

УДК 656.211.5

**Кисіль Світлана Вікторівна**, здобувач, (<http://orcid.org/0000-0002-4655-8398>).

Український державний університет залізничного транспорту, м. Харків, Україна. М. Феєрбаха, 7, м. Харків, Україна, 61050.

### ВПРОВАДЖЕННЯ НОВИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В РОЗВИТОК ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ ЗАЛІЗНИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Стаття присвячена питанню підвищення ефективності додаткових послуг залізничних підприємств. Розвиток залізничної інфраструктури за напрямком клієнтоорієнтованості відповідає сучасним вимогам та європейським стандартам реформування галузі. В ході дослідження виявлено, що пріоритетним напрямком підвищення конкурентоспроможності, інвестиційної привабливості, ефективності менеджменту є удосконалення існуючих додаткових послуг та впровадження нових, як диктує розвиток суспільства та вимоги пасажирів до сервісу та якості обслуговування.

Запропоновано підвищувати ефективність додаткових послуг та їх популяризувати шляхом впровадження нових інформаційних технологій.

**Ключові слова:** додаткова послуга, інформаційні технології, ефективність, популяризація, пасажир.

**Кысиль Светлана Викторовна**, соискатель, (<http://orcid.org/0000-0002-4655-8398>).

Украинский государственный университет железнодорожного транспорта, г. Харьков, Украина. Пл. Феєрбаха, 7, г. Харьков, Украина, 61050.

### ВНЕДРЕНИЕ НОВЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РАЗВИТИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Статья посвящена вопросу повышения эффективности дополнительных услуг железнодорожных предприятий. Развитие железнодорожной инфраструктуры по направлению клиентоориентированности соответствует современным требованиям и европейским стандартам реформирования отрасли. В ходе исследования выявлено, что приоритетным направлением повышения конкурентоспособности, инвестиционной привлекательности, эффективности менеджмента является совершенствование существующих дополнительных услуг и внедрение новых, как диктует развитие общества и требования пассажиров к сервису и качеству обслуживания.

Предложено повышать эффективность дополнительных услуг и их популяризовать путем внедрения новых информационных технологий.

**Ключевые слова:** дополнительная услуга, информационные технологии, пассажир, популярность, эффективность.

**Kysil Svitlana Viktorivna**, the applicant of the Ukrainian state University of railway transport, (<http://orcid.org/0000-0002-4655-8398>), Kharkov, Ukraine, Feerbakha Pl., 7, Kharkov, Ukraine, 61050.

### THE INTRODUCTION OF NEW INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE DEVELOPMENT OF ADDITIONAL SERVICES OF RAILWAY UNDERTAKINGS

The article is devoted to the question of increase of efficiency of additional services of railway enterprises. The development of railway infrastructure in the direction of customer orientation corresponds to modern requirements and European standards reforms. The study identified that a priority area of competitiveness, investment attractiveness, and effectiveness of management is the improvement of existing supplementary services and the introduction of new, dictates the development of society and the requirements of passengers to the service and quality of service.

It is proposed to increase the efficiency of services and to promote through the introduction of new information technologies.

**Keywords:** additional service, information technology, efficiency, incentives, the passenger.

### Постановка проблеми

Сучасний розвиток залізничного транспорту зумовлений корпоратизацією галузі з метою підвищення інвестиційної привабливості, ефективності функціонування та її конкурентоспроможності. Всі підприємства залізничного транспорту намагаються працювати на принципах самоокупності, але в пасажирських перевезеннях це не завжди можливо, що і стає головною проблемою.

Головним чинником успішної діяльності будь-якого підприємства пасажирського залізничного транспорту є його клієнтоорієнтованість. Саме пасажир (клієнт) стимулює

підприємство підвищувати стандарти обслуговування та проводити постійний моніторинг потреб та недоліків у додаткових послугах.

Функціонування додаткових послуг залізничних підприємств обумовлює рівень клієнтоорієнтованості, рівень розвитку підприємства та ступінь євроінтеграції.

Підсумки V Міжнародної конференції «Маркетинг та логістика в системі менеджменту на залізничному транспорті», яка проходила з 29 вересня по 2 жовтня 2015 року у м. Кам'янець-Подільському [1], підтверджують важливість розвитку додаткових послуг залізничних підприємств з орієнтацією на пасажирів, а також те, що керівники підприємств усвідомлюють необхідність змін та впровадження новітніх технологій.

Необхідність розвитку додаткових послуг залізничних підприємств відповідно до пріоритетних напрямів корпоратизації залізничної галузі і зумовило вибір напрямку даного дослідження.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Проблемам підвищення ефективності додаткових послуг залізничних підприємств присвячені наукові праці О. В. Бакалінського, В. В. Вертель, Г. С. П'ятигорець, В. І. Пасічника [2–5] та ін. Розробкою теоретичних та методичних основ впровадження інформаційних технологій в пасажирських перевезеннях займаються В. П. Гудкова, І. О. Жарська, Л. В. Костюченко [6–8] та ін.

#### **Постановка завдання.**

**Метою дослідження** є розробка теоретичних та методичних основ впровадження інформаційних технологій в розвиток додаткових послуг залізничних підприємств з метою підвищення їх ефективності.

#### **Виклад основного матеріалу дослідження.**

Розвиток залізничної інфраструктури за напрямком клієнтоорієнтованості відповідає сучасним вимогам та європейським стандартам реформування галузі. На цьому шляху керівництво впроваджує нову систему спілкування з пасажирів у формі гарячої лінії, яка сприяє підвищенню ефективності роботи залізничних підприємств, зменшенню корупції та неефективного менеджменту [9].

Пріоритетним напрямком підвищення конкурентоспроможності, інвестиційної привабливості, ефективності менеджменту є удосконалення існуючих додаткових послуг та впровадження нових, які диктує розвиток суспільства та вимоги пасажирів до сервісу та якості обслуговування.

Удосконалення додаткових послуг залізничних підприємств є актуальною, нагальною потребою через те, що багато років їх значення було недооцінене.

Одним із шляхів удосконалення додаткових послуг пропонується впровадження нових інформаційних технологій в розвиток додаткових послуг залізничних підприємств. Останнім часом, кількість придбаних квитків через всевітню мережу зростає з кожним днем. Тож пропонується впровадити перелік додаткових послуг для пасажирів разом із купівлею квитка на вже існуючому сайті [10].

На практиці це може бути проміжний етап між замовленням квитка та його оплатою.

Етапи впровадження нових інформаційних технологій в розвиток додаткових послуг залізничних підприємств:

1. Вибір шляху прямування.

На рис. 1 зображений приклад вибору шляху прямування за допомогою інформаційних технологій на сайті [10].

2. Оформлення замовлення – вибір поїзда, вибір місця та ін.

На рис. 2 зображений приклад вибору поїзда та місця за допомогою інформаційних технологій на сайті [10].

Звідки: **Харків** → Куди: **Одеса**

Дата відправлення: **02.11.2015** Час відправлення від: **00:00**  Туди і назад

**Пошук поїздів на 02.11.2015**

№ поїзда ↑↓	Звідки / Куди	Дата	Відправлення ↑↓ Прибуття ↓↑	Тривалість ↑↓	Вільних місць
<b>471 O</b>	Харків-Пас Одеса-Головна	Відправлення понеділок, 02.11.2015	16:13 09:17	17:04	<b>K 13</b> <input type="button" value="Вибрати"/>
		Прибуття вівторок, 03.11.2015			<b>П 44</b> <input type="button" value="Вибрати"/>
<b>059 Д</b>	Харків-Пас Одеса-Головна	Відправлення понеділок, 02.11.2015	17:22 07:59	14:37	<b>K 17</b> <input type="button" value="Вибрати"/>
		Прибуття вівторок, 03.11.2015			<b>П 56</b> <input type="button" value="Вибрати"/>

Рис. 1. Приклад вибору шляху прямування за допомогою інформаційних технологій на сайті [10].

Поїзд: 059 Д, Вагони: **1** 6 **2** 3 **4** 4 **6** 2 **17** 2

02.11.2015

№	Місце	Опції	Послуги	Ціна (грн)
1	Вагон: 1, Місце: 30	<input checked="" type="radio"/> Купити <input checked="" type="radio"/> Повний <input type="radio"/> Резервувати ? <input type="radio"/> Дітячий <input type="checkbox"/> Перевезення багажу ? <input type="radio"/> Студентський Прізвище: <input type="text" value="Кисіль"/> Ім'я: <input type="text" value="Світлана"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Постільна білизна <input type="checkbox"/> 2 Чай <input checked="" type="checkbox"/> 1 Чай	274,29* <input type="button" value="Відмінити"/>

\* з урахуванням всіх послуг

Обов'язково введіть прізвище та ім'я пасажирів, який буде здійснювати поїздку.

**274,29 грн**

Рис. 2. Приклад вибору поїзда та місця за допомогою інформаційних технологій на сайті [10].

3. Ознайомлення з переліком додаткових послуг, що надаються на залізничних підприємствах (типу вокзал-пасажирський) у пункті прибуття (або у пункті відправлення).

На рис. 3 схематично зображено впровадження інформаційних технологій у розвиток додаткових послуг.

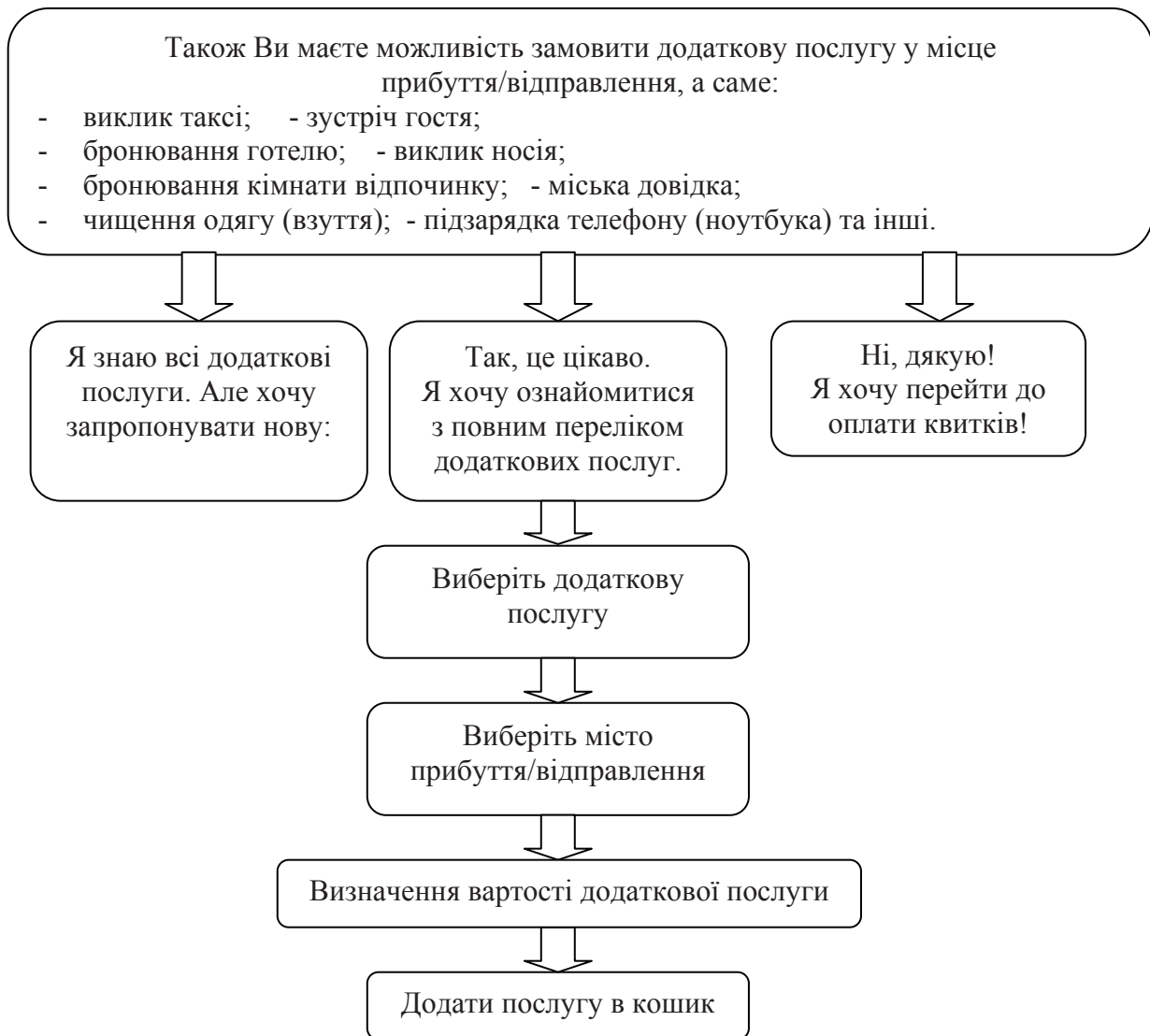


Рис. 3 – Схематичне зображення впровадження інформаційних технологій у розвиток додаткових послуг

На цьому етапі є можливість запропонувати нову послугу, якої немає в переліку, але якою хотів би скористатися пасажир.

3.1 Проглянути повний перелік додаткових послуг.

3.1.1 Вибір додаткової послуги.

Наприклад, пасажир замовляє кімнату відпочинку на 3 години для зручного очікування.

3.1.2 Вибір міста прибуття.

3.1.3 Визначення вартості послуги.

3.1.4 Додати послугу до кошика.

3.2 Можливість запропонувати нову послугу.

3.3 Перехід до наступного етапу – оплати квитків.

4 Оплата квитків та послуг.

Після цього черговий по станції отримує повідомлення та передає повідомлення працівнику сервіс-центра, який чекає гостя в необхідний день та час. Клієнт роздруковує бланк-замовлення та пред'являє його на місці прибуття.

Кошти за додаткові послуги перераховуються тому, підприємству, яке безпосередньо буде надавати послугу.

### Висновки даного дослідження

Впровадження нових інформаційних технологій в розвиток додаткових послуг залізничних підприємств сприятиме:

1. Зростанню популярності додаткових послуг залізничних підприємств – деякі пасажери незнайомі з повним переліком послуг, які надаються на підприємствах.
2. Збільшенню доходності додаткових послуг.
3. Зростанню попиту на додаткові послуги.
4. Підвищенню ефективності функціонування додаткових послуг.
5. Дозволить оперативно моніторити рівень затребуваності послуг та формувати попит на нові послуги залізничних підприємств.

Також необхідно відзначити і недоліки впровадження інформаційних технологій:

1. Необхідність розробки потрібного програмного забезпечення.
2. Затримка отримання доходів (коштів від користування послугами) кінцевими надавачами послуг.
3. Вартість послуги може бути визначена тільки після вибору пункту надання послуг, та може відрізнятись в залежності від географічного розташування залізничних підприємств та їх класності.

Але підсумовуючи вищесказане, можна стверджувати що сучасний рівень розвитку суспільства вимагає впровадження нових технологій у функціонування залізничних підприємств, і зокрема, в галузь пасажирських перевезень. Запропоновані заходи по підвищенню ефективності додаткових послуг залізничних підприємств сприятимуть підвищенню конкурентоспроможності додаткових послуг та збільшенню їх прибутковості.

### Список використаної літератури:

1. Орієнтир-пасажир: підсумки V Міжнародної конференції "Маркетинг та логістика в системі менеджменту на залізничному транспорті" [Електронний ресурс] / О.Плотнікова // Газета "Магістраль". – 2015. – № 78. – С.3. – Режим доступу: <http://www.magistral-uz.com.ua/file/708.pdf>.
2. Бакалінський О. В. Маркетинг пасажирських перевезень перспективними видами рухомого складу залізниць: теорія, методологія, практика [Текст] : дис. ... д-ра екон. наук : 08.00.04 / Бакалінський Олександр Вікторович ; Держ. екон.-технол. ун-т трансп. – К., 2012.– 461 арк.
3. Вертель В. В. Маркетингове дослідження незадоволеного попиту на пасажирські перевезення залізницями [Текст] : дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04 / Вертель Валентина Вікторівна; Держ. екон.-технол. ун-т трансп. – К., 2012. – 192 арк.
4. П'ятигорець Г .С. Удосконалення ціноутворення на додаткові послуги залізничних вокзалів: Дис. ...канд. екон. наук: 08.00.04. – Дніпропетровськ, 2012. – 233 с.
5. Пасічник В. І. Підвищення якості транспортних послуг з використанням маркетингових досліджень / В. І. Пасічник, О. В. Пацьора, В. П. Зюзіна // Збірник наукових праць Державного економіко-технологічного університету транспорту. –2014. – Вип. 27. – С. 29–34.
6. Гудкова В. П. Обґрунтування необхідності впровадження нових інформаційних технологій в сфері пасажирських перевезень залізниць / В. П. Гудкова, О. М. Кравчук // Збірник наукових праць Державного економіко-технологічного університету транспорту. Сер. : Економіка і управління, 2014. – Вип. 27. – С. 78–87.
7. Жарська І. О. Інформаційні системи й технології в системі маркетингу залізничного транспорту / І. О. Жарська // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2013. – № 1. – С. 100–111.
8. Костюченко Л. В. Застосування інноваційних технологій у сфері транспортного обслуговування / Л. В. Костюченко, О. Л. Ничик // Збірник наукових праць Державного економіко-технологічного університету транспорту. – 2014. – Вип. 27. – С. 17–22.
9. Тройнікова О.М. Економічний підхід до безпеки транспортних послуг / О. М. Тройнікова // Економіка України : політико-економ. журн. – 2011. – № 3. – С. 92–94.
10. <http://booking.uz.gov.ua/>

### References:

1. Landmark-passenger: results of the V International conference "Marketing and logistics in management system on railway transport" [Orientir-pasazhir: pidsumki V Mizhnarodnoi konferencii "Marketing ta logistika v sistemі menedzhmentu na zaliznichnomu transporti"] [Elektronnij resurs] / O.Plotnikova // Gazeta "Magistral". – 2015. – № 78. – P.3. – Rezhim dostupu: <http://www.magistral-uz.com.ua/file/708.pdf>.
2. Bakalinskij O. V. Marketing of passenger transportation promising types of rolling stock Railways: theory, methodology, practice [Text] : dis. ... d-ra ekon. sciences : 08.00.04 / Bakalinsky Alexander ; State economic and technological University of transport. – K., 2012. – 461 p.
3. Vertel' V. V. Marketing research of unsatisfied demand for passenger transport Railways [Text]: dis. ... candidate. econ. sciences: 08.00.04 / Vertel' Valentina Viktorovna; State economic and technological University of transport. – K., 2012. – 192 p.

4. Pyatigorets G. S. Improvement of pricing for additional services train stations: Dis. ...candidate. econ. sciences: 08.00.04. – Kiev, 2012. – 233 p.
5. Pasechnik V. I. Improving the quality of transport services using marketing research / V. I. Pasechnik, A. V. Pacora, V. P. Zyuzina // Collection of scientific works of the State economic and technological University of transport. - 2014. – Vol. 27. – P. 29–34.
6. Gudkova V. P. The Rationale for the introduction of new information technologies in the sphere of passenger traffic of Railways. V. P. Gudkov, A. M. Kravchuk // Collection of scientific works of the State economic and technological University of transport. Series: Economics and management, 2014. – Vol. 27. – P. 78–87.
7. Zharska I. A. Information systems and technologies in the marketing system of railway transport / I. A. Zharska // Marketing and management of innovations. – 2013. – No. 1. – P. 100–111.
8. Kostyuchenko L. V. Application of innovative technologies in the field of transport services / L. V. Kostyuchenko, A. L. Niciu // Collection of scientific works of the State economic and technological University of transport. – 2014. – Vol. 27. – P. 17–22.
9. Troynikova O. M. Economic approach to security transport services / O. M. Troynikova // Economy of Ukraine: political and economic journal. – 2011. – No. 3. – P. 92–94.
10. <http://booking.uz.gov.ua/>

Поступила в редакцию 15. 10 2015 г.