

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ЗАЛІЗНИЧНИХ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ В УКРАЇНІ

*Чаркіна Т. Ю., д.е.н., професор (УДУНТ)
Ващенко О. М., аспірант (УДУНТ)*

У статті проведено аналіз якості послуг, що надаються на вокзалах та у поїздах пасажирською компанією Укрзалізниці. Зроблено висновки щодо невідповідності європейським стандартам якості, що проявляються у критичному стані рухомого складу, низьких швидкостях руху поїздів, потребі в модернізації та оновленні інфраструктури, низькій якості послуг, що надаються пасажиром на вокзалах та у поїздах, недостатньою кількістю рухомого складу нового покоління, зниженням інтересу до залізничного транспорту. Визначено основні фактори, які впливають на якість послуг на сучасному транспортному ринку. Обґрунтовано важливість індивідуального підходу до надання послуг пасажиром під час користування залізничним транспортом. Запропоновані заходи для удосконалення системи якості обслуговування під час подорожі залізничним транспортом в Україні.

Ключові слова: якість послуг, залізничні пасажирські перевезення, індивідуальний підхід, комфорт, перетворення мовлення в текст, дисплей бронювання місць, мобільний додаток для машиністів.

IMPROVING THE QUALITY SYSTEM OF RAILWAY PASSENGER TRANSPORT SERVICES IN UKRAINE

*Charkina T., Doctor of Economics, Professor (UDUNT)
Vashchenko O., postgraduate, (UDUNT)*

The article analyzes the quality-of-service provision at stations and in trains of the passenger company "Ukrzaliznytsia" and draws a conclusion regarding non-compliance with European quality standards. The main factors affecting the quality of services in the modern transport market are identified, namely: safety, speed of train movement, comfort, individual approach to each client, environmental friendliness of the trip, availability of additional services at stations and on trains, support for inclusiveness. people, the presence of ramps. The availability of additional services at stations and in trains, such as the availability of Wi-Fi, the possibility of recharging gadgets, ensuring a high level of awareness at intermediate stations, displaying the arrival time, departure and delay of the current group of trains, tracking the movement of trains in real time, etc. It has been revealed that rail transport has recently been losing its position due to the critical state of rolling stock, low train speeds, the urgent need for modernization and renewal of rolling stock, the lack of new generation rolling stock, low quality of services and non-compliance of the level of service and comfort of services with European standards provided to passengers in trains and at stations during travel, and as a result - loss of interest in rail transport services. The importance of an individual approach to providing services to passengers is substantiated. Proposed measures to improve the system of service quality during rail travel. Technologies for installing a seat reservation display, which provides a convenient and intuitive way to visualize and manage the availability and status of seats on the train. Development of a mobile application for communication between drivers and passengers to greatly facilitate and improve interaction and service with the latter. Speech-to-text, i.e.,

converting a real-time audio announcement played by staff into text. The above-described measures to improve the quality of services during rail transportation will increase competitiveness on the market of transport services, increase attractiveness for passengers, and strengthen the position of rail transport in order to achieve new quality standards and gain profit from passenger rail transportation.

Keywords: *service quality, railway passenger transportation, individual approach, comfort, speech-to-text conversion, seat reservation display, mobile application for train drivers.*

Постановка проблеми У сучасному динамічному світі кожен вид транспорту змагається за увагу якомога більшої аудиторії, намагаючись залучити пасажирів і зробити свої послуги більш привабливими. Для досягнення цієї мети транспортні компанії використовують різні стратегії, які охоплюють маркетинг, інновації та покращення сервісу.

Жорстка конкуренція, яка більше двадцяти років відбувається на ринку транспортних послуг, показує нам, що у сфері пасажирських перевезень вона стає більш відчутнішою, тому що залізничний транспорт втрачає свої позиції на користь інших видів транспорту, зокрема автомобільного та авіаційного.

Причини цього різні, але є основні з них:

- критичний стан зносу рухомого складу;
- низькі швидкості руху поїздів;
- потреба в модернізації та оновленні інфраструктури;
- збитковість приміського сполучення;
- нестача рухомого складу нового покоління;
- низька якість послуг;
- невідповідність рівня сервісу та комфорту послуг європейським нормам що надаються пасажирам в поїздах та на вокзалах під час подорожі;
- загальна втрата інтересу до залізничного транспорту

Як ми знаємо, для стабільного та успішного функціонування підприємства необхідною умовою є наявність на виході конкурентоспроможного товару або послуги, що надаються чи виробляються. Адже одним з основних факторів

конкурентоспроможності пасажирських перевезень є якість надання послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема розвитку системи якості послуг залізничних пасажирських перевезень у свій час була присвячена велика кількість наукових праць дослідників, серед яких роботи таких вчених, як І. М. Аксьонов, Р. Г. Коробьева, Л. В. Марценюк, В. О. Овчиннікова, М. В. Руденко, Т. Ю. Чаркіна, О. Г. Харчук [1-6] та інших. Проте, незважаючи на значну кількість робіт у сфері підвищення якості послуг залізничного транспорту, це питання залишається відкритим та потребує подальшого вивчення та опрацювання.

Виділення невирішених частин загальної проблеми. Для більш ефективної роботи залізничного транспорту необхідно розробити заходи для удосконалення якості послуг залізничних пасажирських перевезень.

Метою статті є дослідження та розробка ефективних стратегій для удосконалення системи якості послуг залізничних пасажирських перевезень в Україні, що сприятиме підвищенню комфорту та задоволеності пасажирів, а також забезпеченню конкурентоспроможності залізничного транспорту у порівнянні з іншими видами перевезень.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Рівень конкурентоспроможності організації чи підприємства сфери обслуговування визначається підтримкою на високому рівні системи якості послуг, що надаються [7].

Відповідно, якість послуг залізничного транспорту можна визначити як відповідність наданих послуг

очікуванням споживачів цих послуг та певним встановленим стандартам [8].

На сьогоднішній день показники якості пасажирських перевезень в залізничному транспорті можуть включати різноманітні аспекти та фактори, які

відображають рівень задоволення пасажирів, безпеки, ефективності та інші параметри.

Основними факторами, що впливають на якість пасажирських залізничних перевезень на сьогодні є: таблиця, 1

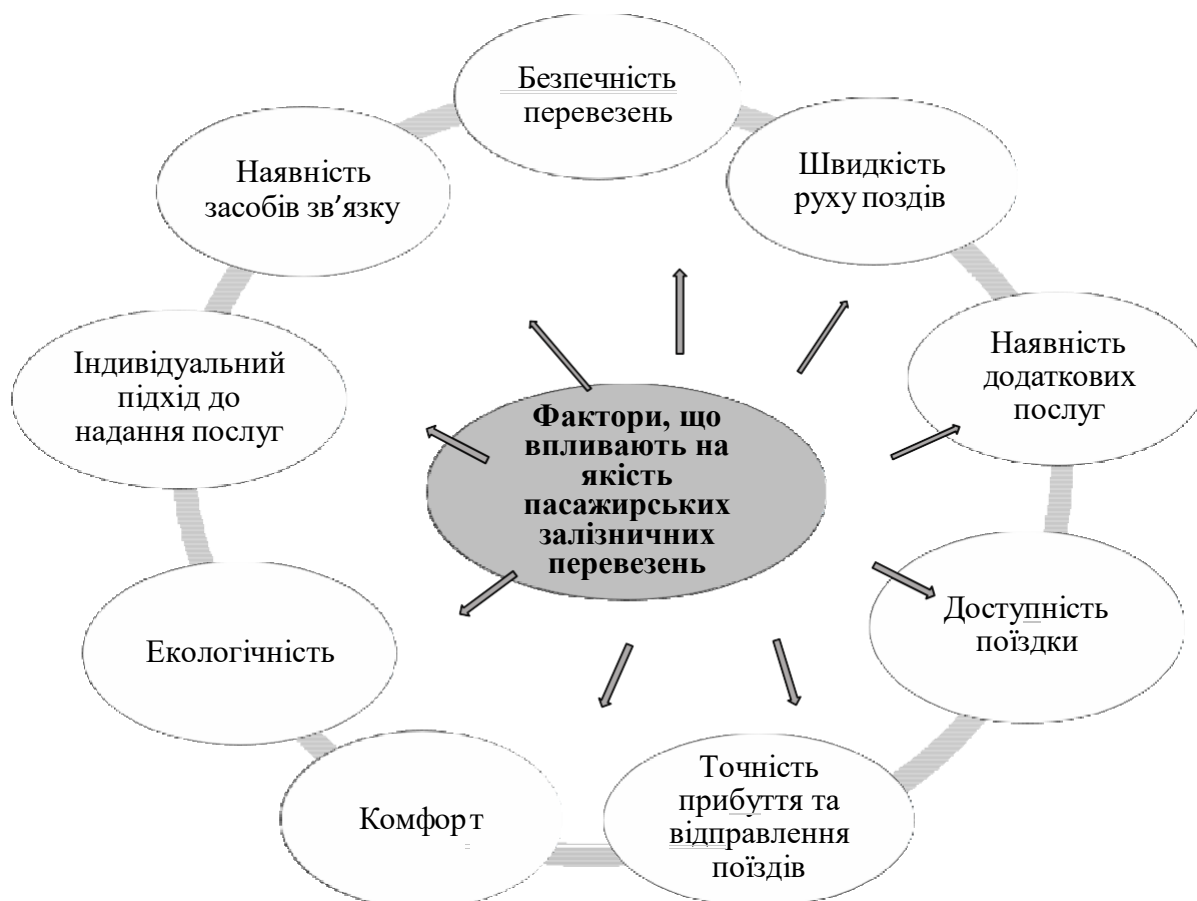


Рис. 1. Фактори, що впливають на якість пасажирських залізничних перевезень. (Джерело: розробка автора)

– *безпе́чність пере́везень*, тому що пасажир хоче бути повністю впевнений у власній безпеці під час подорожі;

– *швидкі́сть руху пої́здів*, один із найважливіших показників. На сьогодні в Україні існують швидкісні поїзди «Інтерсіті» та «Інтерсіті +». Що рухаються з максимально встановленими швидкостями 160 км/год, та в дійсності цей показник в середньому становить 110 км/год;

– *доступні́сть пої́здки*, адже через події воєнного характеру в країні значно знизився рівень життя;

– *точні́сть прибу́ття та відпра́влення пої́здів* згідно графіку руху для можливості планування свого часу роботи та відпочинку;

– *комфо́рт* пасажирських вагонів, що включає зовнішній вигляд, дизайн та обладнання вагонів, зручність та просторість сидінь, системи кондиціонування та опалення, рівень шуму та вібрації під час руху поїзда;

– *на́явні́сть засобів зв’язку*, таких як доступність Wi – Fi, можливості для підзарядки гаджетів, забезпечення високого рівня інформованості на проміжних станціях, відображення часу прибуття, відправлення та

запізнення поточної групи поїздів відстеження руху поїзду в реальному часі;

– наявності додаткових послуг можливості купівлі білетів через офіційний сайт залізниці чи додаток УЗ, доступу до вагону без «черг очікування» перевірки білету перед поїздом, як це було раніше. Особливо зручно, коли поїзд має 1 – 2 хвилини, щоб здійснити висадку – посадку пасажирів на проміжних станціях.

У вагонах, таких як можливості замовлення їжі та напоїв, доступності інформаційних матеріалів тощо. За останньою інформацією, з 1 червня 2024 року було запущено нове бортове кафе «*ray AV cafe*» на швидкісних поїздах Інтерсіті+, де пасажирам пропонується оновлене меню із 33 страв, де містяться вегетаріанські та дитячі страви. Пасажир має можливість вибору страви та попереднього бронювання під час купівлі білету.

– *сервісу та наявності додаткових послуг* на вокзалах та поїздах, таких як можливості замовлення їжі та напоїв, доступності інформаційних матеріалів, автоматизовані камери зберігання вантажу, можливість зняття готівки та обміну валют, наявність розеток для підзарядки гаджетів тощо.

- *екологічність послуги* - останнім часом дуже важливо для населення та держав багатьох країн світу, зберігати екологію. Вона впливає на життєдіяльність та здоров'я людей, тому залізничні перевезення потрібно розвивати так як це екологічний вид транспорту, що не наносить шкоду довкіллю, як інші види транспорту, особливо автотранспорт.

– *індивідуальний підхід до надання послуг* на залізничному транспорті передбачає врахування потреб кожного пасажира та надання їм відповідних сервісів, таких як:

1. Інклюзивна доступність, тобто доступність для людей з обмеженими можливостями – пандусів, механізмів для підйому інвалідних візків тощо,

2. Допомога пасажирам в організації подорожі, включаючи покупку квитків, бронювання місць та організацію трансферів;

3. Замовлення спеціальних страв заздалегідь або під час поїздки з урахуванням особистих вподобань та дієтичних обмежень;

4. Можливість налаштування температури у купе за бажанням пасажира;

5. Персоналізовані гігієнічні набори, що включають засоби для догляду та особистої гігієни;

6. Можливість вибору типу постільної білизни та інших текстильних виробів для комфортного сну.

Індивідуальний підхід до обслуговування допомагає створити максимально комфортні умови для подорожуючих, задовольнити їхні унікальні потреби та підвищити загальний рівень задоволеності клієнтів.

В останні роки, впроваджується різні додаткові послуги на вокзалах та в поїздах Укрзалізниці. Одна з них був запуск пілотного проекту з надання послуги гарячого харчування в окремих напрямках поїздів «Інтерсіті» швидкісного сполучення Тарпан та Хюндай.

Ми часто подорожуємо, наші подорожі можуть бути набагато більшими, чим 8-10 годин, тому дуже необхідно мати здорове, якісне харчування. С початку у 2018 це були більш прості страви, вже у 2021 році з'явилися дуже цікаві пропозиції у вигляді декількох видів ланч-боксів, навіть з'явилось окремо дитяче меню, яке містить повноцінний обід та навіть іграшку для малечі.

Також пасажирам було запропоновані нові кондитерські вироби у вигляді різних тістечок та навіть невеличкі «Київські торттики». Навіть було запропоновано меню різне по кожному напрямку поїздів, яке буде відрізнятися своїм наповненням. [9]. Ці страви можна замовити одразу з придбанням квитка, таким чином на момент поїздки компанія вже знає, яку кількість страв кожної категорії необхідно доставити в потяг для даного потягу.

Послугу надавала окрема кейтрингова компанія, що спеціалізується на виготовленні різноманітних страв харчування, яка здійснювалась для

пасажирів швидкісних поїздів «Інтерсіті» та «Інтерсіті+», компанією ТОВ «ВОГ КАФЕ» довгий час.

Але зараз Укрзалізниця повідомила, що змінилась компанія, яка вже з 1 червня буде надаватиме послуги харчування у швидкісних поїздах Інтерсіті+, переможець конкурсу від залізниці. Ця компанія «гау АВ safe» пропонує окрім гарячих обідів, також сніданки, полуденний перекус, вечері і навіть опівнічні перекуси - на швидкісних поїздах «Укрзалізниці».

Компанія пропонує в меню тепер 33 нових позиції, зокрема круасани, сирники, дитяче меню, рибний обід, веганські бургери та курячий бульйон. Головне що ціни на комплексні обіди та воду в квитку лишаються без змін [10].

Ще одна дуже хороша новина, щодо появи жіночих купе та навіть вагонів, що з'явилися на залізниці. Так залізниця відреагувала на петицію громадян, стосовно введення таких купе, особливо для поїздів що знаходяться у дорозі більше 6 годин. Пасажирам потрібно на протязі довгого часу відчувати себе у більш комфортних умовах, коли потрібно не раз переодягнутися та заснути у компанії невідомих людей у купейних чи плацкартних вагонах, пасажири можуть відчувати дискомфорт через людей протилежної статі.

Укрзалізниця офіційно заявила, що жіночі вагони доступні тільки для жінок та дітей не старше 6 років. Коштують вони так само як і звичайні купе. Й стосовно них працюють такі самі обмеження: не більше 4 квитків на одне замовлення. Для залізниці дуже важливо, щоб безпека жінок була на першому місці, особливо під час повномасштабної війни. Та окремі вагони – це не єдине рішення Укрзалізниці. Наразі вже 15% вагонів, що курсують Україною, вже оснащені відеокамерами та кнопками виклику провідника [11].

Такий корисний досвід деяких європейських країн, дуже сподобався нашим жінкам та має багато позитивних відгуків.

Все це робить пасажирські залізничні перевезення більш комфортними, та додають

привабливості у порівнянні з іншими видами транспорту.

Фактори, що впливають на якість залізничних пасажирських перевезень постійно збільшуються, створюючи нові пропозиції для пасажирів. Та чи отримує пасажир сьогодні весь спектр цих послуг, купуючи білет на подорож?

Якщо брати до уваги пасажирські залізничні перевезення в Європі, то відсоток отримати якісні транспортні послуги значно зростає, адже орієнтація на задоволення потреб пасажира, транспортні компанії ставлять на перше місце.

Люди в усьому світі прагнуть подорожувати, за умови, що залізничне сполучення є достатньо конкурентоспроможним, безпечним та комфортним. Як наслідок, управління комфортом пасажирів стає вирішальним для забезпечення лояльності та задоволеності клієнтів.

Беручі до уваги те, що все більше людей бізнесу, туристів та звичайних подорожуючих у всьому світі переходять на користування послугами залізничного транспорту, ключовим моментом стає той факт, щоб утримати їх як клієнтів, та гарантувати їм подорожі, які відповідають їхнім очікуванням.

Від початкової покупки квитка на вокзалі до посадки у вагон поїзда, залізнична галузь повинна пропонувати сервіс, який змусить пасажирів прагнути повертатися знову та скористатися послугами перевезення.

Щодо ситуації в Україні, то останнім часом деяка частка потенційних клієнтів залізниці почали користуватися послугами автомобільного транспорту внаслідок низькі причин, серед яких зниження рівня комфорту та сервісу.

Пропонується до розгляду SWOT – аналіз подорожі залізничним транспортом (поїздом) в Україні, де наглядно можливо побачити всі сильні та слабкі місця, можливості та реальні загрози, що очікують нас, як пасажира, під час користування послугами залізничного транспорту, таблиця 1.

Проблеми транспортного комплексу України

З аналізу наглядно можливо побачити всі сильні та слабкі місця, можливості та реальні загрози, що очікують нас, як пасажирів, під час користування послугами залізничного транспорту.

Це допоможе наочно зрозуміти, як пасажирів можуть відчувати різні аспекти своєї подорожі на залізничному транспорті.

Таблиця 1

SWOT – аналіз подорожі залізничним транспортом в Україні на прикладі пасажирського поїзда (розробка авторів)

<i>Сильні сторони</i>	<i>Слабкі сторони</i>
<p>1. Екологічність;</p> <p>2. Незалежність від погодних умов;</p> <p>3. Наявність швидкісного сполучення в Україні;</p> <p>4. Високий рівень безпеки під час поїздки;</p> <p>5. Доступна цінова політика;</p> <p>6. Професіональне кадрове забезпечення;</p> <p>7. Вигідне геополітичне положення України;</p> <p>8. Зручність подорожей на великі відстані;</p> <p>9. Використання світового досвіду управління залізничним транспортом;</p> <p>10. Наявність жіночого купе в поїздах;</p> <p>11. Міжнародні рейси;</p> <p>12. Оновлені чайні та кавові карти в поїздах дальнього слідування.</p>	<p>1. Потреба оновлення рухомого складу, верхньої будови колії та штучних споруд залізничного транспорту;</p> <p>2. Необхідність розбудови інфраструктури та оновлення рухомого складу для запровадження високошвидкісного сполучення;</p> <p>3. Відсутність системи мультимодальних перевезень;</p> <p>4. Відсутність чіткої стратегії розвитку та постійна зміна керівництва.</p> <p>5. Хронічні економічна та політичні нестабільності;</p> <p>6. Зanedбаний стан вокзалів та станцій очікування поїздів.</p> <p>7. Наявність плацкартних вагонів;</p> <p>8. Обмеження маршрутів на деякі напрямки.</p> <p>9. Обмеження швидкості руху на деяких напрямках</p>
<i>Можливості</i>	<i>Загрози</i>
<p>1. Організація високошвидкісного та мультимодального пасажирського перевезення;</p> <p>2. Розширення міжнародного сполучення;</p> <p>3. Можливості цифрового розвитку галузі пасажирського господарства;</p> <p>4. Можливість запровадження залізничного туризму;</p> <p>5. Можливості використання систем енергоефективності у поїздах;</p> <p>6. Можливості застосування транспортного маркетингу;</p> <p>7. Підвищення конкурентоспроможності перевезень за рахунок клієнтоорієнтованих послуг</p> <p>8. Розширення спектру послуг сервісу та комфорту під час подорожі.</p> <p>9. Підвищення якості обслуговування пасажирів</p>	<p>1. Воєнні дії на території України та можливі руйнування залізничної інфраструктури та вагонів;</p> <p>2. Відсутність привабливості галузі для інвестицій через політичні та економічну нестабільність в країні.</p> <p>3. Тривалість подорожі на деяких маршрутах;</p> <p>4. Недостатній рівень сервісу та комфорту в порівнянні з авіа транспортом;</p> <p>5. Висока плінність кадрів галузі пасажирського господарства – як наслідок низькокваліфікований персонал;</p> <p>6. Зміни у тарифній політиці компанії.</p> <p>7. Ймовірність отримати брудну постільну білизну під час поїздки;</p> <p>8. Проблемний вагон: «непрацюючі» санвузли у вагоні, брудний вагон, відсутність можливості придбати гарячі напої тощо</p>

Саме внаслідок існування таких слабких сторін та загроз, що показані у SWOT – аналізі подорожі залізничним транспортом, на нашу думку, в Україні відбувається зниження привабливості до послуг залізничного транспорту та втрачається частка потенційних клієнтів на користь інших видів транспорту.

Пропозиції щодо підвищення рівня сервісу та комфорту під час подорожі:

– **перетворення мовлення в текст** – це технологія перетворення аудіооголошення в режимі реального часу, яку відтворює персонал, на текст.

Переваги:

1. Покращення інформації для пасажирів, які не до кінця розуміють оголошення персоналу. Адже тепер можна одночасно прочитати всю необхідну інформацію на екранах, що знаходяться у вагонах поїздів;

2. Інформація, що відтворюється на екранах, майже ідеально транскрибована, тобто всі переклади та транскрипції максимально перевіряються;

3. Аудіооголошення може відтворюватися разом із транскрипцією або транскрипція транслюється максимально без затримок, тобто в режимі реального часу [12].

– **встановлення дисплею бронювання місця** – дисплей зазвичай встановлюється у вагоні над призначеними кріслами. Дисплей бронювання місць в вагоні є важливим елементом для пасажирів та залізничних операторів, оскільки він забезпечує зручний та інтуїтивно зрозумілий спосіб візуалізації та управління доступністю та статусом місць у поїзді.

Наприклад, Китай вже активно впроваджує подібні технології в своїх швидкісних поїздах, таких як CRH (China Railway High-speed) [13]. Ці поїзди обладнані сучасними дисплеями, які показують інформацію про місця, наступні зупинки, поточну швидкість, а також забезпечують доступ до мультимедійних розваг.

Переваги :

1. Відомості про пасажирів :вказання імені або ідентифікаційних даних пасажирів, який забронював місце;

2. Статус та зручності: показ реального часу статусу місць (наприклад, підтверджено, заброньовано, вільно), відображення додаткової інформації про місце, такої як вид на вікно, наявність розеток тощо;

3. Інша важлива інформація: показ розкладу поїзда, поточного місцезнаходження, наступної зупинки та залишку часу до неї, надання інформації про сервіси та зручності, доступні в поїзді. Загалом ця інтегрована система бронювання місць на основі цифрових технологій сприяє покращенню ефективності та зручності для пасажирів, а також полегшує роботу залізничного персоналу у відстеженні та управлінні місцями у поїзді.

– **розробка мобільного додатку для взаємодії екіпажу машиністів з пасажирами**– мобільний додаток для екіпажу у поїзді може значно полегшити та покращити взаємодію та обслуговування пасажирів [14]. Його дія базується на засадах:

1. Провідники у вагоні мають можливість зв'язатися з машиністом та його помічником безпосередньо через додаток ;

2. Пасажири матимуть можливість зв'язатися із провідником через доступні панелі пасажирського переговорного пристрою;

3. Можливість приймати інформацію від екіпажу провідниками через додаток;

4. Можливості додатка включають у себе: збір та оновлення інформації про пасажирів, включаючи запитання та побажання, онлайн чат для комунікації з пасажирами, надання інформації про прогнозований час прибуття до наступних станцій, подання тривоги та інструкцій у випадку екстрених ситуацій, інформація про розклад, призначення та затримки, а також додаткові послуги, що доступні у цьому поїзді.

Розробка мобільного додатку для екіпажу машиніста є важливим кроком до

модернізації залізничних перевезень та покращення обслуговування пасажирів. Такий додаток не лише спрощує роботу персоналу, але й робить подорожі більш комфортними та безпечними для пасажирів, що в кінцевому підсумку підвищує загальний рівень задоволеності клієнтів.

Висновок. Визначено, що якість послуг у системі пасажирських перевезень на залізничному транспорті в Україні є критично важливим аспектом для забезпечення комфортних, безпечних і ефективних подорожей для пасажирів. Підвищення якості послуг є багатограним завданням, яке включає модернізацію інфраструктури, покращення стандартів обслуговування, використання сучасних технологій та активну, клієнторієнтовану комунікацію з пасажиром 24/7.

Проведений SWOT-аналіз показує, що сучасна подорож залізничним транспортом в Україні має значний потенціал для розвитку, але також стикається з певними викликами. Сильні сторони, такі як широка мережа маршрутів та доступність квитків, створюють основу для подальшого покращення. Водночас, слабкі сторони, включаючи стан інфраструктури та старих вагонів, низький рівень сервісу потребують уваги та інвестицій. Можливості для розвитку включають запровадження високошвидкісного руху, модернізацію транспортної інфраструктури, впровадження цифрових технологій, запровадження залізничного туризму, підвищення якості послуг загалом. Однак, для досягнення успіху потрібно враховувати потенційні загрози, такі як конкуренція з іншими видами транспорту та економічна нестабільність.

Реалізація цих заходів допоможе забезпечити високий рівень комфорту, безпеки та задоволеності пасажирів, сприяючи розвитку залізничного транспорту як ключового виду пасажирських перевезень в Україні.

Розроблено пропозиції щодо удосконалення якості послуг під час подорожі залізничним транспортом з метою

підвищення конкурентоспроможності на ринку транспортних послуг, збільшення привабливості для пасажирів та зміцнення лояльності до послуг залізничного транспорту задля досягнення нових стандартів якості, та отримання прибутку від пасажирських залізничних перевезень.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Коробьева Р. Г. Повышение качества пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте. *Транспортні системи та технології перевезень*. 2018. №16 веб-сайт. URL: <https://doi.org/10.15802/tstt2018/164064> (дата звернення: 20.05.2024).
2. Руденко М. В. Якість послуг пасажирських перевезень на залізничному транспорті та їх споживча оцінка. *Економічний вісник НТУУ «КПІ» : збірник наукових праць*. 2024. № 28. С. 12-27.
3. Харчук О. Г., Бишевец Н. Г. Якість обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. *Розвиток транспорту*. 2021. №1 (8). URL: <file:///C:/Users/пк/Downloads/105-Article%20Text-188-1-10-20210429.pdf> (дата звернення: 21.05.2024).
4. Марценюк Л. В., Чаркіна Т. Ю., Чалбаєва Р. С. Зміни у пасажирських перевезеннях за рахунок впровадження іменного квитка. *Світові тенденції сучасних наукових досліджень. XXXV Міжнародна науково-практична інтернет-конференція*. м. Вінниця, 28 жовтня 2019 року. Ч. 2. С. 5-7.
5. Овчиннікова В. О. Формування системи управління якістю на залізничному транспорті. *Інфраструктура ринку*. 2019 - №33. С. 217 - 221
6. Аксьонов І. М. Концепція сервісу у сфері пасажирських перевезень. *Залізничний транспорт України*. 2002. № 1. С. 11–16.
7. Дмитрієв І. А., Кирчата І. М., Шершенюк О. М. Конкурентоспроможність підприємства: навчальний посібник. Х.: ФОП Бровін О. В., 2020. 340 с.

8. Васильєв О. Л., Богомаз С. М. Оцінка якості послуг залізничного транспорту. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2019. № 67. URL: file:///C:/Users/pk/Downloads/180884-Текст%20статті-418414-11020191219.pdf (дата звернення 10.05.2024)
9. Їжа у потягах «Укрзалізниці» - Нове меню. веб-сайт. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=9noisqKPVNw>(дата звернення 10.05.2024)
10. Послуги харчування в поїздах Інтерсіті+ надаватиме нова компанія. Веб сайт URL: https://cfts.org.ua/news/2024/05/31/poslugi_kharchuvannya_v_po_zdakh_intersiti_nadavatime_nova_kompaniya_79341(дата звернення 11.05.2024)
11. Укрзалізниця запустила жіночі купе: на яких маршрутах вони є. Веб-сайт. URL: https://24tv.ua/ukrzaliznitsya-vvela-zhinochi-vagoni-yakih-reysah-ye-vagonidlya_n2332680(дата звернення 11.05.2024)
12. Еволюція технології перетворення мовлення в текст. Веб-сайт. URL: <https://railway-news.com/the-evolution-of-speech-to-text-technology/> (дата звернення 12.05.2024)
13. Китайський швидкісний поїзд. Веб-сайт URL: China Bullet Train Tickets, High Speed Rail Booking Online (travelchinaguide.com) (дата звернення 13.05.2024)
14. Crew mobile App. Veb-sait. URL: <https://www.televic.com/en/televicgsp/products/crew-mobile-app> (last accessed: 14.05.2024)
- quality of passenger transportation services on railway transport and their consumer evaluation]. *Ekonomichnyi visnyk NTUU «KPI»* : zbirnyk naukovykh prats. No. 28. P. 12-27.
3. Kharchuk O. H., Byshevets N. H. (2021) Yakist obsluhovuvannya pasazhyriv na zaliznychnomu transporti [Quality of passenger service in railway transport] *Rozvytok transportu*. vol. 8, no. 1 Available at: file:///C:/Users/pk/Downloads/105-Article%20Text-188-1-10-20210429.pdf (data zvernennia 21.05.2024).
4. Martseniuk L.V., Charkina T. Iu., Chalbaieva R. S. (2019) Zminy u pasazhyrskykh perevezenniakh za rakhunok vprovadzhennia imennoho kvytka. [Changes in passenger transportation due to the introduction of a personal ticket]. *Svitovi tendentsii suchasnykh naukovykh doslidzhen. KhKhXV Mizhnarodna naukovo-praktychna internet-konferentsiia*. (Ukraine, Vinnytsia, October 28, 2019) pp. 5-7.
5. Ovchynnikova V. O. (2019) Formuvannia systemy upravlinnia yakistiu na zaliznychnomu transporti. [Formation of a quality management system in railway transport]. *Infrastruktura rynku*. no. 33. P. 217 – 221
6. Aksenov I. M. (2002) Kontseptsiiia servisu u sferi pasazhyrskykh perevezen. [The concept of service in the field of passenger transportation]. *Zaliznychnyi transport Ukrainy*. № 1. P. 11–16. (In Ukrainian)
7. Dmytriiev I. A, Kyrchata I. M., Shersheniuk O. M, (2020) Konkurentospromozhnist pidpriemstva: navchalnyi posibnyk [Competitiveness of the enterprise: a study guide]. Kh.: FOP Brovin O.V. 340 p. (In Ukrainian)
8. Vasyliiev O. L., Bohomaz S. M. (2019) Otsinka yakosti posluh zaliznychnoho transportu. [Evaluation of the quality of railway transport services] *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti* No. 67, Available at: file:///C:/Users/pk/Downloads/180884-Текст%20статті-418414-11020191219.pdf (data zvernennia May 2024).
9. Yizha u potiahakh «Ukrzaliznytsi» - Nove menu. [Food in "Ukrzaliznytsia" trains - New

REFERENCES

1. Korobeva R. H. (2018) Pidvyshchennia yakosti pasazhyrskykh perevezen na zaliznychnomu transporti. [Improving the quality of passenger transportation by rail] *Transportni systemy ta tekhnologii perevezen*. No.16. URL: <https://doi.org/10.15802/tstt2018/164064> (data zvernennia 20.05.2024).
2. Rudenko M. V. (2024) Yakist posluh pasazhyrskykh perevezen na zaliznychnomu transporti ta yikh spozhyvcha otsinka. [The

- menu]. veb-sait URL: <https://www.youtube.com/watch?v=9noisqKPvNw>(data zvernennia 10.05.2024)
10. Posluhy kharchuvannia v poizdakh Intersiti+ nadavatyme nova kompaniia. [Catering services on Intercity+ trains will be provided by a new company]. Veb sait. URL: https://cfts.org.ua/news/2024/05/31/poslugi_kharchuvannya_v_pozdakh_intersiti_nadavatime_nova_kompaniya_79341(data zvernennia 11.05.2024)
11. Ukrzaliznytsia zapustyla zhinochi kupe: na yakykh marshrutakh vony ye. [Ukrzaliznytsia launched women's compartments: on which routes are they available]. Veb-sait URL: https://24tv.ua/ukrzalznitsya-vvela-zhinochi-vagoni-yakih-reysah-ye-vagoni-dlya_n2332680(data zvernennia 11.05.2024)
12. Evoliutsiia tekhnolohii peretvorennia movlennia v tekst. [The evolution of speech-to-text technology]. Veb-sait URL: <https://railway-news.com/the-evolution-of-speech-to-text-technology/> (data zvernennia 12.05.2024)
13. Kytaiskyi shvydkisnyi poizd. [Chinese high-speed train]. Veb-sait URL: China Bullet Train Tickets, High Speed Rail Booking Online (travelchinaguide.com) (data zvernennia 13.05.2024)
14. Crew mobile App. Veb-sait. URL: <https://www.televic.com/en/televicgsp/products/crew-mobile-app> (last accessed: 14.05.2024)