1	136,2	38,7	-111,8	388,89
приміське	2360,9	1208,3	1159,3	1155,4	518,2	-1842,7	455,60
Відправлено пасажирів, тис. осіб	64202,6	33792,8	32603,1	31380,4	14299,4	-49903,2	448,99
у тому числі: пряме	3640,3	3816,3	3909,9	3806,1	1260,5	-2379,8	288,80
місцеве	898,8	994,5	897,1	781,2	219,2	-679,6	410,04
приміське	59663,5	28982,1	27796,1	26793,1	12819,8	-46843,7	465,40

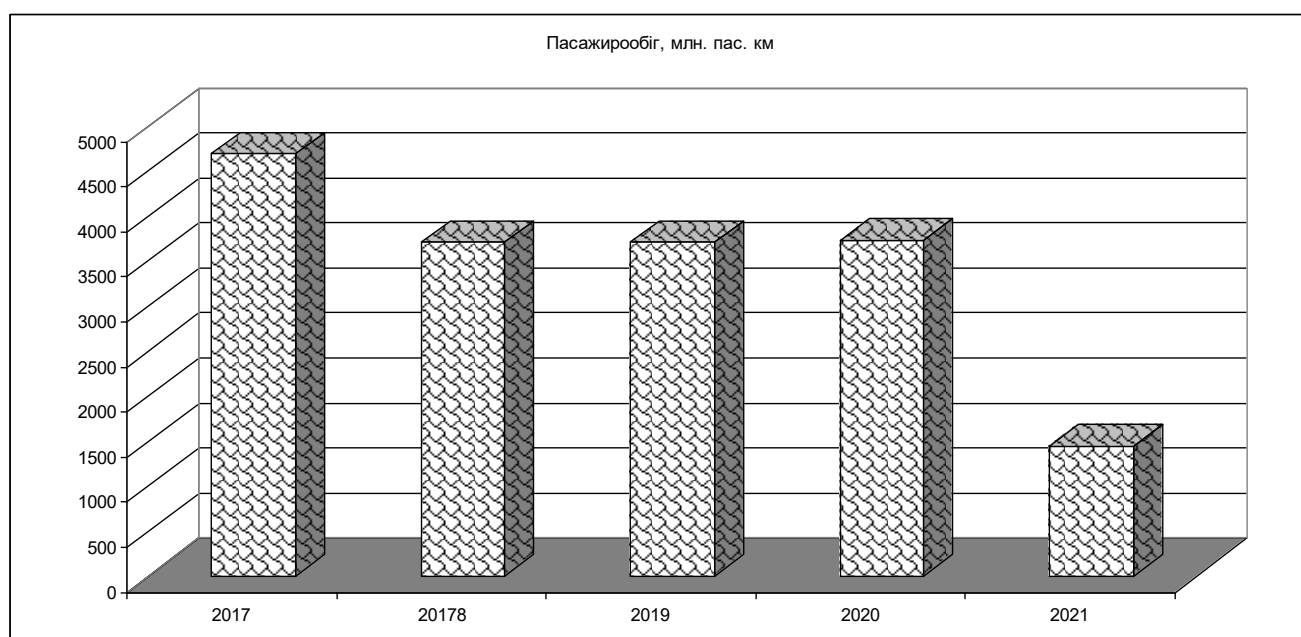


Рисунок 2.2 – Показники пасажирообігу по РФ «Південна залізниця» за 2017-20201 роки, млн. пас. км

У Державному бюджеті України 2022 року було передбачено 5,2 млрд грн на покращення залізничного пасажирського сполучення: 4,3 млрд грн — із загального та 0,9 млрд грн — зі спецфонду.

2.2.1 Опис та коротка характеристика станції Лосєве Південного регіону Українського центру по обслуговуванню пасажирів на залізничному транспорті філії «Пасажирська компанія»

Лосєве— пасажирська станція Харківського залізничного вузла Харківської дирекції Південної залізниці Куп'янського напрямку. Розташована у місті Харкові.

Зі станції відправляються приміські електропоїзди (ЕР2, ЕР2Р, ЕР2Т) до станцій Гракове та Занки.

Станція була відкрита у 1895 році при будівництві Харково-Балашовської залізниці. 20 грудня 1971 року перший пробний електропоїзд пройшов електрифікованою дільницею Харків-Балашовський — Лосєве — Гракове. 5 січня 1972 року відкрито регулярний рух електропоїздів у Чугуївському напрямку від Балашовського вокзалу до станції Гракове через станції Лосєве, Рогань, Мохнач. В 1972 році проведена реконструкція і побудовані високі платформи. В 1978 році платформи станції Лосєве були перенесені до виходів до станції «Тракторний завод». Після відкриття метро на ХТЗ, частина електропоїздів стала прямувати у сполученні Лосєве — Гракове. В 2002 році відбулась капітальна реконструкція станції Лосєве.

На теперішній час на дільниці Харків-Балашовський — Лосєве приміський рух відсутній (електропоїзди прямують тільки під час слідування до депо або на розмін).

Станція складається з посадкової частини (1 та 2 колії платформи), а також відстійника для електропоїздів Граківського напрямку (2 колії), що розташований за 300 м від вокзалу.

2.2.2 Проблеми забезпечення приміських пасажирських перевезень в Харкові та області

Протягом останніх років пасажирські перевезення стикнулися з низкою проблем. Перша — це COVID, через котрий з 18 березня до травня 2020 р. в Україні було призупинене залізничне, авіа- й автобусне сполучення, міжміські і міжобласні пасажирські перевезення. Це призвело до того, що за підсумками 2020 року АТ «Укрзалізниця» отримало чистий збиток у розмірі 11,9 млрд грн. На Укрзалізницю значно вплинуло зниження доходів від вантажних та пасажирських перевезень порівняно з 2019 роком на 10,3% та 58,3% відповідно. Також на фінансовому результаті позначилося значне коливання курсових різниць, викликане сповільненням економічного розвитку через пандемію, внаслідок чого отримано чистий збиток від курсових різниць у розмірі 5,5 млрд грн проти 4,3 млрд грн чистого прибутку у 2019 році.

Карантинні обмеження значно вплинули на рівень економічної активності підприємств, і деякі з них мали безпосередній вплив на діяльність Укрзалізниці. Карантинні заходи, які активно вживаються починаючи з березня 2020 року, призвели до зниження попиту на перевезення вантажів.

У 2021 році АТ «Укрзалізниця» отримала прибутком у 0,5 млрд грн, на цей 2022 рік були плани на 2 млрд грн. Перший місяць завершили з прибутком, до 24 лютого прибуток накопичувався. Але після 24 лютого 2022 року збитки є досить значними. Зокрема, вантажні перевезення зменшуються, а пасажирські протягом усього періоду перших місяців війни були безоплатними як евакуаційні рейси. Зниження доходів відбулося більше ніж вдвічі до 4–4,5 млрд грн на місяць.

Також відбувається руйнування інфраструктури та рухомого складу в наслідок обстрілів. Станом на 8 червня 2022 року пошкоджено 6,3 тис. км колій та 41 залізничний міст. Загальна сума збитків склала 2672 млн. дол. [38]. На окупованих територіях АТ «Укрзалізниця» втрачає 100% свого майна, тож після їхнього звільнення та отримання доступу до майна буде зроблено новий обрахунок для точнішої оцінки.

Товариство не контролює близько 10% мережі. У найгірші дні цей показник досягав 25%: не контролювали Чернігів, Суми, частину Харківщини, а також південь країни. Зараз на більшості з цих територій відновили залізничне сполучення.

Залізниця — найбільша державна компанія, головний елемент критичної інфраструктури. Вона чітко виконала свою роботу в перші місяці війни, тож товариство розраховує на підтримку держави, що спільно з владою знайти механізм правильної взаємодії для фінансування критичної інфраструктури.

2.4 Оцінка тенденцій ринку пасажирських перевезень України

Залізничний транспорт загального користування є однією з базових галузей економіки України, що забезпечує її зв'язки і потреби підприємств та населення у перевезеннях.

В межах транспортного комплексу залізничний транспорт загального призначення являється головною транспортною системою в Україні і одним з найважливіших елементів економіки [18].

Укрзалізниця реалізує найважливіші заходи, спрямовані на економічні реформи і на підготовку до реалізації майбутніх реформ. Українські залізниці на сьогодні зустрічається з необхідністю пристосовуватися до умов ринкової економіки. З цією метою залізниця вишукує можливості впровадження сучасних технологій і методів роботи для покращення якості

своїх послуг, для того, щоб зберегти положення на ринку транспортних послуг загального призначення в умовах зростаючої конкуренції. Використання сучасного обладнання, особливо у відношенні до обслуговування і реконструкції колійного господарства, дозволить досягти найкращих результатів економічних показників, якості послуг [49].

Визначення оптимальних режимів обслуговування пасажирів на вокзалах та в поїздах є однією з основних проблем, від вирішення якої значно залежить підвищення конкурентоспроможності підприємств залізничного транспорту на ринку пасажирських перевезень.

Ключовим місцем в процесі пасажирських перевезень є залізничний вокзал, оскільки тут починається і закінчується подорож пасажира, тут відбувається продаж проїзних квитків.

Впровадження і удосконалення ринкових відносин в Україні обумовлюють необхідність використання принципово нових підходів щодо підвищення ефективності управління транспортним комплексом України з метою забезпечення його стійких конкурентних переваг. Цієї мети неможливо досягнути без розробки та впровадження нових ресурсозберігаючих технологій, оптимального рішення задач підвищення економічних результатів та підвищення якості обслуговування споживачів транспортних послуг, без чіткої взаємодії усіх видів транспорту, а також з системою влади, держадміністраціями регіонів та споживачами. Рішення перелічених вище проблем має ключове значення для формування нової концепції управління залізничною галуззю [12].

Особливу увагу необхідно звернути на наступні недоліки в діяльності залізничного транспорту [32]:

- реструктуризація транспортної галузі;
- організація діяльності малодіяльних ділянок залізниці;
- цінова політика та стратегії;
- компенсація збитків по пільговим та місцевим перевезенням;
- взаємодія залізниці з центральними органами виконавчої влади, держадміністраціями регіонів та споживачами транспортних послуг;

- оптимальне освоєння обсягів вантажних і пасажирських потоків;
- удосконалення стандартів та вимог щодо процесу виконання перевезень;
- філософія організації безпеки транспортного комплексу та охорони навколишнього середовища в умовах становлення сучасної ринкової економіки України.

Участь України в світових процесах глобалізації на даний момент мінімальна, що позначилося на загальному стані залізничної галузі. Парадокс полягає у наступному: з одного боку – в Україні дуже мала кількість дочірніх підприємств світових виробників, низький рівень міжнародних кооперативних зв'язків, з іншого – Україна має вражаючий науково-технічний, виробничий та ресурсний потенціал промисловості, який дозволяє реалізувати цілий спектр переваг міжнародної економічної співпраці, у тому числі і у залізничній сфері [43].

Процеси глобалізації потребують стимулювання інноваційної діяльності, освоєння нової культури виробництва та надання послуг, приближення умов оплати праці до європейського рівня. В Україні створено всі умови для реалізації цього потенціалу – динамічний внутрішній ринок продукції та послуг і досить розвинена ринкова інфраструктура [42].

Слід зазначити, що залізничний транспорт знаходиться в більш вигідному стані в порівнянні з іншими видами транспорту. Про це свідчить збільшення сектора залізниць у структурі транспортної системи більш, ніж у два рази.

Безумовно, головною причиною, що обумовила зміну у бік скорочення обсягів споживання послуг пасажирського транспорту, є зниження доходів основної маси населення. Це обумовлено зменшенням обсягів виробництва промислової, сільськогосподарської, будівельної продукції, зміною транспортно-економічних зв'язків, товарної структури зовнішньої торгівлі, старінням транспортних засобів. В умовах низького рівня соціального добробуту основної маси населення головним фактором у виборі засобу пересування стає вартість пасажирських перевезень, а саме їхня дешевина. Таким чином, чим більше темпи росту тарифів, тим суттєвіше скорочення обсягів пасажирського руху [17].

Наступним фактором, що здійснив вплив на обсяги споживання

пасажирських перевезень і розподіл пасажиропотоків між видами транспорту, є якість вироблених і пропонованих користувачу транспортних послуг, тобто «сукупність властивостей і характеристик продукту чи послуги, що визначається здатністю задоволення заявлених і передбачуваних вимог».

В умовах ринкової економіки в транспортній системі України пред'являються особливі вимоги щодо забезпечення прозорості тарифів на перевезення вантажів та пасажирів. Необхідною умовою є включення в собівартість перевезень тільки корисно необхідних витрат. Публікації вітчизняних та закордонних вчених, що останнім часом почали з'являтися в пресі свідчать про те, як ця проблема набрала обсягів. Тому для проведення перевезень при мінімальних цінах необхідний постійний пошук шляхів розв'язання цієї проблеми на залізничному транспорті України. Проблема зниження витрат на транспортні послуги є стратегічною, так як їх зростання на транспортування продукції та перевезення пасажирів призведе до її подорожчання. Тому державне регулювання тарифів на перевезення вантажів та пасажирів є стратегічно важливим комплексом інструментів прямого та опосередкованого впливу держави на механізм ціноутворення на ринку транспортних послуг[34].

Окремо хотілося б виділити питання конкуренції в сфері послуг пасажирських перевезень в Україні. Для короткого аналізу відберемо останні 10 років, проаналізувавши кількість перевезених пасажирів і долю в загальних перевезеннях окремо взятих видів транспорту.

В таблиці 2.4 подані данні по кількості перевезених пасажирів за період з 2011 року по 2020 рік [47].

Як видно з таблиці 2.4 основним конкурентом залізниці в сфері надання послуг пасажирських перевезень є автомобільний транспорт, який має ряд суттєвих переваг, з якими залізниці важко сперечатись. Хоча і показники авіаційних перевезень поступово зростають.

Переваги автомобільного транспорту над залізничним в сфері пасажирських перевезень:

- велика швидкість перевезення пасажирів;

- незначна, у порівнянні з залізницею, частка постійних витрат (наприклад, в автотранспорту відсутні витрати на дорожню інфраструктуру);
- можливість перевезення невеликої кількості пасажирів;
- мобільність.

В свою чергу залізничні перевезення також мають ряд переваг:

- пристосованість для регулярного перевезення пасажирів на будь-які відстані і при будь-якій погоді;
- більш низька, ніж на автотранспорті, питома енергоємність;
- менший вплив на навколишнє середовище: по показниках токсичності, шумовим навантаженням і т.д., залізничний транспорт екологічно набагато краще автомобільного;
- високий рейтинг по безпеці перевезень (число постраждалих на 1 млн.пас-км на автомобільному транспорті –0.8, на залізничному –0.3);
- відносно низька собівартість перевезень.

Суттєво впливає на конкурентні переваги автомобільного транспорту різне інституціональне положення двох розглянутих видів транспорту. Якщо залізничний транспорт є об'єктом 100%-вої державної власності, то понад 90% підприємств автотранспорту відносяться до приватної власності, що ставить їх у більш вигідне становище. В даній ситуації діє неформалізоване правило: державні підприємства можуть робити лише те, що дозволено, а приватні – те, що не заборонено.

Динаміка пасажирських перевезень на залізничному транспорті говорить про те, що залізниця втрачає клієнтів, які починають користуватися автотранспортом та авіатранспортом.

В порівнянні з 2010 до 2019 перевезення авіаційним транспортом зросли в двічі, а залізничним – скоротилися майже в 3 рази. Відносно 2020 року, то перевезення всіма видами сполучення скоротилося майже вдвічі порівняно з 2019 році. Це пов'язано з карантинними обмеженнями у 2019 році.

Таблиця 2.4 - Відправлення (перевезення) пасажирів за видами транспорту загального користування [47]

Відправлення (перевезення) пасажирів за видами транспорту загального користування, млн.пас.						Всього за рік
Рік	залізничний	морський	річковий	автомобільний (автобуси)	авіаційний	
2010	427240.6	6645.6	985.2	3706288.6	6106.5	3720025.9
2011	429784.9	7064.1	962.8	3611829.9	7504.8	4057146.5
2012	429115.3	5921	722.7	3450173.1	8106.3	3894038.4
2013	425216.9	6642	631.1	33436569.5	8107.2	33877166.7
2014	389305.5	29.4	565.1	2913318.1	6473.3	3309691.4
2015	389794.1	25.5	550.8	2250345.3	6302.7	2647018.4
2016	389057.6	30.3	448.5	2024892.9	8277.9	2422707.2
2017	164941.6	28.6	562.9	2019324.9	10555.6	2195413.6
2018	157962.4	71.9	596.2	1906852.1	12529	2078011.6
2019	154811.8	79.4	589.9	1804929.3	13705.8	1974116.2
2020	68332.5	52.6	256.5	1083872.7	4797.5	1157311.8
Всього по виду транспорту	3425563.2	26590.4	6871.7	58208396.4	58300863	119968284.7

Більш детально зміну структури перевезень можна простежити на рисунку

2.3.

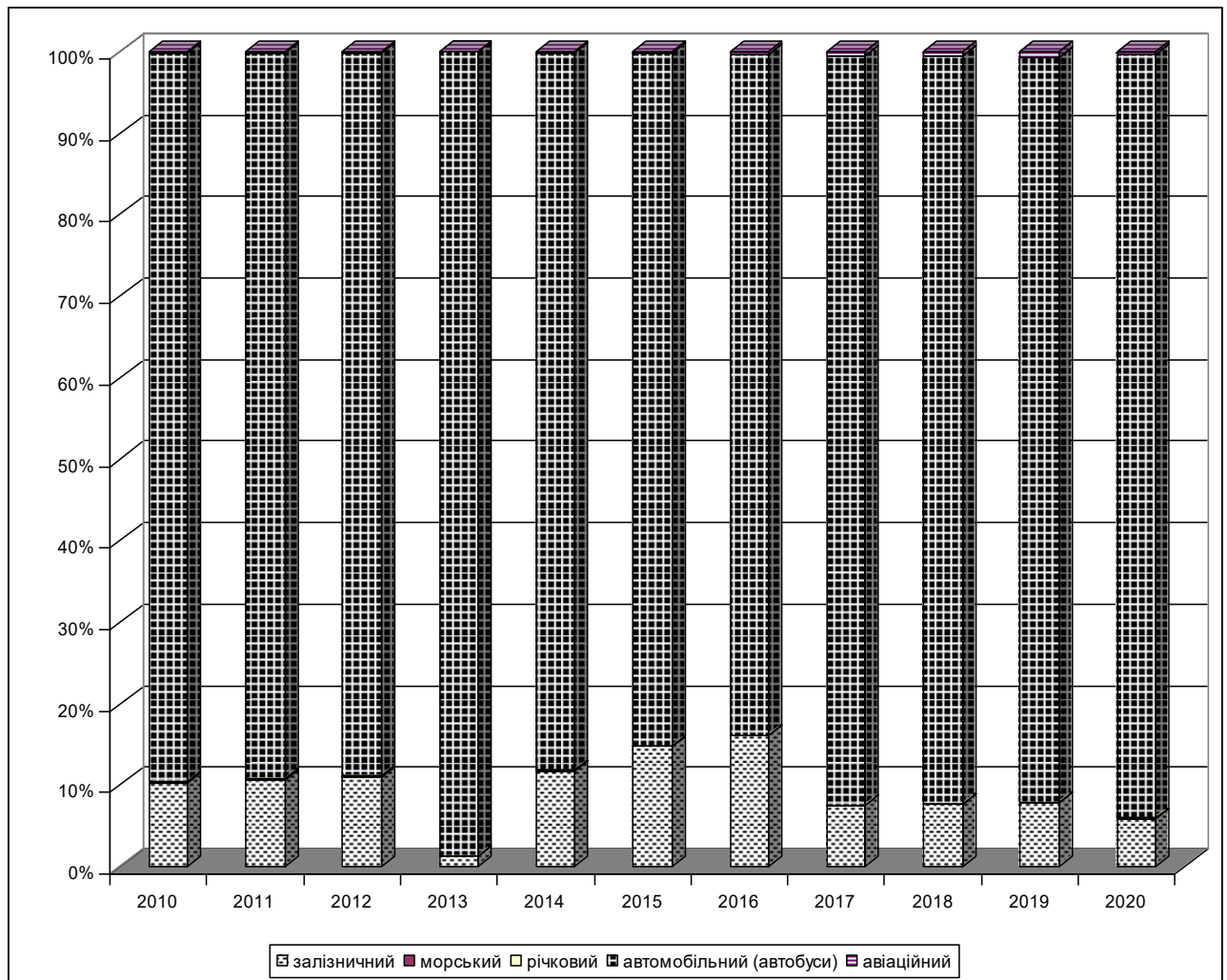


Рисунок 2.3 – Динаміка структури перевезень автомобільного, залізничного і авіаційного транспорту України по відправленню пасажирів 2010– 2020 рр., млн. пас.

Транспорт є невід’ємною частиною економіки країни, оскільки стає рушійною силою всіх бізнес процесів, тому динаміка показників роботи підрозділів транспортної системи і окремих підприємств це індикатор економічної ситуації, а також ступеню пристосованості того чи іншого виду транспорту до мінливих умов ринкової економіки. З впевненістю можна говорити про те, що пасажирські перевезення на автомобільному транспорті виявилися більш еластичними до змін ринкової кон’юнктури, ніж залізничні перевезення [16].

Основними причинами цього явища стали.

Зовнішні фактори:

- вищезгадані конкурентні переваги автотранспорту;
- різне інституціональне положення двох розглянутих видів транспорту;
- автомобільний транспорт має інвестиційну перевагу в порівнянні з залізничним, тому що розвиток і утримання автодоріг фінансується як із державного і місцевих бюджетів , так і за рахунок юридичних і фізичних осіб.

Внутрішні фактори:

- невідповідність між обсягом перевезень і виробничого процесу .
- повна відсутність (починаючи з 1991 р.) бюджетного фінансування залізничного транспорту . Ця обставина, зокрема, змушувало залізниці України підвищувати тарифи на пасажирські перевезення . До того ж із кожних 100 зароблених залізницями гривень 45 відчисляється державі.
- зношення основних фондів і відсутність достатніх засобів на їхнє відновлення. Так, із 21,8 тис.км шляхів повній заміні підлягають біля 4 тис. км і 30 % шляхової машинної техніки. Підлягають списанню 43% пасажирських електровозів, 45% секцій дизель-поїздів і 40% секцій електропоїздів, 40% пасажирських вагонів, а в інших ступінь зносу склала 60% і вище. У даний період для нормальної експлуатаційної роботи не вистачає близько 2 тис. пасажирських вагонів, що могли б задовольнити попит;
- відносно високі тарифи на залізничні перевезення при низькій якості перевізного процесу.

Навіть просте порівняння факторів, що підвищують і знижують конкурентоспроможність залізничного транспорту показує явну перевагу останніх. Тому винятково важливе значення має робота, спрямована на зміцнення позицій галузі як на внутрішньому, так і на міжнародному транспортних ринках [17].

Для здійснення ефективного підприємництва з метою одержання максимальних доходів у сфері пасажирських перевезень на залізничному транспорті необхідно реформувати структуру управління, розробляти і

впроваджувати ресурсозберігаючі технології, нову техніку, засоби інформації, а також удосконалювати цінову стратегію і політику цін, підвищувати конкурентоспроможність традиційних і супутніх послуг, створювати нові методики оцінки діяльності, більш ефективну систему стимуляції і мотивації праці і т.п. Одним із напрямків на шляху до успіху є «виробництво» і надання пасажиром нових послуг, з одночасним поліпшенням якості існуючих, а також способів їхнього надання. Важливість цього напрямку діяльності пояснюється тим, що послуги у виді доставки пасажирів, багажу або вантажобагажу до місця призначення являють собою основний «продукт» у сфері пасажирських перевезень на транспортному ринку. Додатковою «продукцією» є супутні перевезенню послуги, надані пасажиром на вокзалах, у поїздах, на станціях пересадки та ін. [42].

Таким чином, можемо констатувати факт досить складної економічної ситуації на підприємствах залізничного транспорту, що займаються пасажирськими перевезеннями і, відповідно, необхідність змінювати форми господарювання, розширення спектра послуг.

В сучасних умовах більшість підприємств зіштовхуються із проблемою неефективного використання наявних у них ресурсів, у першу чергу, основних фондів, що дісталися їм у спадщину від планової радянської економіки. Надлишкові резерви підприємств досягли критичного рівня, і змушують підприємства вести пошук можливих варіантів їхнього використання для досягнення підприємствами своїх цілей, у першу чергу - для одержання прибутку [34].

При оцінці потенціалу підприємства необхідно розглядати його сукупні здатності формувати, визначати й задовольняти потреби ринку в товарах і послугах з метою одержання прибутку. Категорія «потенціал» може й повинна відображати тільки фактичний, реально досягнутий рівень здатностей у сформованих умовах. Будь-які можливі комбінації здатностей підприємства повинні характеризуватися винятково категорією «потенція» - здатність підприємства в досягненні певної мети при певній комбінації факторів

економічної кон'юнктури. Існує максимальний рівень потенції підприємства, що формується найбільш сприятливою комбінацією факторів економічної кон'юнктури. Отже, здатності підприємства можна описати двома категоріями: потенціал і потенція, а також їхньою різницею - підприємницьким резервом.

З погляду підприємства, наявність підприємницького резерву дозволяє йому гнучко реагувати на коливання економічної кон'юнктури. З іншого боку, надлишковий підприємницький резерв свідчить про неефективну роботу підприємства, що виражається в низькій нормі прибутку на вкладений капітал.

Таким чином, однієї з найважливіших завдань, що стоять сьогодні перед підприємствами, є пошук шляхів ефективного використання підприємницького резерву.

Як правило, більша величина підприємницького резерву свідчить про те, що підприємство не має можливість здійснювати експансію в традиційній для нього сфері бізнесу внаслідок об'єктивних обмежень, що накладають існуючою кон'юктурою ринку. Виходом зі сформованої ситуації є розширення сфери діяльності підприємства й вихід на нові ринки, тобто диверсифікованість.

Таким чином, диверсифікованість дозволяє підприємству вирішити одночасно кілька проблем. По-перше, диверсифікованість дозволяє більш ефективно використати підприємницький резерв, підвищуючи загальну норму прибутку на вкладений капітал. По-друге, диверсифікованість як спосіб зниження підприємницьких ризиків шляхом ефективного керування бізнесом-портфелем підприємства, сприяє збільшенню фінансової стабільності підприємства, а, отже, і збільшенню його потенціалу.

Отже, можна говорити про те, що використання диверсифікованості може сприяти перетворенню підприємницького резерву, що не приносить прибуток, у потенціал підприємства для одержання прибутку, що є однієї з найважливіших завдань для фірм.

Виходячи з всього вищесказаного, можна зробити висновок: діяльність підприємств залізничного транспорту на сучасному етапі розвитку значною мірою з кована формою власності, яка не дозволяє в повній мірі використовувати

існуючий потенціал, значними обсягами витрат по утриманню і обслуговуванню основних засобів, окрім того строк експлуатації значної частки основних засобів вже вийшов. Все вищезгадане в значній мірі є результатом перехідної економіки нашої країни, а також затяжних реформ на залізниці.

Виходячи з існуючої ситуації, диверсифікація окремих сфер діяльності підприємств залізничного транспорту, а саме соціалізація та запровадження соціальних інновацій, є поступовим просуванням до підвищення економічних результатів господарювання.

Висновки до розділу 2

На даний час транспорт відіграє важливу соціально-економічну роль. Він є необхідною складовою прогресивного розвитку суспільства. А пасажирські перевезення - це один з основних напрямів економічного розвитку нашої країни.

Значимість пасажирських перевезень як елемента невиробничої сфери суспільного виробництва у сучасній економічній системі зумовлена зростанням впливу життя суспільства наступних факторів:

- підвищенням трудової мобільності населення, що живе в малих містах та районах селищного типу внаслідок відсутності застосування трудових ресурсів у місцях проживання, коли жителі їдуть у великі адміністративні та промислові центри для пошуку робочих місць;
- зміною схеми розселення жителів країни поблизу великих адміністративних центрів, коли у приміських зонах зростає чисельність населення, що працює у великих містах і не має можливості придбання у них власного житла.

Серед усіх видів пасажирських перевезень найбільш затребуваними населенням країни є пасажирські автомобільні перевезення. Але залізничні перевезення є більш безпечним видом транспорту з доступними цінами на квитки

та можливістю раннього бронювання місць.

В Україні для покращення роботи пасажирського комплексу на залізничному транспорті створено товариство з обмеженою відповідальністю «Український центр обслуговування пасажирів на залізничному транспорті України», основною метою діяльності якого є комплексне обслуговування населення в пасажирських перевезеннях та якісне обслуговування пасажирів під час надання послуг з оформлення проїзних документів.

Підприємства залізничного транспорту у взаємодії з іншими видами транспорту повинні своєчасно і якісно здійснювати перевезення пасажирів, забезпечувати безпеку руху, розвивати сферу транспортного обслуговування населення.

Протягом останніх років пасажирські перевезення стикнулися з низкою проблем. Перша — це COVID. Так у 2020 р. обсяги перевезень скоротились на 64,3%. У 2021 р. обсяги перевезень відновлено лише на 60% до «доковідного» 2019 року.

2022 рік став складним роком для всієї країни. Перевезення вантажів залізничним транспортом різко скоротилося, а пасажирські - протягом усього періоду перших місяців війни були безоплатними як евакуаційні рейси. Зниження доходів відбулося більше ніж вдвічі до 4–4,5 млрд грн на місяць.

Також відбувається руйнування інфраструктури та рухомого складу в наслідок обстрілів. Але АТ «Укрзалізниця» є найбільшою державною компанією нашої країни, головний елемент критичної інфраструктури. У 2021 році уряд почав підтримку підприємств залізничного транспорту інвестиціями в інфраструктуру та оновлення рухомого складу. У 2022 році державна підтримка сфери склала 10 млрд.грн. Ще 14 млрд. грн — державної підтримки має надійти до кінця року. Тож АТ «Укрзалізниця» планує покращувати якість перевізної роботи для забезпечення стабільності та надійності транспортної системи країни.

3 Соціальні інновації як чинник забезпечення якості пасажирських перевезень в сучасних умовах

3.1 Сучасні тенденції розвитку залізничних вокзальних комплексів

Поточний стан більшості залізничних вокзалів протягом тривалого часу залишався незадовільним. Пасажири давали негативну оцінку рівню сервісу та організації їхньої роботи загалом.

Аналіз наявної ситуації, зміна попиту, поява нових технологій допомогли усвідомити, що наявні залізничні вокзали перестали відповідати вимогам, що висуваються пасажирами для якості транспортного обслуговування. Їх трансформація в залізничні вокзальні комплекси стали очевидними.

Сьогодні сучасний залізничний вокзальний комплекс – це вузловий елемент міської забудови, що представляє історичну та культурну цінність, центр мобільності населення, що виконує функції транспортно-пересадочного вузла.

Початкова організація роботи вокзалу як комплексного об'єкту, має бути органічно пов'язана своїм функціоналом із життям міста, прилеглими територіями, з координована з роботою міського транспорту – це фундаментальні правила, які стануть запорукою успіху для створення дружнього та комфортного транспортного середовища [43].

Згідно з соціологічними опитуваннями, підтримка транспортної політики, спрямована на розвиток громадського транспорту, сучасних транспортно-пересадочних вузлів та станцій пересадки, становить абсолютну більшість (91%) від кількості респондентів.

Розвиток залізничних вокзальних комплексів, інтеграція їх до складу транспортно-пересадочних вузлів призведе до підвищення якості обслуговування, підвищить мобільність населення, змінить якість життя мешканців міст [37].

Технологічне, якісне та безпечне обслуговування різних категорій пасажирів та відвідувачів залізничного вокзального комплексу забезпечується

безперервним та складним взаємозв'язком зі структурними підрозділами АТ «Укрзалізниця», громадських підприємств, що відбиваються на технологічному процесі роботи сфери.

Існуюча нормативно-правова база, що визначає роботу залізничного вокзального комплексу, вимагає перегляду та внесення необхідних змін, у тому числі існуюча класифікація залізничних вокзалів, що входить до складу нормативної бази. Розробка стандартів та відповідність нормативним вимогам є обов'язковою умовою при реалізації будь-яких проєктів з реконструкції будівель вокзалів та модернізації технологічних процесів [55].

Необхідно зазначити, що для вирішення такого комплексного завдання, як створення сучасного вокзального комплексу, потрібен системний підхід.

Основні напрями розвитку вокзальних комплексів можна згрупувати в наступним чином (рисунок 3.1).

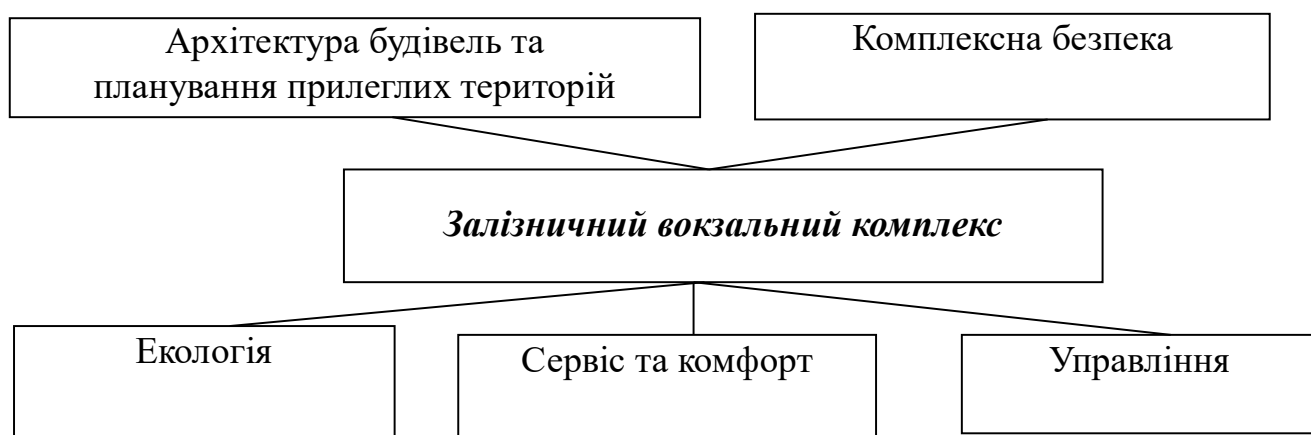


Рисунок 3.1 — Ключові напрями розвитку вокзальних комплексів

Перший напрям відноситься до архітектури та планування прилеглих територій (рисунок 3.2). На перших етапах проведення реконструкції привокзальної території можна вважати достатнім заходом, на наступних етапах — необхідний облік розвитку прилеглої міської забудови, згідно з генеральним планом розвитку міст. Цікаві планувальні рішення пропонують будівельники, наприклад, використання надколійного простору. Розміщення у цій зоні конкорсів, зон торгівлі, рекреаційних зон, виставкових залів — звичайна практика.

Найпоширеніший варіант реконструкції старих будівель залізничних вокзалів, що знаходяться в центральній частині більшості міст – формування багаторівневих структур. Для цього активно використовуються надземні та підземні простори.

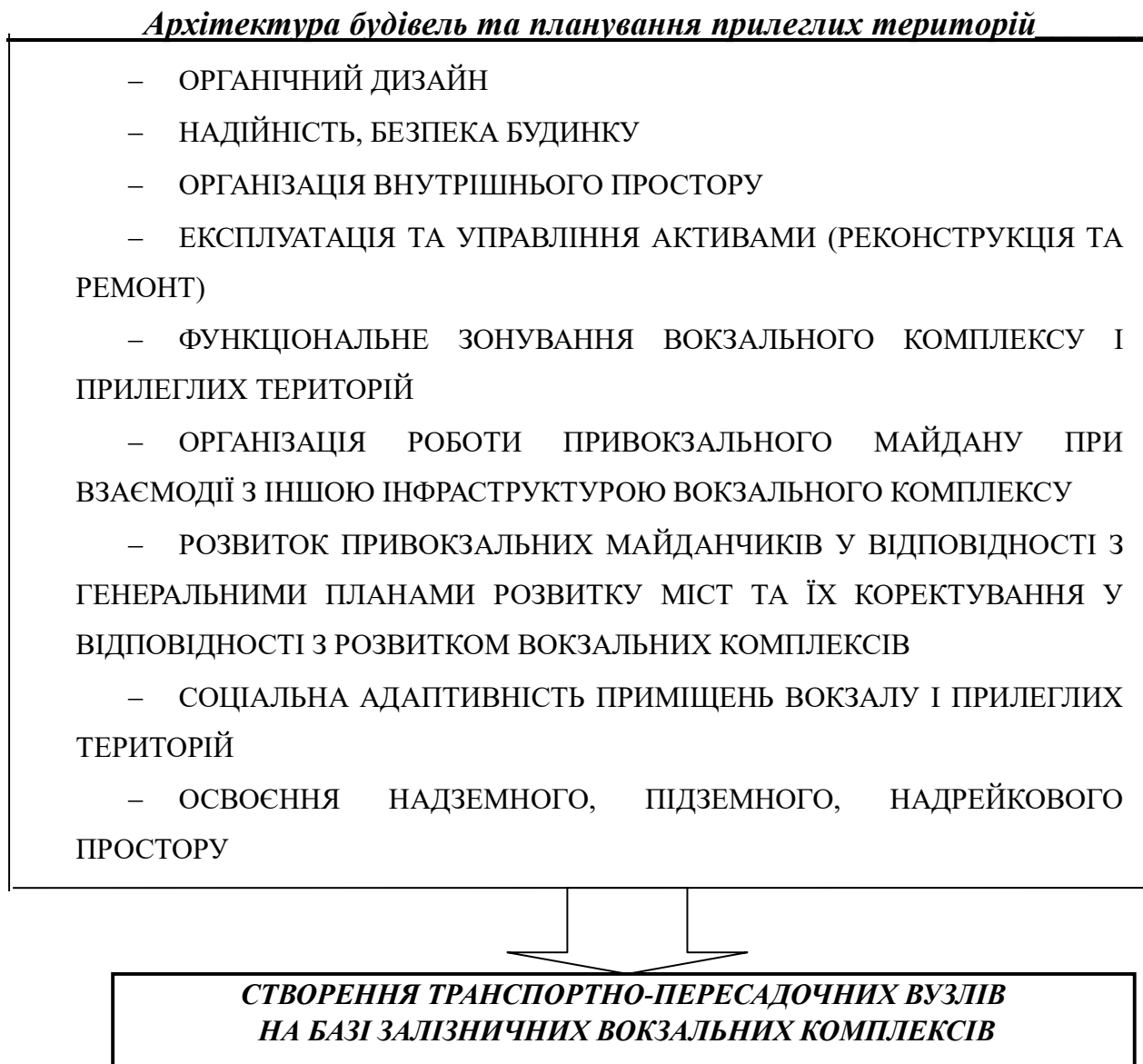


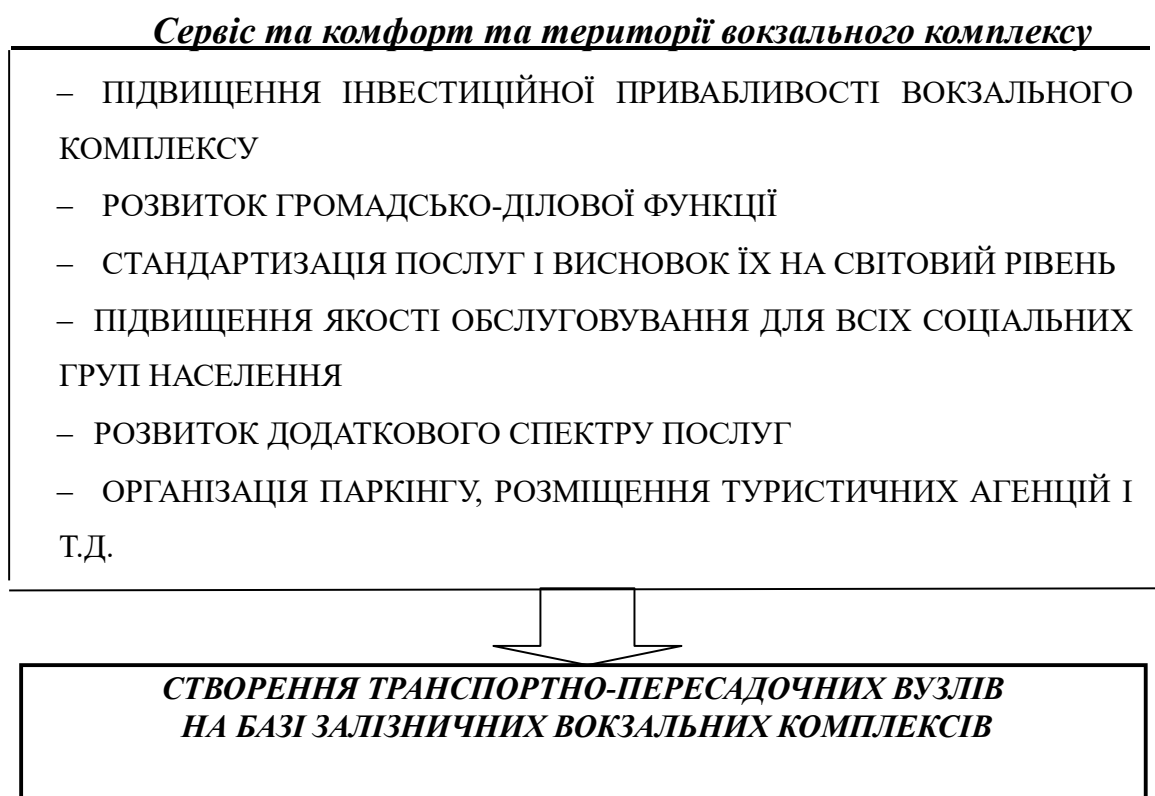
Рисунок 3.2 — Напрями розвитку архітектури та планування прилеглих територій вокзальних комплексів

Вокзальний комплекс – це об'єкт транспортної інфраструктури, що створюється, для відвідувача та пасажирів, тому він повинен відповідати не тільки функціональним вимогам, а й естетичним. Тут йдеться про дизайн будівлі, яка не

повинна вибиватися з міського ансамблю, навіть якщо вона сучасна. Будівля має бути надійною та безпечною, відповідати всім будівельним вимогам та стандартам.

Важливу роль при проведенні реконструкції слід відводити плануванню внутрішніх приміщень, враховувати такі чинники, що змінилися, як зменшення накопичувальної функції (зали очікування), маршрути прямування основних пасажиропотоків, затребуваність пакету послуг тощо. Ще одним параметром є оснащення внутрішніх приміщень вокзалів та прилеглих територій обладнанням для осіб з обмеженими фізичними здібностями. Соціальна адаптивність транспортної зони, до складу якої входить вокзальний комплекс – обов'язковий захід, що вимагає виконання всіх стандартів із неухильною точністю [49].

Другий напрям пов'язаний з розвитком сервісу та комфорту на території вокзального комплексу (рисуюнок 3.3).



Рисуюнок 3.3 — Напрями розвитку сервісу та комфорту на території вокзальних комплексів

Завдання підвищення містобудівного потенціалу залізничного вокзального комплексу має реалізовуватись за рахунок розвитку суспільно-ділової функції будівлі, абсолютно не типової для нього. Сюди можна віднести організацію туристичних агенцій, паркувальних та спортивних зон, створення зон рекреації, культурно-виставкових залів та тощо. Формування поняття «міський центр», «центр тяжіння», «діловий центр» на базі вокзалу є важливою складовою сучасного іміджу об'єктів транспортної інфраструктури.

Першочерговим завданням можна вважати стандартизацію наданих послуг та виведення їх на світовий рівень. Обов'язковий облік великої кількості факторів: послуги повинні відповідати вимогам різних соціальних шарів, при цьому зберігати високу якість обслуговування. Тому, необхідно розвивати пакет додаткових послуг, залучаючи до роботи великих, мережевих партнерів, які добре зарекомендували себе на ринку. Це є звичайною загальносвітовою практикою на перших етапах реконструкції вокзальної інфраструктури [44].

Розвиток ІТ-технологій дозволяє запровадити на залізничному вокзалі нові послуги, які мають попит. Інформаційні технології, що інтегруються на всіх етапах обслуговування пасажирів, дозволяють вивести якість обслуговування на новий рівень.

Цікаво, що до послуг, які набули поширення у вокзальних комплексах, можна віднести: банківські платіжні системи, електронні бібліотеки, оплата послуг ЖКГ, оплата транспортних витрат, дистанційну освіту, можливість влаштовувати відеоконференції, оперативна поліграфія і т.д.

Третій напрямок пов'язаний з організацією комплексної безпеки території вітчизняних вокзальних комплексів. Залізничні вокзали є об'єктами масового скупчення людей, а умовах загрози терористичних атак, ще й підвищеної небезпеки. Тенденція переходу залізничних вокзалів у великі транспортно-пересадочні вузли прогнозує зростання кількості пасажирів та відвідувачів у транспортній зоні, тому підвищена увага до заходів безпеки – обов'язкова складова якісного обслуговування (рисунки 3.4).

Комплексна безпека

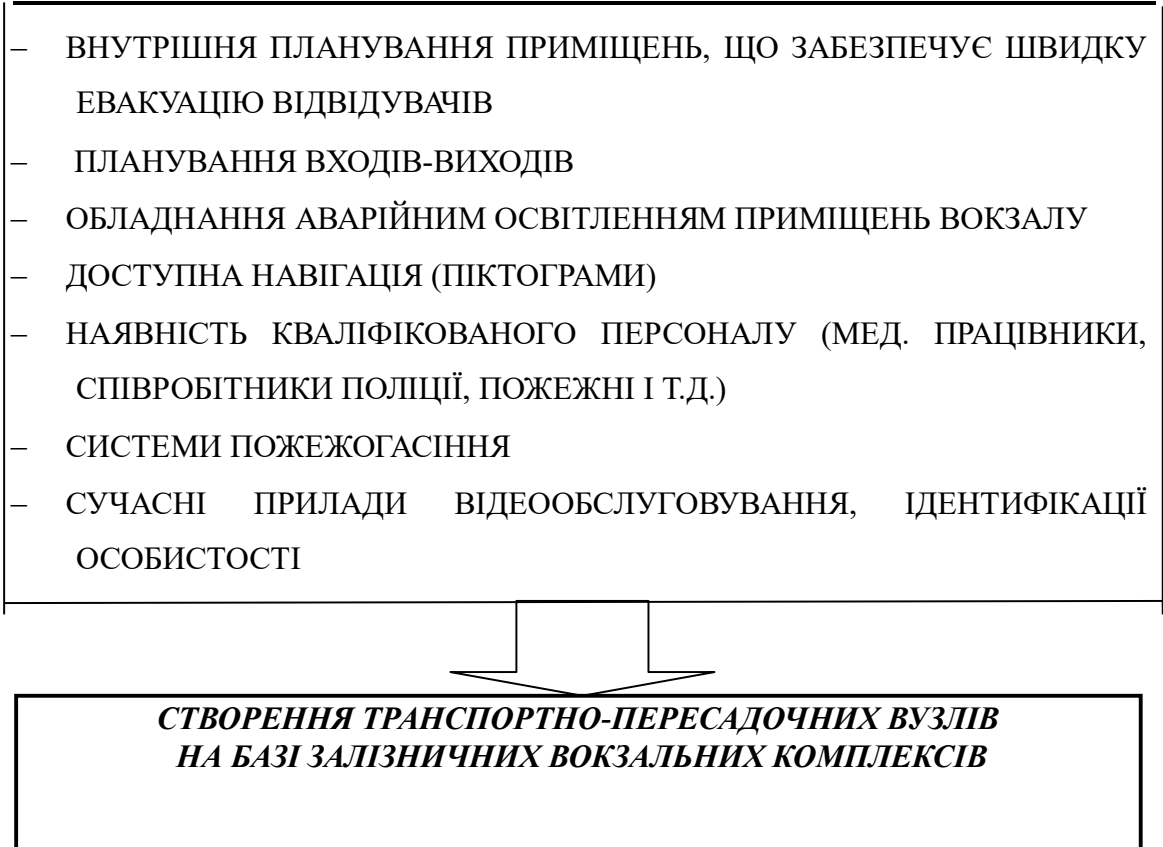


Рисунок 3.4- Напрями розвитку комплексної безпеки вокзальних комплексів

Загальноприйняті принципи забезпечення безпеки необхідно інтегрувати в існуючі економічні та соціально-політичні умови. Безпека на території вокзальних комплексів передбачає: забезпечення евакуації відвідувачів за рахунок правильної внутрішньої планування приміщень; перегляд розрахунку пропускної спроможності входів виходів; оснащення приміщень аварійним освітленням; відповідне інформаційне забезпечення приміщень; впровадження сучасних систем пожежогасіння, відеоспостереження, ідентифікація особи; наявність кваліфікованого персоналу (співробітники поліції, медичний персонал, пожежні та ін.).

Основним завданням при вибудовуванні системи безпеки є вирішення питань збереження життя та здоров'я людини, а також матеріальних цінностей. Тому концепція заходів безпеки вокзального комплексу – це параметр, який має

закладатися на початковій стадії будь-якого проєкту реконструкції. Адже забезпечення безпеки людей – це не усунення наслідків, а саме запобігання негативним подіям.

Застосування сучасних технологій, навчання персоналу, пропаганда заходів безпеки серед відвідувачів та пасажирів вокзального комплексу, їх пильність – це складові загальної системи, що дозволяє побудувати роботу залізничного вокзального комплексу в оптимальному режимі, стати привабливішим не лише для пасажирів, а й відвідувачів – мешканців міст.

Четвертий напрям включає питання екології та облік її у проєктах реконструкції залізничних вокзальних комплексів (рисунк 3.5). На даний час все більше уваги приділяється екологізації різних проєктів, у тому числі при реконструкції вокзальних комплексів. Створіння транспортної зони, орієнтованої на потреби людини, стає загальноприйнятим трендом. Сучасний залізничний вокзальний комплекс це об'єкт, що позитивно взаємодіє з навколишнім середовищем і не завдає їй шкоди.

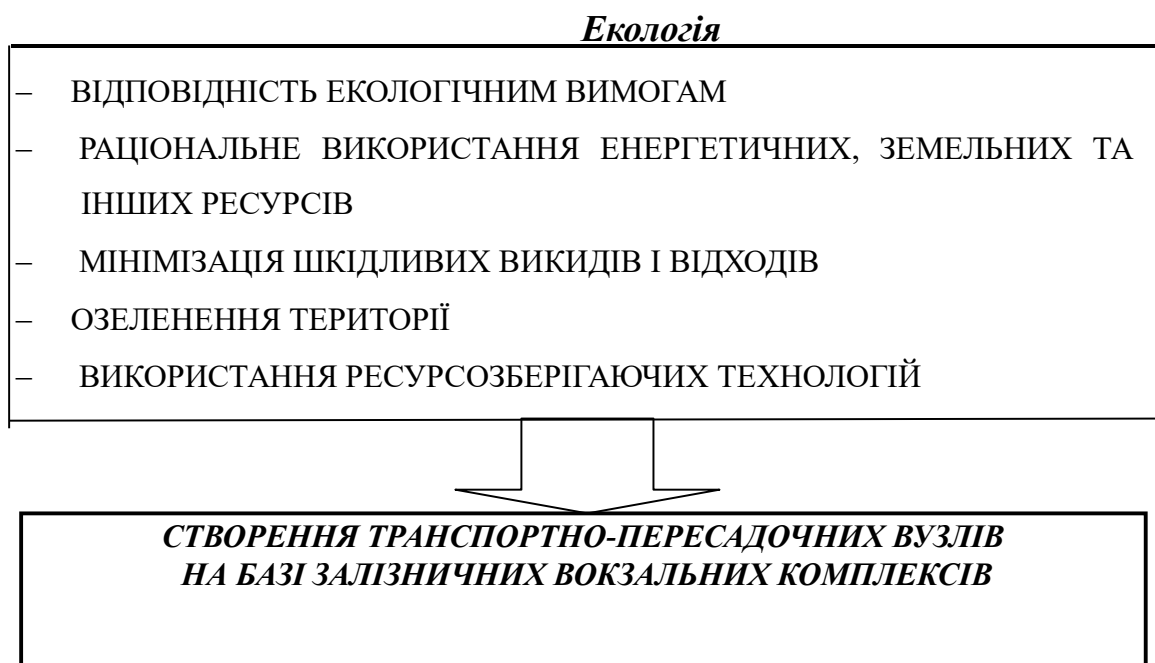


Рисунок 3.5- Напрями розвитку питань екології вокзальних комплексів

Відповідність екологічним вимогам, впровадження сучасних технологій енергозбереження, впровадження технологій з переробки та утилізації відходів, раціональне використання земельних ресурсів, озеленення території - це складові, які повинні враховуватися при розробленні проєктів реконструкції та розвитку самих вокзалів та прилеглих до них територій. Створення екологічно безпечного транспортного об'єкту інфраструктури – завдання досить складне, але дуже важливе. Основна мета реалізації таких проєктів – мінімізація негативного впливу на довкілля, дбайливе використання міського земельного ресурсу, впровадження енергозберігаючих технологій тощо.

Вирішення екологічних завдань необхідно шукати в площині комплексного підходу. Тут торкнулися сфери законодавства, економіки, освіти, науки, управління, культури населення тощо. Саме облік великої кількості факторів, таких як проведення громадських акцій, роз'яснення населенню, озеленення територій, використання технологій переробки сміття, його утилізації тощо, в результаті впливатиме на екологічний стан об'єктів транспортної інфраструктури. Екологічна безпека – важлива складова безпеки вокзального комплексу у міському середовищі.

П'ятий напрям – це питання управління сучасними вокзальними комплексами (рисунк 3.6).

Сьогоднішній вокзальний комплекс – це високотехнологічний об'єкт, який поєднує в собі надання різних функцій, типових та нетипових для нього. Тому успішний досвід компаній, що зарекомендували себе на ринку, буде дуже актуальним, при впровадженні нових методів управління.

Основними напрямками розвитку у сфері управління вокзальними комплексами можна вважати внесення змін або повну заміну законодавчих та правових документів. Насамперед знадобиться розробка: правової основи роботи залізничного вокзального комплексу; нового типового технологічного процесу роботи залізничного вокзалу; норм та положень про взаємодію вокзалу та керуючої компанії і т.д.

Управління вокзальними комплексами

- ЗАЛУЧЕННЯ КЕРІВНИХ КОМПАНІЙ, АУТСОРСИНГ
- «ГНУЧКІСТЬ» УПРАВЛІННЯ
- РОЗРОБКА НОРМ І ПОЛОЖЕНЬ ПРО ВЗАЄМОДІЮ ВОКЗАЛУ ТА КЕРУЮЧОЇ КОМПАНІЇ
- РОЗРОБКА ПРАВОВОЇ ОСНОВИ РОБОТИ ЗАЛІЗНИЧНОГО ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСУ
- РОЗРОБКА НОВОГО ТИПОВОГО ТЕХНОЛОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ РОБОТИ ВОКЗАЛУ
- ОРГАНІЗАЦІЯ РУХУ ПАСАЖИРОПОТОКІВ НА ТЕРИТОРІЇ ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСУ
- ОРГАНІЗАЦІЯ КУРСІВ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ
- ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕГУЛЯРНОСТІ ТА НАДІЙНОСТІ РУХУ
- ВПРОВАДЖЕННЯ ІТ-ТЕХНОЛОГІЙ, НАУКОВИХ РОЗРОБОК

***СТВОРЕННЯ ТРАНСПОРТНО-ПЕРЕСАДОЧНИХ ВУЗЛІВ
НА БАЗІ ЗАЛІЗНИЧНИХ ВОКЗАЛЬНИХ КОМПЛЕКСІВ***

Рисунок 3.6- Напрями розвитку управління вокзальними комплексами

Дуже важливо розуміти, що законодавчі питання такого рівня потрібні вирішувати з різними рівнями влади, враховуючи помилки міського планування минулих років та накопичений вітчизняний та зарубіжний досвід.

Вирішення питань, пов'язаних з організацією руху пасажиропотоків біля вокзалу; забезпечення регулярності та надійності сполучення; дотримання корпоративної етики працівників; підвищення кваліфікації обслуговуючого персоналу; впровадження у виробництво ІТ-технологій та інших наукових розробок – є складовими елементами системи управління, які дозволять створити «фундамент», задати перспективу для подальшого зростання вітчизняних вокзальних комплексів. Облік виявлених тенденцій дозволить органічно інтегрувати існуючу вокзальну інфраструктуру в транспортні системи міст, зробити вокзальні комплекси «візитною карткою» міста, а залізничний транспорт

конкурентоспроможним, більш доступним та комфортним.

Врахування виділених тенденцій розвитку вітчизняних вокзальних комплексів допоможуть удосконалити транспортні зони та забезпечити транспортний баланс. Створення та підтримання такого балансу – складне, багатогранне транспортне завдання. На його рішення впливає велика кількість факторів, які не мають прямого відношення до транспорту: політична ситуація країни, фінансово-економічні чинники, соціальні тощо.

3.2 Міжнародний досвід функціонування вокзальних комплексів

В останні десятиліття відбулося помітне ускладнення міських транспортні проблеми. У багатьох країнах розуміння взаємозв'язків міста та транспорту та вибір адекватних напрямів транспортної політики найчастіше відстають розвитку подій. Однак, починаючи з середини ХХ століття, з'явилися держави, які в галузі транспортної політики досягли вражаючих результатів. Німеччина, Франція, Швейцарія, Нідерланди, Швеція, Фінляндія, країни Східної Азії, Австралія, Канада – ось не повний список цих країн.

Розвиток залізничних вокзальних комплексів у світі визначають багато факторів. Їх можна поділити на дві групи: технічні та технологічні фактори. Ці фактори дуже часто мають соціально-економічну основу (облік рівня доходу в регіоні, оснащення вокзалів обладнання для людей з обмеженими фізичними здібностями, інформаційні системи з сурдоперекладом, приміщення для надання першої медичної допомоги тощо). І, екологічну основу (впровадження сучасних технологій енергозбереження, технологій з переробки та утилізації відходів, і т.д.).

Основними тенденціями розвитку вокзальних комплексів у провідних країнах світу є (рисунок 3.7):

Чинники, які визначають розвиток комплексів



Напрями розвитку

Рисунок 3.7 — Напрями розвитку вокзальних комплексів провідних світових країн

- перетворення вокзалів на термінали, що координують роботу транспортних коридорів з обслуговування пасажиропотоків (поїздопотоків) та забезпечуючи якість їх обслуговування за рахунок спільної взаємодії різних видів транспорту;

- об'єднання проєктів розвитку залізничних вокзалів із проєктами розвитку привокзальних, а іноді й квартальних територій, на яких вони знаходяться;

- збільшення частки приватних операторів вокзальних комплексів, а також процес інтернаціоналізації управління залізничними вокзалами (італійський

оператор GrandiStazioni (GS) в управлінні залізничним вокзалом у Празі тощо);

- оптимізація організації управління вокзальними комплексами, правильна організація їхнього внутрішнього простору

Таким чином, вокзали стають не лише багатофункціональними транспортними вузлами, а також громадсько-діловими центрами, у роботі яких беруть участь різноманітні об'єкти обслуговування пасажирів, покупця (громадське харчування, розваги, торгівля тощо).

Досвід проектування та будівництва вокзалів за кордоном дозволяє виявити основні критерії їхньої класифікації:

- за розташуванням щодо центру міста та залізничних колій;
- за призначенням;
- за способом керування.

Принципова схема класифікації закордонних вокзалів наведена на рисунку 3.8.

Перший блок класифікує залізничні вокзали щодо їх розміщення до центру міста. Тут виділяються групи залізничних вокзалів, територіально розташовані в межах міста та на периферії. Більшість вокзалів, збудованих до 90-х років 20 століття, розташовуються у центральній частині міст. Центральне становище в місті або місце поблизу центру зайняли вокзали в Римі, Мілані, Турині, Будапешті, Варшаві, Амстердамі, Кельні, Мюнхені, Осло, Лісабоні, Буенос-Айресі, Нью-Йорку, Токію. За межами міста ж велося будівництво залізничних вокзалів нового покоління, як правило, об'єднаних з іншими видами транспорту (аеровокзали, станції швидкісного рейкового транспорту).

Будівництво вокзальних комплексів на околиці має свої переваги і недоліки. До переваг варто віднести:

- немає дефіциту території;
- покращення економічної обстановки околиці;
- можливість надання «розширеного» пакета послуг (обслуговування автомобілів, складські приміщення тощо);
- нове будівництво може бути дешевшим, ніж реконструкція.

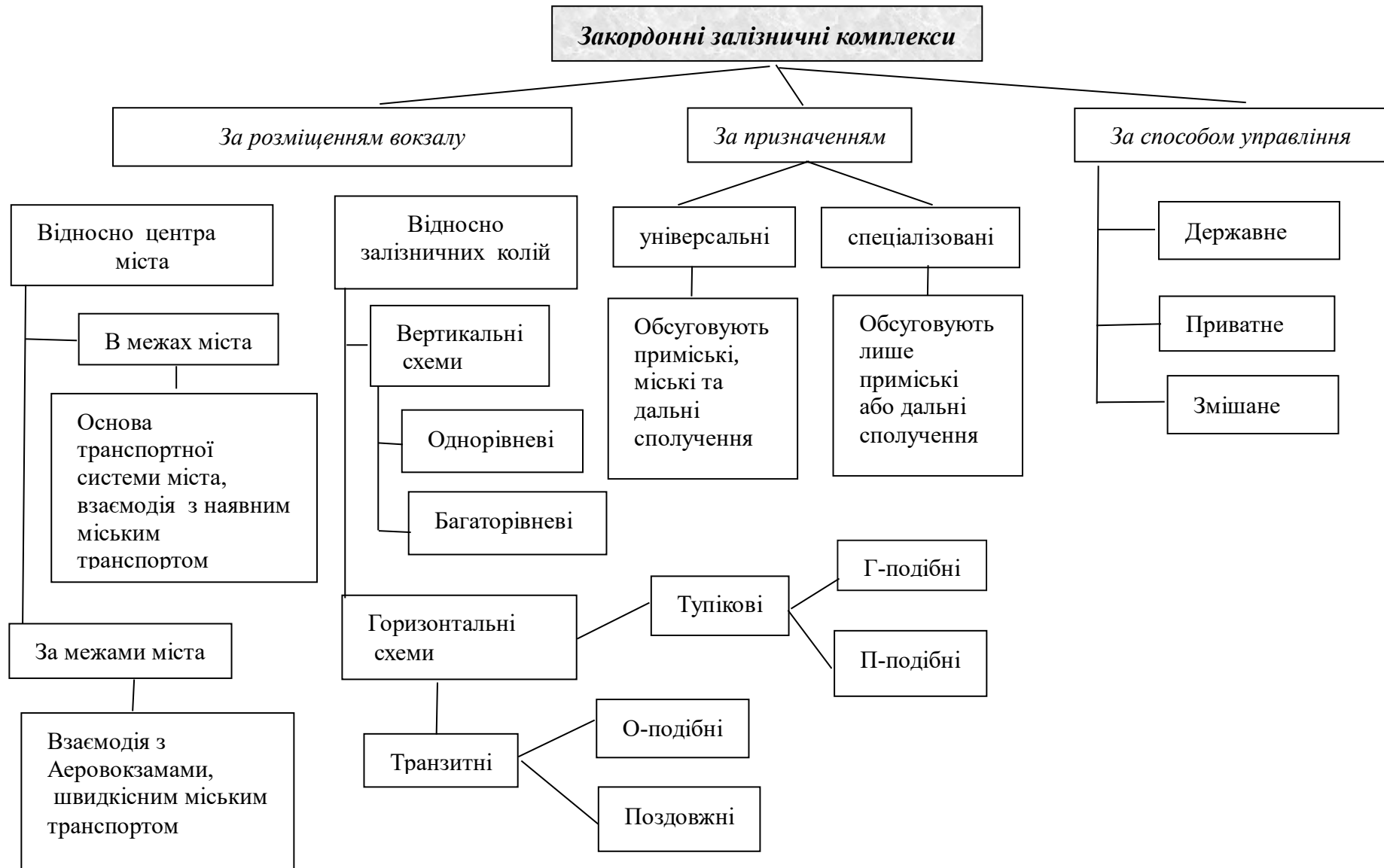


Рисунок 3.8 — Схематична класифікація залізничних вокзалів за кордоном

До недоліків варто віднести:

- втрата можливості «швидкого» доступу до центру міста, об'єктів, розташованих у центрі.

Друга частина першого блоку у горизонтальному плані класифікує будівлі вокзалу щодо розташування їх відносно залізничних колій. Для організації руху пасажирів має важливе значення схема вокзалу та розташування будівлі щодо залізничних колій.

Прикладом тупикової схеми П-подібної будівлі вокзалу може служити центральний вокзал м. Гельсінкі, Фінляндія. Приклад транзитної схеми О-подібного вокзалу є новий центральний вокзал м. Берлін, Німеччина.

У вертикальному плані дана класифікація пропонує розділяти будівлі залізничних вокзалів на однорівневі та багаторівневі схеми.

Однорівневі схеми вокзалів збереглися переважно там, де будівлі не піддавалися реконструкції. До багаторівневих схем можна віднести практично всі новозбудовані будівлі залізничних вокзалів у межах міст. Багаторівневість вокзалів нового покоління досягається переважно рахунок використання підземного простору. Наприклад, вокзал у м. Сінгапурі Dhoby Ghaut MRT Station. Цей вокзал має підземний термінал із п'ятьма рівнями, що йдуть під землю на 28 метрів.

Другий блок закордонної класифікації залізничних вокзалів пропонує розділити вокзали за призначенням:

- універсальні;
- спеціалізовані.

Універсальні вокзали з'явилися до середини 20 століття. Вони обслуговують приміське, місцеве, дальнє сполучення. Зараз у світі йде процес реконструкції таких вокзалів, відповідно до нових вимог.

Спеціалізовані вокзали переважно з'явилися у другій половині 20 століття. Вони обслуговують один із видів сполучення. Вокзали приміського сполучення є складовою транспортної системи міста. Вокзали далекого сполучення, як правило, обслуговують лінії високошвидкісного руху.

Зовнішні транспортні системи міст, а з ними і вокзальні комплекси за кордоном розвивалася, в основному, за рахунок високошвидкісного рейкового транспорту. У Франції це системи TGV, RER та ICE у Німеччині, Shinkansen в Японії, HSL в Нідерландах і т.д.

Поступово залізничні вокзали еволюціонували в багатофункціональні термінали, що виконують роль стикувального пункту між зовнішньою та внутрішньою транспортними системами міст. Так само на їх території почали розвиватися суспільно-ділові функції, не типові для таких об'єктів раніше. Прикладом такого терміналу, що поєднує аеропорт, автостради, паркінг, станцію швидкісної залізниці, є аеропорт Пекіна "Столичний", також відомий як аеропорт "Шоуду".

Міжнародний аеропорт Китаю, розташований за двадцять кілометрів від центру Пекіна, один із найбільш завантажених аеропортів у світі. Це самий великий і сучасний термінал у Китаї, який щодня обслуговує в середньому 1100 рейсів.

У Південній Кореї, у Сеулі транспортний термінал об'єднує міжнародний аеропорт Інчхон, 2 швидкісні та 2 звичайні залізничні лінії, автовокзал, стоянку таксі, паркінг на 5000 місць. Термінал, розташований за 70 кілометрів від столиці Південної Кореї м. Сеул, найбільший транспортний вузол країни, включає один з найбільших аеропортів віту за показниками обсягу міжнародних авіап перевезень та кількості операцій зльотів та посадок повітряних суден. У будівлі терміналу є майданчики для гольфу, кімнати масажу, спальні кімнати, казино, зимові сади та ін. Функціональне завдання таких терміналів, по суті, зводиться до мінімізації часу на переміщення людини всередині транспортної зони та реалізації додаткового пакету послуг.

Третій блок класифікації закордонних залізничних вокзалів пропонує класифікувати їх за способом управління.

Виділяються 3 групи:

- державне управління;
- приватне управління

- змішаний тип.

Залізниці, станції, вокзали належать державі. У в більшості випадків вони здаються в оренду великим операторам, які займаються їх управлінням.

У Великій Британії залізниці складаються з двох елементів:

- Network Rail - національна залізнична мережа (шляхи, сигнальна система, мости, тунелі, станції, депо);

- компанії – перевізники, поїзди яких переміщуються по мережі.

Станції належать Network Rail і більшість їх здається в оренду компаніям перевізникам, які є основними користувачами цих станцій. Однак Network Rail самостійно керує великими пасажирськими терміналами, такими як Едінбург-Уеверлі, Лондон Ватерлоо та Лондон Кінг Крос. Ліцензії, що видаються на керування станціями, містять детальний опис вимог. Держава здійснює контроль за залізничною галуззю через Департамент з транспорту та пасажирської транспортної адміністрації.

Однією з найцікавіших технологій управління закордонними вокзальними комплексами є, так звана, інтернаціоналізація процесів управління. Компанія GrandiStazioni (GS), оператор залізниць Італії, реконструює центральний вокзал у м. Прага. Після завершення реконструкції, яка проводиться за рахунок GS, італійський оператор керуватиме центральним вокзалом у Празі протягом 30 років.

Розглянемо функціонування закордонних залізниць та їх вокзальної інфраструктури на прикладі деяких країн.

Японія. Транспортний комплекс Японії є сукупністю передової техніки та технології у розвитку пасажирського транспорту, причому істотний внесок у такий стан речей зробили залізничні компанії. Основна відмінність залізничних компаній Японії від організацій залізничного транспорту інших країн у більш вагомій їх ролі у перевезеннях пасажирів та винятковому впливі на все соціально економічне життя країни та побут японців, а також у диверсифікації діяльності транспортних підприємств.

Японія займає перше місце у світі за обсягом пасажирських перевезень та

ете за пасажирообігом (після Індії та Китаю). У Японії понад 160 перевізників, 30 з яких спеціалізуються на перевезенні пасажирів.

Компанії поділені за територіальною ознакою та конкурують між собою у районах великих міст, а також з іншими видами транспорту. Перевезення організовані таким чином, щоб користувачі послуг залізничного транспорту не мали труднощів.

Національна залізниця Японії була приватизована в 1987 році. Ця приватизація вважається найбільш успішною у світі.

Ключовими факторами успіху стали:

- Японські залізниці були поділені на регіональні компанії до приватизації (6 регіональних підприємств);
- відмова від «поганих» боргів (державні залізниці Японії мали велику заборгованість);
- залізничні вокзали розташовуються в центральній частині японських міст (це характерна риса японських залізниць);
- приватизовані компанії реінвестують частину свого прибутку з залізничного бізнесу в інші види бізнесу (наприклад, комерційні підприємства, розташовані біля вокзалу).

Залізничні вокзали великих японських міст здебільшого є вузлами, де взаємодіють магістральні поїзди приміського сполучення, автобуси, метро. Переважно вокзали розташовуються в центральній частині міста, комерційно активних районах (торгівля, оренда приміщень і т.д.). Кожен вокзал обслуговує понад 100 тис. пасажирів на день. Супутній бізнес найширше представлений саме на великих вокзалах.

Залізничний вокзал у Токіо. Центральний вокзал у Токіо належить оператору East Japan Railway Company. Цей вокзал є головним міжміським залізничним вокзалом в Токіо, найбільш завантаженою станцією в Японії (понад 4000 поїздів на день), і дев'ятою по завантаженості за кількістю пасажирів, що обслуговуються, на добу. Також вокзал є початковою та кінцевою зупинкою для більшості швидкісних поїздів. Тут обслуговуються багато місцевих та приміських

ліній Японських залізниць, мережа Токійського метрополітену. Вокзал займає приміщення першого поверху та підземні рівні. Приміщення пов'язані між собою, з пасажирськими платформами залізниць (державної та приватною), автостанцією та метро просторими пішохідними переходами.

Підземні простори під привокзальними майданами активно використовуються. Тут розміщено: кафе, кінотеатри, магазини, гаражі, стоянки, приміщення складського та технічного призначення.

Залізничний вокзал у м. Нагоя. Центральний залізничний вокзал у м. Нагоя є найвищим будинком у світі. Будівля в основному експлуатує компанія Central Japan Railway Company. Тут розміщується їх штаб-квартира та здійснюється управління приміськими поїздами та швидкісним поїздом між Токіо та Осакою. У будівлі вокзалу розташовується один з готелів всесвітньо відомої мережі Marriott, інші приміщення здаються в оренду.

Залізничний вокзал у м. Кіото. Вокзал у Кіото на сьогоднішній день працює як повноцінний транспортно-комунікаційний вузол (ТКУ).

Вокзалом користуються найбільші залізничні компанії Японії: Japan Railway Company, Kintetsu та Kyoto City Subway trains, JR's trains, Tokaido Sanyo Shinkansen lines, а також швидкісна лінія Haruka limited express, яка веде до Kansai міжнародного аеропорту.

Цей вокзал один з найбільших у світі, не тільки за величиною, а й за роллю у транспортній інфраструктурі країни. Громадський транспорт пов'язує вокзал з іншими районами міста, північний вихід веде до автобусів місцевого сполучення, південний – до автобусів далекого. Туристичні автобуси мають свої стоянки та відповідні виходи. Пасажирські платформи нульового та мінус першого рівнів пов'язані з будівлею вокзалу численними ліфтами, ескалаторами та сходами. Пішохідні переходи пов'язують пасажирські перони між собою, вокзал та привокзальну площу. Автомобільні паркування розташовані, як і на площі перед вокзалом, так безпосередньо під ним.

Вокзал Кіото містить всі необхідні для сучасного вокзалу приміщення. Крім пасажирських платформ, спеціальні функціональні приміщення займають

щонайменше 5% площі будівлі. Kyoto station є дуже популярним місцем у туристів. Крім залізничного вокзалу та готелю, тут розташовуються торговий центр, театр, ресторани, паркінг та ін.

Підбиваючи підсумки, можна сказати, що цільовою концепцією реконструкції залізничних вокзалів у Японії, стала нерозривність функціоналу міського та транспортного середовища. Здебільшого старі будівлі вокзалів зносилися або, якщо становили історичну цінність, закривалися і перепрофілювалися під інші види діяльності. Не можна не наголосити, що, маючи явний дефіцит територій, міська влада, спільно з приватними операторами, змогли вирішити транспортні проблеми шляхом догляду проєктних рішень у багатоповерховість та багатофункціональність, у тому числі, за рахунок активного використання підземного простору.

Федеративна Республіка Німеччина. У середині 90-х років, у Німеччині було запроваджено спеціальну програму «Вокзали як центри суспільного життя міст». На початку здійснення цієї програми на всій території країни було упорядковано та покращено стан понад 300 вокзалів. Програма складається з 4-х етапів:

- оцінка поточного стану;
- упорядкування, модернізація;
- зовнішнє оформлення та встановлення різних показників;
- освітлення, світлове оформлення.

У зв'язку з реконструкцією вокзальних комплексів переглянули оформлення великих вокзалів, а також пунктів зупинки, що не мають будівля вокзалу. Колірне рішення вивісок та показників стало єдиним, відповідають вимогам бренду. На багатьох вокзалах з'явилися пункти прокату автомобілів та велосипедів. Вокзали використовують як культурні центри та центри розваг. Тут організуються музичні та розважальні вистави, концерти, свята, виставки. Інформація про наявність послуг (парковка, точки харчування, продаж преси і т.д.), режим роботи сервісних служб, план вокзалу можна знайти в Інтернеті, на спеціально створеному для цього сайті.

Будучи «візитною карткою» будь-якого міста чи населеного пункту Німеччини, вокзал, в рамках чинної програми з їхньої модернізації, повинен виконувати не лише свою основну функцію, а й мати презентабельний зовнішній та внутрішній вигляд. У Німеччині муніципалітети міст та громади зацікавлені в модернізації вокзалів та беруть активну участь у інвестиційних проєктах. Заходи, що проводяться у зв'язку з реконструкцією вокзалів повинні сприяти поліпшенню якості обслуговування пасажирів і просто відвідувачів не лише у мегаполісах, а й у невеликих містах.

Відповідальність за технічну експлуатацію вокзалів та пасажирських пунктів зупинки, а також комерційні операції зі збуту виробничих площ у будинках вокзалів несе дочірня компанія концерну «Німецька залізниця» DB Station&Service.

Основні дані, що стосуються роботи цієї компанії:

- число пасажирських станцій та зупинкових пунктів – 5430;
- кількість станцій із будинками вокзалу – 2400;
- середній вік вокзалів – 85 років;
- кількість пасажирів на рік – 1,8 млрд. чол.;
- кількість відвідувачів на рік – 2,2 млрд. чол.;
- персонал компанії – 4800 осіб.

Класифікацію вокзалів за категоріями розробляє комерційний відділ компанії DB Station & Service [108, с.104-107]. Поняття «категорія вокзалу» (зупинного пункту) на мережі залізниць Німеччини визначається сукупністю різних чинників. Наприклад, кількість пасажирів та зупинок поїздів на день; можливості пересадок на інший вид транспорту, а також пересадок на потяги далекого прямування та місцевого сполучення; інтеграції вокзалу в транспортну мережу міста та місцеві особливості.

Більш ніж 5400 вокзалів та зупиночних пунктів мережі німецьких залізниць доріг поділяються на 6 категорій. За кожною із шести категорій закріплено свій пакет послуг, технічного оснащення.

Мета зведення залізничних вокзалів в один проєкт полягала в тому, щоб

різні за прибутковістю вокзали розглядати з урахуванням усередненого змішаного доходу, завдяки чому малоприбуткові вокзали могли б отримати декларація про існування.

Оскільки для більшості людей поїздка залізницею асоціюється з вокзалами, компанія DB Station&Service створила приємну атмосферу обслуговування пасажирів. Компанія розробила різні заходи та програми: концепція 3S – Service, Sicherheit, Sauberkeit (сервіс, безпека, чистота), складовою якої стала ідея створення таких вокзалів, на яких пасажирів почувалися максимально комфортно.

На сьогоднішній день компанія DB є світовим лідером у сфері будівництва та експлуатації залізничних вокзалів, що реалізувала більше 5000 проєктів як на території Німеччини, так і у світі. Річний обсяг інвестицій компанії DB лише у сфері реконструкції вокзальних комплексів перевищує 500 млн. євро на рік, річний оборот становить 850 млн. євро на рік, доходи від здачі площ у найм, у середньому, становлять 270 млн. євро на рік.

Залізнична реформа модернізації вокзальної інфраструктури Німеччині посприяла значному підйому і в архітектурі вокзалів, де стали застосовуватися сучасні конструкції, у тому числі і під час будівництва критих платформ. Відродилися традиції спорудження критих перонів зі скла та сталі, що перекривають багато колій.

Прикладом модернізації та реконструкції вокзалів є центральні вокзали у м. Берліні (реконструкція 1996-2006рр.) та у м. Ерфурт (реконструкція в 2000-2007рр.). Проведена комплексна модернізація вокзальних комплексів Німеччини дозволила вийти не лише на якісно новий рівень обслуговування пасажирів, та залучити нових, але й зробити привабливими для інвестицій регіони, покращити соціальний, економічний рівень життя людей у містах та населених пунктах.

Франція. Управлінням залізниць у Франції займається компанія Société Nationale des Chemins de Fer Français (SNCF). SNCF – державна компанія, створена із чотирьох раніше приватних організацій. SNCF займається вантажними перевезеннями, організує міське та приміське сполучення пасажирів. До додаткових функцій компанії можна віднести: диспетчерську діяльність,

інжиніринг та технічне обслуговування. Нині компанією, спільно з іншими державами, створена розгалужена міжнародна мережа високошвидкісних магістралей (ВСМ). Мережа з'єднує столиці Франції, Великобританії, Бельгії, Нідерландів, Іспанії та міста Німеччини.

Управління вокзальною інфраструктурою Франції покладено на агентство Gares&Connexions. Основні завдання агентства:

- експлуатація вокзалів:
- забезпечення управління вокзалами, внутрішніми приміщеннями, що прилягають територіями, обладнанням;
- надання послуг пасажиром, взаємодія з різними транспортними компаніями;
- розвиток, обслуговування та підвищення ефективності використання приміщень вокзалів:
- визначення стратегії розвитку;
- менеджмент проєктів, спрямованих на розвиток, підвищення ефективності використання приміщень та будівель вокзалів;
- керування нерухомим майном (вокзалами).

На французькій мережі залізниць розташовано 3 тис. вокзалів загальною площею близько 2 млн кв. м. Через вокзали щорічно проходять 2 млрд осіб.

У Франції розташований найбільший вокзал у Європі – Північний вокзал Парижа, що пропускає 200млн. пасажирів на рік.

Агентство Gares&Connexions розробило типологію вокзалів, яка дозволяє їх класифікувати за трьома критеріями:

- обсяг пасажиропотоку (облік кількості пасажирів та відвідувачів вокзалу);
- тип перевезення (міжнародне, дальнє, регіональне, приміське сполучення, туристичний маршрут);
- розташування будівлі вокзалу (центр міста, категорія кварталу, передмістя).

В галузі політики сервісного обслуговування агенція Gares&Connexions виділяє такі критерії:

- вокзали – легкодоступні транспортні центри (хороша скоординованість з міськими видами транспорту (метро, автобус, трамвай, таксі); зручні під'їзди для велосипедистів; підходи для пішоходів);

- безперебійність роботи вокзалів, їх чистота (управління об'єктом нерухомості; укладання договорів аутсорсингу щодо прибирання приміщень; запровадження нових комп'ютерних технологій);

- обслуговування клієнтів (впровадження технологій, що включають усі етапи обслуговування пасажирів, до підготовки рухомого складу);

- оперативне інформування пасажирів (інтернет-сайт кожного вокзалу мережі; наявність Wi-Fi; екрани, що інформують про реальну ситуацію кількома мовами, їхнє оптимальне розміщення на вокзальних площах).

Використання підземного та надземного, внутрішнього простору в проєкти реконструкції закордонних залізничних вокзалів. Підземний простір широко використовується для будівництва вокзалів. Прикладом можуть бути вокзали Барселони, Берліна, Нью-Йорка, Варшави, Брюсселя, Копенгагена та інших міст. Не можна не враховувати перспективність і сформовану необхідність використання залізниць з їхньою прокладкою під землею.

Американський досвід використання простору над залізничними шляхами показує можливість їх використання для адміністративної та житлової забудови, стоянок автомашин та гаражів. Такі проєкти були здійснені в районі Бронкса та у м. Чикаго. Раціональність освоєння надколійного простору визначається кращою узгодженістю з архітектурно – планувальною структурою міста, транспортною доступністю та зручностями обслуговування пасажирів, підвищенням якості використання території міста.

У Франції так історично склалося, що розташування будинків вокзалів у центральній частині міст ускладнює їх реконструкцію. Крім того, що вокзали кінця 19-20 століть, які є пам'ятками архітектури, вже не в змозі вмістити весь потік пасажирів, вони ще перебувають у щільному міському середовищі, тому тут пішли шляхом розміщення частини інфраструктури під землею.

До цікавих проєктів з реконструкції вокзалів можна віднести проєкт м.

Страсбург, Франція (2007р.). Основні приміщення були накриті захисним зашкленням куполом, площею 5200 м², масою 650 тонн, зі збереженням, по можливості, фрагментів старої будівлі, відкрито лінію високошвидкісного сполучення, що збільшило пасажиропотік на вокзалі на 17%. Для привілейованих пасажирів виділено спеціальний салони, площею 200 м² для роботи та відпочинку. Особливу увагу приділено пасажиром з обмеженими фізичними можливостями. На вокзалі оптимізовано систему інформування пасажирів із застосуванням нових засобів орієнтування тощо.

В безпосередній близькості від вокзалу розташована міська станція, міжміських та регіональних автобусів. Є також стоянки таксі та пункт здачі легкових автомобілів в оренду, паркування на 950 місць. Тут же влаштовані стоянки для велосипедів та мопедів.

Введення в експлуатацію ефективної інфраструктури, яка органічно вписується в довкілля, показав зацікавленість всього суспільства до появи цього нового об'єкта, а після завершення реконструкції оновлений вокзал став центром взаємодії всіх видів транспорту

Новий вокзал у м. Марселі, Франція, було відкрито у 2007 році. Під час реконструкції історичний фасад старої будівлі вокзалу було збережено, і до нього було прибудовано нову будівлю. За рахунок того, що під будинком вокзалу було відкрито тунель (автодорога), вивільнилася додаткова територія, на якій розмістилися автостоянка та платформа, що забезпечує зручну пересадку на міські, міжміські та регіональні транспортні мережі.

У новій будівлі, довжиною 160 м, шириною 40 м та площею 6400 м² розмістилися об'єкти різного призначення: квиткові каси, газетні та аптечні кіоски, інші торгові точки, підприємства громадського харчування, поштове відділення тощо. При розміщенні всіх цих об'єктів враховується кількість пасажирів, що пропускаються вокзалом, та напрямок пасажиропотоків Оновлення транспортного комплексу на вокзалі Марсель-Сен-Шарль сприяло динамічному розвитку регіону, підвищенню якості життя мешканців міста та прилеглих територій, збільшило транспортну доступність населення.

У Бельгії, центральний вокзал м. Антверпена було відкрито у 2007 році. Основною метою реконструкції було перетворення схеми вокзалу з тупикової в наскрізну. Для цього було прокладено тунель під станцією Антверпен-Центральний, а біля станції під землею розмістилися нова колійна розв'язка та низка нових приміщень вокзалу.

В даний час будівля вокзалу має 4 рівні:

- на верхньому рівні розташовані збережені шість тупикових шляхів з пасажирськими платформами для поїздів міжміських та регіональних сполучень;
- на нульовому рівні розташований вокзал зі службовими та комерційними площами;
- на мінус першому рівні (глибина 7 м) розташовані тупикові шляхи з платформами для прийому поїздів приміських та місцевих сполучень;
- на мінус другому рівні (глибина 14м) розташовані наскрізні шляхи, призначені для прийому поїздів високошвидкісного сполучення.

Середній добовий пасажиропотік – близько 15 тис. осіб. Враховуючи зростаючий пасажиропотік та багаторівневність будівлі вокзалу, був облаштований атриум, з'єднаний сходами та перехідними містками, розміщені ліфти та ескалатори.

Вокзал Bijlmer-Arena у м. Амстердам (Нідерланди) після минулої реконструкції, став одним із найбільших терміналів, який пов'язує залізниця з автобусною станцією та метрополітенем. Пропускна здатність зросла до 60 тис. осіб на день, у дні футбольних матчів пасажиропотік сягає 25 тис. осіб за 90 хвилин. Були переглянуті питання організації пасажиропотоків, безпеки, управління та експлуатації будівлі, заново розроблено план вестибюлю вокзалу, що знаходиться в самому центрі об'єкта, переглянуто надання комерційних послуг.

Таким чином, розглядаючи досвід реконструкції закордонних залізничних вокзалів, необхідно відзначити загальну тенденцію – трансформацію вокзалів у багатофункціональні, компактні комплексні транспортно-комунікаційні вузли, що враховують потреби та інтереси не тільки пасажирів, а й мешканців прилеглих

міських територій.

3.3 Методичний підхід до оцінки соціальних інновацій

При соціально-орієнтованій економіці визначення ефективності інновацій має обов'язково враховувати їх вплив на соціальне середовище – передбачати поліпшення якості життя людей [26].

Вплив інновацій на соціальні процеси є різнобічним і характеризується наступними показниками [13]:

- підвищення рівня життя населення (завдяки підвищенню доходів та зростанню забезпеченості населення високоякісними товарами і послугами);
- зміна способу життя населення (шляхом зростання кількості робочих місць, підвищення кваліфікаційного та інтелектуального рівнів населення, формування сучасної культури відпочинку, що сприяє зменшенню кількості правопорушень тощо);
- поліпшення здоров'я і збільшенням тривалості життя (поліпшення екологічної обстановки, умов праці, скорочення травматизму та професійних захворювань, підвищення якості медичних послуг та їх розвитку).

Соціальна ефективність інноваційної діяльності може бути двох видів:

- ефективність соціально-цільової спрямованості проєкту;
- ефективність соціальних результатів інноваційного проєкту.

Ефективність соціально-цільової спрямованості проєкту. Визначається у разі реалізації спеціального проєкту, метою якого є поліпшення соціального середовища. До таких проєктів відносять такі, що сприяють розвитку громадянського суспільства. Серед результатів таких проєктів – підвищення громадянської активності членів суспільства, зростання кількості громадських організацій, що відстоюють професійні інтереси чи, наприклад, права споживачів, права людини тощо.

Ефективність соціальних результатів інноваційного проєкту. Визначається показниками, що характеризують, наприклад, зменшення кількості професійних захворювань працівників внаслідок поліпшення умов праці, зменшення загальної кількості захворювань завдяки поліпшенню екологічної ситуації, збільшення кількості раціоналізаторів та винахідників, збільшення кількості споживаної електроенергії на побутові потреби (як наслідок – збільшення кількості сучасних побутових пристроїв, що полегшують виконання домашніх робіт) тощо.

Соціальну ефективність можна розраховувати і в грошовому виразі. Залежно від масштабу інновацій вона може бути різною. Наприклад, завдяки реалізації масштабного інноваційного проєкту в регіоні відбувається загальне зростання кількості робочих місць, відповідно, скорочуються витрати бюджету, пов'язані з безробіттям; завдяки впровадженню екологічно чистих технологій економляться кошти на охорону довкілля; через підвищення ділової активності в регіоні зростають надходження до місцевого бюджету, розвивається соціальна інфраструктура; завдяки зростанню освітнього та інтелектуального рівня населення економляться бюджетні кошти на протидію антисоціальним явищам та ін. Визначення величини такої ефективності є відносно складним завданням і не завжди враховується інноваторами у процесі обґрунтування доцільності впровадження новацій, особливо коли прямий економічний ефект є значним. Проте соціальні наслідки реалізації інновацій слід прораховувати у разі їх негативного спрямування і планувати заходи на відшкодування збитків, завданих тим, чиє середовище існування було погіршене.

Отже, оцінювання ефективності впровадження новацій є неодмінною передумовою їх реалізації. Визначення економічної ефективності інноваційних проєктів та програм дає змогу підприємствам обґрунтовано обирати стратегію і тактику їх розвитку та реально оцінювати результати інноваційної діяльності. Окремі суб'єкти господарювання повинні надавати перевагу інноваціям, що забезпечують підвищення ефективності їх господарської діяльності, зміцнення конкурентних позицій, вирішення завдань соціального розвитку колективу. Урахування загальнодержавного ефекту від створення і використання інновацій,

їх впливу на загальний розвиток економіки країни є важливим при виборі пріоритетних напрямів інноваційної діяльності, що підтримуються державою

З метою проведення оцінки ефективності соціального інноваційного проєкту застосовується метод опитування (анкетування) учасників проєкту, що дозволяє дати числову оцінку задоволеності тієї чи іншою сферою суспільного життя, на поліпшення якої спрямований проєкт. Значне значення даного методу визначається, по-перше, організаційними перевагами; по-друге, відносною дешевизною; по-третє, універсальністю інформації. Опитування, що проводиться, можна визнати надійним способом отримання інформації під час досягнення близького до стовідсоткового рівня повернення анкет. На наш погляд, необхідно проводити анкетування безпосередніх учасників проєктів один раз на рік протягом усього терміну його реалізації.

Дані соціологічного дослідження, які будуть отримані в результаті проведення опитування, являють собою числові величини, придатні для висновків про характер та сутність соціального проєкту. На основі отриманих даних опитувань здійснюється розрахунок індексу результативності соціального інноваційного проєкту.

На наш погляд, анкетування має здійснюватися фахівцями, які мають досвід проведення опитувань населення, оскільки даний алгоритм передбачає опитування безпосередніх учасників проєкту, за рахунок замовників (органів державної влади та управління, приватних замовників та інститутів, що займаються розвитком соціальних інноваційних проєктів та програм) і надається їм у формі науково дослідної роботи на основі договору.

Методика, що пропонується для оцінки соціальних інноваційних проєктів, реалізовується через здійснення наступних етапів.

1 етап. Визначення системи критеріїв для розрахунку індексу результативності соціальних інноваційних проєктів.

Зважаючи на фактичну відсутність методик, що дозволяють оцінити соціальний інноваційний проєкт, на даному етапі ставиться мета визначення критеріїв, що дозволяють на основі доступних та відносно об'єктивних даних,

розробити чітку та просту методику, яка застосовується до оцінки даних проєктів з найбільшим ступенем повноти аналізу

Основними критеріями соціальних інноваційних проєктів та програм є:

- ступінь новизни проєкту (принципово нова соціальна практика або новинка для цієї території);
- актуальність проєкту (націленість на рішення існуючої в суспільстві проблеми, його практична значимість (застосовність проєкту, можливість реалізації));
- масштаб впровадження проєкту (ступінь впливу на соціально-економічні процеси території, на якій реалізується соціальні інноваційний проєкт);
- затребуваність продовження проєкту (необхідність подальшої реалізації соціальної інноваційної практики);
- задоволеність індивідів участю в проєкті (ступінь задоволення потреб учасників проєкту);
- вплив на соціально-психологічний клімат цільової аудиторії (вплив на соціальне самопочуття населення);
- вплив проєкту на соціальну згуртованість (вплив на взаємодію індивідів в соціумі);
- ефект синергії (комплексність впливу під час проведення соціальної політики).

2 етап. Анкетування. На даному етапі проводиться вибіркове опитування учасників на основі наступних питань, що дозволяє дати числову оцінку задоволеності тієї чи іншої сферою суспільного життя, на поліпшення якої спрямований проєкт:

З метою формування репрезентативної вибірки передбачається провести опитування 5% від загальної кількості осіб, що беруть участь у проєкті, статево структуру необхідно визначати для кожного соціального проєкту індивідуально, залежно від його спрямованості та цільової аудиторії. Велике значення даного методу визначається, по-перше, організаційними перевагами; по-друге, відносною дешевизною; по-третє, універсальністю інформації. Проведене

опитування можна визнати надійним способом отримання інформації при досягненні близького до стовідсоткового рівня повернення анкет. Необхідно проводити анкетування безпосередніх учасників проєктів щорічно протягом усього терміну його реалізації.

3 етап. Експертне опитування. Експерти проставляють значення кожного з критеріїв на основі власного професійного досвіду та бачення проблеми.

4 етап. Розрахунок вагових критеріїв. На основі даних експертного опитування методом середнього арифметичного визначаються вагові коефіцієнти значущості кожного критерію (k_i), який може приймати значення від 0 до 1, сумарно вагові коефіцієнти критерію в сумі повинні утворювати одиницю.

5 етап. Приведення результатів анкетування до порівняного виду. Отримані в результаті анкетування дані аналізуються, зводяться до порівняльного вигляду. За кожним критерієм використовується середній бал відповіді на запитання (j_i) і множаться на ваги значущості показників відповідей (k_i). На підставі проведеної оцінки з урахуванням вагових коефіцієнтів будуть визначені показники оцінки кожного критерію.

$$I_n = \sum_{i=1}^n j_i * k_i \quad (3.1)$$

де j_i - бал відповіді, що використовується для оцінки критерію (від 1 до 5);

k_i - коефіцієнт важливості відповіді (від 0 до 1).

6 етап. Розрахунок індексу результативності соціального інноваційного проєкту.

Проведення розрахунків індексу результативності соціального інноваційного проєкту (I) є сумою оцінок кожного критерію (I_n) ($n = 1 \dots 8$).

$$I = \sum_{i=1}^8 I_n \quad (3.2)$$

де I_n - оцінка кожного критерію.

Індекс може набувати значень від 0 до 5, що дозволить виділити наступні

рівні ефективності соціальних інноваційних проєктів та програм:

- від 0 до 1 – низький рівень;
- від 1 до 2 – нижче від середнього;
- від 2 до 3 – середній;
- від 3 до 4 – вище від середнього;
- від 4 до 5 – високий рівень ефективності соціальних інноваційних

проєктів та програм.

7 етап. Проведення порівняння соціальних інноваційних проєктів.

На даному етапі проводиться порівняльний аналіз реалізованих соціальних інноваційних проєктів.

3.4 Обґрунтування доцільності реалізації соціальних інновацій на вітчизняних вокзалах в сучасних умовах

Розвиток транспорту сприяє економічному розвитку, тож транспортні підприємства мають використовувати такі форми обслуговування пасажирів, які дозволять вивести якість транспортного обслуговування на новий рівень [59].

Сьогоднішній вокзальний комплекс – це високотехнологічний об'єкт, який поєднує в собі надання різних функцій, типових та нетипових для нього [44].

Ситуація, в якій функціонує залізничний транспорт, є досить складною та нетиповою для галузі. Адже з лютого 2022 року АТ "Укрзалізниця" забезпечує евакуацію населення та стабільне перевезення вантажів і пасажирів на всій території країни. Залізничні колії стали артеріями для підтримки більш-менш стабільного функціонування вітчизняної економіки [50].

За перші три місяці агресії АТ "Укрзалізниця" перевезла до 4 мдн пасажирів із сходу, півдня та центру на захід країни і надалі продовжує виконувати цю роботу. Перевезення такої кількості пасажирів в стислі терміни, в умовах небезпеки та паніки призводить до того, що галузь працює на межі

функціональних можливостей як технічних та інфраструктурних, так і людських ресурсів. Високе навантаження на працівників залізниці, їх роль у допомозі біженцям та пасажирам є неоціненною [61].

За таких умов держава має звернути увагу на соціальний розвиток залізничних вокзалів, як пунктів прихисту та надання допомоги громадянам, та допомогти АТ "Укрзалізниця" у реалізації цього соціального проєкту.

Для покращення соціального обслуговування пасажирів на кожному вокзалі країни доцільно обладнати кімнату соціального забезпечення та психологічного розвантаження, яка допоможе створити оптимальні умови для швидкого і ефективного зняття емоційного перенапруження пасажирів і працівників, відновлення працездатності, проведення психотерапевтичних і психогігієнічних заходів, тощо [60].

Кімната соціального забезпечення та психологічного розвантаження є інструментом для зниження навантажень на працівників, зайнятих виконанням важких робіт, пов'язаних з підвищеною концентрацією уваги, фізичними, емоційними і моральними навантаженнями, а також для психологічної підтримки пасажирів в цей непростий для країни час. Вона істотно знижує ризик появи надзвичайних ситуацій в роботі, знижує навантаження на працівників, професійні обов'язки яких пов'язані з негативними емоціями, робота яких вимагає особливої концентрації уваги, допомагає пасажирам заспокоїтися, опанувати себе, перепочити і т.д.

Розрахуємо витрати на створення та функціонування кімнати соціального забезпечення та психологічного розвантаження на залізничному вокзалі.

Для того щоб обладнати кімнату соціального забезпечення та психологічного розвантаження необхідно вкласти кошти для придбання необхідного обладнання, а також найняти працівників, які будуть в ній працювати.

Забезпечення кімнати соціального забезпечення та психологічного розвантаження є індивідуальним для кожного вокзалу, але в ній мають бути речі першої необхідності для людей, які евакуюються, а саме засоби гігієни, ковдри та

теплі речі, матраци та лежачки, крісла, стільці та інші меблі, засоби для медитації тощо.

Оскільки кімнату соціального забезпечення та психологічного розвантаження будуть створювати на території вокзалу, то плата за оренду місця буде відсутня.

Додатково доведеться найняти на роботу кілька працівників. Їх кількість залежить від завантаженості вокзалу. В основному соціальне забезпечення на сьогоднішній день будується на роботі волонтерів, але має бути психолог та його помічник.

Розрахуємо річні витрати від функціонування кімнати соціального забезпечення та психологічного розвантаження (таблиця 3.1).

Таблиця 3.1 – Річні витрати від функціонування кімнати соціального забезпечення та психологічного розвантаження (приблизні дані)

Стаття витрат	Значення, тис.грн
Фонд оплати праці (психолог)	180,0
Відрахування з ФОП	41,4
Електроенергія	10,08
Опалення	30,00
Амортизація	39,15
Товари першої необхідності	500,00
Інше	100,00
Всього витрат	900,63

Отже, річні витрати, пов'язані з функціонуванням кімнати складатимуть 900,63 тис.грн. Це дуже значна сума для АТ «Укрзалізниця», особливо, якщо врахувати, що таку кімнату потрібно обладнати на кожному вокзалі. Але створення кімнати соціального забезпечення та психологічного розвантаження, не лише створить сприятливий морально-психологічний клімат в колективах вокзалів, а і дозволить допомагати пасажиром та евакуйованим особам.

За таких умов має активно розвиватися співпраця держави та залізничної галузі за участю міжнародних партнерів. Це дозволить підвищити рівень якості пасажирського обслуговування в цей складний для всієї країни час та сформувати соціальний ефект

Висновки до розділу 3

Залізничний вокзальний комплекс – унікальний об'єкт транспортної інфраструктури, що знаходиться на стику транспортних підсистем міста (внутрішньої та зовнішньої). Тому особливо важливо сприйняття його як складову частину міської транспортної системи, органічно пов'язаної своїм функціоналом із життям міста.

Перетворення залізничних вокзалів та прилеглих до них територій – це комплексне завдання, вирішення якого тягне за собою будівництво нових транспортних комунікацій, перегляду існуючої організації роботи міських видів транспорту тощо.

Гармонійне інтегрування вітчизняних вокзальних комплексів у «полотно» міста дозволить не лише створити якісно нове транспортне середовище, підвищити якість життя мешканців, а й залучити нових відвідувачів.

Формування на базі існуючих залізничних вокзалів сучасних багатофункціональних об'єктів транспортної інфраструктури, гармонійно пов'язаних своїм функціоналом з прилеглою міською забудовою є загальносвітовою тенденцією, що дозволяє підвищити якість життя населення, що сприяє економічному розвитку районів, покращує соціальну обстановку прилеглих міських територій.

Розширення та гуманізація функціоналу вітчизняних вокзальних комплексів на перших етапах їх модернізації, дозволяє закласти базу для подальшої еволюції транспортних об'єктів, перетворення їх на комплексні

транспортно-пересадочні вузли.

Основна тенденція модернізації закордонних вокзальних комплексів – перетворення їх у термінали, що координують роботу транспортних коридорів з обслуговування пасажиропотоків та поїздопотоків, що забезпечують якість обслуговування пасажирів та відвідувачів за рахунок взаємодії різних видів транспорту. Аналіз функціонування закордонних вокзальних комплексів дозволив побачити нові підходи до організації їх управління, саме: інтернаціоналізація управління; збільшення кількості приватних операторів, які беруть участь в управлінні вокзальним комплексом; необхідність функціонального зонування внутрішніх площ, зонування зовнішньої транспортної території; стандартизація послуг; запровадження нових систем придбання проїзних документів; зміна принципів інформаційного забезпечення пасажирів.

На даний час соціальні інновації набувають все більшої значущості у житті суспільства. Війна внесла свої корективи в діяльність залізничного транспорту, змусила переглянути підходи до соціального забезпечення перевізного процесу. Зокрема, для підвищення якості первізного та забезпечення соціального захисту пасажирів і працівників галузі доцільно реалізувати проект щодо створення кімнати соціального забезпечення та психологічного розвантаження на кожному залізничному вокзалі.

Проект затратний, потребує в середньому 900 тис. грн на рік. Але, оскільки основна дія інноваційних проєктів у соціальній сфері спрямована на покращення соціально-економічного стану населення, особливо нині, то, на наш погляд, необхідно за допомогою органів державної влади та міжнародних партнерів реалізовувати такі проєкти.

Висновки

Виконане дослідження показало, що пасажирський комплекс АТ «Укрзалізниця», не задовольняє повною мірою сучасним вимогам до безпеки перевезень та якості транспортного обслуговування населення.

Модернізація його з підвищенням пропускної спроможності колійної інфраструктури та інших елементів пасажирського господарства стала сьогодні невідкладним практичним завданням. Особливого підходу потребують вокзали, адже вони є головними в міських транспортних системах. Реалізація їх розвитку дозволить підвищити якість обслуговування пасажирів, мінімізувати час їх переміщення, зменшити площі територій, займані транспортними вузлами, задовольнити потребу населення у переміщенні та збільшити мобільність.

Аналіз стану пасажирського комплексу показав, що розвиток вокзалів, формування їх у вокзальні комплекси, які входять до складу транспортно-пересадочних вузлів, невідповідність поточного стану об'єктів транспортної інфраструктури сучасним технічним та технологічним вимогам, недостатній облік ролі вокзального комплексу та його значення у транспортній системі міста призводять до зниження якості пасажирського обслуговування.

Поточний аналіз стану вітчизняних залізничних вокзалів показує, що не забезпечується активне залучення об'єктів інфраструктури в інвестиційну діяльність, не сформульовані процеси управління здаванням площ у найм; відсутня нормативно-правова база для категорії "залізничний вокзал"; не забезпечується технологічний зв'язок із привокзальною площею; не було здійснено обладнання внутрішніх приміщень та прилеглих територій для людей з обмеженими можливостями; не були сформовані стандарти якості послуг. Це призводить до необхідності переглядати роботу залізничних вокзалів, впроваджувати нові технічні, соціальні технологічні рішення.

На даний час, у зв'язку із введенням в країні військового стану, залізничні вокзали стали виконувати роль не лише центрів переміщення громадян, а й

майданчиків для соціального захисту та забезпечення.

Найважливішим фактором активізації та розвитку людських ресурсів виступають соціальні інновації, як інновації в соціальній підсистемі суспільства чи організації, спрямовані на вирішення соціальних проблем з метою досягнення більш значущих результатів у трудовій діяльності організації та підвищення якості життя за допомогою придбання людьми та соціальними групами нових навичок та інших властивостей. З технологічною точки зору вони відображають глибокий вплив, який інновації надають у цілому розвиток людського співтовариства, його національні та локальні компоненти.

З макроекономічного погляду соціальні інновації є специфічним способом подолання фаз циклу, на яких уповільнюється та зростає економічне розвиток, для забезпечення розвитку економіки та вирішення соціальних проблем.

Необхідно зазначити, що на протязі останніх років пасажирські перевезення мають цілий ряд проблем. Спочатку COVID, котрий призвів до того, що у 2020 р. обсяги перевезень скоротились на 64,3%. У 2022 році внаслідок військової агресії, рівень перевезень вантажів залізничним транспортом стрімко знизився, а пасажирські перевезення, взагалі, стали порятунком для багатьох жителів сходу, півночі та півдня країни в якості евакуаційних рейсів, які є безкоштовними. Щоденно АТ «Укрзалізниця» несе збитки, як від скорочення перевізної роботи, так і від руйнувань в наслідок ворожих обстрілів. Зниження доходів відбулося більше ніж вдвічі до 4–4,5 млрд грн на місяць. Та, навіть, в такий складний час держава обіцяє підтримувати галузь, адже залізничне пасажирське та вантажне сполучення є одною надійності, стабільності та безпеки країни.

Забезпечення сталого та ефективного інноваційного розвитку організації зумовлюють необхідність кардинальних змін традиційних організаційних структур, використання сучасних соціальних технологій і механізмів, формування нових моделей організаційної ефективності та, відповідно, модернізації самого процесу управління людськими ресурсами.

Для залізничних вокзалів основними напрямками модернізації є забезпечення відповідної архітектури будівель та планування прилеглих

територій, формування сервісу та комфорту у внутрішніх приміщеннях та прилеглих територіях, забезпечення комплексної безпеки, екології та формування сучасної системи управління.

Одним з таких напрямів є організація на кожному вокзалі кімнати соціального забезпечення та психологічного розвантаження, яка допоможе створити оптимальні умови для швидкого і ефективного зняття емоційного перенапруження пасажирів і працівників, відновлення працездатності, проведення психотерапевтичних і психогігієнічних заходів, тощо.

Кімната соціального забезпечення та психологічного розвантаження є інструментом для зниження навантажень на працівників, зайнятих виконанням важких робіт, пов'язаних з підвищеною концентрацією уваги, фізичними, емоційними і моральними навантаженнями, а також для психологічної підтримки пасажирів в цей непростий для країни час. Вона істотно знижує ризик появи надзвичайних ситуацій в роботі, знижує навантаження на працівників, професійні обов'язки яких пов'язані з негативними емоціями, робота яких вимагає особливої концентрації уваги, допомагає пасажирам заспокоїтися, опанувати себе, перепочити і т.д. Адже надійним орієнтиром при виборі управлінських рішень у сфері пасажирського транспорту можуть і мають бути інтереси, насамперед пасажирів.

Проект затратний, потребує в середньому 900 тис. грн на рік. Але, оскільки основна дія інноваційних проєктів у соціальній сфері спрямована на покращення соціально-економічного стану населення, особливо нині, то, на наш погляд, необхідно за допомогою органів державної влади та міжнародних партнерів реалізовувати такі проєкти. Тим більше, що пасажирські станції та вокзали повинні перетворюватися на центри якісного транспортного обслуговування пасажирів.

Список використаних джерел

1 Про залізничний транспорт [Електронний ресурс]: Закон України 273/96-ВР; офіц. текст станом на 04.11.2018 – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/273/96-%D0%B2%D1%80>.

2 Про схвалення Національної транспортної стратегії України на період до 2030 року [Електронний ресурс]: розпорядження Кабінету Міністрів України від 30 травня 2018 р. № 430-р. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/430-2018-%D1%80>.

3 Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.1997 № 252. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/252-97-%D0%BF#Text>

4 Правила поведінки громадян на залізничному транспорті, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 10.11.1995 № 903. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/903-95-%D0%BF#Text>

5 Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України, наказом Міністерства транспорту і зв'язку України від 27.12.2006 № 1196. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0310-07#Text>

6 Порядок оформлення розрахункових і звітних документів при здійсненні продажу проїзних і перевізних документів на залізничному транспорті, затверджений наказом Міністерства інфраструктури України, Міністерства доходів і зборів України від 30.05.2013 № 331/137. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1038-13#Text>

7 Багров М.О. Проблеми технічного регулювання у сфері залізничного транспорту [Текст]/ М.О. Багров // Рейковий рухомий склад. - 2018. – Вип. 16. -

С. 20-25.

8 Гонта О. І. Соціальні інновації в організаційно-економічному забезпеченні реабілітації людей з обмеженими фізичними можливостями [Текст]/ О. І. Гонта, О. Г. Мельник // Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка. - 2017. - Вип. 185. - С. 10-22. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vkhdtusg_2017_185_4

9 Бойко-Бойчук Л. В. Поняття «соціальна інновація»: типи визначень, приклади застосування [Текст]/ Л.В. Бойко-Бйчук// Наука та інновації. - 2009. - Т. 5. - № 3.- С. 94–99.

10 Дикань В. Л. Забезпечення конкурентоспроможності підприємств: підручник [Текст]/ В. Л. Дикань. - Харків: УкрДАЗТ, 2012. - 415 с.

11 Дикань В. Л. Індустріально-інноваційні центри як основа технологічного розвитку українських залізниць [Текст] / В. Л. Дикань // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2017. – № 58. – С. 7-9.

12 Дикань О. В. Модель інвестиційного забезпечення впровадження інновацій на промислових підприємствах залізничного транспорту України [Текст] / О.В. Дикань // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. - 2016. -Вип. 7. Ч. 1. - С. 125-130.

13 Дикань В. Л. Економіка і організація інноваційної діяльності на залізничному транспорті [Текст]: навч. посіб. / В. Л. Дикань, О. Г. Кірдіна, І. Л. Назаренко, Ю. М. Уткіна. – Харків: УкрДАЗТ, 2012. – 225 с.

14 Дикань В. Л. Комплексний підхід до управління стійким розвитком підприємств машинобудування [Текст]/ В. Л. Дикань // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2015. – Вип. 49. – С. 11–18.

15 Дикань В.Л. Інжинірингомаркетинговий центр інноваційних технологій як основа активізації інноваційно-інвестиційного потенціалу підприємств залізничного транспорту [Текст] / В.Л. Дикань, І.В. Соломніков //

Вісник економіки транспорту та промисловості. - 2017. - Вип. 57. - С. 9-20.

16 Дикань В.Л. Перспективи фінансування приміських пасажирських перевезень в умовах акціонування залізничного транспорту [Текст] / В. Л. Дикань, Ю.В. Єлагін // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія «Економіка і Менеджмент». - 2016. - № 16/2016. - С. 46- 48.

17 Дикань, В. Л. Перспективи фінансування приміських пасажирських перевезень в умовах акціонування залізничного транспорту [Текст] / В. Л. Дикань, Ю. В. Єлагін // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. - 2016. - № 11. - С. 46-51.

18 Дикань В. Л. Система інтегрованого управління інвестиційно-інноваційним розвитком залізничного транспорту [Текст] / В. Л. Дикань, О. Г. Кірдіна // Маркетинг і менеджмент інновацій. - 2011. - № 1. - С. 137-144.

19 Дикань В. Л. Управління реалізацією спільних інвестиційних проєктів за участю підприємств залізничного транспорту в умовах цифровізації / В. Л. Дикань, Г. В. Обруч // Вісник економіки транспорту і промисловості. - 2020. - № 69. - С. 9-21.

20 Дикань, В. Л. Інформаційні технології підвищення ефективності пасажирських перевезень [Текст] / В. Л. Дикань, Ю. В. Єлагін // Вісник економіки транспорту і промисловості. - 2015. - № 52. - С. 107-110.

21 Дикань, В. Л. Економіка підприємства [Текст] : конспект лекцій. Ч. 4 / В. Л. Дикань, І. В. Воловельська, Н. Є. Каличева. – Харків : УкрДУЗТ, 2022. – 50 с.

22 Дикань, В.Л. Механізм державного регулювання відтворення та розвитку економіки України в ринкових умовах [Текст] / В. Л. Дикань, А. В. Толстова // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2021/2022. – № 76-77. – С. 5-12.

23 Дикань В. Л. Економіка підприємства [Текст] : конспект лекцій. Ч. 3 / В. Л. Дикань, І. В. Воловельська, Н. Є. Каличева. - Харків : УкрДУЗТ, 2021. - 49 с.

24 Дикань В. Л. Економіка підприємства [Текст] : конспект лекцій. Ч. 2 / В. Л. Дикань, І. В. Воловельська, Н. Є. Каличева. - Харків : УкрДУЗТ, 2021. - 45 с.

25 Дикань, В. Л. Соціально-економічна модернізація залізничного транспорту України [Текст] / В. Л. Дикань, Л. Л. Калініченко // Розвиток методів управління та господарювання на транспорті. - 2012. - № 38. - С. 121-131.

26 Дикань В. Л. Розвиток економіки України на основі принципу рівноправності відносин держави, бізнесу та суспільства [Текст] / В. Л. Дикань, А. В. Толстова // Вісник економіки транспорту та промисловості. - 2018. - № 63. - С. 9-19.

27 Дикань В. Л. Маркетингово-логістичний підхід щодо розвитку транспортно-логістичної інфраструктури підприємств залізничного транспорту [Текст] / В. Л. Дикань, А. В. Кузьменко // Вісник економіки транспорту і промисловості. - 2015. - № 51. - С. 9-16.

28 Дикань, В. Л. Перспективи фінансування приміських пасажирських перевезень в умовах акціонування залізничного транспорту [Текст] / В. Л. Дикань, Ю. В. Єлагін // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. - 2016. - № 11. - С. 46-51.

29 Дикань В. Л. Управління реалізацією спільних інвестиційних проектів за участю підприємств залізничного транспорту в умовах цифровізації [Текст] / В. Л. Дикань, Г. В. Обруч // Вісник економіки транспорту і промисловості. - 2020. - № 69. - С. 9-21.

30 Дикань О.В. Теоретичні основи управління якістю продукції як одного із основних напрямів забезпечення конкурентоспроможності промислових підприємств [Текст]. / О.В. Дикань // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2015. – Вип. 49. – С. 190–195.

31 Довідник основних показників роботи регіональних філій АТ «Укрзалізниця» (2005-2020 роки) [Електронний ресурс] // АТ «Укрзалізниця». – Режим доступу: <https://www.uz.gov.ua/>.

32 Ейтутіс Г. Потенційні джерела інвестування в розвиток залізничного транспорту України: можливості їх диверсифікації [Текст] / Г. Ейтутіс, О. Никифорок, О. Бойко // Економіст. - 2012. - № 8. - С. 64-69.

33 Каличева Н. Є. Визначення шляхів забезпечення конкурентоспроможності залізничного транспорту України [Текст] / Н. Є. Каличева// Вісник економіки транспорту і промисловості: збірник науково-практичних статей. – Харків:УкрДАЗТ, 2010. - № 29. -С. 217-220.

34 Каличева Н. Є. Напрями реалізації потенціалу підприємств залізничного транспорту в сучасних умовах [Текст] / Н.Є. Каличева// Стійкий розвиток в умовах соціально-орієнтованої економіки: колективна монографія за ред. В. В. Прохорової. – Харків: «Смугаста типографія», 2016. – С. 195-201.

35 Каличева Н.Є. Теоретико-прикладні аспекти розвитку підприємств залізничного транспорту в умовах структурних зрушень в економіці [Текст]/ Н.Є. Каличева, І. В. Сударська// Економічний простір. - 2020. - № 159.- С. 71-74.

36 Каличева Н.Є. Теоретико-методологічні засади забезпечення конкурентоспроможності підприємств залізничного транспорту в умовах трансформації бізнес-середовища: дис. ... д-ра екон. наук: 08.00.04 [Текст]. /Н.Є. Каличева. - УкрДУЗТ. Харків, 2019. - 525 с.

37 Каличева Н.Є. Концептуальні основи забезпечення якості пасажирських перевезень за рахунок соціальних інновацій в сучасних умовах [Текст]/ Н.Є. Каличева, Т.В. Бойко, Є.В. Лобанова// Тези ІХ Міжнародної науково-практичної конференції «Економіка підприємства: теорія і практика» Державного вищого навчального закладу «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана» (12-13 жовтня 2022 р., м. Київ).- 2022.

38 Київська школа економіки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://kse.ua/ua/about-the-school/news>

39 Кравченко А.О. Майбутнє залізничного транспорту України як відображення тенденцій його розвитку. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://cyberleninka.ru/article/n/budushee-zheleznodorozhnogo-transporta-ukrainy->

kak-otrazhenie-tendentsiy-ego-razvitiya.

40 Красноштан О. Комфортні залізничні перевезення: виграють не лише пасажирів. Interfax – Україна /О. Красноштан// [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ua.interfax.com.ua/news/blog/682246.html> (дата звернення: 25.09.2020).

41 Крюкова І.О. Соціальні інновації як стратегічний напрям розвитку інноваційної діяльності в Україні та фінансовий механізм їх реалізації/ І.О. Крюкова// Інноваційна економіка. - 2020. – №1-2. - с. 15-22. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://inneco.org/index.php/inneco.ua/article/view/502/564>

42 Комфортні залізничні перевезення: виграють не лише пасажирів [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://ua.interfax.com.ua/news/blog/682246.html>

43 Корінь М. В. Інфраструктурні асиметрії розвитку залізничного транспорту України в умовах інтеграції в транспортно-логістичний простір ЄС [Текст] / М.В. Корінь // Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. - 2018. - Вип. 6 (18). - С. 74 – 80.

44 Корінь М.В. Аспекти фінансового забезпечення реалізації проектів розвитку транспортно-логістичної інфраструктури на підприємствах залізничного транспорту України [Текст] / М.В. Корінь, А.В. Кузьменко: тези XIV міжн. наук.-практ. конф. «Проблеми економіки транспорту» // Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту ім. ак. В. Лазаряна, 2016. - С. 90

45 Ломотько Д. В. Удосконалення роботи транспортно-пересадочних вузлів під час мультимодальних пасажирських перевезень за участю залізниць та автотранспорту [Електронний ресурс] / Д. В. Ломотько, О. В. Філіпський, Д. М. Кравченко // Наукові праці Вінницького національного технічного університету. - 2019. - Вип. 4. - Режим доступу: <https://praci.vntu.edu.ua/index.php/praci/article/view/579>.

46 Мельник С. Становлення соціально орієнтованого бізнесу в Україні як складова державної соціальної політики [Текст] / С.Мельник // Україна: аспекти праці. – 2008. – №5. – С. 32-36.

47 Мишко О. Інноваційний підхід до вдосконалення системи управління якістю на підприємстві [Текст]. / О. Мишко // Економічний часопис Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. – 2015. - № 2. – С. 39-44.

48 Офіційний сайт Держкомстату України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

49 Офіційний сайт АТ “Укрзалізниця” [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.uz.gov.ua/>

50 Панченко Н.Г. Теоретичний концепт управління якістю послуг залізничного транспорту на принципах соціальної відповідальності [Текст]. / Н. Г. Панченко // Науковий вісник Мукачівського державного університету. Сер.: Економіка. - 2018. - Вип. 2. - С. 35-41.

51 Потягом в Європу: як війна змінила потенціал залізничних сполучень між Україною і Польщею. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.eurointegration.com.ua/articles/2022/08/30/7145834/>

52 Соціальні інновації створюють процвітаючі суспільства [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://biggggidea.com/practices/1355/>

53 Соціальні інновації як інструмент вирішення суспільних проблем. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://gurt.org.ua/news/recent/17648/>

54 Статистична інформація [Електронний ресурс] // Державна служба статистики України. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

55 Укрзалізниця посилить управління пасажирськими перевезеннями [Електронний ресурс]. - Режим доступу: Deutsche Bahn <https://www.kmu.gov.ua/news/ukrzaliznicya-posilit-upravlinnya-pasazhirskimi-perevezennyami-komandoyu-deutsche-bahn>

56 Руденко М. В. Розвиток системи управління якістю послуг

пасажирських перевезень підприємств залізничного транспорту [Електронний ресурс] / М. В. Руденко // Наука та прогрес транспорту. Вісник Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту. – 2016. – № 6 (66). – Режим доступу: <http://stp.diit.edu.ua/article/viewFile/90461/87044>.

57 Сприяння інтеграційній політиці та послугам для людей з інвалідністю в Україні. Підсумковий звіт Програми ПРООН. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://ud.org.ua/images/pdf/Final_Report_on_the_models_of_job_support_and_coaching_Ukr_fin.pdf

58 Створення Вокзальної компанії: що чекає на залізничні вокзали [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://portal.uz.gov.ua/2020/10/23/stvorenniya-vokzalnoyi-kompaniyi-shho-chekaye-na-zaliznichni-vokzali/>

59 Супрун Н.А. Корпоративна соціальна відповідальність як чинник сталого розвитку [Текст] / Н.А. Супрун // Економіка і прогнозування. – 2009. – С. 61-85.

60 Шахрай В. М. Технології соціальної роботи [Текст]: навчальний посібник/ В.М. Шахрай. - Київ: Центр навчальної літератури. - 2006. - 464 с.

61 Шульмейстер В. Чи є майбутнє в залізничного транспорту України. Український інститут майбутнього / В. Шульмайстер, Я. Пилипчук// [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.slideshare.net/UIFuture/ss-128087151>.

62 Як "Укрзалізниця" стала помічником економіки та громадян під час війни. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.unian.ua/economics/transport/yak-ukrzeliznitsya-stala-pomichnikom-ekonomiki-ta-gromadyan-pid-chas-viyni-novini-ukrajina-11836035.html>

63 Ярмоліцька О.В. Економічні засади інноваційно-інвестиційного відтворення основних виробничих засобів підприємств залізничного транспорту [Текст]: дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук; спеціальність: 08.00.04 –

економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності) / Ярмоліцька Ольга Василівна. - Київ, 2016. - 237 с.

64 Яницький П. Фактори формування соціальної відповідальності бізнесу [Текст] / П. Яницький, М. Фурса // Синергія. – 2004. – №2. – С.43–49.

65 Was There a British Industrial Evolution?”, in Joel Mokyr, *The Vital One: Essays in Honor of Jonatan* [Text] R.T. Hughes, *Research in Economic History: Supplement 6*, 1991. – 125 p.

66 Freeman Chr. (ed). *Long Wave in the World Economy. International Library of Critical Writings in economics* [Text] . – Aldershot: Edwards Elgar. – 1996.

67 Macheret D.A. *Future of Railways – in Open Systems?* [Text] // *International Journal of Railway*. – Vol.5, №4 / December 2012. – PP. 135-138.

68 Mensch G. *Stalemate in Technology – Innovations Overcame the Depression* [Text] . – New York: Ballinger Publishing Company, 1979.

69 Raistrick A. *Dynasty of Iron Founders* [Text] : The Darbys and Coalbrookdale, Ironbridge Gorge Trust, 1989. – 384 p.

70 Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної роботи рівня вищої освіти "другий (магістерський) рівень" усіх форм навчання [Текст] / каф. "Економіки та управління виробничим і комерційним бізнесом". В. Л. Дикань, В. В. Компанієць, І. В. Токмакова, І.Л. Назаренко. - Харків: УкрДУЗТ, 2019. - 60 с.

71 Студентська навчальна звітність. Текстова частина (пояснювальна записка). Загальні вимоги до побудови, викладення та оформлення [Текст]: Методичний посібник з додержання вимог нормоконтролю у студентській навчальній звітності /Козар Л.М. [та ін.]; за заг. ред. Л.М. Козара. - Х.: УкрДАЗТ, 2014. – 54 с.

АКТ

перевірки кваліфікаційної роботи магістра на наявність ознак
академічного плагіату

Відповідно до даних сервісу UNICHECK (Advego, etc) кваліфікаційна
робота «Забезпечення якості пасажирських перевезень за рахунок соціальних
інновацій», автора: Бойко Тетяна Вікторівна

(ПІБ автора повністю)

містить 0,0 % запозичень. Ознаки академічного плагіату – відсутні.

Перевірку виконала
доцент кафедри економіки та управління
виробничим і комерційним бізнесом



(підпис)

Ганна ОБРУЧ

27.11.2022 р.