УДК 33

DOI 10.21661/r-471509

О.В. Кулакова, С.В. Рачек

ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ К ОБСЛУЖИВАНИЮ ПАССАЖИРОВ ДАЛЬНЕГО СЛЕДОВАНИЯ В УСЛОВИЯХ КОНКУРЕНЦИИ

Аннотация: в данной статье рассмотрены возможности инновационных технологий железнодорожного транспорта при обеспечении железнодорожных пассажирских перевозок.

Ключевые слова: обслуживание пассажиров, повышение производительности труда, железнодорожные пассажирские перевозки, клиенториентированность.

O.V. Kulakova, S.V. Rachek

INNOVATIVE APPROACHES TO SERVICE OF LONG-DISTANCE PASSENGERS IN A COMPETITIVE ENVIRONMENT

Abstract: in the given article the possibilities of innovative technologies of railway transport are considered at provision of railroad passenger transportation.

Keywords: passenger service, increase in labor productivity, railway passenger transportation, focus on customer.

Ещё несколько десятилетий назад летать самолетом было привилегией людей состоятельных, то теперь с каждым годом все больше пассажиров экономят своё время на переезды и предпочитают авиаперелеты железнодорожным пассажирским перевозкам во внутригосударственном сообщении. Спросу на авиаперевозки способствует так же общее улучшение благосостояния граждан и рост корпоративной мобильности. Кроме того, стремясь привлечь клиентов, авиакомпании проводят специальные акции со скидками на билеты, предлагают заманчивые альтернативы перевозок для большинства слоев населения нашей страны. Эти тенденции заметно сказываются на увеличении пассажиропотока в авиаперевозках.

Аналогично фундаментальным физическим законам сохранения – если где-то прибыло, значит, где-то убыло. Согласно данным информационно-статистического бюллетеня «Транспорт России» Министерства транспорта Российской Федерации за январь-декабрь 2017 года в прошлом году наблюдался рост пассажирооборота по сравнению с предыдущими периодами. Но при общем росте пассажирооборота авиаторы по внутренним перевозкам выросли на 10% к уровню 2016 года, а железнодорожные перевозки выполнены только на 97,3% к аналогичному периоду. В настоящее время железнодорожный транспорт России не занимает на рынке перевозок доминирующего положения: в общем обороте всех видов транспорта доля железных дорог составляет в пассажирообороте около 40%.

Конкуренция – это определённое состязание в различных аспектах между соревнующимися сторонами в создавшихся условиях рыночной экономики. Именно конкуренция обеспечивает улучшение качества жизни населения и стремительно развивает научно-технический прогресс. Спрос на услугу и ожидания пассажиров создают определённое соперничество компаний, развивают и улучшают сферу обслуживания, заставляют конкурирующих перевозчиков более быстро реагировать на изменение спроса и внимательно следить за изменениями на рынке потребителей.

Морально и технически устаревший пассажирский железнодорожный подвижной состав, конкурентная борьба за клиента и структурные преобразования в ОАО «РЖД» дали мощный толчок в отечественном вагоностроении. Так на российских магистралях появились двухэтажные пассажирские вагоны постройки Тверского вагоностроительного завода и скоростной мотор-вагонный подвижной состав «Ласточка». Инновационный подвижной состав востребован в современном обществе, а причиной покупки билетов служит не только потребность в перемещении, но и банальное любопытство заядлых путешественников.

Стратегия развития акционерного общества «Федеральная пассажирская компания», которое до настоящего времени удерживает монополию в пассажирских перевозках дальнего следования, направлена на стремительный прогресс в

оказании услуг по перевозке пассажиров и внедрению новейших технологий организации сервиса. Как правило, на первом месте – клиент и его безопасность. На втором месте – экономическая эффективность инновационных проектов, результат которой зависит не только от любопытства пассажиров. Стремление к устойчивому доходу и повышению рентабельности перевозок в современных условиях заставляет задуматься перевозчика о многих аспектах организации его деятельности. Это и сокращение непроизводительных простоев подвижного состава, и усовершенствование методов обслуживания квалифицированным персоналом, использование удаленных сервисов и IT технологий, увеличение маршрутной скорости пассажирских поездов и освоение новых, перспективных и востребованных направлений для эксплуатации новейших вагонов и электропоездов.

Инновационные двухэтажные вагоны кардинально отличаются от нового одноэтажного подвижного состава. К непривычным для отечественных путешественников особенностям двухэтажных вагонов можно отнести наличие купе и туалетов, предназначенных для инвалидов, бара (помимо ресторана), магнитных карточек открывания/закрывания купе. Любителям проводить свободное время в интернете наверняка придется по душе наличие в поездах бесплатного Wi-Fi и розеток на 220 В возле каждого нижнего спального места. Выглядят двухэтажные вагоны внутри очень современно и достаточно стильно. Они вместительнее обычных почти в 2 раза, а это позволяет за одну поездку получить больше прибыли при тех же затратах на услуги инфраструктуры и локомотивную тягу.

Современный электропоезд «Ласточка» – семейство пассажирских электропоездов, созданное на основе платформы Siemens Desiro для ОАО «Российские железные дороги». Электропоезда ЭС1 – двухсистемные (постоянного тока 3 кВ и переменного тока 25 кВ), ЭС2Г и ЭС2ГП – постоянного тока 3 кВ («Г» – «городской», «П» – «премиум»). Акционерное общество «Федеральная пассажирская компания» заинтересовано в эксплуатации межрегионального исполнения электропоезда повышенной комфортности, с салонами 1, 2 и 3 класса (составы серии ЭС2ГП), между городскими агломерациями. Курсирование «Ласточки» на

участке Екатеринбург – Нижний Тагил очень плачевно сказалось на благосостоянии автоперевозчиков на этом маршруте, электропоезд пользуется большим спросом и ежедневно приносит прибыль Свердловской пригородной компании. Следующие на очереди в Уральском федеральном округе маршруты Екатеринбург – Тюмень и Екатеринбург – Челябинск. Но здесь фаворитом уже собирается стать Федеральная пассажирская компания, так как расстояние между пунктами назначения выходит за рамки пригородного сообщения.

Проекты использования двухэтажных вагонов и скоростных электропоездов в дальнем следовании пока сталкиваются с техническими ограничениями инфраструктуры. Например, использование двухэтажных вагонов в настоящее время невозможно на участках неэлектрифицированных железных дорог. Функционирование всех систем жизнеобеспечения инновационного подвижного состава происходит от системы энергоснабжения электровоза. А экономическая эффективность использования «Ласточки» для дальних перевозок может быть обеспечена только маршрутной скоростью не менее 91 км/ч, что возможно пока далеко не на всех участках железнодорожной инфраструктуры и требует модернизации пути и контактной сети.

Пока устраняются недостатки инфраструктуры перевозчику необходимо выработать стратегию получения максимальной прибыли от новых перевозок. Это в первую очередь оптимизация константы расходов. Частично оптимизация уже заложена в узлах и деталях повышенного ресурса самих пассажирских вагонов, что позволяет увеличивать периодичность плановых видов ремонта. Применение прогрессивных методов обслуживания клиентов проводниками пассажирских вагонов со значительным сокращением штата позволит максимально возможно повысить производительность труда. Только вот уменьшение количества проводников без внедрения функционального портала обслуживания клиентов, приведет к негативным последствиям недовольства пассажиров отсутствием внимания со стороны обслуживающего персонала. Объясню суть: при обслуживании одним проводником нескольких вагонов в пути следования, реализация функции вызова проводника к клиенту – обязательна. Несвоевременное

обслуживание – это и недовольство потребителя, и потеря потенциальной выручки от продаж. То же самое касается обслуживания питанием в вагоне-ресторане. Не секрет, что визуальное восприятие блюд или другой продукции клиентом, а также наличие информации о стоимости значительно влияет на решение, тем более, если для этого не нужно будет преодолевать междвагонные пространства на пути к вагону ресторану.

Современные технологии позволяют обеспечивать работу сети интернет в любом месте проследования пассажирских поездов, и препятствия для использования электронных приложений в поезде сейчас нет, если, конечно, вагоны оборудован Wi-Fi. Безусловно перевозчику нужно понести затраты на приобретение гаджетов и разработку портала услуг, но эти затраты быстро окупятся оптимизацией численности поездных бригад. Правда при таких методах обслуживания нужно учесть, что пожилым людям и не активным пользователям гаджетами нужно будет уделять больше внимания. Но здесь, я вас заверю, опытный проводник пассажирского вагона на двести процентов использует душевную доброту попутчиков, которые не откажут в помощи через портал вызвать проводника или заказать услугу питания, такси или бронирования гостиницы. При успешных пилотных проектах такого обслуживания в одноэтажных вагонах, можно переходить на эксперименты с двухэтажными.

Ещё долго можно рассуждать о возможностях привлечения пассажиров и предоставления высококачественного сервиса в пути следования пассажирских поездов. Конкуренция между видами транспорта заставляет идти в сторону инноваций и технического прогресса. Интереснее будет, когда у монополиста пассажирских железнодорожных перевозок появятся конкуренты. Это будет новый этап развития перевозок, но это тема для другой статьи.

Список литературы

1. Информационно-статистический бюллетень «Транспорт России» Министерства транспорта Российской Федерации январь–декабрь 2017 года».

2. Международные технологии стандартизации // Стандартизация – гарантия качества и успеха в бизнесе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vcs-ist.org/informatsiya/novosti/upravlenie-riskami>

3. Официальный сайт акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://fpc.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=7

References

1. Informatsionno-statisticheskii biulleten' "Transport Rossii" Ministerstva transporta Rossiiskoi Federatsii ianvar'–dekabr' 2017 goda".

2. Mezhdunarodnye tekhnologii standartizatsii. Standartizatsiia. Retrieved from <http://vcs-ist.org/informatsiya/novosti/upravlenie-riskami>

3. Ofitsial'nyi sait aktsionernogo obshchestva "Federal'naia passazhirskaia kompaniia". Retrieved from http://fpc.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=7

Кулакова Оксана Владимировна – магистрант ФГБОУ ВО «Уральский государственный университет путей сообщения», Россия, Екатеринбург.

Kulakova Oksana Vladimirovna – graduate student at the Ural State University of Railway Transport, Russia, Ekaterinburg.

Рачек Светлана Витальевна – д-р экон. наук, профессор, заведующая кафедрой ФГБОУ ВО «Уральский государственный университет путей сообщения», Россия, Екатеринбург.

Rachek Svetlana Vitalevna – doctor of economic sciences, professor, head of department at the Ural State University of Railway Transport, Russia, Ekaterinburg.