

УДК 656.211

**Кисіль Світлана Вікторівна**, здобувач кафедри фінансів, Українська державна академія залізничного транспорту, м. Харків, Україна, *Площа Фейєрбаха, 7, м. Харків, Україна, 61050. Тел. +38-096-123-74-72. E-mail: [svetlana-tregubenko@yandex.ru](mailto:svetlana-tregubenko@yandex.ru) (<http://orcid.org/0000-0002-4655-8398>).*

### АНАЛІЗ ІСНУЮЧИХ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ ЗАЛІЗНИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

*Стаття присвячена аналізу існуючих додаткових послуг залізничних підприємств (типу вокзал – пасажирський). В ході дослідження було виявлено, що доходи від додаткових послуг вокзалів залежать від сезонності (влітку доходи зростають, взимку знижуються), днів тижня (ріст доходів спостерігається у п'ятницю та неділю) та часу доби (у нічний час спостерігається падіння доходів).*

*Проведена оцінка їх складу на головних вокзалах України. Виявлені закономірності формування додаткових послуг та сформовані рекомендації для збільшення доходних надходжень від додаткових послуг. Склад додаткових послуг є достатньо різноманітним в залежності від існуючого попиту. Проведені дослідження дозволили виділити чинники, що впливають на склад додаткових послуг вокзалів, а саме: територіальне розташування, туристична спрямованість, виробнича площа, міжнародна спрямованість.*

**Ключові слова:** залізничне підприємство, вокзал, додаткові послуги, оцінка, кількість відправлених пасажирів, доходи.

**Кысиль Светлана Викторовна**, соискатель кафедры финансов, Украинская государственная академия железнодорожного транспорта, г. Харьков, Украина, *Площадь Фейербаха, 7, г. Харьков, Украина, 61050. Тел. +38-096-123-74-72. E-mail: [svetlana-tregubenko@yandex.ru](mailto:svetlana-tregubenko@yandex.ru) (<http://orcid.org/0000-0002-4655-8398>).*

### АНАЛИЗ СУЩЕСТВУЮЩИХ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

*Стаття посвящена анализу существующих дополнительных услуг железнодорожных предприятий (типа вокзал - пассажирский). В ходе исследования было выявлено, что доходы от дополнительных услуг вокзалов зависят от сезонности (летом доходы растут, зимой снижаются), дней недели (рост доходов наблюдается в пятницу и воскресенье) и времени суток (в ночное время наблюдается падение доходов).*

*Проведена оценка их состава на главных вокзалах Украины. Выявлены закономерности формирования дополнительных услуг и сформированы рекомендации для увеличения доходных поступлений от дополнительных услуг. Состав дополнительных услуг достаточно разнообразен в зависимости от существующего спроса. Проведенные исследования позволили выделить факторы, влияющие на состав дополнительных услуг вокзалов, а именно: территориальное расположение, туристическая направленность, производственная площадь, международная направленность.*

**Ключевые слова:** железнодорожное предприятие, вокзал, дополнительные услуги, оценка, количество отправленных пассажиров, доходы.

**Kysil Svitlana Viktorivna**, the applicant of the Department of Finance of the Ukrainian state Academy of railway transport, Kharkov, Ukraine. *The area of Feuerbach, 7, Kharkov, Ukraine, 61050. Phone +38-096-123-74-72. E-mail: [svetlana-tregubenko@yandex.ru](mailto:svetlana-tregubenko@yandex.ru) (<http://orcid.org/0000-0002-4655-8398>).*

### ANALYSIS OF EXISTING ADDITIONAL SERVICES RAILWAY ENTERPRISES

*The article analyzes the existing railway undertakings additional services (such as station - passenger). The survey found that revenues from additional services stations depend on seasonal (summer growing revenues, reduced winter), day of the week (revenue growth observed in Friday and Sunday) and time of day (at night there is a decline of income).*

*The estimation of structure in the main stations of Ukraine. The identified patterns of formation of additional services generated recommendations for increasing revenue receipts from additional services. Composition of additional services are quite varied, depending on current demand. Past studies have allowed to identify factors that affect the composition of additional services stations, namely: geographic location, travel direction, production area, an international orientation.*

**Keywords:** railway enterprise, station, additional services, assessment, number of passengers, revenues.

### Постановка проблеми

Зміни на залізничному транспорті, які відбулись завдяки Державній програмі реформування залізничного транспорту, звичайно були необхідні, але вони призвели й до негативних наслідків, таких як відміна багатьох соціальноорієнтованих поїздів (особливо, західного напрямку); відміна багатьох зупинок на проміжних станціях та вокзалах; зниження пасажиропотоку на багатьох підприємствах залізничного транспорту України; зменшення їх

прибутковості. Тому залізничні підприємства постали перед гострою проблемою – збільшення доходів власними силами та пошук нових шляхів залучення додаткових коштів.

Вокзали є відокремленими господарськими суб'єктами (підрозділами) залізничних підприємств, а саме «Залізниця». Підприємства залізничного транспорту повинні орієнтуватися на потреби населення, їх побажання та зауваження для підвищення якості послуг та залучення додаткових коштів, і головним чином, для збільшення їх прибутковості. Зростаюча роль додаткових послуг залізничних підприємств і зумовила вибір напрямку дослідження.

### Аналіз останніх досліджень і публікацій

Розробкою теоретичних та методичних основ формування додаткових послуг вокзалів в Україні займаються І. М. Аксьонов, І. М. Гойхман, О. В. Шраменко, А. О. Дергоусова, Г. С. П'ятигорець П. О. Яновський [1–5] та ін. За кордоном дослідженням у галузі розвитку послуг вокзалів присвятили свої праці О. В. Покацька, А. П. Абрамов, В. Г. Галабурда, А. А. Смехов, С. Н. Басова, М. І. Шкурін, К. Хаксевер, Р. Рендер, Н. Н. Зюзина [6–11] та ін.

### Постановка завдання

Метою дослідження є оцінка стану існуючих додаткових послуг на підприємствах залізничного транспорту України з метою формування закономірностей їх розвитку.

### Виклад основного матеріалу дослідження

Дослідження були проведені на базі відокремленого підрозділу залізниці, а саме вокзалу-пасажи́рського (далі – вокзал). Аналіз статистичної інформації за 2011–2013 роки [12] дозволив виявити залежність між кількістю відправлених пасажирів та сумою отриманих доходів від додаткових послуг вокзалів. В табл. 1 наведений аналіз показників роботи вокзалів. Необхідно зауважити, що для аналізу враховуються лише основні фактори впливу на додаткові послуги, які мають найбільший вплив на них. На рисунках 1–3 зображена графічна залежність кількості відправлених пасажирів та доходів від додаткових послуг.

Таблиця 1  
Аналіз кількості відправлених пасажирів та доходних надходжень від додаткових послуг (без урахування комісійного збору)

Доходи від додаткових послуг, тис. грн.	Всього
2011 рік	8451,4
2012 рік	9881,1
2013 рік	10184
Кількість відправлених пасажирів, тис. пас.	
2011 рік	17214,91
2012 рік	15690,95
2013 рік	15894,60

Проведений аналіз показав, що головним чинником, що впливає на суму доходів від додаткових послуг вокзалів є кількість відправлених пасажирів. У свою чергу, кількість відправлених пасажирів залежить від:

1. Сезонності – влітку спостерігається збільшення пасажирообігу.
2. Днів тижня – у п'ятницю та неділю спостерігається підвищення пасажирообігу, натомість в понеділок-четвер, суботу пасажирообіг знижується.
3. Часу доби – вночі пасажирообіг знижується (з 00 годин до 5 годин), найбільший пік пасажирообігу з 17-ої до 20-ої години.

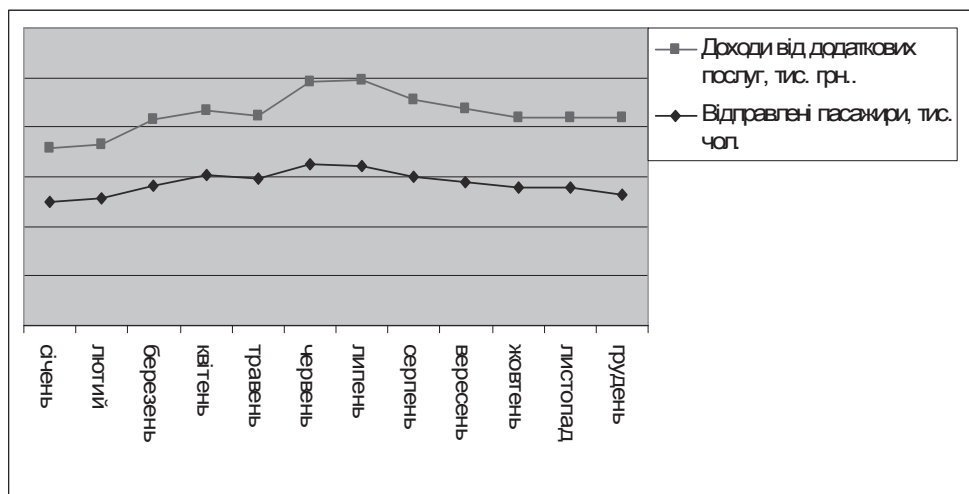


Рис. 1. Взаємозалежність кількості відправлених пасажирів та доходів від додаткових послуг за 2011 рік

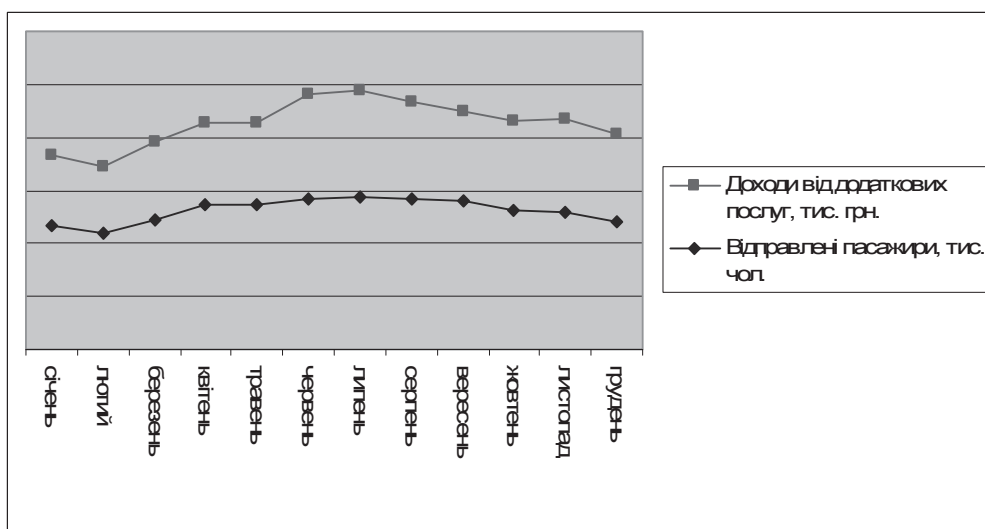


Рис. 2. Взаємозалежність кількості відправлених пасажирів та доходів від додаткових послуг за 2012 рік

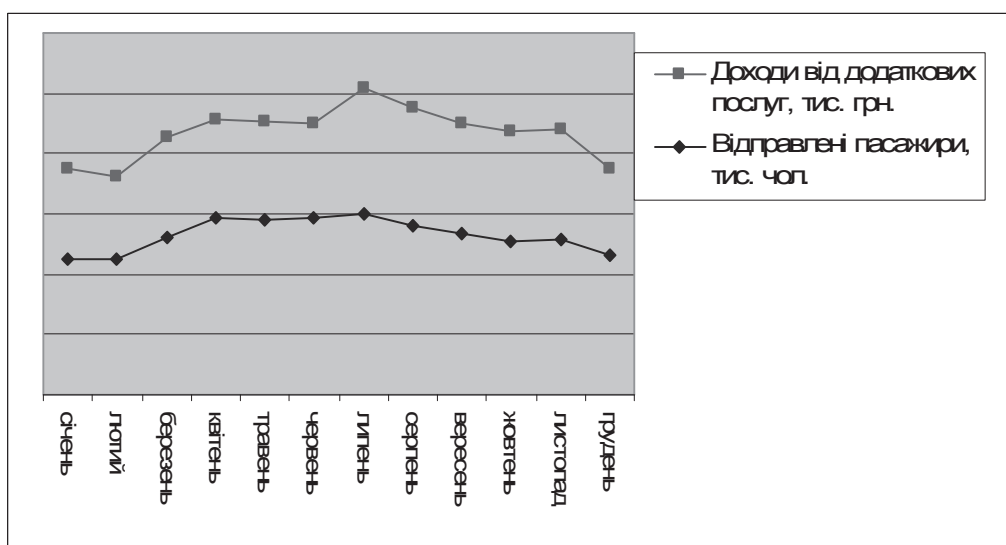


Рис. 3. Взаємозалежність кількості відправлених пасажирів та доходів від додаткових послуг за 2013 рік

Таким чином, наведені рисунки підтверджують пряму залежність між кількістю відправлених пасажирів та доходами від додаткових послуг. Отже, чинниками, що впливають на формування доходів від додаткових послуг можна вважати: сезонність, тижневість (за днями тижня) та добовість (в залежності від часу доби).

Але детально проаналізувавши відносні показники за табл. 1, бачимо що за останні три роки кількість відправлених пасажирів зменшилась на 7,67 %, натомість доходи від додаткових послуг зросли на 20,5 %. Таким чином, виявлена головна проблема залізничних підприємств – це зростання доходів за рахунок підвищення ціни на послуги. Така політика є неприйнятною для залізничних підприємств.

Значна роль в аналізі додаткових послуг належить аналізу їх складу. Для більшої об'єктивності проведених досліджень необхідно розглянути додаткові послуги на різних вокзалах України.

В наш час на залізничних вокзалах України головною послугою є оформлення проїзних документів, але для визначення місця додаткових послуг в діяльності вокзалу необхідно проаналізувати структуру доходів. В табл. 2 наведений аналіз структури доходів вокзалу за останні 3 роки.

Таблиця 2

Аналіз структури доходів вокзалу

	2011 рік	2012 рік	2013 рік	Структура, %			Зміна структури, % 2013 до 2011
				2011 рік	2012 рік	2013 рік	
Доходи від додаткових послуг, тис. грн.	8451,4	9881,1	10184	27,73	26,55	26,88	-0,84
Доходи від оформлення квитків, тис. грн.	22028,3	27337	27698,3	72,27	73,45	73,12	0,84
Всього доходів, тис. грн.	30479,7	37218,1	37882,3	100	100	100,00	0,00

Проведений аналіз дозволив визначити місце додаткових послуг в послугах вокзалів. Звичайно, найбільша частка доходів належить оформленню квитків. Та треба відзначити зростаючу роль додаткових послуг вокзалів, доходи від яких за останні три роки зросли на 20,50 % ( $10184,0/8451,4 \cdot 100 - 100$ ).

Одним з етапів аналізу додаткових послуг вокзалів є оцінка їх складу. Проаналізувавши склад додаткових послуг, ми виявили 57 основних з них та саме їх використали для аналізу. Оцінка складу основних додаткових послуг на вокзалах України проведена в табл. 3. В назвах вокзалів використані наступні умовні позначення: Х – Харків, Д – Донецьк, Л – Львів, О – Одеса, К – Київ, Дн – Дніпропетровськ, С – Сімферополь, Лу – Луганськ.

Таблиця 3

Оцінка складу додаткових послуг на вокзалах України

№	Найменування послуги	Вокзали							
		Х	Д	Л	О	К	Дн	С	Лу
1	Надання письмової довідки на прохання пасажирів	+	+	+	+	+	+	+	+
2	Оголошення по вокзальному гучномовцю на прохання пасажирів	+	+	+	+	+	+		+
3	Зберігання ручної поклажі в камерах схову	+	+	+	+	+	+	+	+

Продовження табл. 3

4	Примусове відмикання камери схову на прохання пасажирів	+		+		+	+		
5	<i>Послуги носія</i>	+	+	+	+	+	+		+
6	Зберігання багажу та вантажобагажу понад встановлений термін	+	+	+	+		+		+
7	Повідомлення про прибуття на адресу пасажирів багажу по телефону	+	+	+	+	+	+		+
8	Завантаження та розвантаження вантажобагажу	+	+	+	+	+	+		
9	Надання візка вантажовідправнику та вантажоотримувачу	+	+	+	+		+		+
10	Оформлення перевізного документа на багаж та вантажобагаж	+	+	+	+	+	+		+
11	Бронювання місць у багажному вагоні	+		+					
12	Пакування речей з окантуванням, пакування решіткою, окантування	+	+	+	+	+	+		
13	Доставка багажу автомобілем	+		+		+			
14	Користування залом очікування	+			+	+			
15	Користування залом очікування підвищеної комфортності	+	+	+	+		+	+	+
16	Надання напрокат книг, журналів у залі підвищеного комфорту	+				+			
17	Виклик таксі по телефону	+	+	+	+	+	+	+	+
18	Копіювально-розмножувальні роботи	+		+	+	+	+	+	+
19	Отримання від пасажирів замовлення на виклик носія у сервісному центрі	+	+	+	+	+		+	
20	Підзарядка мобільних телефонів	+	+		+		+	+	
21	Бронювання місць в готелі	+		+		+	+	+	+
22	Користування ПК (без доступу до мережі Інтернет)	+			+	+	+		
23	Ламінування	+		+	+	+			
24	Проживання пасажирів у кімнаті відпочинку сервіс –центра	+	+	+	+	+	+	+	+
25	Користування конференц - залом	+	+	+	+	+	+	+	
26	Факсимільна передача документа	+		+	+	+	+	+	
27	Користування ПК (з доступом до мережі «Інтернет») за 1 годину	+			+	+	+		
28	Екскурсійне обслуговування груп	+							
29	<i>«Експрес-передача»: перевезення одного конверта вагою до 1 кг</i>	+			+				
30	Проживання в номерах готелю	+							
31	Прасування	+				+	+		
32	Надання холодильника напрокат у номері готелю (або кімнаті відпочинку)	+	+						
33	Надання телевізора напрокат у номері готелю (або в сервіс-центрі)	+				+			+
34	Чищення одягу на замовлення громадян	+						+	
35	Підігрівання продуктів харчування у мікрохвильовій печі	+						+	
36	Пришивання гудзиків або надання ниток та голки	+							

Продовження табл. 3									
37	Користування телефоном	+		+		+	+	+	
38	Надання кондиціонера у номері	+							
39	Користування вентилятором	+							
40	<i>Послуги перукарні</i>	+		+					
41	Користування платним туалетом	+		+	+	+	+	+	
42	Користування душем	+	+		+	+		+	+
43	Користування феном або локоном	+					+	+	
44	Доставка проїзного документа на замовлення за місцем проживання, роботи, за 1 км	+		+	+		+		
45	Замовлення залізничних проїзних документів по телефону	+		+			+	+	
46	<i>Доставка квитків у потяг на поїзди дальнього сполучення зарезервованих через Інтернет</i>	+							
47	Користування більярдом	+							
48	Паркування транспортного засобу	+	+	+			+	+	
49	Автопослуги	+							
50	Підключення ноутбука		+						+
51	Замовлення по наданню туристичних послуг через туристичні фірми			+					
52	Послуги квартирного бюро				+				
53	Перегляд відеофільмів					+			
54	Брошування					+			
55	Надання міської довідки								+
56	Надання інформації щодо наявності вільних місць в готелях міста								+
57	Надання чаю, кави у сервіс-центрі				+	+	+	+	+
	Всього кількість основних послуг	4 9	2 0	2 9	28	3 0	29	2 3	16

Таким чином, склад додаткових послуг є достатньо різноманітним в залежності від існуючого попиту. Оцінка складу додаткових послуг вокзалів України дозволила виявити основні тенденції їх розвитку та закономірності їх виявлення.

### Висновки даного дослідження

Оцінка складу додаткових послуг вокзалів України дозволила виявити основні тенденції їх розвитку та закономірності їх виявлення. З проведеного дослідження можна зробити висновок, що склад додаткових послуг є достатньо різноманітним в залежності від існуючого попиту. Таким чином, можна виділити чинники, що впливають на формування складу додаткових послуг вокзалів:

1. Територіальне розташування. На вокзалах, які розташовані в прикордонній зоні (таких як Харків), існує найбільше різноманіття послуг. Вигідне територіальне розташування дозволяє здійснювати закордонні ділові поїздки за короткий час (наприклад, за один день можна вирушити до Белгороду та повернутися назад), що в свою чергу, призводить до зростання попиту на послуги вокзалів (таких як побутові послуги, послуги кімнат відпочинку, послуги готелю, кімнати для нарад, виклик таксі та ін.).

2. Туристична спрямованість. В містах туристичного значення (Львів, Одеса, Київ, Харків, Сімферополь) набувають визнання послуги вокзалів з організації екскурсій або замовлення туристичних послуг, що дозволяє пасажиру скоротити час на пошук необхідного туристичного маршруту, або час в очікуванні поїзду провести в пізнавальній екскурсії. Необхідно відзначити вокзал міста Одеса, де існує послуга квартирного бюро, та Сімферополя, де існує надання інформації про наявність вільних місць в готелях міста.

Створення нових послуг свідчить про високий рівень пасажироорієнтованості та сприяє збільшенню доходних надходжень вокзалів, а пасажиру дозволяє в короткий термін отримати повний спектр необхідних послуг, які зроблять перебування в місті більш цікавим.

3. Виробнича площа. В залежності від розміру існуючої площі, що знаходиться в розпорядженні вокзалів з'являються такі підрозділи як перукарні, готелі, паркувальні майданчики. У великих містах (наприклад, Харкові) існує готель як підрозділ вокзалу. У містах, де немає такої змоги, велика увага приділяється кімнатам відпочинку, вони створюються різного рівня комфортабельності та різної населеності (одномісні, двомісні, багатомісні).

4. Міжнародна спрямованість. Вокзали, що розташовані в прикордонних зонах мають у своєму складі послуги для іноземних гостей.

Таким чином, склад додаткових послуг на вокзалах України досить різноманітний і відображає основні потреби пасажирів. Результатом аналізу складу додаткових послуг вокзалів є формування рекомендацій для збільшення їх доходних надходжень:

1. Розвиток міських довідок. Необхідно приділити увагу впровадженню міських довідок по всій Україні (а не тільки у Сімферополі), а особливо у великих містах. Це дозволить збільшити доходи від додаткових послуг з мінімальними витратами.

2. Впровадження системи знижок. На даний час, гнучка система знижок існує тільки в Києві. Впровадження системи знижок на перебування в кімнатах відпочинку дозволить збільшити попит на послуги та заохочувати пасажирів до користування послугами саме вокзалів. Можна впровадити акцію – за 6 годин перебування в кімнаті відпочинку пасажир отримає подарунок безкоштовне прасування речей або безкоштовне користування феном та локоном.

3. На вокзалах Харкова, Донецька та Львова запровадити послугу надання чаю, кави у сервісному центрі.

Все це дозволить підвищити конкурентоспроможність додаткових послуг залізничних підприємств та збільшити їх прибутковість.

#### Список використаної літератури:

1. Аксьонов І. М., Гойхман І. М. Напрямки практичної діяльності підрозділів маркетингу залізничного транспорту в умовах кризових явищ / І. М. Аксьонов, І. М. Гойхман // Залізничний транспорт України. – Київ. – 2011. – № 1. – С. 33–36.
2. Шраменко О. В. Обґрунтування показників якості функціонування вокзального комплексу / О. В. Шраменко, М. В. Бугайчук // Вісник економіки транспорту та промисловості [Текст]: (зб. наук.-практ. ст.) / Транспортна академія України, Українська державна академія залізничного транспорту. – Х.: УкрДАЗТ, 2008. – Вип. 21. – С. 151–153.
3. Дергоусова А. О. Необхідність удосконалення структури управління сервіс-центру вокзалу в рамках організації залізничного туризму на залізницях України / А. О. Дергоусова // Науковий вісник Національного гірничого університету. – 2011. – № 5. – С. 137–142.
4. П'ятигорець Г. С. Удосконалення ціноутворення на додаткові послуги залізничних вокзалів: Дис. ... канд. екон. наук: 08.00.04. – Дніпропетровськ, 2012. – 233 с.
5. Яновський П. О. Пасажирські перевезення: навч. посіб. / П. О. Яновський. – К.: НАУ, 2008. – 469 с.
6. Покацкая Е. В. Пассажирский железнодорожный комплекс. Вокзалы: учеб. пособие для студентов вузов ж.д. транспорта / Е. В. Покацкая, А. С. Левченко. – Самара: СамГАПС, 2007. – 66 с.
7. Абрамов А. П., Галабурда В. Г., Иванова Е. И. Маркетинг на транспорте [Текст]: Учебник / Абрамов А. П., Галабурда В. Г. – М.: Желдориздат, 2001. – 329 с.
8. Смехов А. А. Маркетинговые модели транспортного рынка / А. А. Смехов. – М.: Транспорт, 1998. – 120 с.
9. Басова С. Н. Маркетинг услуг: Учебное пособие для студентов, обучающихся по дистанционным технологиям. 2-е изд. доп. и изм. / С. Н. Басова. – Хабаровск: РИЦ ХГАЭП, 2008. – 143 с.
10. Шкурин М. И. Маркетинг на транспорте: Учебное пособие для студентов транспортных специальностей вузов / М. И. Шкурин. – Гомель: БелГУТ, 2003. – 223 с.
11. Зюзина Н. Н. Экономическая оценка эффективности управления вокзальным комплексом: автореф. дис. канд.экон. наук: 08.00.04 / Н. Н. Зюзина. – М.: 2009. – 24 с.
12. Офіційний сайт Державного комітету статистики України [Електронний ресурс]. Режим доступу: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua).

## References:

1. Aksenov I. M., Goikhman I. M. Practical activity of the marketing Department of railway transport in the conditions of crisis events / I. M. Aksenov, I. M. Goikhman // The Railway transport of Ukraine. – Kiev. – 2011. – No. 1 – P. 33–36.
2. Shramenko E. C. justification of the quality indicators of the functioning of the station complex / A. C. Shramenko, M. C. Bohaychuk // journal of transport Economics and industry [Text]: (collected scientific articles.-practical use. Art.) / Transport Academy of Ukraine, Ukrainian state Academy of railway transport. Agricultural: UkrGaz, 2008. – Vol. 21. – P. 151–153.
3. Dergousova A. O. The need to improve the management structure of the service center station under the railway tourism on the Railways of Ukraine / A. A. Dergousova // Scientific Bulletin of National mining University. – 2011. – No. 5. – P. 137–142.
4. The pyatigortsem, S. Improving pricing for additional services railway stations: Dis. ... candles. Econ. Sciences: 08.00.04. – Dnepropetrovsk, 2012. – 233 p.
5. Yanovsky P. A. Passenger transport: training. the allowance. / P. A. Yanovsky. – K.: NAU, 2008. – 469 p.
6. Paracka E. C. railway Passenger complex. Stations: textbook. a manual for students W.D. transport / E. C. Paracka, A. S. Levchenko. – Samara: Smaps, 2007. – 66 p.
7. Abramov A. P., Galaburda C. G., Ivanova E. I. Marketing transport [Text]: Textbook / Abramov A. P., Galaburda Century, – M: Galdorisi, 2001. – 329 p.
8. Smekhov A. A. Marketing model of the transport market / A. A. laughter. – M.: Transport, 1998. – 120 p.
9. Basov S. N. Marketing of services: a manual for students studying via distance technologies. 2nd ed. supplementary and edit. / S. H. Basov. – Khabarovsk: the RITZ JGAAP, 2008. – 143 p.
10. The Shkurin M. I. Marketing transportation: a manual for students of transport specialties / M And. the Shkurin. – Gomel: Belsut, 2003. – 223 p.
11. Zyuzin N. N. Economic evaluation of the effectiveness of the management of the station complex: author. dis. Kida.Econ. Sciences: 08.00.04 / N. N. Zyuzin. – M.: 2009. – 24 p.
12. Official website of the State Committee of statistics of Ukraine [Electronic resource]. Mode of access: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua).

Поступила в редакцию 05.01 2015 г.