

АНОТАЦІЯ

Ващенко О. М. Удосконалення менеджменту залізничних пасажирських перевезень в умовах цифровізації ринку. Кваліфікаційна наукова робота на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 073 «Менеджмент» (07– Управління та адміністрування). – Український державний університет науки і технологій, Дніпро, 2026.

В умовах повномасштабної війни українська залізниця підтвердила свою системоутворювальну роль у забезпеченні пасажирської мобільності та функціонуванні транспортної системи країни, що обумовлює необхідність трансформації механізмів управління пасажирськими перевезеннями з метою посилення функціональної ефективності та стійкості транспортної системи.

Розширення міжнародного пасажирського сполучення підкреслює критичну необхідність інтеграції інноваційних цифрових та управлінських рішень, спрямованих на комплексну цифрову трансформацію залізничного транспорту, підвищення його конкурентоспроможності та формування високоякісних, клієнтоорієнтованих сервісів обслуговування пасажирів.

Предметом дисертації є розробка та обґрунтування теоретичних і методичних положень, а також практичних рекомендацій щодо удосконалення менеджменту залізничних пасажирських перевезень в умовах глобальної цифровізації основних процесів, яка виступає ключовим елементом забезпечення сталого функціонування транспортної галузі.

У дослідженні здійснено комплексний аналіз ключових наукових підходів до інтерпретації понять «менеджмент пасажирських залізничних перевезень». На основі проведеного аналізу сформовано авторське визначення поняття «система менеджменту пасажирських залізничних перевезень», яке відображає її зміст, цілі, принципи та організаційно-функціональну структуру.

Дослідження провідних вчених в галузі залізничного транспорту показало, що маючи низку проблем, на сьогодні, пасажирські перевезення мають дуже скрутне становище, це стосується якості рухомого складу,

інфраструктури та соціальної спрямованості пасажирських перевезень. Але як стратегічний транспорт він працює у дуже складних умовах, виконуючі перевезення великій кількості пасажирів.

Протягом останніх років функціонування залізничного транспорту України відбувається в умовах значних викликів, обумовлених наслідками повномасштабної війни, хронічним недофінансуванням галузі та недосконалістю економічної моделі організації пасажирських перевезень. Ситуація ускладнюється суттєвими збитками, дисбалансом у рівні сервісного обслуговування та комфортності подорожей порівняно з європейськими стандартами.

Проведений аналіз сучасного стану менеджменту залізничних пасажирських перевезень показав впровадження цифрових технологій в діяльність пасажирського комплексу залізничного транспорту. Разом із тим виявлено значний потенціал подальшого розвитку цифрових рішень, що вимагає їх систематизації, комплексного впровадження та інтеграції в процеси прийняття управлінських рішень.

Сформовано підходи щодо впровадження цифрових інструментів для оптимізації управління пасажирськими перевезеннями, підвищення ефективності роботи персоналу та покращення якості транспортного обслуговування. Це сприяє посиленню ролі залізничного транспорту у сегменті пасажирських перевезень та інтеграції його у національну економічну систему.

Запропоновано удосконалену модель управління пасажирськими залізничними перевезеннями на основі цифрової трансформації, яка окреслює ключові концептуальні напрями розвитку галузі, зокрема впровадження підходів сервісу 5.0, інтерактивних інформаційних систем, хмарних технологій, цифрових платформ, смарт-інфраструктури та смарт-квитка. Запропонована модель орієнтована на підвищення рівня задоволення потреб пасажирів, створення єдиного цифрового середовища функціонування галузі та зростання ефективності й конкурентоспроможності пасажирських перевезень.

Сформовано класифікацію пасажирів залізничного транспорту з урахуванням основних факторів впливу, що визначають потреби та поведінку

пасажирів. Використання такої класифікації дає змогу реалізовувати персоналізований підхід до надання транспортних послуг, оптимізувати їхній рівень і якість, а також підвищувати конкурентоспроможність залізничних перевезень шляхом орієнтації на різні категорії пасажирів та їхні очікування.

Надано пропозиції щодо гарячого харчування пасажирів за рахунок впровадження через диференційоване меню для класів вагонів «Люкс», «Купе» та «Плацкарт», підвищуючи якість сервісу та рівень задоволеності клієнтів.

Запропоновано коригуючий коефіцієнт комфорту, який враховує розташування полиці в купе, близькість до санітарних зон та рівень попиту, що дозволяє підвищувати економічну ефективність перевезень та більш обґрунтовано відображати вартість пасажирських послуг.

В роботі сформовано інтегральний індекс якості перевезень, який враховує комфорт, рівень сервісу, ефективність роботи персоналу та цифрові послуги, що дозволяє порівнювати якість обслуговування за різними маршрутами, періодами та типами поїздів.

Запропоновано клієнтоорієнтовану модель цифрової трансформації пасажирських залізничних перевезень, яка забезпечує цифрове середовище для управління досвідом пасажирів на всіх етапах транспортного обслуговування. Модель підвищує ефективність надання послуг з точки зору принципів клієнтоорієнтованості, забезпечує персоналізацію сервісу, сприяє вдосконаленню управлінських рішень та підвищує конкурентоспроможність залізничних перевезень.

Удосконалено модель менеджменту залізничних пасажирських перевезень на засадах клієнтоорієнтованого підходу, у межах якої потреби пасажирів визначають критерії управлінських рішень, а ефективність діяльності перевізника оцінюється за комплексним індексом якості послуг, що поєднує технічні, організаційні та сервісні показники.

Практичні результати дисертаційного дослідження застосовуються для організації процесів впровадження сучасного обладнання на об'єктах залізничного транспорту, а також для управління інженерними та цифровими проектами, спрямованими на підвищення ефективності функціонування

транспортної системи та розвитку систем моніторингу якості обслуговування пасажирів і інфраструктурних об'єктів залізничного транспорту.

Ключові слова: цифровізація, клієнтоорієнтованість, антикризові стратегії, менеджмент, пасажирські залізничні перевезення, управлінські рішення, індекс якості, цифровий розвиток, управління, глобальні тренди, конкуренція, залізнична інфраструктура, підприємства залізничного транспорту, стратегія, інновації.

ABSTRACT

Vashchenko O. M. Improving the management of railway passenger transportation in the conditions of market digitalization. Qualification scientific work in the form of a manuscript.

Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy in the specialty 073 Management. - Ukrainian State University of Science and Technology, Dnipro, 2026

In the conditions of a full-scale war, the Ukrainian railways confirmed their system-forming role in ensuring passenger mobility and the functioning of the country's transport system, which necessitates the transformation of passenger transportation management mechanisms in order to enhance the functional efficiency and sustainability of the transport system.

The expansion of international passenger traffic emphasizes the critical need to integrate innovative digital and management solutions aimed at the comprehensive digital transformation of railway transport, increasing its competitiveness and forming high-quality, customer-oriented passenger services.

The subject of the dissertation is the development and substantiation of theoretical and methodological provisions, as well as practical recommendations for improving the management of railway passenger transportation in the context of

global digitalization of basic processes, which is a key element in ensuring the sustainable functioning of the transport industry.

The study carried out a comprehensive analysis of key scientific approaches to the interpretation of the concepts of "railway passenger transportation management". Based on the analysis, the author's definition of the concept of "railway passenger transportation management system" was formed, which reflects its content, goals, principles and organizational and functional structure.

Research by leading scientists in the field of railway transport has shown that, having a number of problems, today, passenger transport is in a very difficult situation, this concerns the quality of rolling stock, infrastructure and social orientation of passenger transport. But as a strategic transport it operates in very difficult conditions, carrying out transportation of a large number of passengers.

In recent years, the functioning of railway transport in Ukraine has been taking place in conditions of significant challenges, caused by the consequences of a full-scale war, chronic underfinancing of the industry and the imperfection of the economic model of organizing passenger transport. The situation is complicated by significant losses, imbalance in the level of service and comfort of travel compared to European standards.

The analysis of the current state of railway passenger transport management showed the introduction of digital technologies into the activities of the passenger railway transport complex. At the same time, a significant potential for the further development of digital solutions was identified, which requires their systematization, comprehensive implementation and integration into the processes of managerial decision-making.

Approaches to the implementation of digital tools for optimizing passenger transport management, increasing staff efficiency and improving the quality of transport services have been developed. This contributes to strengthening the role of railway transport in the passenger transport segment and its integration into the national economic system.

An improved model of passenger rail transportation management based on digital transformation is proposed, which outlines the key conceptual directions of the

industry development, in particular, the implementation of service 5.0 approaches, interactive information systems, cloud technologies, digital platforms, smart infrastructure and smart tickets. The proposed model is focused on increasing the level of satisfaction of passenger needs, creating a single digital environment for the functioning of the industry and increasing the efficiency and competitiveness of passenger transportation.

A classification of rail transport passengers has been formed, taking into account the main influencing factors that determine the needs and behavior of passengers. The use of such a classification makes it possible to implement a personalized approach to the provision of transport services, optimize their level and quality, and also increase the competitiveness of rail transportation by focusing on different categories of passengers and their expectations.

Proposals are made for hot meals for passengers by introducing a differentiated menu for the “Lux”, “Coupe” and “Platzkart” classes of cars, increasing the quality of service and the level of customer satisfaction.

A corrective comfort coefficient is proposed, which takes into account the location of the shelf in the compartment, proximity to sanitary areas and the level of demand, which allows increasing the economic efficiency of transportation and more reasonably reflecting the cost of passenger services.

The work has formed an integral index of transportation quality, which takes into account comfort, level of service, staff efficiency and digital services, which allows comparing the quality of service on different routes, periods and types of trains.

A customer-oriented model of digital transformation of passenger rail transportation is proposed, which provides a digital environment for managing the passenger experience at all stages of transport service. The model increases the efficiency of service provision from the point of view of the principles of customer-orientedness, ensures personalization of service, contributes to the improvement of management decisions and increases the competitiveness of rail transportation.

A model of management of rail passenger transportation is improved based on a customer-oriented approach, within which passenger needs determine the criteria

for management decisions, and the efficiency of the carrier's activities is assessed by a comprehensive service quality index that combines technical, organizational and service indicators.

The practical results of the dissertation research are used to organize the processes of introducing modern equipment at railway transport facilities, as well as to manage engineering and digital projects aimed at increasing the efficiency of the transport system and developing systems for monitoring the quality of passenger service and railway transport infrastructure facilities.

Keywords: digitalization, customer orientation, anti-crisis strategies, management, passenger rail transportation, management decisions, quality index, digital development, management, global trends, competition, railway infrastructure, railway transport enterprises, strategy, innovation.