

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

Кафедра Туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

На правах рукопису

НІКОЛАЄВ ЮРІЙ ЮРІЙОВИЧ

СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТУРИЗМУ

Спеціальність 242 Туризм
(код) (назва спеціальності)

Освітня програма Туризм
(назва)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавр

Науковий керівник:

Марценюк Лариса Володимирівна,
доктор економічних наук, професор кафедри

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол засідання кафедри

№ 9

від 14.06.2022р

Завідувач кафедри



(підпис)

Тетяна Тесленко

(Ім'я, прізвище)

Дніпро, 2022

ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
Рівень вищої освіти бакалавр
Спеціальність 242 «Туризм»

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Завідувач кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу

 /Тесленко Т.В./

« 14 » 06 2022 року

ЗАВДАННЯ НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ (ПРОЕКТ) СТУДЕНТУ

Ніколаєв Юрій Юрійович
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи (проекту) СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ ЗАЛІЗНИЧНОГО
ТУРИЗМУ

керівник роботи (проекту) Марценюк Л.В., д.е.н., проф. кафедри
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджена наказом по Університету від 06.05.2022 р. № 25-02

2. Строк подання студентом роботи (проекту) 10.06.2022 р.

3. Вихідні дані до роботи (проекту): статистична звітність міжнародних організацій, регіональних об'єднань та органів державної влади країн; наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених з питань глобальної проблематики розвитку світового туризму; національні та міжнародні нормативно-правові документи.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):

Вступ

Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПЕРЕДУМОВИ РОЗВИТКУ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТУРИЗМУ

Розділ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ВОКЗАЛЬНИХ КОМПЛЕКСІВ УКРАЇНИ

ЗА 2018-2020 РОКИ

Розділ 3. ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ

Висновки

Список використаних джерел.

Анотація

Відомості про об'єм пояснювальної записки: 76 стор., 15 рис., 1 табл., 37 джерел.

Ключові слова: залізничний транспорт, пасажирські перевезення, вокзальний комплекс, регіональна філія, безпека руху, транспортна послуга, музей залізничного транспорту.

Представлене дослідження містить контент щодо організації туристичних перевезень залізницями широкої та вузької колії у країнах Європи та світу, ретроспективу пасажирських перевезень в Україні залізницями вузької колії та розвитку залізничного туризму.

Організація сервісного обслуговування пасажирів вокзальними комплексами України та їх аналіз за 2018-2020 роки вимагають пошуку нових форм роботи з пасажирами та туристами у вокзальних комплексах за рахунок організації екскурсійної діяльності, переносу музеїв до вокзалів, відкритого доступу до них як до будь-якої туристичної локації, що має місце у провідних країнах світу.

ANNOTATION

Information on the volume of the explanatory note: 76 pages, 15 figures, tables, 37 sources.

Keywords: *Railway transport, passenger transportation, train station, regional branch, traffic safety, transport service, railway museum.*

The presented research contains content on the organization of tourist transportation by railways of a wide and narrow track in the countries of Europe and the world, retrospective of passenger transportation in Ukraine by railways of a narrow track and the development of railway tourism.

Organization of passenger service by the train station complexes of Ukraine and their analysis for 2018-2020 require the search for new forms of work with passengers and tourists in the stilents through the organization of excursion activities, transfer of museums to the stations, open access to them as any tourist location, that occurs in the leading countries of the world.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПЕРЕДУМОВИ РОЗВИТКУ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТУРИЗМУ	9
1.1 Огляд літератури і наукових джерел щодо виникнення залізничного туризму	9
1.2 Організація туристичних перевезень залізницями широкої колії.....	12
1.3 Організація туристичних перевезень вузькоколійними залізницями.....	26
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ВОКЗАЛЬНИХ КОМПЛЕКСІВ УКРАЇНИ ЗА 2018-2020 РОКИ	32
2.1 Класифікація транспортних подорожей і транспортних засобів у туризмі	32
2.2. Організація сервісного обслуговування пасажирів вокзальними комплексами України.....	37
2.3 Аналіз системи надання послуг вокзалами Львів, Київ-Пасажирський та Дніпро у 2018-2020 роках	53
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ	62
3.1 Відновлення туристичних залізничних перевезень.....	62
3.2 Організація екскурсійної діяльності на базі вокзальних комплексів	64
ВИСНОВКИ.....	70

Вступ

Актуальність теми. Одним із найважливіших інструментів підвищення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств на міжнародному ринку є забезпечення високої якості продукції, що може бути досягнуто або за рахунок інвестицій у нові технології, або, що є більш реалістичним для українських підприємств, за рахунок удосконалення організації виробництва та управлінської системи. Відповідно до положень TQM (Загальне управління якістю) акцент робиться на підвищення якості на всьому життєвому циклі продукту для максимально повного задоволення запитів клієнтів.

Транспорт є однією з найважливіших галузей суспільного виробництва і покликаний задовольняти потреби населення та суспільного виробництва в перевезеннях. Поступове входження українських транспортних підприємств у міжнародний економічний простір вимагає впровадження сучасних стандартів якості, головною метою яких є забезпечення та постійне підвищення вимог до якості продукції. Шляхом до поліпшення ситуації у сфері управління якістю вітчизняних підприємств повинне стати розроблення сучасної системи управління підприємствами, яка б визначала пріоритетні цілі діяльності. Основним елементом цієї системи потрібно визначити орієнтацію на якість продукції та послуг, освоєння нових технологій, гнучку цінову політику та високу культуру обслуговування з урахуванням конкретних вимог та очікувань споживачів.

Вокзали України відіграють величезну роль як у забезпеченні потреб споживачів в отриманні якісних вокзальних послуг, так й у підтриманні належного рівня розвитку усієї транспортної галузі. В теперішній час у вокзалах України досягнуто практично європейський рівень сервісу і комфорту, але досвід використання вокзалів у туристичному секторі ще недостатньо реалізований.

Незважаючи на велику кількість наукових праць, у теорії та практиці розвитку пасажирських залізничних перевезень, організація розвитку

охопленням усіх стадій її життєвого циклу. В свою чергу – *управління якістю* – сукупність методів і видів діяльності оперативного характеру для виконання вимог якості. Управління якістю продукції має на меті створення конкурентоспроможної пропозиції з огляду на наявну на ринках продукцію конкурентів.

У дипломній роботі застосовані загально-наукові та конкретні методи досліджень, а саме:

- економічного аналізу – для порівняння техніко-економічних показників діяльності роботи підрозділів вокзалу, що надають додаткові послуги;
- фінансового аналізу – для дослідження прибутковості підсобно-допоміжної діяльності вокзального комплексу;
- методи маркетингового дослідження – для аналізу маркетингових досліджень за допомогою анкетування пасажирів;
- SWOT-аналізу – для оцінки внутрішнього та зовнішнього середовища вокзалу, його слабких та сильних сторін;

Практична значимість одержаних результатів полягає в подальшому розвитку організації пасажирських перевезень, їх відповідності європейському рівню, що в подальшому сприятиме економічному розвитку та інвестиційної привабливості України, що в свою чергу, відповідає пріоритетам Транспортної стратегії України на період до 2030 року та Стратегії розвитку туризму та курортів України до 2026 року.

ВИСНОВКИ

Залізничний транспорт України в сучасних умовах виконує важливу стратегічну функцію – забезпечує потреби суспільства в пасажирських перевезеннях усіх категорій пасажирів, компенсує збитки за рахунок прибутку, отриманого від організації вантажних перевезень, наведений ретроспективний аналіз залізничного туризму в Україні.

У зв'язку із вищевказаним в дипломній бакалаврській роботі проаналізована система управління якістю надання додаткових послуг пасажирам вокзалів на залізничному транспорті України, проаналізовано досвід організації туристичних перевезень залізницями широкої колії у європейських державах та світі, проаналізовано досвід організації туристичних перевезень залізницями вузької колії у світі, проаналізовано діяльність музеїв залізничного транспорту, що мають світове значення та облаштовані у вокзальних комплексах Канади, США, інших держав. Дослідження проілюстровані відповідними фото.

У другому розділі проаналізовано нормативно-правову базу організації надання сервісних послуг пасажирам вокзалів, доведено, що перелік документів, що регламентує процес надання послуг у вокзалах залізниць України практично відповідає європейським вимогам, графічно наведена структура послуг, що входить до комплексу, порядок їх надання та контролю за виконанням. Доведено необхідність того, що комплекс сервісних послуг бути розширений за рахунок облаштування музеїв залізничного транспорту саме у приміщеннях вокзалів, а не так як зараз, коли усі приміщення вокзалів розташовані у будівлях регіональних управлінських структур залізничного транспорту і знаходяться поза зоною доступності до них з боку пересічених громадян України.

На підставі аналізу фінансових показників вокзалів Дніпро, Київ-Пас. та Львів доведено, що у 2020 році намітився спад об'ємів пасажирських перевезень за об'єктивних причин, що вимагає від керівництва Вокзальної компанії пошуку нових форм роботи з пасажирами, надання нових

сервісних послуг тощо. Пожвавити роботу залізниць щодо пасажирських перевезень в частині надання послуг запропоновано через збільшення відкритості залізниць там, де це не пов'язано із питаннями безпеки – у приміщеннях вокзальних комплексів, що мають вихід до міста й навпаки й не мають виходу на станційні колії за рахунок облаштування музеїв залізниць, що мають місце на всіх регіональних філіях.

Така відкритість в подальшому буде сприяти залученню додаткових пасажирів, в тому числі туристів й, відповідно, підвищенню попиту як на перевезення так й на туристичне екскурсійне обслуговування.