

**Хазимуллин Артём Дамирович**

студент

ФГБОУ ВО «Уральский государственный

университет путей сообщения»

г. Екатеринбург, Свердловская область

## **ФОРМИРОВАНИЯ СОВРЕМЕННЫХ ПАССАЖИРСКИХ ТРАНСПОРТНО-ЛОГИСТИЧЕСКИХ СИСТЕМ**

***Аннотация:** в данной статье рассматривается направления цифровизации транспортной отрасли и уровня сервисного обслуживания.*

***Ключевые слова:** транспортное обслуживание грузовладельцев, качество транспортного обслуживания, цифровые технологии, логистика.*

Цифровизация транспортной отрасли Российской Федерации происходит неравномерно, что инициирует необходимость цифровых изменений, которые в дальнейшем способны гарантировать экономический рост, конкурентоспособность и консолидацию межфирменных отношений грузовладельцев и транспортных компаний.

Уровень транспортного обслуживания клиентов в современном мире зависит не только от этики, норм общения и поведения персонала фирмы, но и от организации процесса обслуживания с учетом внедрения технологических, цифровых и инновационных технологий. Это побуждает предприятия к цифровой трансформации, суть которой комплексное преобразование бизнеса, связанное с успешным переходом к новым бизнес-моделям, каналам коммуникаций с клиентами и поставщиками [5].

Таблица 1

### **Основные направления процесса цифровизации в транспортной сфере**

Направление	Характеристика
Цифровизация транспортной инфраструктуры и логистических цепочек	Субъекты и объекты логистической деятельности вовлечены в цифровое пространство: происходит присвоение персональной идентификации в Интернете, гарантируется контроль и отслеживание с помощью программного обеспечения.

Роботизация производственных процессов	Роботизация складской логистики и ее производственных процессов (фасовка, маркировка, комплектация груза), исключением является ручной труд, необходимый для обслуживания транспортных средств.
Масштабная автоматизация	Планомерная автоматизация управленческих процессов и решений, связанная с высокой скоростью передачи современных транспортных потоков.
Внедрение беспилотных систем	Создание, разработка и внедрение беспилотных технологий, которые совмещают возможности компьютера и человека.

Цифровизация операционных и договорных процессов в транспортной сфере призвана: изменить поведение потребителей транспортных услуг, ликвидировать нехватку квалифицированных специалистов, обеспечить доступность новых технологий всем участникам, модернизировать федеральные законы и нормативно-правовые документы в сфере защиты данных и трудовом законодательстве. В таблице 2 представлены некоторые цифровые технологии, используемые в транспортной отрасли.

Таблица 2

#### Цифровые технологии в транспортной отрасли

Технология	Функциональная составляющая
Open Shuttle	Интерактивная система комплектации груза с помощью интерактивных тележек
Pick to light	Информационная технология, созданная для облегчения процесса сборки заказов и увеличения производительности.
SARTRE	Программа, предусматривающая единое дистанционное управление транспортными средствами.
Pick by light	Информационная технология с использованием световых указателей, для облегчения работ роботизированных средств.

Выстраивается модель информационного взаимодействия в сервисной деятельности, для которой характерно [7; 8; 9; 10; 23]:

- обеспечение информационного взаимодействия в форме общения между сторонами;
- субъект (грузовладелец) информационного взаимодействия рассматривается как клиент и вступает во взаимодействие в целях получения услуги с другим субъектом, который является оператором соответствующих услуг;

- услуга может быть описана как информационный процесс;
- реализация услуги требует определенных интеллектуальных, информационных и физических ресурсов.

Таким образом, на рисунке 1, с учетом особенностей информационного взаимодействия сервисной деятельности представлена модель сервисной деятельности с учетом перехода к цифровым технологиям.

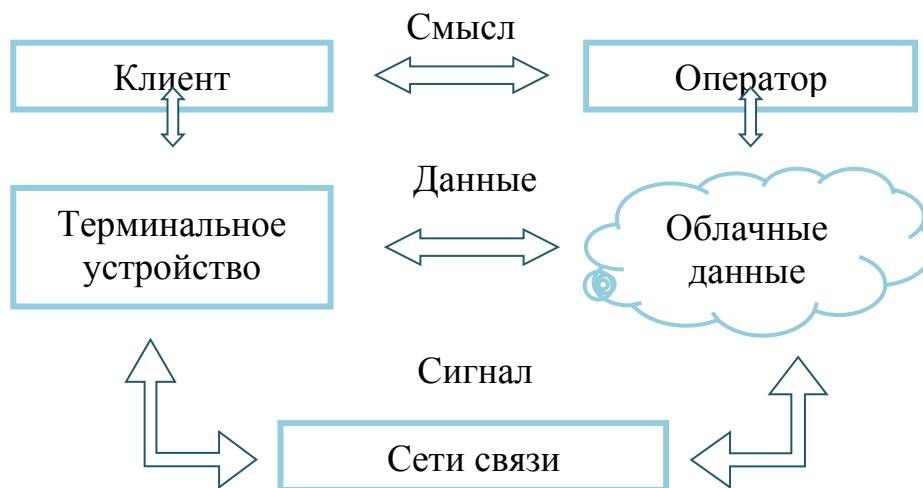


Рис. 1. Модель информационного взаимодействия в сервисной деятельности

Взаимодействие транспортных компаний и грузовладельцев носит длительный характер, происходит совместное обслуживание, требующее совместной вовлеченности субъектов. Возникающее интерактивное взаимодействие сторон обуславливает создание и развитие сервисных инноваций, необходимость обмена информацией между сторонами. В связи с этим, необходимо применение цифровых технологий для осуществления основной деятельности, административных, организационных и экономических функций в режиме он-лайн с помощью автоматизированного оборудования для установления потенциальных взаимосвязей и каналов совместной деятельности.

Транспортное обслуживание грузовладельцев с применением современных информационно-цифровых технологий гарантирует:

- упрощение внутренних процессов с более широким применением цифровых решений;
- увеличение выручки;

- расширение возможностей для онлайн маркетинга;
- снижение бизнес-рисков за счет онлайн платежей;
- удовлетворение потребностей клиентов посредством совершенно новых перспективных услуг.

Цифровые решения внедряются во всех направлениях транспортно-логистической отрасли, способствуя созданию новых источников дохода, путем внедрения новых бизнес-моделей, типов операций, маркет-плейсов и услуг.

Повышение качества транспортного обслуживания грузовладельцев с помощью цифровых технологий, гарантирует транспортным компаниям расширение возможностей для персонализации и полного удовлетворения потребностей сторон, что является основой создания фундаментальных взаимоотношений.

### ***Список литературы***

1. Николашин В.М. Сервис на транспорте: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.М. Николашин, Н.А. Зудилин, А.С. Сеницына; под ред. В.М. Николашина. – 3-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 272 с.

2. Концепция реализации комплексного научно-технического проекта «Цифровая железная дорога», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2017 года №1632-р

3. Годовые отчеты Холдинга ОАО «РЖД»