

**УКРАЇНСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ  
ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ**

**Шаля Ольга Геннадіївна**

**На правах рукопису**

**УДК 656.07.078.8.006.83**

**УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ТРАНСПОРТНОГО  
ПІДПРИЄМСТВА НА ОСНОВІ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ**

спеціальність 08.00.04 - економіка та управління підприємствами  
(за видами економічної діяльності)

**Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук**

**Науковий керівник**

**к.е.н., доцент**

**Верлока Владислав Степанович**

**Харків-2007**

## ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1	
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ТРАНСПОРТНОГО ПІДПРИЄМСТВА	10
1.1 Аналіз існуючих підходів з управління конкурентоспроможністю підприємства на ринку транспортних послуг	10
1.2 Порівняльний аналіз конкурентних позицій залізничного та автомобільного транспорту в сфері пасажирських перевезень	33
1.3 Менеджмент якості та його роль і місце в управлінні конкурентоспроможністю транспортного підприємства	50
Висновки до розділу 1	68
РОЗДІЛ 2	
МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ТРАНСПОРТНОГО ПІДПРИЄМСТВА	70
2.1 Побудова структурно-організаційного взаємозв'язку в процесі управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства	70
2.2 Аналіз методичних підходів до оцінки конкурентоспроможності підприємства	84
2.3 Методичні підходи до споживчої оцінки якості обслуговування пасажирів	101
Висновки до розділу 2	114
РОЗДІЛ 3	
УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ СЕРВІСУ В СИСТЕМІ ПАСАЖИРСЬКИХ ЗАЛІЗНИЧНИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ	116

3.1 Створення системи менеджменту якості на транспортних підприємствах сфери пасажирських перевезень	116
3.2 Удосконалення системи управління підприємством за допомогою оцінки конкурентоспроможності сервісу	134
3.3 Розробка стратегічних рішень для підвищення конкурентоспроможності транспортного підприємства	145
Висновки до розділу 3	156
ВИСНОВКИ	158
ДОДАТКИ	161
ДОДАТОК А	162
ДОДАТОК Б	165
ДОДАТОК В	167
ДОДАТОК Д	174
ДОДАТОК Е	176
ДОДАТОК Ж	177
ДОДАТОК З	181
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	185

## ВСТУП

В умовах реформування залізничної галузі та загострення конкуренції на ринку транспортних послуг, при невідповідності технологічного рівня перевезень зростаючим потребам суспільства та стандартам якості надання транспортних послуг, пріоритетного значення набуває проблема створення системи управління конкурентоспроможністю підприємства як запоруки змінення позицій на транспортному ринку. Згідно Концепції реформування залізничного транспорту, метою структурних перетворень є створення умов для транспортного забезпечення подальшого економічного зростання України, розвитку та якісного поліпшення обслуговування населення, і на цій підставі, всебічного підвищення конкурентоспроможності залізничного транспорту.

Актуальність теми дослідження. Впродовж останніх років збитки від пасажирських перевезень залізничним транспортом зростають. На тлі жорсткої конкурентної боротьби з автомобільним транспортом особливого значення набуває створення спеціального підходу з управління конкурентоспроможністю підприємства, який враховує специфіку роботи пасажирської галузі і мінливість факторів ринкового середовища.

Питання управління конкурентоспроможністю підприємства розглядаються в роботах Азоєва Г.Л., Балабанової Л.В., Диканя В.Л., Іванова Ю.Б., Портера М., Фатхутдинова Р.А., Шинкаренка В.Г., Юданова А.Ю. та інших вчених. Проблеми забезпечення конкурентоспроможності транспортних підприємств досліджуються в роботах Аксьонова І.М., Верлоки В.С., Галабурди В.Г., Гудкової В.П., Іловайського Н.Д., Сича Є.М., Терешини Н.П. та ін.

Проте, на теперішній час не вироблено єдиного прикладного методичного інструментарію для управління конкурентоспроможністю підприємства залізничної галузі, в якому менеджмент якості був би розглянутий як забезпечуюча складова конкурентоспроможності підприємства. До того ж, специфіка роботи транспортних підприємств в сфері обслуговування пасажирів потребує спеціального методичного підходу до оцінки рівня конкурентоспроможності. Необхідність розв'язання визначеного кола питань обумовлює актуальність удосконалення управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства на основі впровадження системи менеджменту

якості, що містить комплекс взаємопов'язаних та взаємодіючих елементів, які описують процес обслуговування пасажирів.

Об'єктивна необхідність теоретичного вдосконалення та поглиблення прикладних досліджень в обраному напрямку обумовила вибір теми дисертаційної роботи, визначила предмет, об'єкт, основну мету і завдання дослідження.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Наведені в дисертації висновки, результати і рекомендації розроблено відповідно до тематики науково-дослідницьких робіт Української державної академії залізничного транспорту за темою "Проект Державної програми створення та функціонування міжнародних транспортних коридорів в Україні на період до 2005 року". Наукові результати та висновки дисертаційного дослідження використані при розробці Підпрограми "Залучення об'єктів підприємницької діяльності в сферу обслуговування транспортних коридорів" до Національної програми "Сприяння розвитку малого підприємництва в Україні на 2003 р.", затвердженої Розпорядженням Кабінету Міністрів від 16 листопада 2002 р. №657-р. (договір №2-НП-07КК-1-2003 от 1.05.2003 р.).

Мета і завдання дослідження. Мета дисертаційної роботи полягає в розробці і науковому обґрунтуванні теоретико-методичних положень з управління конкурентоспроможністю підприємства залізничного транспорту та запропонуванні методичних та практичних рекомендацій щодо впровадження системи менеджменту якості.

Для досягнення цієї мети поставлено завдання:

- проаналізувати концептуальні підходи до управління конкурентоспроможністю підприємства з метою визначення поняття «конкурентоспроможність транспортного підприємства»;

- дослідити сучасний стан і тенденції розвитку ринку транспортних послуг України в сфері пасажирських перевезень з метою визначення конкурентних позицій автомобільного та залізничного транспорту на ньому;

- обґрунтувати необхідність створення системи управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства;

- визначити фактори впливу на якість обслуговування пасажирів на вокзалах і обґрунтувати методичні підходи до розробки моделі контролю якості обслуговування;

- обґрунтувати систему показників оцінки конкурентоспроможності транспортного підприємства;

- удосконалити методичний підхід до розрахунку інтегрального показника якості транспортного підприємства;

- запропонувати моделі оцінки конкурентоспроможності транспортного сервісу в сфері пасажирських перевезень на основі розрахунку індексу споживчої задоволеності.

*Об'єктом дослідження* є процес управління конкурентоспроможністю підприємства залізничного транспорту, заснований на принципах менеджменту якості транспортних послуг.

*Предметом дослідження* є сукупність організаційно-економічних і управлінських відносин в процесі управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства.

*Методи дослідження.* Теоретичною і методологічною основою дисертаційної роботи є наукові розробки вітчизняних і закордонних вчених з питань конкуренції, конкурентоспроможності, менеджменту якості, стратегічного управління, маркетингу транспортних послуг; законодавчі і нормативні акти України.

Методологічною основою дисертаційного дослідження є системний підхід, забезпечуючий комплексне дослідження і оцінку процесу управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства, фундаментальні і прикладні положення економічної науки з питань ринкової конкуренції і господарського управління, а також якості послуг, розроблені в працях вітчизняних та зарубіжних вчених. Для вирішення окреслених завдань у дисертаційній роботі було використано методи: системний аналіз при проведенні маркетингових досліджень; економіко-статистичний аналіз для оцінки стану транспортного ринку; матричний метод для оцінки конкурентоспроможності

сервісу; метод експертних оцінок і анкетування для визначення комплексного показника якості транспортного обслуговування; порівняння в аспекті бенчмаркінгового аналізу; економіко-математичне моделювання для оцінки конкурентоспроможності підприємства; графічне подання даних.

Інформаційну базу дослідження склали законодавчі і нормативні акти України в залізничній галузі, дані державних органів статистики України, публікації вітчизняних та іноземних авторів, первинні матеріали маркетингових досліджень, зібрані і опрацьовані особисто автором, статистичні дані пасажирського господарства Укрзалізниці, пасажирської служби Південної та Південно-Західної залізниць, довідкові матеріали.

Наукова новизна результатів дисертаційного дослідження полягає в вирішенні теоретичних та методичних завдань з управління конкурентоспроможністю підприємства залізничного транспорту за допомогою впровадження системи менеджменту якості транспортних послуг, зокрема:

*вперше:*

- розроблено модель контролю якості обслуговування пасажирів на вокзалах, що передбачає діагностування рівня пропонованих послуг за факторними показниками: матеріальне забезпечення, забезпечення перевізного процесу, інформаційне обслуговування, технічне забезпечення, якість роботи персоналу [с. 129-131];

*удосконалено:*

- систему показників оцінки конкурентоспроможності та обґрунтовано необхідність їх використання в процесі управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства [с. 98-101];

- системний підхід з управління елементами конкурентоспроможності транспортного підприємства за рахунок впровадження в процес управління підприємством системи менеджменту якості [с. 30-33];

- поняття «конкурентоспроможність транспортного підприємства» за рахунок реалізації стратегії диференціації якості послуг для різних сегментів

транспортного ринку при умовах дотримання стандартів якості підприємства та галузі [с. 21];

- методичний підхід до розрахунку інтегрального показника якості обслуговування пасажирів за допомогою використання методики «Таємний споживач», що передбачає експертне опитування пасажирів для оцінки показників якості транспортного обслуговування [с. 109-113, 121-125];

*набуло подальшого розвитку:*

- обґрунтованість методичних засад з розробки моделі оцінки конкурентоспроможності транспортного сервісу в пасажирських перевезеннях за рахунок введення індексу споживчої задоволеності [с. 142-146].

Практичне значення отриманих результатів полягає у тому, що теоретичні положення, висновки і рекомендації, представлені в роботі, доведені до рівня методичних розробок і пропозицій, необхідних для обґрунтованого ухвалення управлінських рішень в процесі управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства на засадах менеджменту якості. Це дозволило підвищити результативність оцінки якості обслуговування пасажирів в структурних підрозділах залізниць.

Запропонований здобувачем методичний підхід до оцінки конкурентоспроможності транспортного сервісу, впроваджений в Сервіс-центрі вокзалу Харків-пасажирський (довідка № 1073/1 від 6.06.2007 р.), дозволив оцінити якість транспортних послуг і обслуговування пасажирів з точки зору споживачів, виявити фактори негативного впливу на загальну якість процесу надання послуг на вокзалі, поліпшити якість роботи контактуючого персоналу. Запропонований системний підхід з управління елементами конкурентоспроможності використаний для удосконалення організаційної діяльності вокзалу Вінниця в сфері обслуговування пасажирів, оцінки конкурентоспроможності сервісу та діагностування конкурентної позиції підприємства на ринку транспортних послуг м. Вінниця (акт про впровадження № 637 від 11.06.2007 р.).

Основні положення дисертаційної роботи використовуються в навчальному процесі УкрДАЗТу (акт про впровадження від 13.06.2007р.), у методичному



забезпеченні і викладанні дисциплін “Маркетинг”, “Маркетинг послуг”, “Управління якістю транспортних послуг”, “Маркетинг транспортних послуг”, дипломних роботах студентів спеціальності 7. 050108.

Особистий внесок здобувача. Основні положення і висновки дисертаційної роботи обґрунтовані та отримані особисто автором на підставі вивчення, аналізу і узагальнення теоретичних досліджень і практичного досвіду з питань управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства. В роботі [38] здобувачем проаналізовано підходи до оцінки конкурентоспроможності транспортної продукції та запропоновано використання нового методичного підходу. В статті [152] дисертантом обґрунтована необхідність застосування методики «Таємний споживач» для оцінки якості роботи персоналу на підприємствах транспорту. В статті [39] здобувачем обґрунтовано включення в структуру управління підприємством системи менеджменту якості в процесі обслуговування пасажирів на вокзалах, і запропоновано алгоритм управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства.

Апробація результатів дисертаційної роботи. Основні результати дисертаційного дослідження доповідались автором на міжнародних науково-технічних конференціях: “Проблеми економіки транспорту” (м. Дніпропетровськ, 2003 р., 2006 р., 2007 р.), “Проблеми міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи ” (сmt. Коктебель, 2004 р., 2006 р., 2007 р.), “Проблемы экономики и управления на железнодорожном транспорте” (м. Судак, 2006 р., 2007 р.), “Маркетинг в Україні” (м. Київ, 2006 р.), 66 – й (2004 р.) 67 – й (2005 р.) та 68 – й (2006 р.) науково-технічних конференціях УкрДАЗТу; науково-методичних семінарах кафедри “Маркетинг на транспорті” УкрДАЗТу (2004 – 2007 рр.).

Публікації за результатами дослідження. Основні положення дисертації опубліковані у 11 наукових працях загальним обсягом 2,36 д.а., 4 з яких у спеціалізованих наукових виданнях, затверджених ВАК України, особисто автору належить 2,3 д.а.

Структура і обсяг роботи. Дисертація складається з вступу, трьох розділів, висновків, додатків. Основний зміст викладено на 156 сторінках машинописного тексту. Робота містить 28 рисунків, 9 таблиць, 7 додатків, список використаних джерел нараховує 178 найменувань.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про залізничний транспорт: Закон України від 4 липня 1996 р. № 273/ 96-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1996. - № 40. – ст. 183.
2. Про природні монополії: Закон України від 20 квітня 2000 р. № 1682-III // Відомості Верховної Ради України. – 2000. - № 30. – ст. 238.
3. Концепція державної програми реформування залізничного транспорту України // Відомості Міністерства транспорту та зв'язку України. – 2006. - № 21-22. – С. 74 - 86.
4. Про концепцію розвитку транспортно-дорожнього комплексу України на середньострокову перспективу і до 2020 року: Наказ МТУ від 05.11.2001 р. № 764.
5. Концепція реформування транспортного сектору економіки // Затверджена постановою КМУ № 1684 від 09.11.2000 р. – Київ.
6. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг) // Затверджена розпорядженням КМУ № 447 від 17.08.2002 р. – Київ.
7. Абрамов А.П. Ценовая стратегия в системе маркетинга // Вопросы экономики. – 1993. - № 7. – С. 49 – 55.
8. Абрамов А.П., Галабурда В.Г., Иванова Е.А. Маркетинг на транспорте: Учебник для вузов / Под общ. ред. В.Г. Галабурды. М.: Желдориздат, 2001. – 329 с.
9. Азоев Г.Л. Челенков А.Л. Конкурентные преимущества фирмы. – М.: ОАО „Типография „Новости”, 2000. – 256 с.
10. Акимова И.М. Промышленный маркетинг. – К.: Изд-во «Знання», КОО, 2000. – 294 с.
11. Аксенов И.М. Влияние качества услуг на конкурентоспособность пассажирских перевозок // Залізничний транспорт України. – 2001. - №6. – С. 6-11.

12. Аксенов И.М. Выбор конкурентных стратегий в сфере пассажирских перевозок // Залізничний транспорт України. – 2002. - №3. – С. 45-48.
13. Аксенов И.М. Эффективность пассажирских железнодорожных перевозок: Монография. – К.: Транспорт України, 2004. – 284 с.
14. Андрієнко М. Якість транспортного обслуговування: економічна сутність та особливості визначення на залізничному транспорті // Зб. наук. праць КУЕТТ. Серія „Економіка і управління”. – 2004. – Вип. 6. – С. 152-157.
15. Андрієнко М.М. Якість транспортних послуг - критерій ефективного обслуговування споживачів // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць. – Х.: УкрДАЗТ. - 2004. - № 8. - С. 210-213.
16. Ансофф І. Стратегическое управление. – М.: Экономика, 1989. – 520 с.
17. Багиев Г.Л. Тарасевич В.М., Анн Х. Маркетинг. Учебник для вузов / Под общ. ред. Г.Л. Багиева. - 2-е изд. – М.: «Экономика», 2001. – 718 с.
18. Балабанова Л.В. Слипенький В.В. Стратегическое маркетинговое управление предприятием на основе бенчмаркинга: Монография. – Донецк: ДонГУЭТ, 2005. – 171 с.
19. Балалаев С.А., Григоренко О.В. Определение необходимого уровня качества транспортных услуг // Экономика железных дорог. - 2005. - № 3. - С. 24-29.
20. Балалаев С.А., Леонтьев Р.Г. Императивы качества в сфере железнодорожного транспорта // Транспорт: наука, техника, управление. – 2006. - № 4. – С. 14-18.
21. Бараш Ю.С. Вплив зовнішнього середовища на залізничний транспорт // Залізничний транспорт України. – 2004. - № 5. – С. 41-46.
22. Бараш Ю.С. Монополії на транспорті і можливі шляхи їх реформування // Залізничний транспорт України. – 2005. - № 2. – С. 76-78.
23. Безуглова М.А. Транспортные услуги в международной торговле: Учеб пособие. – Мурманск: Изд-во МГТУ, 2001. – 91 с.
24. Белый О.В. и др. Транспортные сети России: системный анализ, управление, перспективы: Монография. – СПб: СПбГУВК, 1999. – 146 с.

25. Богацька Л.М., Князева Л.М., Погожа Н.В. Маркетингові підходи до оцінки внутрішньогалузевої конкуренції транспортних організацій // Зб. наук. праць КУЕТТ. Серія „Економіка і управління”. – 2003. - Вип. 3. – С. 40-46.
26. Бондаренко Г.С. Управління конкурентоспроможністю автотранспортного підприємства. Х: ХДЕУ, 2001. – 20 с.
27. Борисенко З.М. Конкурентна політика держави як фактор розвитку економіки України: Монографія. – К.: Таксон, 2004. – 314 с.
28. Брагин В. Совершенствование управления – основа повышения конкурентоспособности организации // Стандарты и качество. – 2004. - №8. – С. 64 - 67.
29. Бубнова Г.В. Средства формирования эффективной маркетинговой стратегии // Железнодорожный транспорт. – 2002. - №2. - С. 5-9.
30. Бубнова Г.В. Условия формирования маркетинговой модели продаж транспортных услуг // Экономика железных дорог. – 2002. – № 10. – С. 51-60.
31. Будрина Е.В. Проблемы формирования и управления развитием региональным рынком транспортных услуг: Монография. – СПб: СПбГИЭУ, 2002. – 321 с.
32. Будрина Е.В. Рынок транспортных услуг: особенности формирования и развития: Учеб пособие. Ч.2. – СПб.: СПбГИЭУ, 2001. – 83 с.
33. Вальт Э.Б. Повышение конкурентоспособности железнодорожных контейнерных перевозок // ЖДТ. Серия: Грузовая и коммерческая работа. Контейнерные перевозки: ЭИ/ЦНИИТЭИ. – 1998. – Вып. 2.
34. Верлока В.С. О повышении конкурентоспособности железных дорог // Залізничний транспорт України. – 2000. – № 5-6. – С. 68-72.
35. Верлока В.С. Організація маркетингової діяльності на залізницях України // Інформаційно-керуючі системи на залізничному транспорті. - № 5. – 2001. – С. 117.
36. Верлока В.С. Что мешает по-современному управлять отраслью? // Магістраль. – 2006. – 1-5 вересня (№ 34).
37. Верлока В.С., Шаля О.Г. О необходимости использования маркетинга

транспортних услуг при реформуванні управління залізничним транспортом України. Тези доповідей III Міжнародної наукової конференції "Проблеми економіки транспорту". 24 квітня 2003р. – Дніпропетровськ: ДНУЗТ, 2003. – С. 61-62.

38. Верлока В.С., Шаля О.Г. Оценка конкурентоспособности транспортной продукции // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць.– Харків: УкрДАЗТ. – 2003. – Вип. 4. – С. 132-134.

39. Верлока В.С., Шаля О.Г. Обґрунтування необхідності створення моделі управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства // Формування ринкової економіки: Зб. наук. праць. Спец. вип. Маркетинг: теорія і практика. – Ч. II. - К.: КНЕУ, 2007. – С. 721-728.

40. Вертель В., Тітова Н. Аналіз конкурентоспроможності залізниць на ринку транспортних послуг // Зб. наук. праць КУЕТТ. Серія «Економіка і управління». – 2004. – Вип. 6 – С.119 - 124.

41. Винокуров В.А. Организация стратегического управления на предприятии. – М.: Центр экономики и маркетинга, 1996. – 458 с.

42. Воронкова А.Э. Стратегическое управление конкурентоспособным потенциалом предприятия: диагностика и организация. – Луганск: Изд. Восточноукраинского национального университета, 2000. – 316 с.

43. Галабурда В., Соколов Ю. Стратегическое планирование или проекция будущего на настоящее // Мир транспорта. – 2003. - №1. – С. 90-95.

44. Галабурда В.Г. Методология корпоративного управления качеством транспортного обслуживания пользователей на железнодорожном транспорте // Ж.д. трансп. Серія Маркетинг и коммерческая деятельность: ЭИ / ЦНИИТЭИ. - 2004. – Вип. 2. – С. 1-22.

45. Галуза С.Г. Верлока В.С. До питання про використання маркетингу на залізничному транспорті України // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць. – Харків: УкрДАЗТ. – 2006. – Вип. 15-16 – С. 131-134.

46. Герман О.М. Стратегічна маркетингова спрямованість як складова забезпечення довгострокової конкурентоспроможності торговельного підприємства // Актуальні проблеми економіки. – 2006. – №6 (60). – С.72-77.

47. Горбашко Е.А. Конкурентоспособность промышленной продукции: Учебное пособие. – СПб.: Изд. СПбУЭФ, 1991. – 64 с.

48. Горська О.В., Дорогунцов І.С. Ринок транспортних послуг у формуванні конкурентоспроможності національної економіки // Зб. наук. праць КУЕТТ. Серія „Економіка і управління”. - 2003. - Вип. 3. – С. 34-39.

49. Губарева И.А. Взаимосвязь конкурентоспособности продукции и конкурентоустойчивости предприятия // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Харків, УкрДАЗТ. – 2003. – Вип. 4.– С. 22-27.

50. Гудкова В.П. Закономірності економічного розвитку сфери додаткового обслуговування пасажирів // Зб. наук. праць КУЕТТ. Серія «Економіка і управління». – 2004. – Вип. 6. – С.158-169.

51. Гудкова В.П. Основні напрями підвищення ефективності пасажирських залізничних перевезень // Зб. наук. праць КУЕТТ. Серія «Економіка і управління», 2003. Вип. 3. – С.81-86.

52. Даутов Н.М. Проблемы управления транспортными системами. – СПб.: СПбГУВК, 2000. – 288 с.

53. Деминг Э. Выход их кризиса. - Тверь: Альба, 1994. – 497 с.

54. Демченко А.А., Кузьбожев Е.Н. Измерение конкурентоспособности предприятий отрасли. – Курск: ГУИПП «Курск», 2000. – 65 с.

55. Джуран Дж. М. Качество и прибыль // Качество, торговля, экономика. – М.: Изд-во стандартов, 1970.

56. Дикань В.Л. Реформирование экономики Украины и конкурентоустойчивость предприятий. – Х.: Основа, 1997. – 345 с.

57. Дикань В.Л., Ковалев Д.И. Экономические проблемы управления железнодорожным транспортом Украины на современном этапе // Інформаційно-керуючі системи на залізничному транспорті. - 2005. - № 5. - С. 124.

58. Дикань В.Л., Лисьонкова Н.М. Роль систем якості у визначенні конкурентноздатності продукції // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць. – Х.: УкрДАЗТ. - 2005. – Вип. 12. – С. 229-234.

59. Довідник основних показників роботи залізниць України (1995 – 2005 роки). Нормативно-технічне видання. – К.: вид-во ТОВ «ВД «Мануфактура»», 2006. – 44 с.

60. Довідник Сервіс-центрів Південної залізниці. – Х.: «Транспорт України». – 21 с.

61. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. – К.: Держстандарт України, 2001.

62. Дунаев О.Н. Транспорт региона в условиях перехода к рынку. – М.: Транспорт, 1992. – 87 с.

63. Ейтутіс Д.Г. Якість транспортного обслуговування як маркетингова спроможність залізничного транспорту // Залізничний транспорт України. – 2007. – № 1. – С. 78-80.

64. Енциклопедичний словник бізнесмена: менеджмент, маркетинг, інформатика / Під заг. ред. М.І. Молдаванова. – К.: Техніка, 1993. – 856 с.

65. Жаковський О.Д., Колбун В.В., Сиченко В.Г. Сертифікація продукції залізничного транспорту // Информационно-управляющие системы на железнодорожном транспорте. – 2000. - № 2. – С. 41-44.

66. Забелин П.В. Основы стратегического управления: Учеб.пособие/ П.В.Забелин, Н.К.Моисеева – М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 1998. – 196 с.

67. Зайнашева З. Ориентация системы сервиса на конкурентоспособность // Стандарты и качество. – 2004. - № 1. – С. 66 – 69.

68. Залізниці світу в ХХІ столітті: Монографія / За заг. ред. Г.М. Кірпи. - Д.: Вид-во ДНУЗТ ім. акад. В Лазаряна, 2004. – 224 с.

69. Иловайский Н.Д., Киселев А.Н. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебник для вузов. – М.: Маршрут, 2003. – 585 с.

70. Исикава К. Японские методы управления качеством. – М.: Экономика,



1998. – 215 с.

71. Иванов Ю.Б. Конкурентоспособность предприятия в условиях формирования рыночной экономики: Монография. – Х.: РИО ХГЭУ, 1997. – 248 с.

72. Кірка Г.М. Інтеграція залізничного транспорту України у європейську транспортну систему: Монографія. – Д.: Вид-во ДНУЗТ ім. акад. В Лазаряна, 2004. – 248 с.

73. Кірка Г.М., Дьомін Ю.В. Пасажирським перевезенням – швидкість і комфорт // Залізничний транспорт України. – 2002. - №1. – С. 2-6.

74. Ковшова М.М. Конкурентный маркетинг: Стратегический подход // Железнодорожный транспорт. – 2002. - №2. С. 2-7.

75. Кононова Л. Классификация конкурентоспособности транспортных предприятий // Зб.наук. праць КУЕТТ. Серія " Економіка і управління ". КУЕТТ. - 2003.- № 4.- С. 17-21.

76. Концепція та програма реструктуризації на залізничному транспорті України. – К.: Транспорт України, 1998. – с. 145.

77. Костусев А.А. Конкурентная политика в Украине. Монография. – К.: КНЕУ, 2004. – 310 с.

78. Костусев А.А., Пугачева М.В. Состояние конкурентной среды в экономике Украины // Конкуренция. Вестник Антимонопольного комитета Украины. – 2004. № 1. – С. 10-18.

79. Котилко В. В., Санин И.И. Стратегия развития сферы услуг. – М., Сатурн-С, 2003. – 248 с.

80. Криворучко О.Н. Концептуальные основы системы управления качеством // Зб.наук. праць КУЕТТ. Серія " Економіка і управління ". КУЕТТ.- 2003.- № 3.- С. 164-169.

81. Криворучко О.М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту: теорія, методологія і практика: Монографія. – Х.: Вид-во ХНАДУ, 2006. – 404 с.

82. Криворучко О.Н., Василенко Т.Е. Управление качеством услуг

предприятий пассажирского автомобильного транспорта: Монография. – Х.: Изд-во ХНАДУ, 2006. – 154 с.

83. Кулибанова В.В. Маркетинг сервисных услуг. – СПб.: Вектор, 2006. – 192 с.

84. Лисак І.О. Методичні положення з оцінки конкурентоспроможності підприємств транспорту // Зб. наук. праць КУЕТТ. Серія «Економіка і управління». – 2003. – Вип. 4. – С.22-27.

85. Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг. – М.: Юрайт, 2001. – 224 с.

86. Лукин С.Ю. Особенности услуг авиатранспорта // Залізничний транспорт України. – 2005. - № 1. – С. 29-31.

87. Люшкинов А.Н. Стратегический менеджмент. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 376 с.

88. Мазо Л. А., Маневич П. Б., Малова М. В. Оценка возможностей вывода из состава ОАО «РЖД» конкурентных производств // Вестник ВНИИЖТ. – 2004. – № 6. – С. 11-16.

89. Мазо Л.А., Лукашев В.И. Конкурентные отношения на железнодорожном рынке // Железнодорожный транспорт. – 1999. – №12. – с. 25-30.

90. Макаренко М.В. Основні засади формування конкурентоспроможності транспортних послуг // Залізничний транспорт України. – 2004. - № 6. – с. 36-39.

91. Макеев В.А., Ячник Н.С., Евлахов М.В. Экономическая оценка конкурентоспособности железнодорожного и автомобильного видов транспорта в регионе // Бюллетень транспортной информации. Информационно-практический журнал. – 2004. - №12 (114). – с. 14-21.

92. Максимова И. Оценка конкурентоспособности промышленного предприятия // Маркетинг. – 1996. - № 3. – С. 51-56.

93. Малахова Н.Б. Об'єктивні умови конкуренції на залізничному транспорті // Зб. наук. праць КУЕТТ. Серія „Економіка і управління”. – 2003. – Вип. 4. – С. 68-71.

94. Мамаева А.Н. Конкуренентоспособность транспортного комплекса Украины на международном рынке // Залізничний транспорт України. – 2003. - № 5. – С. 25-26.

95. Марчук Б.Е. Стратегия управления пассажирскими перевозками на базе электронных систем резервирования мест // Железные дороги мира. – 2004. – № 3. – С. 9 - 15.

96. Матвійчук А.В. Багаторівнева система оцінки конкурентоспроможності підприємств // Наукові праці ДонНТУ. Серія економічна. – Вип. 82. – С. 117-125.

97. Мачерет Д.А. Влияние транспорта на социально-экономическое развитие // Экономика железных дорог. – 2003. - № 10. – С. 16-29.

98. Менеджмент на транспорте: Учеб. пособие / Н.Н. Громов, В.А. Персианов, Н. С. Усков и др. Под общ. Ред. Н.Н. Громова, В.А. Персианова. – М.: «Академия», 2003. – 528 с.

99. Михеева С. Новый метод оценки конкурентоспособности предприятий // Стандарты и качество. – 2004. – № 6. – С.74-77.

100. Мороз О.В., Ткачук Л.М. Організаційно-економічні фактори управління якістю на підприємствах: Монографія. – Вінниця: УНІВЕРСУМ-Вінниця, 2005. – 137 с.

101. Мукмінова Т.А. Створено нову систему стандартних вимог // Залізничний транспорт України. – 2006. – № 5. – С. 78.

102. Мукмінова Т.А., Ткаченко О.П. Стандарти як основа конкурентоспроможності // Залізничний транспорт України. – 2004. - № 6. – С. 25-28.

103. Некоторые вопросы технологии разработки системы управления качеством на железнодорожном транспорте Украины / О.П. Ткаченко, В.Я. Москалец, Н.П. Янгулов, Р.Ю. Пацорский // Локомотив-информ. – 2007. – № 1.-

С. 8-11.

104. Непорожня Н. Как оценишь, так продашь // Контракты. – 2005. – № 50 (12.12.2005). – С. 34-38.

105. Немцов В.Д., Довгань Л.Є. Стратегічний менеджмент: Навч. посібник. – К.: ТОВ „УВПК”ЕксОб”, 2001. – 560 с.

106. Огинская А.Е., Толкачева Е.В. Методические подходы к определению уровня конкурентоспособности пригородных пассажирских перевозок // Вестник ВНИИЖТ. – 2006. – № 1. – С. 44 – 47.

107. Отенко І.П., Полтавська Є.О. Управління конкурентними перевагами підприємства. Наукове видання – Х: Вид. ХНЕУ, 2005. – 212 с.

108. Павлов Л.Н. Системы управления качеством // Железнодорожный транспорт. – 2007. – №1. – С. 74-76.

109. Павоне Дж. Оценка качества транспортных услуг // Железные дороги мира. – 1998. – № 1. – С. 23-29.

110. Пастернак-Таранущенко Г., Рожок В. Конкуренція. – К.: ЦУЛ, 2002. – 322с.

111. Позднякова Л.О. Моделювання роботи залізничного транспорту в умовах ринкових відносин // Залізничний транспорт України. – 1998. – №1. – С. 49-50.

112. Позднякова Л.О., Дейнека О.Г. Економічна модель управління якістю послуг на залізничному транспорті // Тезиси доклада на вторую международную научно-практическую конференцию «Проблемы экономики и управления на железнодорожном транспорте». - К.: ЭКУЖТ, 2007. – С. 117-118.

113. Попов Е.В. Рыночный потенциал предприятия. – М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2002. – 560 с.

114. Попов С.А. Стратегическое управление: 17-модульная программа для менеджеров «управление развитием организации». Модуль 4 – М.: ИНФРА-М, 1999. – 344 с.

115. Портер, Майкл, Э. Конкуренция.: Пер. с англ. М.: Издательский дом «Вильямс», 2003. – 496 с.

116. Про схвалення державної програми розвитку транспортно-дорожнього комплексу України на 2000-2004 роки: Постанова КМУ від 30.12.2000 р. № 1931.
117. Проблемные вопросы железнодорожных перевозок // Транспорт. – 2005. – № 37 (361). – С. 57-59.
118. Проблемы реализации регуляторной политики в сфере конкуренции на железнодорожном транспорте // Транспорт. – 2005. – № 37 (361) – С. 71-74.
119. Пустовит Д.А. Маркетинговая оценка конкурентоспособности // Железнодорожный транспорт. – 2003. – №7. – С. 65-67.
120. Планирование логистической стратегии транспортных предприятий / А.Н. Пшинько, Н.В. Савицкий, С.А. Корецкая, В.Н. Сердюк // 3б. наук. праць КУЕТТ. Серія „Економіка і управління”. – 2003. – Вип. 3. – С. 52-57.
121. Резер С.М. Повышение качества транспортно-экспедиционного обслуживания грузовладельцев // Транспорт: наука, техника, управление. - 2006. - № 2. – С. 2-5.
122. Русинова Д. Можливості створення конкуренції на залізничному транспорті // Залізничний транспорт України. – 2003. - № 5. – С. 66-69.
123. Рышков А.В. Управление конкурентоспособностью транспортной продукции // Экономика железных дорог. – 2003. - №8. – С. 77-87.
124. Савчук В. Векторы качества // Конкуренция. Вестник антимонопольного комитета Украины. – 2003. - № 2. – С. 39-42.
125. Садловська І.П. Деякі аспекти стратегій розвитку авіатранспортних підприємств // Залізничний транспорт України. – 2005. - № 1. – С. 26-28.
126. Садловська І.П. Обґрунтування стратегії розвитку підприємств авіаційної галузі // Залізничний транспорт України. – 2003. - № 1. – С. 21-25.
127. Садловська І.П. Системний підхід до стратегії розвитку транспортних підприємств // Залізничний транспорт України. – 2003. - № 5. – С. 20-23.
128. Сервис на транспорте: Учеб. пособие для студ. вузов / В.М. Николашин, Н.А. Зудилин, А.С. Синицына и др.; под ред. В.М. Николашина. – 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «академия», 2006. – 272 с.

129. Сиволовська О.В., Шаля О.Г. Особливості маркетингу міжнародних транспортних послуг // Тези доповідей 1-ї Міжнародної науково-практичної конференції „Проблеми міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи”. - Коктебель, 2004. – С. 51.

130. Сич Є.М., Гудкова В.П. Пасажирський комплекс залізничного транспорту: розвиток і ефективність: Монографія. – К.: «Видавництво «Аспект-Поліграф», 2004. – 248 с.

131. Сич Є.М., Гудкова В.П. Транспортне обслуговування пасажирів як індикатор макроекономічного розвитку // Зб. наук. праць КУЕТТ. Серія «Економіка і управління». – 2004. – Вип. 5. – С.22-27.

132. Смехов А.А. Маркетинговые модели транспортного рынка. – М.: Транспорт, 1998. – 120 с.

133. Терешкина Н.Е. Формирование стратегии развития малых транспортных предприятий. – К.: Наук. світ, 2005. – 160 с.

134. Тимощук О.М. Розрахунок показників якості обслуговування туристів на круїзних суднах // Проблеми підвищення ефективності інфраструктури. Зб. наук. праць. – Київ.: КУЕТТ. – 2006. – Вип. 12. – С. 38-43.

135. Тимчук Н. Организация маркетинговой деятельности на автомобильном транспорте // Зб.наук. праць КУЕТТ. Серія " Економіка і управління ". – 2004. – Вип. 5. – С. 162-168.

136. Тищенко А.Н., Головкин О.С. Стратегия управления развитием предприятия. – Х.: ЭДЭНА, 2003. – 198 с.

137. Ткаченко Л.В. Маркетинг послуг: Підручник. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 192 с.

138. Ткаченко О.П. Впровадження систем управління якістю в галузі залізничного транспорту // Залізничний транспорт України. – 2004. – № 5. – С. 17-19.

139. Транспорт – 2004 (статистичні дані) // Залізничний транспорт України. – 2005. - №1. – С. 46.

140. Тренев Н.Н. Стратегическое управление: Учеб. Пособие. – М.:

ПРИОР, 2000. – 280 с.

141. Тридід О.М. Організаційно-економічний механізм стратегічного розвитку підприємства. – Х.: ХДЕУ, 2002. – 364 с.

142. Трихунков М.Ф. Транспортное производство в условиях рынка: Качество и эффективность. - М.: Транспорт, 1993. – 225 с.

143. Ульянов М.В. Повышение конкурентоспособности предприятия с помощью СМК // Стандарты и качество. – 2006. - №12. – с. 48 - 53.

144. Фатхудинов Р.А. Стратегический менеджмент: Учебное пособие. – М.: ЗАО «Бизнес-школа» Интел-Синтез, 1997. – 304 с.

145. Фатхутдинов Р.А. Управление конкурентоспособностью организации. Учебное пособие – М.: Изд-во Эксмо, 2004. – 544 с.

146. Фатхутдинов Р.А. Стратегический маркетинг: Учебник. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2000. – 640 с.

147. Философова Т.Г. Конкуренция и конкурентоспособность: учеб. пособие / Т.Г. Философова, В.А. Быков; под ред. Т.Г. Философовой. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 271 с.

148. Фомичев С.К. и др. Основы управления качеством: Учеб. пособие. / С.К. Фомичев, А.А. Старостина, Н.И. Скрябіна – 2-е изд., стереотип. - К.: МАУП, 2002. – 192 с.

149. Чинарова Е. Железная хватка // Бизнес-журнал. – 2006. - № 19 (октябрь). – С. 30 – 34.

150. Чирков В. Показатели концентрации рынка // Конкуренция. Вестник Антимонопольного комитета Украины. – 2004. № 1. – С. 19-23.

151. Чичин А.В. О конкурентной среде в железнодорожном транспорте // Экономика железных дорог. – 2003. - №9. – С. 8 – 15.

152. Чорнобровка І.В., Шаля О.Г. Методичний підхід до споживчої оцінки якості транспортних послуг // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць. – Харків: УкрДАЗТ. – 2006. – Вип. 15-16. – С. 167-169.

153. Шаля О.Г. Алгоритм розробки стратегії конкуренції транспортного підприємства // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції

«Проблемы экономики и управления на железнодорожном транспорте» (Судак 20-22.06.2006) – К.: ЭКУЖТ. – 2006. – С. 89.

154. Шаля О.Г. Методика аналізу зовнішнього та внутрішнього середовища транспортного підприємства. Тези доповідей VI Міжнародної наукової конференції "Проблеми економіки транспорту". 26.04 – 27.04.2006. – Дніпропетровськ: ДНУЗТ, 2007. – С. 97.

155. Шаля О.Г. Напрямки створення конкурентного середовища в галузі залізничних перевезень // Тези доповідей V Міжнародної наукової конференції "Проблеми економіки транспорту". 27.04 – 28.04.2006. – Дніпропетровськ: ДНУЗТ, 2006. – С. 31-32.

156. Шаля О.Г. Особливості міжнародних транспортних послуг // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць. – Х.: УкрДАЗТ. - 2005. – Вип. 9-10. – С. 342-344.

157. Шаля О.Г. Підвищення конкурентоспроможності пасажирських перевезень за рахунок покращення сервісного обслуговування // Актуальні проблеми економіки. – 2007. - №3 (69). – С. 98 – 102.

158. Шаля О.Г. Роль стратегического маркетинга и стратегического управления в повышении конкурентоспособности транспортного предприятия // Вісник економіки транспорту і промисловості Зб. наук. праць. – Х.: УкрДАЗТ. - 2006. – Вип. 14. – С. 43.

159. Шаля О.Г. Концепція системи менеджменту якості транспортного підприємства // Тезиси доклада на вторую международную научно-практическую конференцию «Проблемы экономики и управления на железнодорожном транспорте». - К.: ЭКУЖТ, 2007. – С. 190-192.

160. Шаля О.Г. Концепція системи сервіс-менеджменту підприємств залізничного пасажирського комплексу. Вісник економіки транспорту і промисловості. Зб. наук. праць. – Х.: УкрДАЗТ. - 2007. – Вип. 18.– С. 183-184.

161. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. – 3-тє вид., випр. і доп. – К.: Т-во «Знання», КОО, 2007. – 471 с.

162. Шаров В.А. Создание корпоративной системы управления качеством в



ОАО «РЖД» // Экономика железных дорог. – 2005. - №1. – с. 10-17.

163. Шелухин Н.Л. Экономико-правовые аспекты управления качеством железнодорожных перевозок: Монография. – Донецк: ДЮИ, 2004. – 167 с.

164. Шершньова З.Є. Оборська. С.В. Стратегічне управління: Навч. посібник. – К.: КНЕУ, 1999. – 384 с.

165. Шинкаренко В.Г. Формування конкурентної стратегії автотранспортного підприємства. Конкурентоспроможність: проблеми науки і практики: Монографія. – Х.: ВД «ІНЖЕК», 2006. – 248 с.

166. Шинкаренко В.Г., Бондаренко А.С. Управление конкурентоспособностью предприятия. – Х.: Изд-во ХНАДУ, 2003. – 186 с.

167. Шинкаренко В.Г., Криворучко О.Н. Оценка и анализ конкурентоспособности и качества автотранспортных услуг. – Х.: ХНАДУ, 2001. – 22 с.

168. Шинкаренко В.Г., Криворучко О.Н., Василенко Т.Е. Основы контроля и регулирования качества услуг пассажирских автотранспортных предприятий. – Харьков: ХНАДУ, 2006. – 26с.

169. Шкурина Л.В. Теоретические аспекты управления конкурентоспособностью перевозок грузов // Транспорт: наука, техника, управление. – 2005. - № 8. – С. 3-4.

170. Шульгіна Л.М. Маркетинг підприємств туристичного бізнесу: Монографія. – К.: КНТЕУ, 2005. – 597 с.

171. Щербак В.Г. Управління якістю надання транспортних послуг // Економіка: проблеми теорії та практики. Зб. наук. пр. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2007. – Вип. 224. – Т. V – С. 1353 – 1364.

172. Щербак В.Г. Управління трудовим потенціалом транспортних підприємств // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць – Харків: УкрДАЗТ, 2007. - № 17. – С.124-131.

173. Щербак В.Г. Сінергетичний ефект управління якістю праці персоналу транспортних підприємств// Економіка: проблеми теорії та практики. Зб. наук. пр. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2007. – Вип. 226. – Т. II– С. 455 – 460.

174. Щербак В.Г. Створення та використання конкурентних переваг персоналу в сучасних технологіях управління підприємством: Наукове видання. – Х.: Вид. ХНЕУ, 2006 – 162 с.

175. Экономика железнодорожного транспорта: Учеб. для вузов ж.-д. трансп. / И.В. Белов, Н.П. Терешина, В.Г. Галабурда и др. Под ред. Н.П. Терешиной, Б.М. Лapidуса, М.Ф. Трихункова. – М.: УМК МПС России, 2001. – 600 с.

176. Юданов А.Ю. Конкуренция: теория и практика. Учебно-практическое пособие. – 2-е изд. – М.: Ассоц. авторов и издателей «Тандем», Изд. ГНОМ-ПРЕСС», 1998. – 384 с.

177. Янченко В.Ф. Управление качеством в сфере услуг. Системно-логистический подход: Монография. – СПб.: Изд-во СПбГИСЭ, 2001. – 352 с.  
TQM XXI. Проблемы, опыт, перспективы. Выпуск 1. Академия проблем качества России. АО “ТКБ Интерсифика”, 1997.