

Рішення
разової спеціалізованої вченої ради
про присудження ступеня доктора філософії

Здобувача ступеня доктора філософії **ВАЩЕНКО Олени Миколаївни**, 1989 року народження, громадянки України, освіта вища: у 2011 році закінчила Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна за спеціальністю Організація будівництва залізниць, виконала акредитовану освітньо-наукову програму Менеджмент.

Разова спеціалізована вчена рада, утворена наказом ректора Українського державного університету науки і технологій Міністерства освіти і науки України, м. Дніпро, від 29 квітня 2026 року №197к, у складі:

Голови разової спеціалізованої вченої ради -	БОБИЛЯ Володимира Володимировича, доктора економічних наук, професора, завідувача кафедрою фінансів, обліку та психології Українського державного університету науки і технологій., м. Дніпро;
Рецензентів -	ДОБРИК Лілії Олександрівни, кандидата економічних наук, доцента, доцент кафедри фінансів, обліку та психології Українського державного університету науки і технологій. м. Дніпро; ПІКУЛІНОЇ Олени Вікторівни, кандидата економічних наук, доцента, доцента кафедри «Фінанси, облік та психологія» Українського державного університету науки і технологій, м. Дніпро;
Офіційних опонентів -	КОРІНЬ Мирослави Василівни, доктора економічних наук, професора, професора кафедри економіки та управління виробничим і комерційним бізнесом Українського державного університету залізничного транспорту, м. Харків; КОВАЛЯ Віктора Васильовича, доктора економічних наук, професора.

на засіданні 18 червня 2026 року прийняла рішення про присудження ступеня доктора філософії з галузі знань 07 Управління та адміністрування

Олені ВАЩЕНКО

на підставі публічного захисту дисертації «Удосконалення менеджменту залізничних пасажирських перевезень в умовах цифровізації ринку» за спеціальністю 073 Менеджмент.

Дисертацію виконано в Українському державному університеті науки і технологій, м. Дніпро, Міністерство освіти і науки України, м. Дніпро.

Науковий керівник: Тетяна ЧАРКІНА, доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри економіки та менеджменту Українського державного університету науки і технологій.

Дисертацію подано у вигляді спеціально підготовленого рукопису, який містить нові науково обґрунтовані результати проведених здобувачем досліджень, теоретико-методичних положень і практичних рекомендацій щодо удосконалення менеджменту залізничних пасажирських перевезень в умовах цифровізації ринку

Наукова новизна отриманих результатів полягає в обґрунтованих та

розвинутих теоретико-методичних положеннях і практичних рекомендаціях щодо удосконалення менеджменту залізничних пасажирських перевезень в умовах цифровізації ринку, що формує підґрунтя для комплексного вирішення науково-практичного завдання цифрової трансформації пасажирського залізничного транспорту та підвищення ефективності управління якістю транспортних послуг. Наукова новизна отриманих результатів розкривається через такі положення:

вперше:

- розроблено авторську клієнтоорієнтовану модель цифрової трансформації пасажирських залізничних перевезень, спрямовану на підвищення якості пасажирського сервісу на основі оцінювання ключових показників інтерактивної цифрової панелі, яка інтегрує та узагальнює результати оцінювання функціонування транспортної системи як з позицій операційної ефективності перевізника, так і з позицій якості клієнтського досвіду пасажирів.

удосконалено:

- модель управління пасажирськими залізничними перевезеннями на засадах цифрової трансформації, яка тепер інтегрує цифрові сервіси та платформи, смарт-інфраструктуру й хмарні технології, що значною мірою сприяють підвищенню якості клієнтського досвіду, формуванню єдиного цифрового простору та підвищенню ефективності й конкурентоспроможності пасажирських перевезень;

- методичний підхід до оцінювання якості пасажирського сервісу та рівня комфорту в поїздах дальнього сполучення на основі результатів анкетування пасажирів, що дало змогу ідентифікувати пріоритетні напрями підвищення якості обслуговування.

- систему цифрових індикаторів якості залізничних пасажирських перевезень, яка на відміну від існуючих систем, ґрунтується на інтеграції операційних, сервісних, поведінкових та цифрових показників у єдину цифрову платформу управління якістю, що забезпечує комплексний моніторинг параметрів обслуговування в режимі реального часу, підтримку оперативного управління сервісними процесами, підвищення результативності діяльності персоналу та формування аналітичної основи для обґрунтованого стратегічного планування розвитку пасажирських перевезень.

Набуло подальшого розвитку:

- методичний підхід до оцінювання якості пасажирських перевезень, в основі якого, на відміну від існуючого, покладено інтегральний індекс якості перевезень (Q), який є кількісним комплексним показником і дозволяє узагальнено відображати рівень якості пасажирських перевезень, що ґрунтується на інтеграції кількох груп окремих індикаторів в єдину узагальнену оцінку.

- антикризовий підхід до управління залізничними пасажирськими перевезеннями в умовах воєнного стану, який, на відміну від існуючих, базується на удосконаленні тарифної політики на засадах диференціації та соціальної збалансованості; запровадженні прозорих цифрових механізмів реалізації проїзних документів; оновленні парку пасажирських вагонів із підвищенням енергоефективності; оптимізації структури поїздів і частоти їх курсування відповідно до зміненої географії попиту; впровадженні системного механізму компенсації пільгових перевезень.

Практичне значення отриманих результатів Розроблені в межах дослідження теоретичні узагальнення та практичні пропозиції орієнтовані на зміцнення конкурентних позицій пасажирських залізничних перевезень в Україні, підвищення клієнтської лояльності та формування ролі залізничного транспорту як базового складника щоденної мобільності населення і стратегічного інструменту державної транспортної політики.

Запропонована автором інтерактивна платформа моніторингу та управління якістю, що передбачає застосування інтегрального індикатора, сформованого на основі цифрових оцінок пасажирів у процесі здійснення поїздки, створює інструментарій двосторонньої взаємодії, який дозволяє пасажирам оцінювати рівень сервісу в режимі реального часу, а перевізнику — здійснювати аналітичний контроль якості обслуговування та підвищувати результативність управління транспортними процесами.

Окремі положення дисертаційного дослідження покладено в основу проекту «Інноваційний розвиток транспортної інфраструктури для мультимодальних перевезень та формування пасажирських ХАБів в Україні».

Ключові результати дисертаційної роботи впроваджено у навчальний процес Українського державного університету науки і технологій при виконанні здобувачами бакалаврських та магістерських кваліфікаційних робіт, організації та проходженні загально-залізничної практики, а також під час викладання дисциплін «Менеджмент», «Управління змінами на транспорті», «Управління інноваційною діяльністю» від 5.01.2026 року.

Результати дисертаційного дослідження знайшли свою практичну значущість та використовуються у подальшій діяльності ТОВ «НВП «АТТРАНС». Основна мета - підвищення ефективності управління виробничими процесами, впровадження цифрових сервісів та комплексних систем моніторингу якості обслуговування об'єктів залізничного транспорту, а також для прогнозування й оцінювання можливих ризиків (акт впровадження № 3 від 22.12.2025 року).

Дисертація виконана державною мовою та оформлена згідно вимог, встановлених МОН. Дисертаційна робота викладена на 232 сторінки. Текст основної частини дисертації становить 182 сторінки.

За результатами дисертаційної роботи опубліковано 18 наукових праць, серед яких 5 наукових статей у фахових наукових виданнях, тези доповідей на 12 міжнародних наукових конференціях і 1 на всеукраїнській науковій конференції а саме:

Статті у наукових фахових виданнях України :

1. Чаркіна Т. Ю., Ващенко О. М. Стратегічні напрями менеджменту пасажирських залізничних перевезень в Україні. *Ефективна економіка*. 2023. № 9. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2023.9.16>. (Особистий внесок: запропоновані стратегічні напрями розвитку пасажирських перевезень)
2. Ващенко О. М. Можливості та тенденції застосування цифровізації в організації залізничних пасажирських перевезень в Україні. *Review of transport economics and management*. 2023. 10 (26). С. 290–298.
3. Чаркіна Т. Ю., Ващенко О. М. Удосконалення системи якості послуг залізничних пасажирських перевезень в Україні. *Вісник економіки транспорту і промисловості* : зб. наук.-практ. ст. Укр. держ . ун-т залізн. трансп. Харків, 2024. № 86. С. 167–176. (Особистий внесок: обгрунтовано важливість індивідуального підходу до надання послуг пасажирам під час користування залізничним транспортом)
4. Ващенко О. М. Новий підхід до надання якості послуг у залізничних пасажирських перевезеннях. *Агросвіт* : науково-практ. журн. 2025. № 5. С. 95-100.
5. Ващенко О. М. Інтерактивний контент у цифрових технологіях пасажирських залізничних перевезень. *Інвестиції: практика та досвід*. 2025. № 21. С. 245-250.

Тези доповідей та матеріали науково-практичних конференцій :

6. Vashchenko O. The need for digitalization in passenger rail transportation. *Modern Technologies: Improving the Present and Impacting the Future*, November 23, 2022 (Dnipro, Ukraine). P.42-43.
7. Чаркіна Т. Ю., Ващенко О. М. Необхідність трансформації в організації залізничних пасажирських перевезень. *Сучасні тенденції розвитку фінансових та інноваційно-інвестиційних процесів в Україні*: V Міжнародна науково-практ. конф, Вінниця : ВНТУ, 2022. С. 600–602. (Особистий внесок: обгрунтовано необхідність запровадження в Україні високошвидкісного руху та мультимодальних перевезень)
8. Чаркіна Т. Ю., Ващенко О. М. Удосконалення менеджменту залізничних пасажирських перевезень в умовах цифровізації ринку. *Modern directions of scientific research development*. Proceedings of XV International Scientific and Practical Conference. Chicago, USA, 10-12 August 2022. P. 426 – 430. (Особистий внесок: сформовано необхідність адаптації досвіду закордонних транспортних компаній в Україні з метою створення єдиної цифрової платформи для впровадження мультимодальних пасажирських перевезень)
9. Чаркіна Т. Ю., Ващенко О. М. Тенденції розвитку пасажирських перевезень в Україні. *Scientific research in the modern world*. Proceedings of V International Scientific and Practical Conference. Toronto, Canada. 9-11 March 2023. P. 430–437. (Особистий внесок: обгрунтовано доцільність створення єдиної цифрової платформи для впровадження

мультимодальних пасажирських перевезень)

10. Марценюк Л. В., Ващенко О. М. Залучення інвестицій у залізничну галузь як засіб забезпечення економічної безпеки України. *Міжнародна та національна безпека: теоретичні і прикладні аспекти* : матеріали VII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 17 бер. 2023 р.). Дніпро : ДДУВС, 2023. С. 469-470 (Особистий внесок: визначено ключову роль залучення інвестицій у розвиток залізничної галузі як важливого чинника забезпечення економічної безпеки України)

11. Задоя В. О., Ващенко О. М. Закордонний досвід інноваційного розвитку у сегменті залізничних пасажирських перевезень. *The philosophical and attitudinal underpinning of scientific methods*, Lublin, Poland April 03 – 04, 2023. С. 16-20. (Особистий внесок: доведено, що впровадження сучасних досягнень у сфері інноваційного розвитку має прямо пропорційний вплив на підвищення ефективності функціонування, якості послуг та конкурентоспроможності залізничного транспорту)

12. Ващенко О. М. Визначення сучасної моделі менеджменту для підприємств в Україні. *Проблеми та перспективи розвитку залізничного транспорту* : матеріали 82-ї Міжнародної науково-практ. конф., 20-21 квітня 2023 р. / за заг. ред. Ю.С. Пройдака, Р.В. Маркуля; УДУНТ. Дніпро, 2023. С. 110- 112.

13. Чаркіна Т. Ю., Ващенко О. М. Інноваційні підходи до покращення якості залізничних пасажирських перевезень в Україні. *Двадцята науково-практ. міжнародна конф. «Міжнародна транспортна інфраструктура, індустріальні центри та корпоративна логістика»*, 6-7 червня 2024 року, м. Харків, Україна. Харків, 2024. С. 84-86. (Особистий внесок: доведено, що швидкість руху поїздів, рівень комфорту та сервісу, сучасні цифрові технології, та висококваліфікований персонал відіграють визначальну роль у забезпеченні високої якості послуг залізничного транспорту).

14. Ващенко О. М. Концептуальні основи формування системи менеджменту залізничних пасажирських перевезень. *The 2nd International scientific and practical conference “Scientific achievements of contemporary society” (September 12-14, 2024)*. Cognum Publishing House, London, United Kingdom. 2024. С. 354-358.

15. Ващенко О. М. Необхідність впровадження діджитал-менеджменту в бізнес-процеси на залізничному транспорті. *III Міжнародна науково-практична дистанційна конференція «Thematic Aspects of Contemporary Scientific Research: From Theory to Practice»*, 16-18 вересня 2024 р., Київ, Україна. Київ, 2024. С. 24-27.

16. Charkina T. Yu., Vashchenko O. M. Anti-crisis directions and ways to gradually reduce the loss of railway passenger transportation. *Міжнародна науково-практ. конф. «Актуальні проблеми та тренди розвитку систем управління в сучасних умовах»*, 26 березня 2025 р., Дніпро, Україна. с. 49-51. (Особистий внесок: запропоновано антикризові напрямки та шляхи поетапного зменшення збитковості залізничних пасажирських перевезень).

17. Чаркіна Т. Ю., Ващенко О. М. Трансформаційні зміни в пасажирських перевезеннях на залізничному транспорті в умовах кризи. *Зб. матеріалів круглого столу (до 30-річчя кафедри менеджменту та фінансів ННІ УДХТУ УДУНТ) «Нові реалії повоєнного суспільства України: управління, бізнес, гостинність, культура»*. Дніпро : Укр. держ. ун-т науки і технологій, ННІ УДХТУ, 9-10 квітня 2025. С. 142-144. (Особистий внесок: визначено, що трансформаційні зміни в пасажирських перевезеннях формують передумови для якісного оновлення та забезпечення сталого розвитку залізничного транспорту України у післявоєнний період).

18. Чаркіна Т. Ю., Ващенко О. М. Концепція сімейного купе як інструменту підвищення клієнтоорієнтованості в пасажирських залізничних перевезеннях. *«Міжнародна транспортна інфраструктура, індустріальні центри та корпоративна логістика»*, 5-6 червня 2025 року, м. Харків, Україна. Харків, 2025. С. 94-95. (Особистий внесок: рекомендації впровадження сімейного купе у складі пасажирських вагонів з метою підвищення рівня комфорту, безпеки та клієнтоорієнтованості залізничного сервісу)

Апробація результатів дисертації.: Ключові положення та одержані результати дослідження пройшли апробацію на 13 науково-практичних конференціях, із яких 11 міжнародні:

The need for digitalization in passenger rail transportation. *Modern Technologies:*

Improving the Present and Impacting the Future (Дніпро, 2022), *Сучасні тенденції розвитку фінансових та інноваційно-інвестиційних процесів в Україні: V Міжнародна науково-практ. конф.* (Вінниця, 2022), *Modern directions of scientific research development. Proceedings of XV International Scientific and Practical Conference.* (Chicago, 2022), *Scientific research in the modern world. Proceedings of V International Scientific and Practical Conference.* Toronto, (Canada, 2023), *Міжнародна та національна безпека: теоретичні і прикладні аспекти* : матеріали VII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 2023 р.). (Дніпро, 2023), *The philosophical and attitudinal underpinning of scientific methods*, (Lublin, 2023), *Проблеми та перспективи розвитку залізничного транспорту* (Дніпро, 2023), *«Міжнародна транспортна інфраструктура, індустріальні центри та корпоративна логістика* (Харків, 2024), *The 2nd International scientific and practical conference "Scientific achievements of contemporary society* (Лондон, 2024), *III Міжнародна науково-практична дистанційна конференція «Thematic Aspects of Contemporary Scientific Research: From Theory to Practice»*(Київ 2024),. *Міжнародна науково-практ. конф. «Актуальні проблеми та тренди розвитку систем управління в сучасних умовах»*(Київ 2025), *Зб. матеріалів круглого столу (до 30-річчя кафедри менеджменту та фінансів ННІ УДХТУ УДУНТ) «Нові реалії повсякденного суспільства України: управління, бізнес, гостинність, культура»* (Київ, 2025), *«Міжнародна транспортна інфраструктура, індустріальні центри та корпоративна логістика* (Харків, 2025)

У дискусії взяли участь голова, рецензент та офіційні опоненти:

БОБИЛЬ Володимир Володимирович, доктор економічних наук, професор, завідувач кафедрою фінансів, обліку та психології Українського державного університету науки і технологій (голова разової спеціалізованої вченої ради відмітив належний науковий рівень дисертаційного дослідження та позитивно оцінив отримані результати, спрямовані на розроблення теоретико-методичних положень і практичних рекомендацій щодо удосконалення менеджменту залізничних пасажирських перевезень в умовах цифровізації ринку, практичне впровадження яких сприятиме підвищенню ефективності функціонування залізничного транспорту України в контексті євроінтеграційних процесів.

КОРІНЬ Мирослава Василівна, доктора економічних наук, професор, професор кафедри економіки та управління виробничим і комерційним бізнесом Українського державного університету залізничного транспорту, м. Харків, (офіційний опонент), позитивно оцінивши загальний науковий рівень дисертації зауважила:

1. У 2 розділі дисертаційного дослідження (с. 135), розглядаючи європейський досвід, авторка зазначає, що синергія клієнтоорієнтованого підходу та активної цифровізації сервісів безпосередньо сприяє підвищенню якості обслуговування й зростанню пасажиропотоку. Попри це важливе теоретичне положення не повною мірою підкріплене конкретними прикладами та репрезентативними статистичними даними європейських залізничних компаній, що послаблює доказову базу зазначеного твердження.

2. Викликає науковий інтерес запропонована авторкою «Клієнтоорієнтована модель цифрової трансформації пасажирських залізничних перевезень» (рис. 3.2.), яка містить 3 основних блока: клієнтсько-ціннісний, цифрово-технологічний, управлінсько-результативний. Високо оцінюючи рівень теоретичного обґрунтування моделі, у контексті реалізації сучасної концепції «від дверей до дверей» доцільно було б розширити третій блок інструментами менеджменту мультимодальних перевезень, які забезпечують безшовне об'єднання різних видів транспорту в єдину цифрову систему для пасажирів.

3. У 3 розділі авторкою пропонується запровадження системи «коригуючих коефіцієнтів комфорту» (с. 169), яка дозволяє диференціювати тариф залежно від положення та характеристик місця у вагоні. Високо оцінюючи оригінальність цього рішення, варто водночас зауважити, що воно виграло б від додаткового емпіричного підтвердження. Доцільно було б включити питання щодо готовності пасажирів до такої тарифної диференціації у розроблену авторкою анкету, що дозволило б точніше оцінити

ринкове сприйняття цієї інновації.

4. У 2 розділі дослідження авторкою запропоновано концепцію «сімейного купе» як елемента диференціації сервісних послуг. Разом з цим, робота значно б виграла, якби здобувачка чіткіше деталізувала операційну модель впровадження такої послуги, а також конкретизувала її переваги (ціннісну пропозицію для пасажирів та комерційну ефективність і синергетичний ефект для залізничного перевізника).

КОВАЛЬ Віктор Васильович, доктор економічних наук, професор, професор кафедри підприємницької та туристичної діяльності Ізмайльського державного гуманітарного університету, (офіційний опонент), висловивши загальне позитивне враження від дисертаційної роботи та відмітивши високий рівень наукової компетентності авторки та її спроможності вирішувати складні науково-практичні завдання, вказав на деякі аспекти, які потребують уточнення, подальших досліджень та розвитку, зокрема:

1. На с. 106, автором представлено в табл.2.4 «Сутність соціальної функції залізничних пасажирських перевезень», можливо додати ще «Екологічність»: Надання найбільш екологічного виду масового транспорту порівняно з автомобільним, так як це одна з переваг залізниці.

2. У 2 розділі автором пропонується впровадження медичного вагону у складі потягу, можливо було надати обґрунтування в яких поїздах це доцільно зробити.

3. На с.134 запропонована конструкція сімейного купе, де автор говорить, що вона підвищує рівень комфорту, але не зовсім обґрунтовано стосовно підвищення комфорту.

4. На с.141, в таблиці 3.1 представлена «Система цифрових індикаторів якості під час подорожі залізничним транспортом», доцільно було б додати вартість проїзду та швидкість, це завжди цікавить пасажирів.

5. На с.37 автор пропонує використовувати концепцію «Гнучкого менеджменту», яка дуже актуальна зараз для менеджменту пасажирських залізничних перевезень, оскільки він дозволяє оперативно реагувати на зміни та непередбачувані ситуації, можливо було б описати як саме вона буде діяти для пасажирських перевезень в умовах війни.

ДОБРИК Лілії Олександрівни, кандидата економічних наук, доцента, доцент кафедри фінансів, обліку та психології Українського державного університету науки і технологій. м. Дніпро підкресливши важливість отриманих результатів для українських залізниць, зауважила:

1. На с. 34, в таблиці 1.1 «Аналог ланцюга цінностей М. Портера для залізничних пасажирських перевезень» вказано тільки ефект для пасажирів та перевізника, доцільно було б вказати переваги для держави.

2. У роботі, автор розглядає «Вектор на клієнтоорієнтованість» як один з напрямків підвищення конкурентоспроможності та ефективності пасажирських залізничних перевезень, доцільно було б запропонувати авторське визначення, «Клієнтоорієнтованість пасажирських перевезень».

3. У таблиці 2.2, с. 96 представлена «Трансформація залізничної інфраструктури України в контексті безбар'єрності та інклюзивності», на нашу думку було б доцільно додати знижки та пільги для даної категорії пасажирів.

4. На Рис. 3.4., с.148 автором представлена «Удосконалена модель менеджменту залізничних пасажирських перевезень», але доцільно було додати блок ефекту від запропонованих заходів.

ПІКУЛІНА Олена Вікторівна, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри «Фінанси, облік та психологія» Українського державного університету науки і технологій, (рецензент), наголосивши на використанні в державній політиці цифровізації транспортного сектору, корпоративних стратегіях розвитку АТ «Укрзалізниця», а також у навчальних програмах підготовки управлінського персоналу транспортної сфери зауважила:

У першому розділі (с. 42, табл. 1.2) автор надає порівняльну характеристику японської, американської та європейської моделей менеджменту та їх адаптацію для АТ «Укрзалізниця», але, на наш погляд,

недостатньо обґрунтовує вибір саме японської моделі.
2. В роботі багато уваги приділено теоретичним засадам функціонування інтелектуальних систем і хмарних сервісів на транспорті, однак недостатньо висвітлено організаційні та технічні складнощі, з якими неминуче зіткнеться менеджмент АТ «Укрзалізниця» під час спроби інтегрувати ці новітні діджитал-інструменти в існуючу, багато в чому застарілу інформаційно-технологічну інфраструктуру вітчизняного оператора.

3. У другому розділі, досліджуючи позиції залізничного пасажирського транспорту, авторка порівнює його переважно з автомобільним (автобусним) сполученням. Разом з тим, у роботі недооціненою стала потенційна конкуренція та специфіка взаємодії залізничного сектору з сегментом приватних поїздок (зокрема, з використанням платформ спільного користування автомобілями на кшталт BlaBlaCar), який під час воєнного стану демонструє високу динаміку та гнучкість.

4. При опрацюванні рекомендацій щодо запровадження системи коригуючих коефіцієнтів комфорту для пасажирських місць залежно від їхнього розташування у вагоні (с. 170–173), авторкою недостатньо проаналізовано можливі ризики виникнення соціального невдоволення з боку пасажирів через фактичне підвищення вартості найбільш затребуваних (комфортних) місць.

Результати відкритого голосування:

«За» 5 членів ради;

«Проти» 0 членів ради.

На підставі результатів відкритого голосування разова спеціалізована вчена рада присуджує Ващенко Олені Миколаївні ступінь доктора філософії з галузі знань 07 Управління та адміністрування за спеціальністю 073 Менеджмент.

Відеозапис трансляції захисту дисертації додається.

Голова

разової спеціалізованої вченої ради

Володимир БОБИЛЬ

Засвідчено
Генеральний секретар



Генеральний секретар