

розвитку економіки треба узгодити виробничі, соціальні, науково-технічні завдання з усіма різновидами ресурсів, вибрати найефективніші шляхи досягнення високих кінцевих результатів, раціонально сполучити територіальний та галузевий принципи планування, удосконалити між- та внутрішньогалузеві пропорції. Це завдання розв'язується через розробку й практичне використання балансів у плануванні й прогнозуванні розвитку господарства регіону.

Баланси — це система взаємопов'язаних показників, які характеризують наявність і використання матеріальних, трудових, фінансових та інших ресурсів. Вони дають можливість, з одного боку, охопити всі джерела формування ресурсів, а з іншого — усі напрями їхнього використання. Отже, у найзагальнішому вигляді збалансованість трактується як взаємовідповідність ресурсів і потреб суспільного виробництва та відбиває елементарну умову нормального функціонування економіки.

Інструментом її реалізації є розробка системи регіональних балансів. Нині регіональні органи управління укладають окремі матеріальні баланси, а також баланси трудових ресурсів, грошових доходів, витрат населення. Але цього недостатньо, аби всебічно обґрунтувати напрями комплексного розвитку господарства регіону. Їм здебільшого притаманна структурна незбалансованість виробництва, не забезпечується відповідність доходів і витрат населення, робочих місць і трудових ресурсів, запасів природних ресурсів і потреби у них. Типовими є територіальні диспропорції між основними, допоміжними й суміжними виробництвами, між виробництвом та інфраструктурою тощо. Українське слабо розвинута територіальна кооперація. Повсюдно підприємства функціонують ізольовано, самостійно забезпечуючи себе всім необхідним.

Ефективна збалансованість регіонального виробництва за умов активації товарно-грошових відносин передбачає обов'язкове налагодження тісного взаємозв'язку внутрішньо- і міжрегіональних матеріально-речових, фінансово-вартісних, товарно-грошових потоків. Саме за допомогою балансів забезпечується узгодження системи кількісних і якісних показників розвитку народного господарства регіону та його ланок.

Звітні й планові баланси національної економіки потрібні для створення комплексної системи показників, що оцінюватимуть економічний потенціал України, її окремих регіонів, підвищуватимуть обґрунтованість прогнозів соціально-економічного розвитку та ефективність управління економікою.

Йдеться про такі баланси: міжгалузевий, основних фондів, фінансових ресурсів, грошових доходів і витрат населення, платіжний, торговий, розрахунковий для надходжень і платежів у ВКВ,

розрахунку чисельності населення, яке працює у народному господарстві, виробничих потужностей, виробництва й споживання основних видів продукції.

Розробка комплексної системи регіональних балансів є основним методом відображення дійсних та формування прогнозованих територіальних пропорцій. Їхній конкретний зміст визначається багатоманітністю процесів розвитку й розміщення продуктивних сил, участю окремих регіонів у суспільному відтворенні, який спирається на територіальний поділ праці. Їх формування повинно враховувати регіональні особливості природних, соціально-економічних умов, національних традицій. Залежно від наявності та використання трудових ресурсів, накопиченого виробничого й науково-технічного потенціалу регіону формується специфіка виробництва на рівні регіонів різного масштабу.

УДК 338.47:656.2(477)

### СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНОЇ ПОСЛУГИ: АНАЛІЗ ЗАКОРДОННОГО ДОСВІДУ

*Остатюк Б.Я., здобувач (УкрДУЗТ)*

Рівень розвитку транспортної системи держави — один з найважливіших ознак її технологічного прогресу і цивілізованості. Потреба в високорозвиненій транспортній системі ще більше посилюється при інтеграції в європейську і світову економіку. Транспортна система стає базисом для ефективного входження України в світове співтовариство і заняття в ньому місця, що відповідає рівню високорозвиненої держави.

Головним завданням розвитку транспортно-дорожнього комплексу України на середньостроковий період є визначення шляхів розв'язання проблем подальшого розвитку транспортної галузі, зростання попиту на транспортні послуги, активізації процесів інтеграції транспортно-дорожнього комплексу України до європейської та світової транспортних систем.

Стабільний розвиток залізничного транспорту неможливий без постійного поліпшення послуг, які надаються споживачу. Послуга — результат безпосередньої взаємодії між постачальником та споживачем і внутрішньої діяльності постачальника для задоволення потреб споживача. Сервісна транспортна послуга — результат діяльності виконавця транспортної послуги (підприємств, організацій, установ і громадян-підприємців) по задоволенню потреб пасажирів у період появи потреби і час подорожі.

Якість транспортного обслуговування —

сукупність характеристик процесу і умов обслуговування, що забезпечують задоволення встановлених або передбачуваних потреб пасажирів. Сукупність послуг, пов'язаних з перевезенням, стає основною умовою конкурентоспроможності перевізників. До цієї сукупності входить обслуговування пасажирів до подорожі, під час поїздки та після неї. Кожна з цих складових етапного обслуговування населення може відіграти вирішальну роль у виборі виду транспорту. У разі відсутності комплексного сервісного обслуговування на залізничному транспорті основний етап – перевезення – втрачає частину споживацької цінності, стають неконкурентоспроможними і часто відкидаються покупцем.

На якість продукції впливають різноманітні фактори: технічні, організаційні, економічні, соціально-психологічні, конкурентні, техніко-економічні, комерційні, нормативно-правові та фінансові. Залізничні компанії світу в певній мірі використовують перераховані фактори з метою підвищити якість послуг, що надаються.

В більшості випадків великий вплив на якість послуг, що надаються залізницями має технічний аспект їх роботи. Технічну базу пасажирських і вантажних перевезень утворюють локомотиви, моторвагонні поїзди, парк вантажних і пасажирських вагонів, вантажні термінали, сортувальні і пасажирські станції. Основними виробничими процесами є тяга поїздів, технічне обслуговування та підготовка рухомого складу, діагностика вагонів, а також обслуговування терміналів і вокзалів.

Яскравим прикладом рішення питання підвищення якості за рахунок технічного фактору є залізниця Словенії SZ (Slovenske zeleznice). Локомотиви більш старих серій були поставлені з Італії, Німеччини, Франції та Іспанії. Ще у 2005 р. SZ замовили 20 багатосистемних електровозів. Дизель-поїзди старих серій зроблені в Італії і Німеччині. Електропоїзди, що мають вік не більше п'яти років, виготовлялися в Німеччині та Італії, деякі, більш старих серій, побудовані в Польщі. Більшість поїздів (85 %) експлуатуються на електричній тязі. У Словенії гірські ділянки шляху з важким профілем мають підйоми до 25%. На сьогодні кращим словенським поїздом є експрес Intercity Slovenia (ICS), що курсує п'ять разів в день між найбільшими містами країни Марібором і Любляна. Один рейс у день здійснюється за маршрутом Марібор - Любляна - Копер.

Важливою складовою, без якої неможливе нормальне функціонування залізниць є інфраструктура. Компанія інфраструктури залізниць Словенії включає три підрозділи: адміністративну службу, підприємства технічного обслуговування і відділ операцій з нерухомістю в рамках холдингу. Основними критеріями якості адміністративного

управління є відсоток виконання графіка руху, кількість і загальний час запізнь поїздів, а також оперативність при усуненні збоїв у русі. Адміністративне управління здійснюється через відповідні центри в Любляні, Маріборі і Постойне, а також через станції на перегонах. На лініях Любляна - Есеніце і Дивача - Копер використовується дистанційне керування поїздами з допомогою команд, переданих по спеціальним каналах зв'язку, а на лінії Целі - Шентиль - за допомогою станційної блокування. Автоматичне колійне блокування є на ділянках Любляна - Добрава, Жидани Міст - Целі, а також частково на ділянці Любляна - Сежана. На решті частини мережі організовано рух за звичайною схемою. Щодоби в середньому курсують близько 700 поїздів.

Діяльність залізничників повинна бути злагодженою, точною та вчасною, щоб задовольняти вимоги споживачів, саме тому важливим фактором успішного функціонування є організаційний фактор. Перед купівлею квитка, людина планує свою подорож, саме цьому етапу присвячена велика увага в європейських країнах. Дуже зручним є використання Інтернету для вибору маршруту поїздки, бронювання та сплати проїзного документу. Наприклад, у Німеччині це сайт «www.bahn.de», на якому можна скористатися всіма цими послугами за 92 доби до дати виїзду. Інформація надається 10-ма мовами. Крім того, сайт є дуже інформативним, швидкодіючим та зручним у використанні. З його допомогою можна обрати необхідний маршрут з кількох альтернативних. Враховуючи декілька параметрів (можливі пересадки, вік пасажирів, наявність інвалідності, бажання затриматись на станції, наявність великогабаритного багажу) програма запропонує кілька варіантів подорожі. Обравши потрібний маршрут, клієнт за допомогою банківської картки сплачує необхідну суму та ввівши захисні реквізити картки може роздрукувати проїзний документ, за необхідністю. Документ є аркушем формату А4 з індивідуальною інформацією про подорож, даними про платіжну картку та індивідуальним «бар-кодом» для читування в вагоні поїзда. Ще однією особливістю німецької процедури купівлі квитка є те, що дешевшим буде той квиток, який був зарезервованій раніше. Це дає можливість заздалегідь спрогнозувати населеність поїзду. Особливу увагу привертає система знижкових карток, яка існує у багатьох європейських країнах. Гроші, витрачені на придбання знижкової картки, окупуються пасажиром через 2-3 поїздки, а залізниця отримує додаткового лояльного «прихильного» клієнта.

Для прибуткової роботи залізниця приділяють увагу економічному фактору розвитку, зокрема тарифікації. Оператор пасажирських перевезень Швеції States Jarnvagar (SJ) в останні

роки йде від класичної системи тарифікації вартості проїзду залежно від відстані поїздки в бік ринкових систем, що застосовуються компаніями повітряного транспорту, адаптованих для умов залізниць. Ціна квитка залежить від дати придбання і кількості місць, що є в наявності. Мінімальна ціна на внутрішні рейси становить 95 крон (9 євро).

Італійська залізниця FS добилася права підвищити на 15 % плату за проїзд у поїздах категорії Intercity і високошвидкісних. Перевезення на основних високошвидкісних напрямках Турин – Мілан – Рим – Неаполь і Рим – Венеція ростуть на 2 % на рік, і в останні 2 роки вони отримали потужний поштовх завдяки відкриттю нових ділянок.

Щоб в більшій мірі задовольнити споживача, залізниці приймають найрізноманітніші рішення. Так, з метою більш цілісного обслуговування в сфері перевезень багато європейських залізничних компаній співпрацює з іншими видами транспорту. Яскравим прикладом є залізниця Швеції SJ, у яких однією з перспективних форм співпраці є стратегічні партнерства з іншими операторами. SJ підтримує партнерські відносини з авіакомпанією SAS, що дає змогу пасажирам здійснювати комбіновану подорож, користуючись двома видами транспорту. Споживач придбає річну членську картку, яка надає широкі можливості вибору найбільш зручних та гнучких комбінацій з альтернативних варіантів подорожей в необхідні пункти призначення. Крім того, компанії SJ та SAS гарантують, що подорожуючи з однієї країни в іншу, людина прибуде до аеропорту в зручний для здійснення пересадки час. Компанії надають можливість подорожувати в одному напрямку залізницею, а в зворотному – літаком. Крім комбінування подорожей різними видами транспорту, компанія пропонує (згідно з програмою Prío) для постійних клієнтів, що здійснюють до 20% всіх поїздок на SJ, додатковий набір послуг. До таких послуг відносяться відвідування концертів чи спортивних змагань, можливі послуги місцевих готелів. Послуги надаються в партнерстві з організаторами подій.

Техніко-економічні фактори якості включають: безпеку, надійність, ціну продажу і витрати на експлуатацію (використання) або споживання продукції або послуги. Ці компоненти залежать від: продуктивності та інтенсивності праці, витрат виробництва, наукоємкості продукції та ін. Яскравим прикладом вдосконалення техніко-економічних показників є збільшення швидкості руху. Не дивлячись на появу першого в світі регулярного сполучення з максимальною швидкістю 350 км/год, ні в одній з країн досі не досягнута середня технічна швидкість більш ніж 272 км/год. В той же час відбулися суттєві зміни в світовому рейтингу високошвидкісних пасажирських сполучень. За останні 2 роки було

відкрито кілька швидкісних ліній. Однак кількість країн, де курсують пасажирські поїзди із технічною швидкістю більше 150 км/год не збільшилась.

Лідерами на сьогоднішній день є Франція, Японія та Німеччина, але їх наздоганяють відразу кілька країн (Китай, Іспанія та ін.). Отож, не дивлячись на світову кризу, потреба в високошвидкісному залізничному сполученні не зменшилась. За рахунок програм стимулювання національної економіки, інвестиції в розвиток швидкісного руху в багатьох країнах навіть збільшились, в порівнянні з до кризовими роками. Завдяки швидкісному сполученню Мадрид – Барселона вдалося збільшити обсяг пасажироперевезень майже в 4 рази (часта пасажирів, що скористалися залізничним транспортом склала 47%). Такі ж тенденції спостерігаються в Італії. Швидкісна магістраль тунелем під Ла-Маншем дала змогу збільшити обсяг перевезень на 10%. В Азії також активно розвивається високошвидкісне сполучення.

Комерційні фактори визначають умови реалізації товарів (послуг) на конкретному ринку. Для залучення більшої кількості пасажирів з інших видів транспорту залізниці усього світу велику увагу приділяють збільшенню сервісних послуг та покращенню їх якості. Шляхи досягнення цієї мети дуже різноманітні.

Важливою умовою стабільного функціонування залізниць є дотримання нормативно-правових актів, положень та статутів залізниць, а також надання послуг високої якості.

Сьогодні у всьому світі якість продукції стало головним чинником, що забезпечує перевагу на товарних ринках. Воно перетворилося на новий джерело зростання національного багатства. Залізничний транспорт України повинен дотримуватися сучасних тенденцій підвищення якості послуг, включати в свою практику позитивний досвід закордонних залізниць.

УДК 65.012.8:656.2

### ІНФОРМАЦІЙНА БЕЗПЕКА ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИХ ТРАНСПОРТНИХ СИСТЕМ

*Плугіна Ю.А., к.е.н., доцент (УкрДУЗТ)*

Процесом, від ефективної реалізації якого залежить зручність кожного споживача послуг транспорту, забезпечення безпеки та розвитку перевезень та транспортної інфраструктури в цілому, і котрий в даний час набирає все більших обертів є інтелектуалізація транспорту. Відповідно, впровадження інформаційних та інтелектуальних технологій на транспорті стає одним з