

УДК 656:330

**КОНЦЕПЦІЯ СІМЕЙНОГО КУПЕ ЯК ІНСТРУМЕНТУ
ПІДВИЩЕННЯ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНOSTІ В ПАСАЖИРСЬКИХ
ЗАЛІЗНИЧНИХ ПЕРЕВЕЗЕННЯХ**

**THE CONCEPT OF THE FAMILY COUPE AS A TOOL FOR
INCREASING CUSTOMER FOCUS IN PASSENGER RAIL
TRANSPORTATION**

докт. екон. наук Т. Ю. Чаркіна¹, аспірант О.М. Ващенко¹

¹Український державний університет науки та технологій (м. Дніпро)

DSc (Econ.) T.Y. Charkina¹, graduate student O.M. Vashchenko¹

¹Ukrainian State University of Science and Technologies (Dnipro)

У сучасних умовах зростання мобільності населення особливого значення набуває забезпечення комфортних умов подорожей для різних категорій пасажирів, зокрема — для родин із дітьми [1]. Проте нині пасажирів, які подорожують родиною, часто стикаються з низкою труднощів, головною з яких є неможливість придбати повністю окреме купе через відсутність у продажу всіх вільних місць у ньому. Це створює незручності як для родини, знижуючи загальний рівень комфорту поїздки.

У чинній системі залізничних пасажирських перевезень стандартні купе у вагонах не передбачають механізмів пріоритетного чи автоматизованого бронювання місць для родинних пасажирських груп, зокрема — для сімей з дітьми. Це обумовлює високий ризик «фрагментованого» розміщення членів однієї родини у різних купе або ж спільного перебування з випадковими попутниками, що значно знижує безпеку подорожі.

Особливо критичним це питання є у випадках перевезення малолітніх дітей, для яких психологічна та фізична присутність батьків є необхідною умовою безпечного пересування. Відсутність гарантованого спільного простору для розміщення всієї родини у межах одного купе ускладнює організацію подорожі, підвищує рівень стресу як для дітей, так і для батьків. Крім того, обмеженість функціональних можливостей стандартних купе (відсутність пеленальних столиків, спеціальних місць для дитячих речей, елементів безпеки тощо) не відповідає сучасним вимогам до комфортного обслуговування сімейного сегмента пасажирів.

З огляду на викладене, існуюча модель розміщення у купейних вагонах не є адаптованою до потреб родин з дітьми й потребує модернізації з урахуванням принципів інклюзивності, орієнтації на клієнта та підвищення якості транспортного сервісу.

Саме тому, дана актуальна проблема, вимагає інноваційного вирішення

зادля підвищення якості пасажирських перевезень, покращення клієнтського досвіду та формування позитивного іміджу залізничного транспорту як сучасного і комфортного способу пересування для всіх категорій населення.

Слід відмітити, що АТ «Укрзалізниця» вже успішно впровадила новий сервіс – жіночі та дитячі купе, орієнтований на підвищення комфорту та безпеки пасажирів: жіночі купе з'явилися у 2023 році й одразу викликали високий попит, маючи рекордний рівень задоволеності пасажирів – 88% [2]

Дитячі купе, запуснені у 2024 році, теж отримали позитивний відгук – рівень задоволеності пасажирів сягнув рекордних 100%.

Особливу увагу слід звернути на те, що ціна квитків у жіночому та дитячих купе не буде відрізнятися від інших купе аналогічного типу.

У контексті підвищення якості пасажирських перевезень особливої актуальності набуває розробка та впровадження спеціалізованих рішень, орієнтованих на потреби окремих категорій споживачів, зокрема родин з дітьми. Одним із таких рішень є *концепція інноваційного сімейного купе*, конструкція якого передбачає створення умов для комфортного розміщення до шести осіб у межах одного ізольованого простору.

Ключовою конструктивною особливістю зазначеного типу купе є наявність чотирьох стандартних спальних місць (два нижні та два верхні) та двох додаткових трансформованих нижніх місць.

Слід звернути увагу, що застосування такої моделі можливе лише у вагонах із підвищеним внутрішнім простором, зокрема у модернізованих або двоярусних вагонах, де забезпечується достатня висота для комфортного перебування пасажирів на верхньому рівні.

З метою підвищення функціональності та безпеки, у сімейному купе передбачається встановлення:

- складного пеленального столика;
- інтерактивної мультимедійної панелі для дітей;
- ігрової зони з м'якими елементами;
- додаткових відсіків для зберігання дитячих речей.

Особливу увагу приділено заходам безпеки: усі верхні місця обладнуються захисними бортиками, меблі мають заокруглені кути, а електричні розетки – захисні кришки. Купе також матиме покращену шумоізоляцію, м'яке адаптивне освітлення та вентиляційну систему, що враховує потреби дітей.

Отже, можемо констатувати, що впровадження сімейного купе у складі пасажирських вагонів дозволить значно підвищити рівень комфорту, безпеки, клієнтоорієнтованості та зростанню попиту на перевезення.

[1] Крюківський вагонобудівний завод презентував перший плакат для "Укрзалізниці": як виглядає (ФОТО). URL: <https://delo.ua/news/kvzb-prezentuvav-novii-plakartnii-vagon-dlya-ukrzhaliznici-shho-zmnilosya-443656/> (дата звернення 15.05.2025)

[2] Жіночі купе будуть у ще чотирьох потягах «Укрзалізниці»: список. URL: <https://glavcom.ua/country/society/zhinochi-kupe-budut-u-shche-chotirokh-potjahakh-ukrzhaliznitsi-spisok-1009730.html> (дата звернення 15.05.2025)