

УДК 338.4

Т. В. ТЕСЛЕНКО^{1*}, М. В. МАРЦЕНЮК¹

^{1*}Каф. «Економіка та менеджмент», Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна, вул. Лазаряна, 2, м. Дніпро, 49010, Україна, тел. +38 (096) 819 96 74, ел. пошта: c.spas.dp@i.ua

¹Каф. «Економіка та менеджмент», Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна, вул. Лазаряна, 2, м. Дніпро, 49010, Україна, тел. +38 (099) 255 11 89, ел. пошта: max-corleone@yandex.ru

АДАПТАЦІЯ СИСТЕМИ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ ДО ЄВРОПЕЙСЬКИХ ВИМОГ

Мета. Метою дослідження є розробка заходів з адаптації системи сервісного обслуговування пасажирів на залізничному транспорті України до європейських вимог. Відзначається, що для України розвиток транспортної системи має ключове значення. За умови реформування економіки України, широкого її включення до системи світових господарських зв'язків необхідно буде вирішувати складні проблеми адаптації транспортного комплексу держави до роботи в умовах ринкових відносин та забезпечення зростаючих вимог до якості й ефективності транспортних послуг. Для ефективного формування та розгортання сфери послуг на залізничному транспорті в Україні запропоновано привести організацію пасажирських перевезень до європейського рівня. **Результати.** Результати дослідження спрямовані на розвиток транспортної інфраструктури та модернізацію рухомого складу для забезпечення: зростаючої мобільності населення та прискорення переміщення товаропотоків; конкурентоспроможності та якості транспортних послуг для економіки; доступності та якості транспортних послуг для населення; інтеграції до Європейського Союзу і розвитку експорту транспортних послуг; підвищення ефективності державного управління та розвитку конкурентного середовища; підвищення екологічності, енергоефективності транспортних процесів та безпеки перевезень пасажирів і вантажів. **Наукова новизна** одержаних результатів полягає в подальшому розвитку організації пасажирських перевезень, забезпеченні їх відповідності європейському рівню, що надалі сприятиме економічному розвитку та інвестиційній привабливості України, а це, у свою чергу, відповідає пріоритетам Транспортної стратегії України на період до 2020 року. **Практична значимість.** Результати дослідження забезпечують можливість підвищення обсягів пасажирських перевезень залізниць шляхом адаптації українських стандартів сервісу до європейського рівня.

Ключові слова: сервіс; сфера послуг; залізничний транспорт; європейські директиви; пасажирські перевезення.

Вступ

Для України розвиток транспортної системи має ключове значення. За умови реформування економіки України, широкого її включення до системи світових господарських зв'язків необхідно буде вирішувати складні проблеми адаптації транспортного комплексу держави до роботи в умовах ринкових відносин та забезпечення зростаючих вимог до якості й ефективності транспортних послуг. З позиції залізничного транспорту якість обслуговування залізничних перевезень визначається якістю транспортно-логістичних послуг. Для ефективного їх надання розглянемо особливості забезпечення якості на залізничному транспорті як у межах України, так і поза нею.

Мета

Основною метою дослідження є розробка заходів з адаптації системи сервісного обслуговування пасажирів на залізничному транспорті України до європейських вимог.

Методика

Пропонована методика полягає в розробці рекомендацій щодо подальшого розвитку організації пасажирських перевезень, приведення їх до європейського рівня, що надалі сприятиме економічному розвитку та інвестиційній привабливості України, а це, у свою чергу, відповідає

дає пріоритетам Транспортної стратегії України на період до 2020 року.

Аналіз останніх досліджень та публікацій

У наукових колах обговорюється широке коло питань, пов'язаних з пасажирськими перевезеннями, їхньою організацією, згладжуванням нерівномірності пасажиропотоків, удосконаленням графіка руху пасажирських поїздів, тарифною політикою, якістю транспортного обслуговування.

Так, І. М. Аксьонов зауважує, що в умовах загострення конкурентної боротьби між різними видами транспорту щодо вирішення питань підвищення попиту на пасажирські перевезення та їх економічної ефективності заслуговує уваги науково обгрунтований підхід до розвитку традиційних і нових додаткових послуг у системі пасажирських перевезень залізниць, що потребує розв'язання нових і складних задач, пов'язаних зі створенням відповідних організаційних структур, удосконаленням технологічних алгоритмів, форм і методів поточного аналізу; розробки нових підходів і методик проведення пошукових досліджень; моделювання й прогнозування виявлених тенденцій та закономірностей [1].

Відомий дослідник проблем регіонального розвитку в Україні В. І. Копитко щодо інфраструктури також визначає необхідність маркетингових досліджень залізничних перевезень, зокрема й пасажирських, що є передумовою ефективного менеджменту на залізницях [2].

У рамках розв'язання визначеної темою статті проблеми щодо адаптації залізниць України до європейських вимог, підвищення їх інтегративності та інтегративності необхідно звернути увагу на документи Європейського союзу. На сьогодні процес уніфікації технічних і експлуатаційних залізничних систем визначений Директивою ЄС 96/48 від 23 липня 1996 року про експлуатаційну сумісність транс'європейської високошвидкісної залізничної мережі, а також доповнений Директивою ЄС 2001/16 від 19 березня 2001 року про експлуатаційну сумісність системи звичайних залізниць та Директивою ЄС 2004/50 від 29 квітня 2004 року про внесення змін до вказаних вище Директив.

Ці умови стосуються розробки, будівництва, введення в дію, модернізації, відновлення, ек-

сплуатації й обслуговування компонентів інфраструктури, введених у дію після дати набрання чинності Директив, а також питань професійної кваліфікації, здоров'я і безпеки персоналу, зайнятого в експлуатації і технічному обслуговуванні інфраструктури.

Для забезпечення якості залізничних перевезень для транс'європейської високошвидкісної залізничної мережі та транс'європейської мережі звичайних залізниць згідно з Додатком III Директиви ЄС 96/48 від 23 липня 1996 року та Додатком III Директиви ЄС 2001/16 від 19 березня 2001 року відповідно визначено основні вимоги, які стосуються навколишнього середовища та технічної сумісності.

У Європейському залізничному законодавстві якість залізничних перевезень визначається сумісністю інфраструктури та рухомого складу, тобто відповідністю характеристик інфраструктури й характеристик рухомого складу, що рухається цією інфраструктурою [3].

Д. Мачерет, А. Рішков, І. Чернигіна [4] якість транспортного обслуговування пропонують визначати стандартизованими та нестандартизованими показниками. До стандартизованих показників належать: своєчасність доставки вантажів, відповідність нормам швидкості; готовність транспортних засобів до перевезення; збереженість вантажів; безпека перевезень; повнота задоволення попиту; комплексність надаваних послуг; транспортна доступність; екологічність перевезень; регулярність, ритмічність перевезень; страховий запас вантажів у власників. До нестандартизованих показників якості належать: тип транспортно-технологічної системи; умови оплати перевезень; інформаційне обслуговування; надання страхових послуг; своєчасне реагування на зміну потреб споживачів транспортних послуг; супроводження вантажів; можливість митного очищення; технологічність і характеристики перевантажувального обладнання у пунктах перевалки, наявність транспортної тари; індивідуальні вимоги до режиму пропуску поїздів; відповідність документів міжнародними стандартам; зберігання вантажів на станціях відправлення/призначення; здійснення спеціальних перевезень з дотриманням норм та інші [4].

М. І. Данько, В. Л. Дикань, О. Г. Дейнека, Л. О. Позднякова, Ю. М. Юрченко до факторів, що визначають якість транспортного обслуго-

ування, відносять: швидкість і своєчасність доставки, збереженість вантажів, надійність функціонування транспортних мереж універсальних засобів транспорту [5].

У праці [6] якість транспортного обслуговування визначається забезпеченням надійної мобільності, розвитком інтермодальних перевезень та інтепераційністю, або інтеперативністю. Забезпечення надійної мобільності передбачає можливість вільного руху транспортних засобів залежно від вимог споживачів, організації перевізного процесу тощо. *Інтеперативність* – це експлуатаційна та технічна інтеграція різних національних залізничних систем держав Європейського союзу та держав, що готуються до вступу в ЄС [5]. Співробітництво та стандартизація дозволять досягнути значної економії завдяки використанню переваг «економіки великих масштабів».

У статті Т. Ю. Чаркіної [7] запропоновано нове термінологічне визначення конкурентоспроможних пасажирських залізничних перевезень як перевезень, що мають особливі властивості (надійність, ритмічність, безпека руху, комфорт, відносно висока швидкість і низька собівартість перевезень та розвинутий спектр додаткових послуг), які відрізняють їх від інших видів перевезень і відповідають потребам та вимогам конкурентного ринку з урахуванням величини витрат на задоволення запитів пасажирів. Автор порівнює нове термінологічне поняття конкурентоспроможності пасажирських залізничних перевезень з існуючими властивостями пасажирських перевезень та робить висновок, що останні не відповідають еталонним значенням за деякими показниками. Наприклад, комфортність, швидкість руху та спектр додаткових послуг ідуть в розріз із європейськими стандартами.

Результати

Сутність системи сервісного обслуговування пасажирів на залізничному транспорті, зокрема на високошвидкісних магістралях, у європейських державах. Транспорт повинен забезпечувати одне з основних прав людини – мобільність. Найважливішим показником для пасажирів є час подорожі. Згідно з рекомендаціями ОСЗ, час поїздки в денному експресі не повинен перевищувати 8 годин. Попит на такі перевезення починає зростати, якщо тривалість

подорожі 5-6 годин. Світовий досвід показує, що за тривалості подорожі швидкісним поїздом менше 4 годин абсолютна більшість пасажирів користується поїздом замість літака.

Залізничний транспорт займає провідне місце в забезпеченні потреб населення України в перевезеннях. Його питома вага в загальному пасажирообороті складає 56,8 %. Але тенденція скорочення пасажирообороту зберігається. Це зумовлено складними соціально-політичними умовами, які сформувалися останнім часом в Україні в цілому. Для того щоб не втратити свої позиції на ринку транспортних послуг та підвищити свою конкурентоспроможність, залізничний транспорт повинен збільшити показники швидкості руху поїздів, покращити комфортність перевезення пасажирів та довести якість наданих послуг до європейського рівня.

До грудня 2002 р. Європа мала загальну довжину високошвидкісних ліній 3 200 км. Введення в експлуатацію лінії «TGV-Mediterranee» у червні 2001 р. позначило подолання рубежу 3 000 км. Для досягнення цього результату потрібно було 20 років, тобто щорічний темп приросту становив лише 150 км. Таким чином, швидкісні лінії споруджувалися зі швидкістю равлика. Зовсім інша ситуація склалася з будівництвом швидкісних автомагістралей, які є настільки ж важливими для системи автодорожнього транспорту, як і високошвидкісні лінії для системи залізниць. ЄС на сьогодні має мережу швидкісних автомагістралей довжиною 50 000 км, що збільшувалася останні 10 років із середнім приростом 1 000 км за рік.

Товариство залізниць Франції (SNCF) під впливом успіху японської лінії «Tokaido» у 1966 р. почало вивчення й дослідження концепції високошвидкісної залізниці. Перші результати з'явилися в 1970 р. разом із пропозицією побудувати нову лінію між Парижем і Ліоном і ґрунтувалися на таких трьох основних принципах: використання нової лінії винятково для пасажирського руху; сумісність з існуючою мережею; експлуатація базується на великій частоті руху й зниженні чисельності пересадок. З 1967 р. на лінії Париж–Тулуза було введено в експлуатацію поїзд «Капітоль», що на окремих ділянках розвивав швидкість 200 км/год. З 1968 р. велася програма досліджень із спорудження високошвидкісних магістралей для руху зі швидкістю до 300 км/год. На основі отриманих

результатів до 1976 р. був розроблений проект першої французької високошвидкісної залізниці «Південь–Схід»: Париж–Ліон (410 км), будівництво якої було завершено за два етапи – у 1981 і 1983 рр. Це скоротило час поїздки від Парижа до Ліона з 4 до 2 годин. Успіх був миттєвим – кількість користувачів зросла з 15 до 20 млн пасажирів за рік, тобто майже на 12 млрд пас.-км. Круті відхилення на лінії (до 35 %) привели до необхідності використання спеціального поїзда. Перший високошвидкісний поїзд (TGV/PSE) був довжиною близько 200 м. У 1985–1989 рр. від Парижа у бік Атлантичного узбережжя було побудовано другу високошвидкісну залізницю «Атлантик» (280 км), що була призначена для руху зі швидкістю до 350 км/год. Потім у період 1992–1994 рр. були введені в експлуатацію високошвидкісна залізниця «Північ», що має напрямок від Бельгії до тунелю під Ла-Маншем (332 км), обхідна магістраль навколо Парижа (102 км) і високошвидкісна залізниця Рона–Альпи між Ліоном і Валансом (122 км). У 2001 р. відбулося завершення будівництва першої черги високошвидкісної залізниці «Середземномор'я» (250 км) від Валансу, південніше Ліона, до Марселя, що тривало 12 років. Час поїздки від Парижа до Марселя скоротився до 3 годин. З відкриттям цієї нової лінії було створено безперервний коридор для руху високошвидкісних поїздів спеціалізованими магістралями від східного порталу тунелю під Ла-Маншем до Марселя. У майбутньому планується будівництво другої черги середземноморської високошвидкісної залізниці – відгалуження в бік Монпельє (45 км), а потім і спорудження високошвидкісної залізниці «Південь» до кордону з Іспанією. Станом на 2012 р. сумарна довжина високошвидкісної залізниці Франції становила приблизно 1 520 км [8].

Якість обслуговування на залізничному транспорті залежить від класу розміщення й виду поїзда. Класифікація європейських поїздів включає: приміські поїзди; регіональні поїзди; регіональні експреси; швидкі поїзди; високошвидкісні поїзди [9].

Огляд класифікації пасажирських поїздів в Україні. Після огляду класифікації європейських поїздів слід зупинитися на системі класифікації пасажирських поїздів українських залізниць. Мета розробки нової системи класифікації пасажирських поїздів – встановлення чіт-

ких критеріїв до формування тарифів на перевезення пасажирів поїздами міждержавного та внутрішнього сполучення, що формуватимуться як із наявного, такі із придбаного рухомого складу. Важливою відмінністю нової класифікації є чіткий поділ поїздів на нічні та денні.

У новій класифікації основними класифікаційними ознаками є дальність прямування, час доби руху поїзда, швидкість руху й рівень комфорту/сервісу [10].

За дальністю прямування пасажирські поїзди поділяються на [11]: міждержавні, міжрегіональні та регіональні поїзди.

За швидкістю руху пасажирські поїзди поділяються на: швидкісні (маршрутна швидкість більше 65 км/год при допустимій 140 – 200 км/год); прискорені (маршрутна швидкість більше 65 км/год при допустимій 140 км/год); швидкі (маршрутна швидкість 50–64 км/год); пасажирські (маршрутна швидкість до 50 км/год).

За рівнем комфорту у вагонах виділяють такі місця (в порядку зниження класу): першого класу (СВ для нічних); другого класу (купе (К) для нічних); без встановленого класу комфорту (плацкарт (ПЛ) для нічних).

За рівнем сервісу, що надається у вагонах, та відповідно до встановленого рівня комфорту місць виділяють: бізнес-клас обслуговування (перший клас, СВ для нічних); стандарт-клас обслуговування; другий клас (К для нічних); економ-клас обслуговування (ПЛ для нічних).

За періодом доби прямування пасажирські поїзди поділяються на денні (Євро Сіті (ЕС), Інтер Сіті+ (IC+), Інтер Сіті (IC), Регіональний експрес (РЕ), Регіональний поїзд+ (РП+), Регіональний поїзд (РП)) і нічні (Євро Найт (ЕН), Нічний експрес (НЕ), Фірмовий нічний (ФН), Пасажирський нічний (ПН)) [9].

Головними перевагами нової класифікації є [10, с. 45]: повна відповідність класифікаціям у країнах ЄС; відповідність українських та англійських назв та аббревіатур; лаконічність; зрозумілість для споживача; лінгвістична та семантична відповідність та зрозумілість споживачам з України та ЄС; незмінність класифікаційних ознак на всіх рівнях класифікації; однозначність класифікації об'єкта – поїзда; відповідність цілям ринкового позиціонування; наслідування існуючих в Україні класифікацій;

відповідність існуючим і перспективним тарифним політикам.

Слід зауважити, що сьогодні значна частина перевезень виконується електропоїздами підвищеного комфорту, багато з яких за швидкістю порівнянні з прискореними. Швидкісний рух в Україні за швидкістю значно поступається Західній Європі, але, з іншого боку, ціна доступна для всіх верств населення.

Співробітництво у сфері залізничного транспорту, згідно з Угодою, передбачає імплементацію 8 директив і 4 регламентів, серед яких є Регламент (ЄС) № 1371/2007 Європейського парламенту і ради від 23 жовтня 2007 року про права та обов'язки пасажирів залізничного транспорту [13]. Цей Регламент входить до третього залізничного пакету, прийнятого в ЄС у 2007 р. з метою оновлення європейських залізниць за рахунок покращення послуг залізничних перевезень пасажирів, унормування прав користувачів та збільшення частки залізничного транспорту порівняно з іншими видами транспорту.

Розвиток ринку перевезень та конкуренції на залізничному транспорті України в процесі його реформування також потребує підвищення стандартів якості послуг з пасажирських перевезень на основі європейських принципів і норм та реалізовуватиметься через імплементацію згаданого Регламенту ЄС № 1371/2007 щодо пасажирських перевезень залізничним транспортом. Водночас ця імплементація має певні особливості.

По-перше, серед переліку директив та регламентів ЄС з питань залізничного транспорту, які необхідно імплементувати в Україні, лише за трьома директивами та Регламентом, який ми розглядаємо, розроблено Плани імплементації відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 26.11.2014 № 1148-р [3].

Перелік вітчизняних нормативно-правових актів, у які потрібно внести зміни відповідно до вказаного Регламенту, такий: Закон України «Про транспорт» від 10 листопада 1994 р. № 232/94-ВР; Закон України «Про залізничний транспорт» від 4 липня 1996 р. № 273/96-ВР; Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 р. 1023-ХІІ; Постанова Кабінету Міністрів України від 19 березня 1997 р. № 252 «Про затвердження Порядку обслуговування громадян залізничним транспортом»; на-

каз Міністерства транспорту та зв'язку України від 27 грудня 2006 р. № 1196 «Про затвердження Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України».

Окрім цього, згідно з Планом імплементації Регламенту [13], необхідно: розробити Державну цільову програму забезпечення доступу осіб з обмеженими можливостями до залізничних перевезень; розробити стандарти якості послуг з перевезення пасажирів залізничним транспортом; запровадити систему управління якістю для підтримки якості послуг з перевезення пасажирів залізничним транспортом; визначити державний орган, відповідальний за контроль якості послуг з перевезення пасажирів залізничним транспортом.

Зазначимо, що Регламент уже частково впроваджений у законодавство України, зокрема щодо інформування пасажирів про залізничні перевезення; доступності квитків та їх бронювання; відповідальності підприємств залізничного транспорту та їх обов'язків щодо страхування пасажирів і їх багажу; зобов'язань підприємств залізничного транспорту перед пасажирами в разі запізнення. Але, на нашу думку, важливо не просто імплементувати цей Регламент, ретельно адаптувавши його до законодавства України з урахуванням існуючих напрацювань та галузевої специфіки, а дати змогу пасажирам відчувати позитивні зміни в якості послуг на залізницях України.

По-друге, в Україні створено підґрунтя для імплементації цього Регламенту, яким є приєднання України до Конвенції про Міжнародні залізничні перевезення (COTIF), яке відбулося ще в 2003 році з метою наближення України до ринку ЄС й значно передувало підписанню Угоди й імплементації цього Регламенту щодо пасажирських перевезень залізничним транспортом. Тому впровадження Укрзалізницею вимог Єдиних Правил стосовно договору на міжнародні перевезення пасажирів і багажу залізничним транспортом у рамках приєднання до COTIF доповнюється цим Регламентом. Зокрема, Додаток 1 до Регламенту – це Витяг з Єдиних Правил стосовно договору на міжнародні перевезення пасажирів і багажу залізничним транспортом (CIV).

Як відомо, Україна приєдналася до цієї Конвенції із певними застереженнями, залиши-

вши за собою право не застосовувати положення цієї Конвенції до пасажирів, які постраждали в нещасних випадках, що сталися на території України, якщо ці пасажирів є громадянами України або мають звичайне місце проживання в Україні, що є, на нашу думку, дискримінаційним моментом. І зумовлено це насамперед тим, що для Європи характерні більш жорсткі принципи й норми відшкодувань у разі загибелі чи поранення пасажирів. Проте ці застереження можуть бути відкликані в будь-який час і для цього в Україні повинні бути створені необхідні передумови, такі як високий рівень життя та сталий економічний розвиток.

Подібною є ситуація і з цим Регламентом. Згідно з графіком імплементації, його положення мають бути впроваджені в законодавство України протягом 8 років з дати набрання чинності Угодою. Стосовно статей 13, 16 та 17 Регламенту Радою асоціації буде прийняте рішення щодо строку їх імплементації. Згадані статті стосуються тих самих питань, що і в Конвенції – відповідальності залізничних підприємств перед пасажирами та сплати відшкодування в різних випадках. Протягом 12 років вони не були вирішені в Україні, і рішення щодо періоду їх імплементації ще не ухвалено. Згідно з Регламентом, винятки щодо застосування його положень (окрім частини 3 ст. 2, що стосуються доступності квитків, відповідальності перед пасажирами, страхування, права на перевезення, повідомлення інформації особам з фізичними вадами та особам з обмеженими можливостями, особистої безпеки пасажирів) можливі лише стосовно внутрішніх послуг перевезення пасажирів залізничного транспорту (Гл. 1, ст. 4), а також міських, приміських і регіональних перевезень пасажирів (Гл. 1, ст. 5) на період, що не перевищуватиме п'ять років, з правом на поновлення два рази на максимальний період п'ять років кожного разу.

Тому навіть після імплементації цього Регламенту Україна може знову скористатися правом не застосовувати окремі його положення до внутрішніх послуг перевезення пасажирів залізничним транспортом протягом 15 років, що свідчатиме про відсутність покращення якості послуг, яке задеклароване цим Регламентом, саме для внутрішніх споживачів.

З іншого боку, згідно зі ст. 6, зобов'язання перед пасажирами, що виникають внаслідок

застосування цього Регламенту, не можуть бути предметом обмеження або виключення, особливо шляхом відступу або обмеження, що повинно зазначатися в договорі про надання послуг з перевезення. Залізничні підприємства можуть, навпаки, покращувати та пропонувати більш вигідні договірні умови своїм пасажирам, ніж умови, закріплені в цьому Регламенті.

По-третє, сам Регламент містить посилання на інші документи, імплементація яких поки що відтермінована в Україні, а саме: Директива 95/46/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 24 жовтня 1995 року «Про захист громадян стосовно обробки персональних даних та про вільне переміщення таких даних»; Директива 95/18/ЄС Ради від 19 червня 1995 року «Про ліцензування залізничних підприємств»; Директива 91/440/ЄЕС Ради від 29.07.1991 року «Про розвиток залізниць у Європейському Співтоваристві»; Директива 2001/14/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 26 лютого 2001 року «Про розподілення пропускнув можливості залізничної інфраструктури, стягнення зборів за користування залізничною інфраструктурою та сертифікації на відповідність вимогам безпеки»; Директива 90/314/ЄЕС Ради від 13 червня 1990 року «Про організовані туристичні подорожі, відпочинок під час відпустки і пакетні путівки» – ст. 2, п. 2-3; Директива 2001/16/ЄС Європейського парламенту та Ради «Про сумісність транс'європейської високошвидкісної залізничної системи» – будуть застосовуватися Технічні умови експлуатаційної сумісності, зазначені в цій Директиві (повна імплементація поки що не передбачена).

До того ж цей Регламент не застосовується до транспортних послуг і до підприємств залізничних перевезень, які не отримали ліцензію в значенні Директиви 95/18/ЄС, хоча за вказаною Директивою в Україні ще не розроблено навіть плану імплементації.

Це є свідченням того, що нормативно-правових документів ЄС, на які потрібно зважати, значно більше, ніж визначено Угодою про асоціацію. Більше того, в Україні поки що не створено системи моніторингу за змінами у Європейському законодавстві, і залізничному зокрема, хоча такий моніторинг на державному рівні має бути постійним.

Беручи до уваги відсутність рішення щодо строку імplementації статей 13, 16, 17 Регламенту та відтермінування впровадження інших директив і регламентів, посилення на інші європейські нормативні документи, які необхідно вивчити, кількість вітчизняних нормативно-правових актів, які потребують законодавчих змін, а також враховуючи повільні темпи реформування залізничного транспорту України, більш доцільним, на нашу думку, було б підписання детальної та масштабної додаткової угоди з транспорту між Україною та ЄС, яка б враховувала особливості вітчизняних реалій та включала пункт щодо перехідного періоду при імplementації директив та регламентів із залізничного транспорту.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в подальшому розвитку організації пасажирських перевезень, забезпеченні їх відповідності європейському рівню, що надалі буде сприяти економічному розвитку та інвестиційній привабливості України, а це, у свою чергу, відповідає пріоритетам Транспортної стратегії України на період до 2020 року.

Висновки

Принципи функціонування ринку пасажирських перевезень з огляду на відсутність внутрішньої конкуренції на залізничному транспорті України поки що далекі від ринкових, тому механізм імplementації навіть окремих положень Регламенту ЄС № 1371 щодо пасажирських перевезень залізничним транспортом у законодавство України є складним процесом.

Це стосується насамперед вимог Регламенту, які не можуть бути виконані у встановлені терміни через наявність певних складнощів, пов'язаних з відповідальністю залізничних підприємств перед пасажирами та сплатою ними відшкодувань залежно від ситуації, оскільки принципи й норми відшкодувань у Європі більш жорсткі, а в Україні досі спостерігається незрілість страхових фінансових інститутів. Враховувати треба і встановлені терміни, і фінансові можливості.

Необхідно зазначити, що за умови успішної імplementації Регламенту для пасажирів підвищиться якість обслуговування через запровадження європейських стандартів та системи контролю за виконанням цих стандартів. Також цей Регламент вплине на унормування відносин між підприємствами залізничного транспорту і пасажирами в Україні.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК

1. Аксенов И. М. Маркетинг на объектах транспорта : монография / И. М. Аксенов. – Нежин : ООО Вид-во «Аспект-Поліграф», 2006. – 336 с.
2. Копитко В. І. Маркетингові дослідження залізничних перевезень як передумова ефективного менеджменту / В. І. Копитко // Вісн. Нац. ун-ту «Львівська політехніка». – 2007. – № 580: Логістика. – С. 263–269.
3. Додаток І до Директиви 2001/16/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 19 березня 2001 року // Т. 2: Європейське залізничне законодавство. – Київ, 2006. – 494 с.
4. Мачерет Д. Тяжелый груз конкуренции / Д. Мачерет, А. Ришков, И. Чернигина // Мир транспорта. – 2008. – № 1. – С. 58–65.
5. Економіка міжнародних залізничних перевезень : підручник / [М. І. Данько, В. Л. Дикань, О. Г. Дейнека, Л. О. Позднякова, Ю. М. Юрченко]. – Харків : ТОВ «Олант», ЧП Чиженко, 2004. – 352 с.
6. Железные дороги мира в XXI веке : монография / Под общ. ред. Г. Н. Кирпы. – Днепропетровск: Изд-во Днепропетр. нац. ун-та ж.-д. трансп. им. акад. В. Лазаряна, 2004. – 244 с.
7. Чаркина Т. Ю. Аналіз ринку пасажирських залізничних перевезень / Т. Ю. Чаркіна // Зб. наук. пр. Дніпропетр. нац. ун-ту залізн. трансп. ім. акад. В. Лазаряна «Проблеми економіки транспорту». – 2016. – №11. – С. 37–44.
8. Дейнека О. Г. Зарубіжний досвід впровадження високошвидкісного пасажирського руху на залізницях / О. Г. Дейнека // Проблеми економіки та управління на залізничному транспорті : матеріали Х ювілейної міжнародної науково-практ. конф. – Київ : ДЕГУТ, 2015. – 177 с.
9. Матусевич О. О. Класифікація пасажирських поїздів у зарубіжних країнах та Україні / О. О. Матусевич // Проблеми транспортного комплексу України. Вісник економіки транспорту і промисловості. – Київ : ДЕГУТ, 2013. – № 42. – С. 170–172.

10. Мельник Т. С. Концептуальні основи нової системи класифікації пасажирських поїздів українських залізниць / Т. С. Мельник // Вагонний парк. – 2012. – № 1(58). – С. 42–45.
11. Мельник Т. С. Побудова системи сервісного обслуговування пасажирів відповідно до нової класифікації пасажирських поїздів українських залізниць / Т. С. Мельник // Вагонний парк. – 2012. – № 2(59). – С. 44–49.
12. Никифорок О. І. Європейські принципи пасажирських перевезень залізничним транспортом та їх запровадження в Україні [Електронний ресурс] / Никифорок О. І., Стасюк О. М. // Економіст, 2017 р. – Режим доступу <http://ua-ekonomist.com/15340-yevropeysk-principi-pasazhirskih-perevezen-zalznichnim-transportom-ta-yih-zaprovadzheniya-v-ukrayin.html>

Т. В. ТЕСЛЕНКО^{1*}, М. В. МАРЦЕНЮК¹

^{1*}Каф. «Економіка і менеджмент», Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна, ул. Лазаряна, 2, г. Дніпро, 49010, Україна, тел. +38 (096) 819 96 74, ел. пошта: c.spas.dp@i.ua

¹Каф. «Економіка і менеджмент», Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна, ул. Лазаряна, 2, г. Дніпро, 49010, Україна, тел. +38 (099) 255 11 89, ел. пошта: max-corleone@yandex.ru

АДАПТАЦИЯ СИСТЕМЫ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ К ЕВРОПЕЙСКИМ ТРЕБОВАНИЯМ

Цель. Цель исследования – разработка мероприятий по адаптации системы сервисного обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте Украины к европейским требованиям. Отмечается, что для Украины развитие транспортной системы имеет ключевое значение. При условии реформирования экономики Украины, широкого ее включения в систему мировых хозяйственных связей необходимо будет решать сложные проблемы адаптации транспортного комплекса государства к работе в условиях рыночных отношений и обеспечения растущих требований к качеству и эффективности транспортных услуг. Для эффективного формирования и развертывания сферы услуг на железнодорожном транспорте в Украине предложено привести организацию пассажирских перевозок к европейскому уровню. **Результаты.** Результаты исследования направлены на развитие транспортной инфраструктуры и модернизации подвижного состава для обеспечения: растущей мобильности населения и ускорения перемещения товаропотоков; конкурентоспособности и качества транспортных услуг для экономики; доступности и качества транспортных услуг для населения; интеграции в Европейский союз и развития экспорта транспортных услуг; повышения эффективности государственного управления и развития конкурентной среды; повышения экологичности, энергоэффективности транспортных процессов и безопасности перевозок пассажиров и грузов. **Научная новизна** исследования заключается в дальнейшем развитии организации пассажирских перевозок, обеспечении их соответствия европейскому уровню, что в дальнейшем будет способствовать экономическому развитию и инвестиционной привлекательности Украины, а это, в свою очередь, соответствует приоритетам Транспортной стратегии Украины на период до 2020 года. **Практическая значимость.** Результаты исследований обеспечивают возможности повышения объемов пассажирских перевозок железных дорог путем адаптации украинских стандартов сервиса к европейскому уровню.

Ключевые слова: сервис; сфера услуг; железнодорожный транспорт; европейские директивы; пассажирские перевозки.

Т. В. ТЕСЛЕНКО^{1*}, М. В. МАРЦЕНЮК¹

^{1*}Dep. «Economics and management», Dnipropetrovsk National University of Railway Transport named after Academician V. Lazaryan, Lazaryan st., 2, Dnipro, 49010, Ukraine, e-mail: c.spas.dp@i.ua

¹Dep. «Economics and management» Dnipropetrovsk National University of Railway Transport named after Academician V. Lazaryan, Lazaryan st., 2, Dnipro, 49010, Ukraine, e-mail: max-corleone@yandex.ru

ADAPTATION OF THE PASSENGER SERVICE SYSTEM FOR RAILWAY TRANSPORT TO EUROPEAN REQUIREMENTS

The purpose. The article is devoted to the development of measures to adapt the passenger service system for rail transport in Ukraine to European requirements. It is noted that for Ukraine the development of the transport system is of key importance. Provided that the economy of Ukraine is reformed and its wide inclusion in the system of world economic relations it will be necessary to solve complex problems of adapting the state transport complex to work in the conditions of market relations and ensuring growing requirements for the quality and efficiency of transport services. **Methods.** For the effective formation and deployment of services in rail transport in Ukraine, the authors suggested that the organization of passenger transportation to the European level. **The Results.** The results of the research will give impetus to the development of transport infrastructure and modernization of rolling stock to ensure the growing mobility of the population and accelerate the movement of goods flows, as well as to ensure competitiveness and quality of transport services for the economy; ensuring accessibility and quality of transport services to the public; integration into the European Union and development of export of transport services; improving the efficiency of public administration and developing a competitive environment; increase of ecological compatibility, energy efficiency of transport processes and safety of transportation of passengers and cargoes. **The scientific novelty** of the study is determined in the development of the organization of passenger transportation, their compliance with the European level. This will further promote the economic development and investment attractiveness of Ukraine and is in line with the priorities of the Transport Strategy of Ukraine for the period until 2020. **The practical significance.** The results of the research provide opportunities to increase the volume of passenger transportation of railways by adapting Ukrainian service standards to the European level.

Keywords: service; service sector; railway transport; European directives; passenger transportations.

REFERENCES

1. Aksenov, I. M. (2006). *Marketing na obektakh transporta*. Nezhyn, Ukraine: Aspekt-Polihras.
2. Kopytko, V. I. (2007). Marketynhovi doslidzhennia zaliznychnykh perevezen yak peredumova efektyvnoho menedzhmentu. *Visn. Nats. un-tu "Lvivska politekhnika"*, (580), lohistyka, 263-269.
3. EU. (2006). *Yevropeiske zaliznychne zakonodavstvo: Dodatok I do Dyrektyvy 2001/16* (Vol. 2, p. 494).
4. Macheret, D., Ryshkov, A., & Chernyhyna, Y. (2008). Tyazhelyy gruz konkurentsii . *Myr transporta*, (1), 58-65.
5. Danko, M. I., Dykan, V. L., Deineka, O. ..., Pozdniakova, L. O., & Yurchenko, Y. M. (2004). *Ekonomika mizhnarodnykh zaliznychnykh perevezen*. Kharkov, Ukraine: TOV «Olant».
6. Kirpa, H. M. (2004). *Zaliznytsi svitu v XXI stolitti: Monohrafiia*. Dnipropetrovsk, Ukraine: Vydavnytstvo Dnipropetrovskoho natsionalnoho universytetu zaliznychnoho transportu im. akademika V. Lazariana.
7. Charkina, T. Y. (2016). *Problemy ekonomiky transportu: zb. nauk. pr. Dnipropetr. nats. un-tu zalizn. transp. im. akad. V. Lazariana.*, (11), 37-44. doi:<https://doi.org/10.15802/pte.v0i11.77602>
8. Deineka, O. H. (2015). Zarubizhnyi dosvid vprovadzhennia vysokoshvydkisnoho pasazhyrskoho rukhu na zaliznytsiakh (Master's thesis, DETUT). *Problemy ekonomiky ta upravlinnia na zaliznychnomu transporti. Materialy X yuvileinoi mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii*.
9. Matusyevych, O. O. (2013). Klasyfikatsiia pasazhyrskykh poizdiv u zarubizhnykh krainakh ta Ukraini. *Problemy transportnoho kompleksu Ukrainy. Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti.*, (42), 170-172.
10. Melnyk, T. S. (2012). Kontseptualni osnovy novoi systemy klasyfikatsii pasazhyrskykh poizdiv ukrainskykh zaliznyts. *Vagonnyy park*, (1(58)), 42-45.
11. Melnyk, T. S. (2012). Pobudova systemy servisnoho obsluhovuvannia pasazhyriv vidpovidno do novoi klasyfikatsii pasazhyrskykh poizdiv ukrainskykh zaliznyts. *Vagonnyy park*, (2(59)), 44-49.
12. Nykyforuk, O. I., & Stasiuk, O. M. (2017). Yevropeiski pryntsyipy pasazhyrskykh perevezen zaliznychnym transportom ta yikh zaprovadzhennia v Ukraini . *Ekonomist*. Retrieved February 19, 2018, from <http://ua-ekonomist.com/15340-yevropeysk-principi-pasazhyrskih-perevezen-zalznichnim-transportom-ta-yih-zaprovadzhennia-v-ukrayin.html>

Надійшла 15.12.2017 р.

Стаття рекомендована до друку д-ром екон. наук, доц. Бобилем В. В., д-ром екон. наук, доц. Каховською О. В.