

УДК 656.2

О. М. Ващенко,
аспірант, Український Державний Університет науки і технологій
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0002-1035-6863>

DOI: 10.32702/2306-6792.2025.5.95

НОВИЙ ПІДХІД ДО НАДАННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ЗАЛІЗНИЧНИХ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕННЯХ

O. Vashchenko,
Postgraduate student, Ukrainian State University Science and Technology

A NEW APPROACH TO THE PROVISION OF SERVICE QUALITY IN RAILWAY PASSENGER TRANSPORTATION

У статті досліджено новий підхід до надання якості послуг пасажирам залізничного транспорту. В умовах зростаючої конкуренції на ринку транспортних послуг особливого значення набуває створення інноваційних рішень, які відповідають сучасним вимогам пасажирів.

Автор статті пропонує впровадження спеціалізованого медичного вагона у складі пасажирського поїзда як інноваційний підхід у сфері залізничних пасажирських перевезень. Це є надзвичайно важливим аспектом у сучасних умовах, оскільки забезпечить можливість отримання медичних послуг безпосередньо під час подорожі. Впровадження спеціалізованого медичного вагона у складі пасажирського поїзда забезпечить наявність медичних послуг під час подорожей, підвищить рівень довіри пасажирів до залізничного транспорту, сприятиме формуванню його іміджу як соціально відповідального виду послуг, а також зміцнить конкурентоспроможності на ринку транспортних перевезень.

The article examines a new approach to improving the quality of passenger service in railway transport. Growing competition in the market of transport services dictates the need to find and implement innovative solutions that would meet the modern needs of passengers and ensure their maximum satisfaction. One of the key aspects that influence the choice of consumers is the provision of a high level of service quality combined with safety, comfort and accessibility. In modern conditions, passengers are increasingly oriented towards transportation that is not only fast and reliable, but also takes into account their individual needs, such as comfortable conditions of stay, additional service and quick response in case of emergency situations.

The author of the article proposes the introduction of a specialized medical car in a passenger train as an innovative solution to reach a new level in the field of passenger service and ensuring their safety during travel. This solution is extremely relevant and important in modern conditions, when transport services must meet not only the requirements of speed and comfort, but also guarantee the safety and health of passengers. The increase in the mobility of people and the increase in the duration of journeys pose new challenges to railway carriers in terms of ensuring proper conditions for passengers. In the conditions of modern globalization and intensive transport flows, the provision of medical services on the road is becoming an important aspect of the social responsibility of carriers.

A specialized medical car can become an important tool for providing first aid in emergency situations, such as heart attacks, allergic reactions or injuries during travel. It is important to note that this approach will not only improve the level of service, but also allow rail transport to position itself as a more socially responsible

mode of transport. The introduction of medical services on trains will be another stage in the process of increasing the competitiveness of rail transportation in the transport services market, especially compared to other modes of transport, which do not yet have such a level of integration of medical services.

Ключові слова: пасажирський залізничний транспорт, безпека, якість послуг, комфорт, спеціалізований медичний вагон, інноваційна послуга.

Key words: passenger rail transport, safety, quality of services, comfort, specialized medical car, innovative service.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Сучасний стан транспортної галузі вимагає постійного вдосконалення послуг, що надаються пасажиром, зокрема в аспекті забезпечення їхньої безпеки та комфорту під час подорожей. В умовах зростаючої конкуренції на ринку транспортних послуг важливим завданням є підвищення якості обслуговування, що включає впровадження нових інноваційних рішень, спрямованих на адаптацію до потреб пасажирів. Зокрема, питання безпечності перевезень пасажирів на залізничному транспорті набуває особливого значення в умовах постійних пандемій, військових подій, оскільки наявність ефективної медичної допомоги буде дуже важливим важелем комфорту та якості перевезень.

Попри те, що існують базові засоби надання першої медичної допомоги, відсутність спеціалізовано-обладнаних вагонів, здатних забезпечити повноцінне надання медичних послуг під час подорожей, є серйозною проблемою в сучасних умовах.

Це обмежує можливості оперативного реагування у разі виникнення надзвичайних ситуацій, що може призвести до загрози здоров'ю пасажирів. У той же час, варто зазначити, що з 2022 року на деяких залізничних маршрутах України вже введено евакуаційні медичні вагони, які забезпечують певний рівень медичної допомоги в екстрених ситуаціях, однак вони здебільшого використовуються для перевезення поранених військовослужбовців, а не в умовах звичайних пасажирських перевезень [1].

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Вивченням стратегічних підходів до підвищення якості обслуговування на залізничному транспорті займалися такі науковці як Бараш Ю.С., Бобиль В.В., Дикань В.Л., Коробойова Р.Г., Руденко М.В., Матусеви О.О., Чаркіна Т.Ю. та інші [2–4]. Ці вчені зробили значний внесок

у розробку стратегічних підходів до покращення якості послуг на залізничному транспорті, зокрема через інновації в управлінні, технології та організаційні процеси.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ (ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ)

Мета статті полягає у розгляді нового підходу до надання якісних послуг пасажиром за рахунок впровадження інноваційної послуги пасажирських перевезень.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Комфортабельність пасажирських перевезень є важливим об'єктом уваги в умовах сучасних тенденцій розвитку транспорту. Сьогоднішні пасажирі висувають усе вищі вимоги до умов подорожі, що включають зручність, безпеку, швидкість, додатковий спектр послуг, якість обслуговування та сучасну інфраструктуру. Зростаюча конкуренція між різними видами транспорту, особливо авіаційним та автомобільним, створює додаткові виклики для залізничного транспорту. В цих умовах залізниця змушена адаптуватися до потреб споживачів, забезпечуючи високий рівень комфорту та сервісу, який відповідає очікуванням клієнтів та перевершує пропозиції конкурентів.

Поняття комфорту охоплює широкий спектр характеристик, які створюють умови, що забезпечують фізичний, емоційний та психологічний добробут людини в певному середовищі.

У загальному сенсі комфорт — це стан зручності, задоволення та відсутності дискомфорту, що виникає в результаті відповідності умов зовнішнього середовища очікуванням і потребам людини.

Сучасне суспільство наразі орієнтоване на комфорт та продуктивність. Концепція комфорту не є консенсусною, оскільки в літературі можна знайти безліч інтерпретацій цього поняття. Саме сприйняття комфорту поділяється на два виміри: комфорт і дискомфорт.

Комфорт пов'язаний із почуттям добробуту, задоволенням та розслабленням. Певною



Рис. 1. Ключові аспекти, що визначають комфортність під час подорожі

Джерело: сформовано автором за даними [1—3].

мірою, він залежить від естетичного враження від середовища, що, у свою чергу, впливає на загальне сприйняття умов, у яких перебуває людина. Комфорт включає позитивний емоційний досвід, що сприяє гармонії та задоволенню.

Дискомфорт є протилежністю комфорту. Це стан фізичних або психологічних незручностей, які викликають відчуття напруги, стресу або навіть роздратування.

Розуміння концепції комфорту є критично важливим для різних галузей, зокрема у транспорті. У сфері пасажирських перевезень комфорт впливає на вибір споживачів, їхню лояльність до бренду та загальне враження від подорожі. Забезпечення комфорту стає не просто конкурентною перевагою, а й соціальною відповідальністю, спрямованою на підвищення якості життя пасажирів. Це означає прагнення створити умови, які сприяють не лише зручності, а й безпеці, психологічному та фізичному добробуту пасажирів. Високий рівень комфорту безпосередньо впливає на якість мандрівки, зменшуючи стресові фактори, підвищуючи задоволеність поїздкою та сприяючи розвитку культури користування залізничним транспортом.

Комфортність подорожі залізничним транспортом визначається сукупністю різних чинників, зокрема якістю обслуговування, станом рухомого складу, зручністю пасажирських місць, мікрокліматом у вагонах, рівнем шумоізоляції, доступністю санітарних умов та наявністю додаткових послуг.

Усі ці аспекти впливають на загальне враження від поїздки та рівень задоволеності пасажирів, які можна розділити на кілька категорій.

На рисунку 1 зображено ключові показники, що визначають комфортність під час поїздки. Проведемо аналіз їх.

1. Фізичний комфорт визначає рівень зручності пасажирів під час перебування у поїзді, враховуючи стан інфраструктури, обладнання вагонів та організацію умов перевезення. Цей показник охоплює такі аспекти, як ергономічність сидінь або спальних місць, наявність достатнього простору для ніг та можливість змінювати положення тіла для зменшення втоми.

Особливо це актуально для пасажирів, які подорожують у поїздах дальнього слідування, де довжина маршруту більша 300 км або час у дорозі часто перевищує 6 годин. У таких умовах комфорт має вирішальне значення, адже він впливає на фізичний стан, емоційне самопочуття пасажирів та загальну якість їхньої подорожі.

Фізичний комфорт також включає температурний режим, підтримка необхідних санітарних умов у вагоні який є важливим аспектом забезпечення зручності під час поїздки. Правильна температура у вагоні впливає на загальне самопочуття пасажирів і допомагає зберігати комфорт під час подорожі, особливо на великих відстанях.

Підтримка необхідних санітарних умов, які є суттєвим чинником забезпечення зручності та благополуччя пасажирів під час подорожі. Це охоплює чистоту і доступність санітарних приміщень, а також загальний рівень гігієни у вагоні.

2. Забезпечення організаційного комфорту в поїздах, особливо дальнього слідування, є необхідною умовою для покращення загального досвіду пасажирів під час подорожі. Фундаментом для забезпечення організаційного комфорту у поїздах є:

— чітка і зрозуміла інформація, а саме наявність електронних табло в вагонах, які відображають поточне місцезнаходження поїзда, час прибуття та наступні зупинки. Оголошення, що інформують пасажирів про важливі моменти, допомагають зберегти порядок і організованість у вагоні.

— кваліфікований персонал, що завжди може допомогти в будь-якій незрозумілій ситуації, наприклад, розміщення багажу чи посадка пасажирів на місце, зазначене у білеті тощо.

— своєчасне відправлення і прибуття поїзда на станції, що дозволяє пасажирам планувати свої подальші дії. Пунктуальність є фундаментальною складовою організаційного комфорту, оскільки це забезпечує передбачуваність та зручність подорожі.

— організація якісного харчування під час подорожі, наявність вагону-ресторану, де пасажирі можуть придбати гарячі страви, напої, а також забезпечення можливості замовлення їжі в купе чи плацкарті.

3. Для підтримки соціального комфорту в поїздах обслуговуючий персонал відіграє ключову роль. Від його професіоналізму, ввічливості та здатності ефективно взаємодіяти з пасажирами залежить не лише зручність і комфорт під час подорожі, а й загальна атмосфера в поїзді. Адже привітність, позитивний настрій та швидка реакція на непередбачувані ситуації співробітників сприяють створенню затишної атмосфери, що допомагає пасажирам відчувати себе більш спокійно та комфортно.

Прикладом можуть бути жіночі купе — це значний крок у напрямку підвищення соціального комфорту та задоволення потреб пасажирок. Вони створюють безпечні та комфортні умови подорожі, підвищуючи лояльність клієнтів і загальну привабливість залізничного транспорту для жінок [5].

4. Мобільний зв'язок і інтернет стали важливими елементами технічного комфорту у поїздах, оскільки забезпечують зв'язок із зовнішнім світом і дозволяють пасажирам залишатися на зв'язку, працювати або розважатися під час подорожі.

3 вересня 2024 року "Укрзалізниця" запровадила пілотну послугу безкоштовного Wi-Fi у швидкісних поїздах Інтерсіті та Інтерсіті+, які курсують по всій країні. Ця ініціатива спрямована на підвищення комфорту та якості обслуговування пасажирів, а також відповідає сучасним стандартам мобільності та технологічного розвитку.

Забезпечення пасажирів індивідуальними розетками та USB-портами для зарядки мобіль-

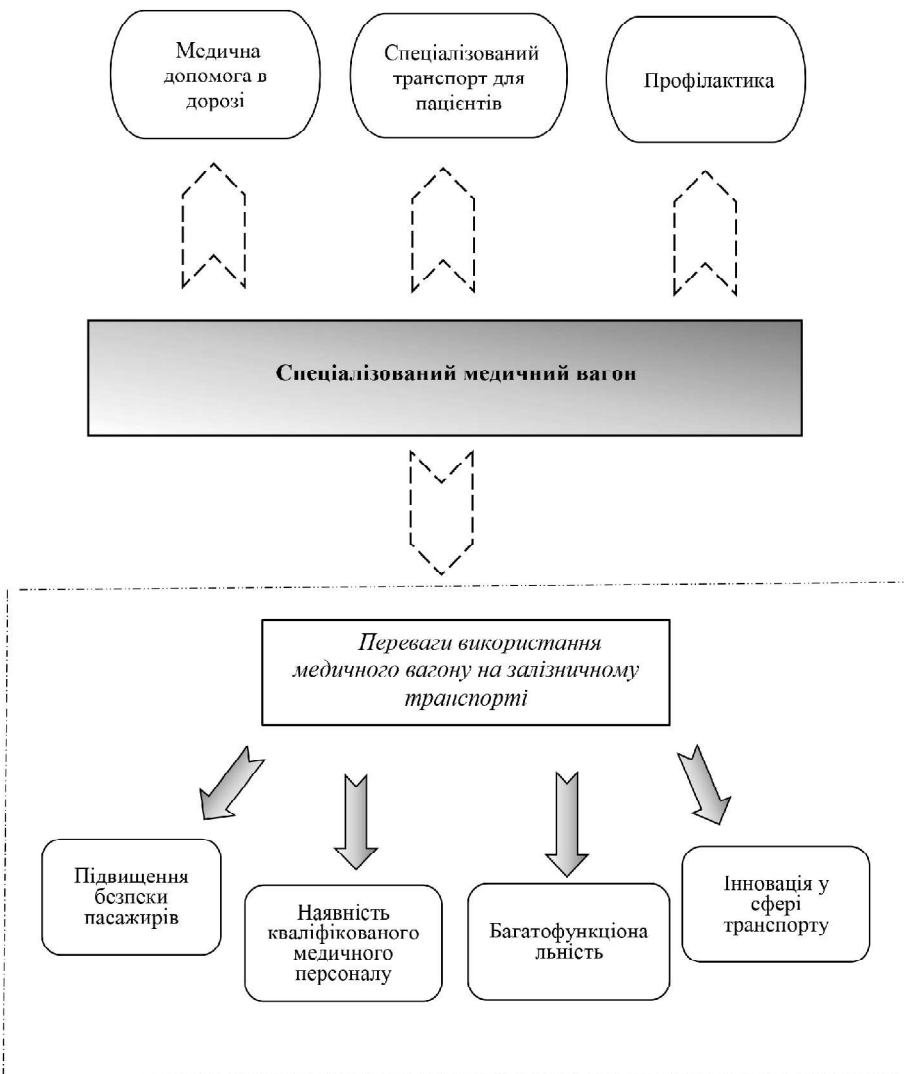


Рис. 2. Інноваційний підхід до надання послуг у сфері залізничних пасажирських перевезень шляхом впровадження спеціалізованого медичного вагону

Джерело: розробка автора.

них пристроїв, ноутбуків тощо робить подорож більш комфортною у сенсі технічної доступності.

5. Забезпечення індивідуального комфорту у поїздах передбачає створення умов, які відповідають особистим потребам кожного пасажирів, сприяють його зручності та задоволенню під час подорожі. Такий підхід охоплює індивідуалізацію та клієнтоорієнтованість сервісу, обладнання та технологій, що робить подорож більш приємною та ефективною [4].

Аспектом розвитку індивідуального комфорту у поїздах є впровадження медичного вагону, який може функціонувати як окремий вагон у складі потяга. Такий вагон дозволяє забезпечити медичну допомогу пасажирам у разі потреби та створює додаткові умови для комфортної та безпечної подорожі.

Таблиця 1. Проблеми, які може вирішити спеціалізований медичний вагон

Проблема	Можливі рішення у медичному вагоні
Отруєння	Надання першої медичної допомоги, промивання шлунку, дезінтоксикаційна терапія, контроль стану пасажирів до прибуття в лікарню.
Епідемії	Ізоляція хворих, первинна діагностика, симптоматичне лікування, санітарно-гігієнічні заходи для запобігання поширенню інфекції.
Екстренна допомога	Реанімаційні заходи, серцево-легенева реанімація, стабілізація стану пацієнта, підготовка до госпіталізації
Високий тиск	Вимірювання артеріального тиску, медикаментозна корекція, рекомендації щодо подальших дій, контроль стану.
Стресові захворювання	Надання психологічної допомоги, консультація лікаря, застосування заспокійливих препаратів у разі потреби.
Пологи	Надання акушерської допомоги, проведення екстрених пологів, догляд за новонародженим, стабілізація стану матері та дитини.
Інфекційні захворювання	Виявлення та ізоляція хворих, симптоматичне лікування, профілактика зараження інших пасажирів, санітарні заходи.

Джерело: розробка автора.

Загалом ідея впровадження медичного вагона у складі пасажирського поїзда є інноваційною послугою, яка спрямована на підвищення доступності медичної допомоги для населення, особливо в регіонах із недостатнім рівнем медичних послуг. Такий підхід може забезпечити низку переваг для пасажирів і транспортної інфраструктури, рис. 2.

Метою послуг медичного вагона є забезпечення доступності та якості медичних послуг для пасажирів під час їхніх подорожей. Впровадження спеціалізованого медичного вагону ставить перед собою наступні цілі:

- забезпечення швидкого реагування у разі медичних надзвичайних ситуацій або потреби в екстреній допомозі пасажирів під час руху поїзда;
- організація оглядів, діагностики, консультацій із лікарями, а також проведення мобільних медичних акцій (вакцинація, донорство крові тощо);
- підвищення привабливості залізничного транспорту — додаткові зручності для пасажирів, зокрема сімей із дітьми, військовослужбовців, літніх людей, вагітних жінок та осіб із хронічними захворюваннями.

Даний медичний вагон є прикладом спеціалізованого транспорту для пацієнтів, який адаптований для медичних потреб, маючи унікальні переваги, що впливають із його використання в складі залізничного транспорту.

Цей зв'язок ґрунтується на спільній меті — забезпеченні безпечного, комфортного й ефективного перевезення пацієнтів із різними медичними потребами, особливо в ситуаціях, де потрібна безперервність догляду або транспортування на великі відстані.

Розглянемо переваги використання медичного вагону на залізничному транспорті.

Залізничні перевезення залишаються актуальним видом транспорту, особливо для далеких подорожей. Однак нерідко пасажирів вирушають у дорогу незалежно від стану здоров'я, що підкреслює важливість належного рівня безпеки на всіх етапах подорожі. Саме тому питання безпеки постає важливим у контексті загальної подорожі.

При цьому впровадження спеціалізованого медичного вагону у складі пасажирських поїздів сприяє підвищенню якості обслуговування та безпеки пасажирів, особливо для тих, хто має особливі медичні потреби.

У вагоні може працювати медичний персонал, який надає пасажирів необхідну допомогу під час подорожі. Це особливо важливо для людей з хронічними захворюваннями, літніх пасажирів та осіб, які потребують постійного контролю за станом здоров'я. Медичний вагон має бути оснащений комфортними місцями для лежачих хворих, спеціальними кріслами для осіб з обмеженими можливостями та іншими пристроями для зручного розміщення пасажирів із медичними потребами.

Багатофункціональність. Спеціалізований медичний вагон у складі пасажирських поїздів є не просто транспортним засобом, а справжнім мобільним медичним центром. Його багатофункціональність дозволяє забезпечити широкий спектр медичних послуг та комфортне транспортування пасажирів із різними потребами. Спеціалізований медичний вагон може поєднувати багато функцій, наприклад, діагностичну, лікувальну, реабілітаційну. При цьому можливе використання для мобільних клінік під час виникнення надзвичайної ситуації.

Інновація у сфері транспорту. Впровадження медичних послуг у транспортну сферу змінює уявлення про комфорт подорожей, додаючи новий рівень безпеки та впевненості для пасажирів. Це є важливим кроком до підвищення якості життя пасажирів і забезпечення їхнього фізичного та психологічного комфорту. Завдяки цьому, медичний вагон є інноваційною послугою, яка не лише підвищує безпеку, але й змінює підхід до обслуговування пасажирів на новому рівні.

Проблеми, які може вирішити спеціалізований медичний вагон у складі пасажирського поїзда, представлені в таблиці 1.

До них відносяться такі можливі ситуації, як отруєння, епідемії, високий тиск, стресові захворювання, пологи та інфекційні захворювання.

Загалом, медичний вагон у складі пасажирських поїздів — це новий, інноваційний

підхід до організації надання медичних послуг під час перевезень, що поєднує транспортні та медичні технології.

Слід зазначити, що у вартість залізничного квитка поїзду, у складі якого є медичний вагон, вже повинна бути включена вартість відвідування медичного вагона. Дана інтеграція дозволяє пасажиром отримати доступ до медичних послуг без додаткових витрат або складнощів з оплатою окремо за медичне обслуговування.

Цей підхід відповідає принципам соціальної відповідальності та забезпечує покращення доступності медичних послуг на залізничному транспорті, що є особливо важливим для забезпечення здоров'я і безпеки пасажирів.

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Впровадження спеціалізованого медичного вагона є інноваційним кроком у сфері залізничних перевезень, що значно підвищує рівень безпеки та комфорту пасажирів.

Такий вагон здатний оперативно реагувати на екстрені медичні ситуації, забезпечуючи своєчасну допомогу при отруєннях, високому тиску, інфекційних захворюваннях та інших медичних проблемах.

Збільшення доступності медичних послуг під час подорожей є важливим аспектом для залізничного транспорту, що може покращити його репутацію та конкурентоспроможність на ринку.

Спеціалізований медичний вагон є важливою складовою соціальної відповідальності залізничних перевізників, що підвищує загальний рівень якості послуг та задоволення потреб пасажирів.

На майбутнє, необхідно більш детально розробити технічне оснащення медичного вагона, враховуючи потреби пасажирів та особливості різних медичних ситуацій.

Розглянути варіанти медичних послуг у пасажирських поїздах із застосуванням новітніх технологій, таких як телемедицина та дистанційні консультації, відкриває нові горизонти для покращення сервісу.

Опрацювати можливість залучати міжнародний досвід для адаптації медичних вагонів до специфічних умов різних регіонів та національних стандартів, що дозволить ефективно інтегрувати інновації у систему залізничних перевезень.

Література:

1. Як справжній госпіталь: "Укрзалізниця" вперше продемонструвала медичний евакуаційний поїзд. URL: <https://suspilne.media/kyiv/>

705812-ak-spravznyi-gospital-ukrzhaliznica-vperse-prodemonstruvala-medicnij-evakuacijnij-poizd/ (дата звернення 25.01.2025)

2. Коробьева Р. Г. Підвищення якості пасажирських перевезень на залізничному транспорті. Транспортні системи та технології перевезень. 2018, № 53 (16). URL: <https://doi.org/10.15802/tstt2018/164064> (дата звернення 26.01.2025)

3. Руденко М. В. Комплексна оцінка якості наданих послуг пасажиром залізничного транспорту, як стратегічний інструмент для забезпечення економічного успіху залізничних підприємств. Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences, 2024 № 326 (1), С. 233—246.

4. Чаркіна Т. Ю., Ващенко О. М. Удосконалення системи якості послуг у сфері залізничних пасажирських перевезень в Україні. Вісник економіки транспорту і промисловості. Збірник науково — практичних статей. М. Харків, 2024 № 86. С. 167—176.

5. З 1 серпня Укрзалізниця додає жіночі купе на рейсах далекого сполучення. URL: https://www.uz.gov.ua/press_center/up_to_date_topic/633861/ (дата звернення 28.01.2025).

References:

1. Suspilne Kyiv. (2024), "Like a real hospital: Ukrzhaliznytsia demonstrated a medical evacuation train for the first time", available at: <https://suspilne.media/kyiv/705812-ak-spravznyi-gospital-ukrzhaliznica-vperse-prodemonstruvala-medicnij-evakuacijnij-poizd/> (Accessed 30 December 2024).

2. Korobyeva, R. G. (2018), "Improving the quality of passenger transportation by rail", Transport systems and transportation technologies, [Online], vol. 53 (16). <https://doi.org/10.15802/tstt2018/164064>.

3. Rudenko, M. V. (2024), "Comprehensive assessment of the quality of services provided to railway passengers as a strategic tool for ensuring the economic success of railway enterprises", Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences, vol. 326 (1), pp. 233—246.

4. Charkina, T. Yu. and Vashchenko, O. M. (2024), "Improving the quality of services in the field of railway passenger transportation in Ukraine", Bulletin of Transport and Industry Economy, vol. 86, pp. 167—176.

5. Ukrzhaliznytsia (2024), "From August 1, Ukrzhaliznytsia is adding women's compartments on long-distance flights", available at: https://www.uz.gov.ua/press_center/up_to_date_topic/633861/ (Accessed 15 January 2025).

Стаття надійшла до редакції 10.02.2025 р.