

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный педагогический университет»

Институт математики, физики, информатики и технологий
Кафедра технологии и экономики

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО
ТРАНСПОРТА (ПЕРЕВОЗКИ)**

(выпускная квалификационная работа по направлению профессиональной
подготовки 43.03.01 – «Сервис», профиль «Сервис транспортных средств»)

Квалификационная работа
допущена к защите
Зав.кафедрой, д.ф-м.н.,
профессор О.А. Чикова

дата

подпись

Исполнитель:

Смирнова Анна Александровна,
студентка БР-51Z группы

подпись

Научный руководитель:

Глухих Павел Леонидович,
кандидат экономических наук,
доцент

подпись

Екатеринбург, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ.....	7
1.1. Сущность управления качеством услуг в компании ОАО «РЖД».....	7
1.2. Нормативно-правовое регулирование пассажирских перевозок железнодорожным транспортом в России.....	10
1.3. Пассажирские перевозки железнодорожным транспортом как услуга.....	15
1.4. Параметры оценки управления качеством пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте.....	19
ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ТРАНСПОРТОМ НА ПРИМЕРЕ СТАНЦИИ «ЕКАТЕРИНБУРГ - ПАССАЖИРСКИЙ».....	27
2.1. Характеристика станции «Екатеринбург - Пассажирский».....	27
2.2. Анализ качества оказания услуг пассажирских перевозок на станции «Екатеринбург - Пассажирский».....	30
2.3. Проблемы управления качеством пассажирских перевозок на станции «Екатеринбург - Пассажирский».....	34
ГЛАВА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЕМ КАЧЕСТВА ПЕРЕВОЗОК НА СТАНЦИИ «ЕКАТЕРИНБУРГ - ПАССАЖИРСКИЙ».....	38
3.1. Направления по улучшению качества услуг пассажирских перевозок на станции «Екатеринбург - Пассажирский».....	38
3.2. Анализ социального проекта улучшения качества услуг железнодорожного транспорта.....	40

3.3. Экономические проекты по улучшению качества услуг железнодорожного транспорта.....	49
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	53
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	55

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования особенностей обслуживания пассажиров и клиентов на железной дороге связано с тем, что все страны мира охвачены сетью железных дорог, обеспечивающий доступность подавляющего большинства транспорта и предоставляющий широкий выбор транспортных услуг. Железнодорожный вид транспорта является безусловным лидером в транспортной системе России, так как он выполняет 80% грузовых перевозок и 40% пассажирских перевозок. Рельсы и шпалы протянулись во все уголки нашей необъятной страны, общая протяженность путей составляет 124 тыс. км.

Проблема исследования. В условиях нарастающей конкуренции за пассажиров необходимо совершенствовать управление качеством услуг, в том числе сервисных, разрабатывать и внедрять новые рекомендации по улучшению качества обслуживания пассажиров.

Объектом работы является «Федеральная Пассажирская Компания», дочерняя компания открытого акционерного общества «Российские Железные Дороги» (ОАО «РЖД»), предоставляющая услуги по перевозке пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования в поездах дальнего следования по территории Российской Федерации и в международном сообщении. Более детально будем рассматривать работу Уральского филиала, а именно станцию Екатеринбург - Пассажирский.

Предметом исследования работы является управление качеством услуг железнодорожного транспорта на примере ОАО «РЖД» и ее дочернего общества АО «ФПК».

2016 год для АО «ФПК» прошел под лозунгом «Год пассажира» - повышение качества обслуживания на всем протяжении клиентского пути. Важные направления «Года пассажира» в компании: повышение ценовой доступности перевозок, обслуживание маломобильных групп пассажиров,

совершенствование взаимодействия с органами власти, повышение комфорта и качества перевозок, развитие клиентоориентированного подхода к обслуживанию пассажиров. Работа над совершенствованием качества услуг в рамках программы АО «ФПК» «Год пассажира» позволила переломить отрицательную тенденцию перевозок. Железнодорожным транспортом воспользовалось 1 млрд. 37 млн. человек, что на 1,6% выше показателя 2015 года.

Цель данной работы является обобщение основ управления качеством услуг железнодорожного транспорта (перевозки) и анализ проектов по улучшению качества обслуживания пассажиров.

Отсюда вытекают следующие **задачи** исследования:

1. Обобщить теоретические и правовые основы качества услуг железнодорожного транспорта.
2. Определить параметры оценки управления качеством пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте.
3. Выявить проблемы управления качеством пассажирских перевозок на станции «Екатеринбург - Пассажирский».
4. Систематизировать существующие направления улучшения качества услуг железнодорожного транспорта.
5. Проанализировать проекты по улучшению качества обслуживания пассажиров.

В данной работе использовались следующие **методы** исследования: анализа и синтеза, сравнительно-исторический подход, группировка и другие.

Практическая значимость квалификационной работы состоит в возможности использования предложенных рекомендаций по совершенствованию сервисного обслуживания клиентов (пассажиров) на железнодорожном транспорте и для профессиональной подготовки, введения в курс дела нового персонала по обслуживанию на сети железной дороги.

Работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка
ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

1.1. Сущность управления качеством услуг в компании ОАО «РЖД»

Открытое акционерное общество «Российские Железные Дороги» является безусловным лидером на российском транспортном рынке с точки зрения объемов и географии оказания транспортных услуг. В то же время, во многих рыночных сегментах, как правило, высокодоходных, ОАО «РЖД» уже сегодня работает в условиях возрастающей конкуренции. Это обстоятельство требует разработки и реализации активной стратегии в области повышения качества оказываемых услуг и эффективности перевозок для формирования неценовых конкурентных преимуществ.

ОАО «РЖД» находится сегодня на пороге нового этапа развития. Содержанием этого этапа станет непрерывная комплексная оптимизация бизнес-процессов, совершенствование структуры и принципов управления, укрепление корпоративной культуры, а в целом – достижение целевого состояния. Как показывает мировой опыт, эта задача может быть решена ОАО «РЖД» только путем системного подхода к оптимизации всех аспектов и функциональных направлений деятельности на основе методики управления качеством как интегрирующей платформы.¹

С созданием и развитием холдинга «Российские железные дороги» принципы и механизмы системы управления качеством будут распространяться и на формируемые дочерние и зависимые общества ОАО «РЖД».

¹ Функциональная стратегия управления качеством в ОАО «РЖД». Утверждена распоряжением ОАО «РЖД» от 15 января 2007г. № 46р

Управление качеством (менеджмент качества) – воздействие на производственный процесс с целью обеспечения необходимого качества услуг (продукции).

Качество услуги (продукции) – характеристика услуги (продукции) ОАО «РЖД», обусловленная ее назначением и включающая определенный комплекс свойств и характеристик, уровень которых формируется ОАО «РЖД» с целью удовлетворения обязательных, обусловленных или ожидаемых требований внутреннего или внешнего потребителя.

Целями разработки и внедрения корпоративной интегрированной системы управления качеством являются:

1. Достижение системного улучшения обеспечения безопасности движения на основе контроля качества выполнения всех технологических операций в процессе перевозки, а также в процессе ремонта и подготовки подвижного состава.

2. Снижение издержек ОАО «РЖД» за счет оптимизации бизнес - и технологических процессов на основе их совершенствования, выявления резервов и снижения непроизводительных или неэффективных расходов ресурсов. В условиях государственного тарифного регулирования и ограниченности финансовых ресурсов снижение издержек и рост эффективной деятельности ОАО «РЖД» являются базовыми условиями долгосрочного устойчивого развития.

3. Существенное повышение качества предоставляемых услуг для освоения новых, ранее не доступных рынков, а также укрепления конкурентных позиций и усиления присутствия на существующих рынках. Для этого ОАО «РЖД» должно быть готово, предоставлять ассортимент услуг, удовлетворяющих потребности каждого рыночного сегмента, поддерживая при этом конкурентоспособный уровень соотношения «цена – качество». Сегодня существенная часть клиентов готова дополнительно оплачивать высокое качество перевозки и дополнительные услуги. В тоже время, другая часть потенциальных клиентов готова воспользоваться

услугами железнодорожного транспорта исключительно на условиях низких базовых тарифов при стандартном наборе услуг. Поэтому в интересах и ОАО «РЖД», и клиентов разнообразить «портфель» предоставляемых услуг таким образом, чтобы он максимально соответствовал запросам рынка, был ближе к индивидуальным потребностям клиента.

4. Комплексное развитие кадрового потенциала, в том числе на основе эффективного решения вопросов мотивации персонала за счет формирования в рамках системы управления качеством прозрачных и объективных критериев оценки качества работы каждого сотрудника ОАО «РЖД». Достижение необходимого уровня качества процессов и услуг непосредственно зависит от уровня квалификации и профессионализма работников ОАО «РЖД».

Результатом достижения поставленных целей станет ликвидация существующих проблем и «узких мест», препятствующих укреплению позиций ОАО «РЖД» на ключевых рынках, росту рентабельности активов и развитию кадрового потенциала, что обеспечит возможность формирования организации нового типа – динамично развивающейся, клиентоориентированной и высокоэффективной.

Таким образом, сегодняшний «транспортный мир» - это, прежде всего жесточайшая конкуренция фирм, компаний, организаций, частных предпринимателей в производстве и сбыте своей продукции – перевозок. Борьба за пассажира ведется не только между видами транспорта, но и внутри них. Совокупность услуг, связанных с перевозкой, становится основным условием конкурентоспособности перевозчиков. В эту совокупность входит обслуживание пассажира до поездки, во время перевозки и после нее. Каждая из этих составляющих этапного обслуживания населения может сыграть решающую роль в выборе вида транспорта. При отсутствии комплексного сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте основной этап – перевозка – теряет часть потребительской

ценности, становится неконкурентоспособной и часто отвергается покупателем.

1.2. Нормативно-правовое регулирование пассажирских перевозок железнодорожным транспортом в России

Специфика транспортных услуг заключается в наборе различных видов сервиса: транспорта, питания, размещения, экскурсий и т.д. Отсюда большое число правовых документов, регламентирующих сервис в пассажирских перевозках.

Оказание услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте регулируется правилами: «Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» (утвержден постановлением Правительства РФ от 2 марта 2005г. №111), и «Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте» (утвержден приказом Министерства Транспорта России от 19 декабря 2013г. №473). А также немаловажным документом является «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте». Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» от 10 января 2003 года и Законом РФ «О защите прав потребителей».

Действующая система правового и нормативно-технического регулирования на железнодорожном транспорте, показана на рисунке 1.

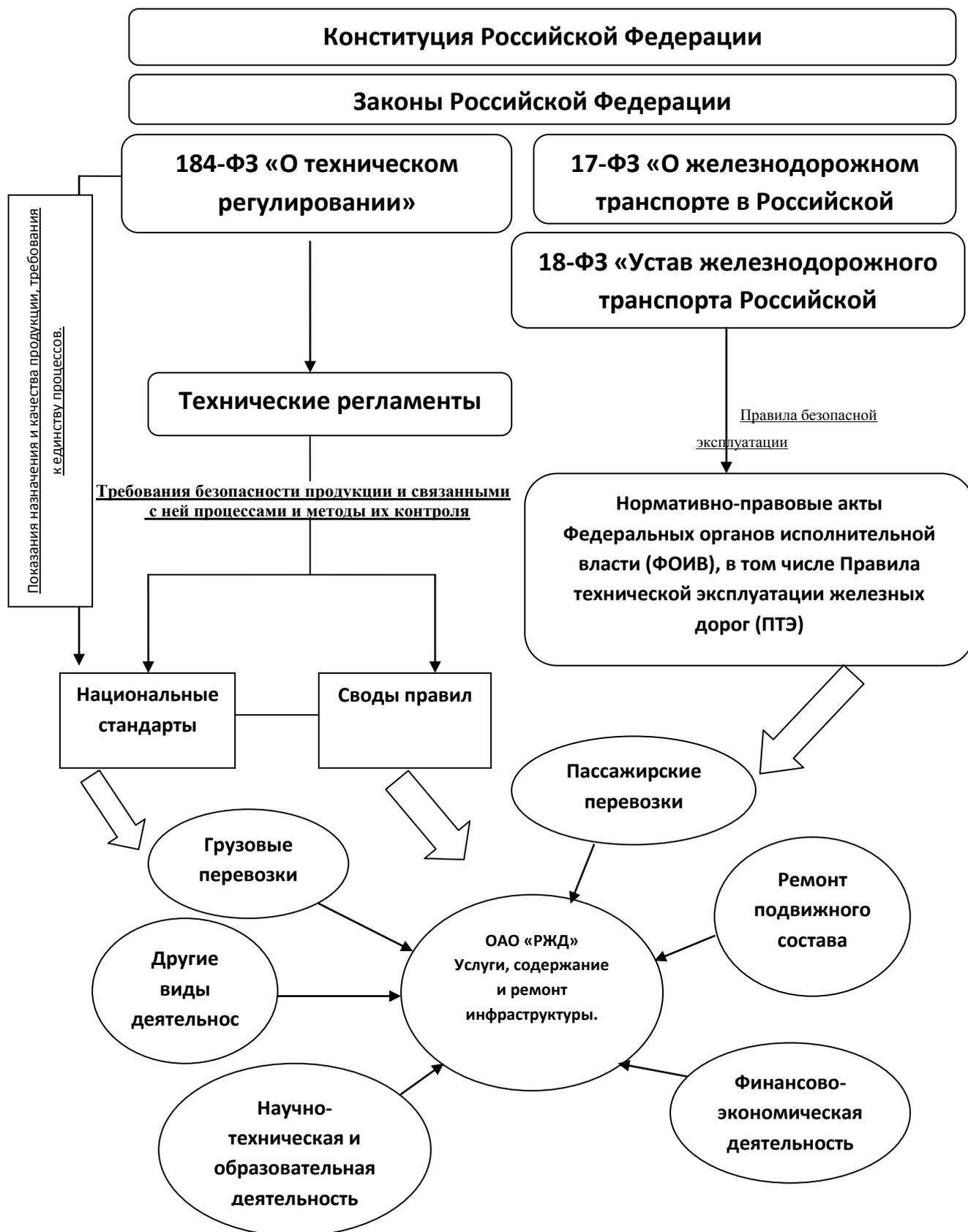


Рисунок 1 – система правового и нормативно-технического регулирования на железнодорожном транспорте

Основным документом, заключающим перевозку пассажиров и багажа, является договор перевозки. Договор перевозки пассажира является договором предварительного согласия сторон, то есть консенсуальным договором, срочным и возмездным. По договору железнодорожной перевозки компания обязуется доставить пассажира и его багаж в пункт назначения, предоставив ему место в поезде согласно купленному билету, а пассажир обязуется заплатить стоимость проезда по установленному тарифу, а в случае сдачи багажа сверх установленной нормы – стоимость перевозки. Содержание договора составляет совокупность прав и обязанностей перевозчика и пассажира. Факт заключения договора перевозки пассажира удостоверяется билетом. Прежде чем купить билет, то есть вступить в договорные отношения с перевозчиком, пассажир в устной форме решает с кассиром (представителем железной дороги), каким поездом, когда и куда будет совершаться перевозка. При согласии сторон оплачивается стоимость проезда и пассажиру выдается билет, на основании которого пассажир получает место в вагоне. В стоимости услуг перевозки входят:

- оплата права проехать по дороге на определенное расстояние по тарифу перевозки;
- стоимость плацкарты (право пассажира на спальное место в вагонах различного класса);
- плата за страховку при возникновении несчастного случая;
- комиссионный сбор за услуги по предварительной продаже билетов.

Иногда в стоимость услуг включают различные местные сборы и доплаты. Сопутствующие (питание, напитки, постельное белье и другие) и дополнительные услуги предоставляются пассажиру за отдельную плату.

Качество обслуживания на железнодорожном транспорте зависит от категории поездов, которые в зависимости от скорости движения делятся на скоростные, скорые, пассажирские, грузопассажирские и почтово-багажные, и классы размещения (в общем вагоне, плацкартном, жестком, спальном вагоне прямого сообщения I класса). Важнейшим фактором повышения

доходов от перевозки пассажиров является повышение качества предоставляемых услуг.

Для обеспечения терминологического единства при выборе показателей качества транспортных услуг в пассажирских перевозках служит государственный стандарт России: ГОСТ 51004-96 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества».

Услуги, предоставляемые предприятиями общественного питания на вокзалах, в поездах, гостиницах и других местах, должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования». Он распространяется на предприятия общественного питания всех форм собственности, а также на частных лиц – предпринимателей, осуществляющих деятельность в сфере общественного питания. Услуги питания включают услуги по изготовлению кулинарной продукции и по созданию условий по ее реализации и потреблению в соответствии с типом и классом предприятия, которые подразделяются на услуги питания ресторана, бара, кафе, столовой, закусочной. При оказании услуг должны учитываться требования эргономичности и эстетичности, которые характеризуются совокупностью гигиенических, антропологических, физиологических возможностей потребления, гармоничного архитектурно-планировочного стиля и культурой обслуживания.

Услуги размещения в Российской Федерации регламентируют следующие нормативные документы:

- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490;
- ГОСТ Р50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» и другие.

Нормативно-правовую базу туризма и экскурсионной деятельности регулируют следующие основные документы:

- Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ), глава 34 – Аренда, 40 – Перевозки, 47 – Хранение, 48 – Страхование, 59 – Обязательства вследствие причиненного вреда и др.;
- ФЗ «Об основах туристической деятельности в РФ» от 24 ноября 1996 №132-ФЗ;
- Указ Президента РФ «О реорганизации и развитии туризма в РФ» от 9 июля 1997 г. №711 и др.

Нормативной основой регулирования отношений исполнителей транспортных услуг и их потребителей является Закон РФ «О защите прав потребителей», закрепляющий права потребителей, продекларированные в документе Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей». К числу важнейших прав потребителей относятся права на качество товаров, работ и услуг, на их безопасность для жизни и здоровья, сохранность имущества и охрану окружающей среды. Потребитель имеет право на выражение своих интересов, удовлетворение основных потребностей и возмещение нанесенного ущерба.

Нормативными документами при обязательной сертификации транспортных, туристских услуг и услуг гостиниц, вокзалов и сервис-центров могут быть межгосударственные стандарты, государственные стандарты России, а также другие документы (Правила, СНиПы, СанПиНы, инструкции), утвержденные органами государственного управления, которые устанавливают обязательные требования, направленные на обеспечение безопасности жизни и здоровья клиентов, охраны окружающей среды, сохранность имущества клиентов, соответствие услуги функциональному назначению, точности и своевременности исполнения.

Таким образом, сторонами по договору являются пассажир и перевозчик. Перевозчик при заключении договора приобретает право на получение от пассажира вознаграждения и берет на себя обязательство его перевезти, пассажир имеет право на перевозку и обязан ее оплатить. Пассажирский билет является основным документом, удостоверяющим

договор перевозки. Нормативно-правовая база ОАО «РЖД» очень обширна, так как эта деятельность связана с подвижным составом и людьми (пассажирами, клиентами и работающим персоналом). Большинство правил и регламентирующих документов написаны благодаря огромному опыту и большому числу несчастных случаев на железной дороге.

1.3. Пассажирские перевозки железнодорожным транспортом как услуга

Ежедневно тысячи людей совершают поездки в дальнем, местном и пригородном сообщении, которые требуют регулярного и качественного обслуживания. Комплекс услуг, предоставляемых компанией пассажирам, с одной стороны, создает благоприятные условия и предпосылки для труда, бизнеса, отдыха, учебы, лечения и так далее, что, в конечном счете, влияет на производительность труда работников, занятых в различных отраслях народного хозяйства, повышает их культурный уровень и качество жизни населения. С другой стороны, увеличивая набор услуг, оказываемых населению, железнодорожный транспорт повышает свою доходность за счет привлечения дополнительных клиентов и оказания им сервисных услуг.

Дальнее железнодорожное сообщение – перевозка пассажиров на расстояние свыше 200 км.

Местное железнодорожное сообщение – перевозка пассажиров между станциями одной железной дороги.

Пригородное железнодорожное сообщение – перевозка пассажиров на расстоянии до 200 км.

В состав компании АО «ФПК» входит: 15 региональных филиалов, 68 структурных подразделений и 3 дочерние компании, рисунок 2.

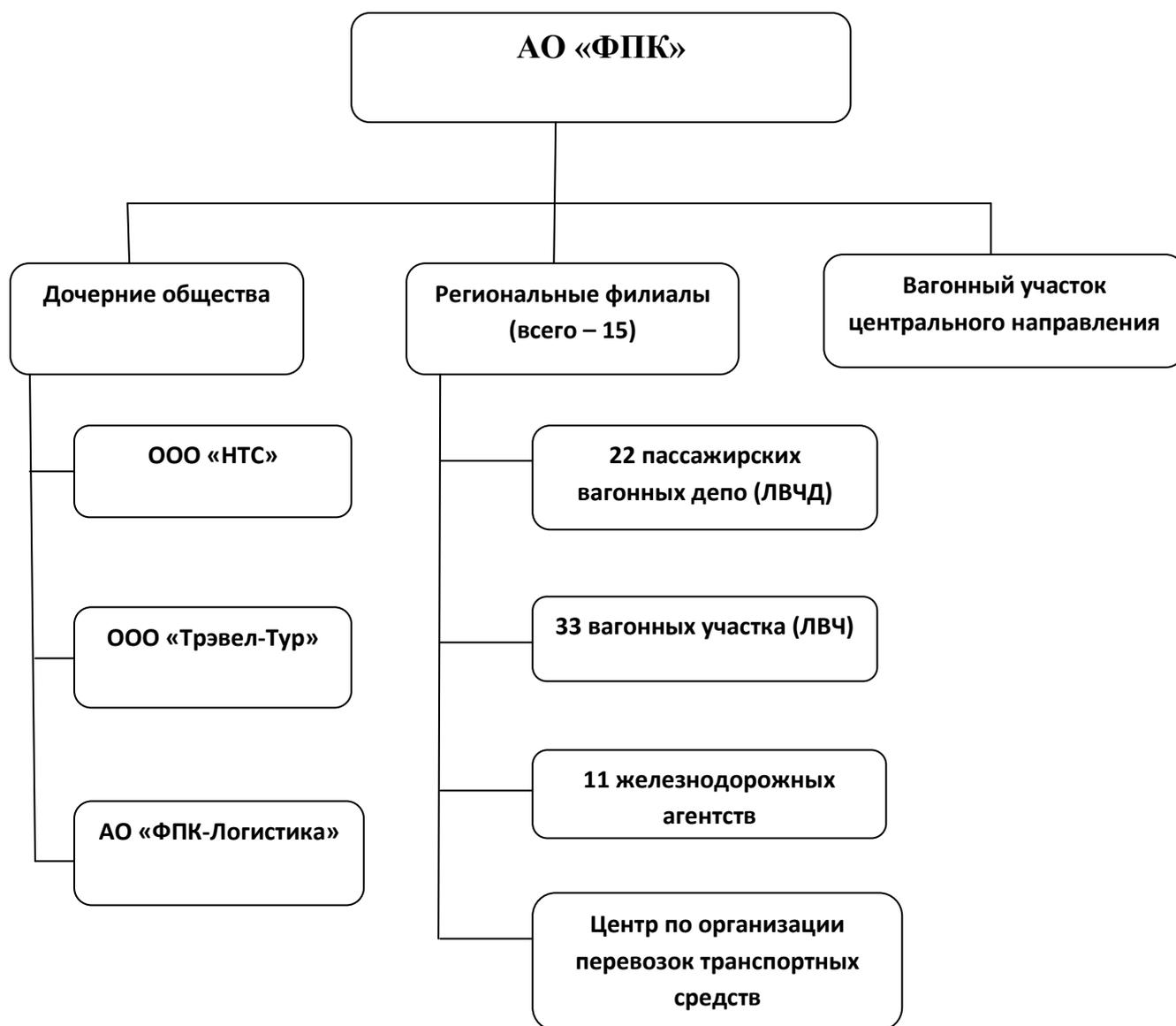


Рисунок 2 – состав компании АО «ФПК», предоставляющий услуги по перевозке пассажиров и грузобагажа железнодорожным транспортом

В условиях конкурентной борьбы уровень спроса на транспортные услуги определяется, прежде всего, качеством сервиса. Для получения необходимого эффекта требуется решение комплекса задач по повышению уровня транспортных услуг, предоставляемых пассажирам.

Транспортная услуга – результат деятельности исполнителя транспортной услуги по удовлетворению потребностей пассажира,

грузоотправителя и грузополучателя в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями.

Сам товар на транспорте не продается населению, а продается услуга – перевозка в нем. По определению американского специалиста по маркетингу Ф. Котляра, услуга – это любое мероприятие, которое одна сторона может предложить другой.

Качество транспортных услуг определяется скоростью, временем и надежностью доставки точно в срок, степенью безопасности, сохранности грузов и пассажиров, тарифной стоимостью, наличием большого количества сопутствующих услуг и т.д.

Услуга – это действие, приносящее пользу или помощь другому.

Сервисно-транспортная услуга – это результат деятельности исполнителя транспортной услуги: предприятий, организаций, учреждений, или граждан-предпринимателей по удовлетворению потребности населения в период возникновения желаний или при совершении поездки (перевозки).

Потребление услуг постепенно начинает преобладать над потреблением материальных благ. Мировая статистика показывает, что доля услуг за последние 25 лет увеличилась в валовом национальном продукте развитых стран с 54 до 65%, в развивающихся – с 40 до 50%. Сервисное обслуживание населения в этих странах часто превращается в самостоятельную отрасль экономики, принося в казну государства 20 - 30% от общего объема прибыли. Сервисное обслуживание в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте в перспективе должно стать фундаментальной основой повышения рентабельности работы транспорта и привлечения дополнительного объема клиентуры.²

Услуга, как и товар, имеет несколько уровней и подразделяется на:

- основную;
- сопутствующую;

² Копылова Е.В., Куликова Е. Б. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебное пособие по дисциплине «Сервис на транспорте». – М.: МИИТ, 2009. -216 с., с.16

- дополнительную.

Основная услуга в транспортном обслуживании – перемещение пассажиров из одного пункта отправления в другой. При этом пассажир покупает место для проезда в одном из типов вагона и обслуживание в нем.

Сопутствующие услуги необходимы для того, чтобы наилучшим образом использовать основную услугу. Как правило, сопутствующие услуги не существуют отдельно от основной. В пассажирских перевозках, это, во-первых, информационные услуги, продажа проездных билетов, доставка их на дом или на работу потребителю, доставка пассажира или багажа от места проживания до вокзала или станции отправления. Во-вторых, это услуги проводников, предоставление постельного белья, его заправка, обеспечение питанием, напитками, кондиционирование и отопление вагона, туалетные принадлежности и другое.

Дополнительными являются услуги, придающие основной услуге дополнительную выгоду и помогающие отличить данную услугу от конкурирующей с ней. Например, при перевозке пассажиров это телекоммуникационные услуги, обеспечение пассажиров свежей прессой и журналами, предметами личной гигиены, персональным сейфом, охраной, услуги купе-библиотеки, вагона-бара.

Сервис на транспорте – это высококачественное обслуживание пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, включая обеспечение перевозок, предоставление комплексных услуг и выполнение дополнительных работ. В сервисном обслуживании может быть задействовано до 25% от основного персонала, обеспечивающего перевозку. Это хорошая база для обеспечения активной роли женщин и молодежи и повышения уровня их жизни. По оценкам зарубежных специалистов один вложенный доллар в сервисное обслуживание, дает в два и более, раз прибыли больше, чем промышленность.

Сервисным услугам, как и другим видам услуг присущи специфические черты:

- в сфере сервиса большая доля ручного труда, качество которого зависит от квалификации персонала;
- исполнитель услуги не является собственником ее результата;
- услуги не сохраняемы, их нельзя накапливать;
- процесс предоставления и потребления услуги, часто бывает одновременным;
- услуга предоставляет собой сочетание процесса ее оказания и результата;
- объект предоставления услуги (потребитель) часто является участником процесса ее оказания;
- услуги делятся на материальные и не материальные, в зависимости от объекта;

Таким образом, в стоимость билета включены обязательные услуги, это посадка пассажиров в вагон, доставка постельного белья к месту, влажная уборка вагона, предоставление средств личной гигиены, информация пассажиру о прибытии поезда. Развитие сектора услуг повышает привлекательность основного вида обслуживания. Перевозка в настоящее время является основным звеном в повышении прибыли на железнодорожном транспорте, а сервисные услуги до и после поездки должны «поддерживать», «подкреплять» безубыточную работу, создавая более благоприятные условия перемещения пассажиров, принося перевозчику дополнительную прибыль.

1.4. Параметры оценки управления качеством пассажирских перевозок железнодорожным транспортом

Сервис в пассажирских перевозках рассматривается не как деятельность, добавляющая потребительскую стоимость основной услуги – перевозки, а как система обеспечения, позволяющая улучшить условия перемещения пассажиров на железнодорожном транспорте, повысить его конкурентоспособность на транспортном рынке.

В различных толковых словарях и словарях русского языка «обслуживание» имеет несколько значений. «Обслуживать» - означает работать по удовлетворению чьих-либо бытовых, текущих или постоянных нужд и потребностей, объектом обслуживания в данном случае является человек, а в сферу удовлетворения его запросов входит весь круг социально-бытовых и производственных услуг, оказываемых населению: образование, медицина, транспорт, торговля, общепит, страхование, туризм и т.д.³.

Существует ряд общепринятых норм и принципов сервисного обслуживания, которые должны учитываться и соблюдаться пассажирскими компаниями и сервис-центрами:

А) Обязательность предложения населению и выполнения комплекса услуг. Пассажиры должны быть информированы о сервисных услугах, оказываемых на начальном-конечных станциях (вокзалах) и в вагонах в пути следования. Пассажирские компании, сервис-центры и их сервисные структуры должны принимать только те обязательства по договорам, выполнение которых могут гарантировать, а принятый заказ на выполнение сервисных услуг должен быть документом, обязательным к исполнению всеми причастными организациями и структурами.

Существует ли у компании комплекс услуг для населения? Что входит в этот комплекс и кто его должен предоставлять?

- Конечно да, комплекс услуг существует иначе как клиент (пассажир) узнает о какой либо информации. Если у клиента (пассажира) возникает вопрос, то первоначально можно узнать информацию на официальном сайте ОАО «РЖД».

- На начальном-конечных станциях (вокзалах) можно услышать служебную информацию от диктора. Услуги, предоставляемые на вокзале, это комната матери и ребенка, душ, комната отдыха, зал ожидания,

³ Копылова Е.В., Куликова Е.Б. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебное пособие по дисциплине «Сервис на транспорте». - М.: МИИТ, 2009. -216 с., с.20

носильщики и другие. Все эти и другие услуги предоставляет специализированный персонал на платной основе.

-В пути следования информацию предоставит начальник поезда и проводник. Пассажиры информируются о требованиях пожарной и личной безопасности, запрете курения в вагонах поезда, местонахождении начальника поезда, оказываемых платных услугах, наличии и режиме работы вагона-ресторана (кафе-буфета), местах размещения справочной информации. Для выражения мнения относительно совершаемой поездки, а также предложений и пожеланий, пассажир может воспользоваться книгой жалоб и предложений, или позвонить по телефону Единого информационносервисного центра ОАО «РЖД» или обратиться в общественную приемную на официальном сайте ОАО «РЖД».

Б) Необязательность использования клиентом сервисных услуг. Работники сервис-центров, пассажирской компании и их структур не должны навязывать клиенту сервис.

Что будет если клиент отказывается от каких либо сервисных услугах?

Услуга, просьба клиента будет предоставлена не полностью? Будет ли она предоставлена?

- При покупке билета мы часто слышим вопрос от кассира: «Желаете ли приобрести страхование от несчастного случая?». Конечно, билет Вы купите, а страхование зависит от Вашего ответа.

В) Эластичность сервиса. Сервисные услуги должны предлагаться пассажирам от минимально необходимых до максимально целесообразных, набор которых определяет сам клиент.

- Разберем это на примере питания. Все знают, что в поезде есть вагон-ресторан или кафе-буфет, персонал которых предлагают горячие и холодные блюда, выпечку и каши. Но также можно сделать заказ дополнительного питания заранее, при покупке билета через кассу или интернет, выбрав из предоставленного ассортимента блюд любое их количество, на все дни поездки или на отдельный день.

Г) Удобства сервиса. Сервис должен предоставляться в том месте, в такое время и в такой форме, которые устраивают клиента (пассажира).

- Допустим, что ночью в поезд садится пассажир, который в скором времени просит чай или кофе. Проводник ни в коем случае не откажет пассажиру в предоставлении данной услуги. Или, допустим, пассажир потребовал немедленно начальника поезда по какой-либо причине, и независимо от времени суток начальник поезда должен решить данную проблему пассажира.

Д) Техническая адекватность сервиса. Отсюда возникает необходимость создания оригинальных технических решений специально для технологии сервиса.

- Технический уровень пассажирского подвижного состава и его оснащения (съёмного и несъёмного инвентаря и оборудования) должен быть адекватен технологии сервиса, в противном случае не будет достигнуто соответствующее качество обслуживания. Потребителя интересуют свои проблемы, а не проблемы производителя; от технического несовершенства оборудования в поездах и на вокзалах качество сервиса не должно страдать.

Е) Информационная отдача сервиса. Пассажирская компания должна прислушиваться к информации, которую может выдать подразделение вокзала, поездная бригада проводников, отдел сервис-центра, относительно сегментов пассажиропотока, реализации товаров и услуг, об оценках и мнениях клиентов, поведении и приемах сервиса конкурентов и соответствующим образом реагировать на нее.

- АО «ФПК» ценит своих клиентов и разрабатывает дополнительные услуги для удобства пассажиров (клиентов). А именно: бронирование билетов и отелей, мультимодальные перевозки, путешествие с автомобилем, заказ такси от поезда и многие другие услуги.

Ж) Разумная ценовая политика в сфере сервиса. Она может оказывать существенное влияние на потребление населением товаров и услуг не только железнодорожного транспорта, но и его партнеров при продаже пакетов

услуг. В этом случае сервис должен рассматриваться не только как источник дополнительной прибыли, но и как инструмент укрепления доверия покупателей и партнеров по комплексному сервисному обслуживанию.

Разберемся на сколько разумная ценовая политика у АО «ФПК» в сфере сервиса в сравнении с конкурентными видами транспорта?

- Для сравнения будем использовать авиа и железнодорожный транспорт. Авиационный самый быстрый и в тоже время самый дорогой транспорт, железнодорожный экономичный. Сервисные услуги так же отличаются, билет в вагоне СВ стоит от двадцати тысяч рублей, билет в бизнес классе самолета стоит от сорока тысяч рублей.

3) Гарантированное соответствие производства сервису. Добросовестно относящийся к потребителю производитель товаров и услуг будет строго и жестко соизмерять свои производственные мощности с возможностями сервиса и никогда не поставит клиента в условие «обслуживай себя сам». Вместе с тем должны быть установлены требования к каждому виду услуг для последующего контроля над качеством и сертификацией.

- Конечно, Федеральная Пассажирская Компания ни когда не дойдет до такого уровня «обслужи себя сам». Приведем пример на более известной цепочке «поезд-проводник-пассажир». Все вагоны составляющие поезд проходят технологическую подготовку перед выездом, а если это фирменный поезд то главным критерием станет и возраст вагона, который не должен превышать 12 лет срока эксплуатации. Что касается обслуживающего персонала – проводников. Работники поездной бригады работают строго по Стандарту обслуживания пассажиров в поездах формирования Акционерного Общества «Федеральная Пассажирская Компания», в котором подробно расписаны действия проводника в том или ином случае.

В основные задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках входят следующие:

1. Повышение доходов от перевозок пассажиров и оказания сервисных услуг.

2. Маркетинговые исследования спроса населения на перевозки и услуги на основе анкетирования, опросов, статистических и прогнозных данных о развитии курортных зон и зон отдыха, экономического развития регионов и других факторов.
3. Создание развернутой сети сервис-центров.
4. Лицензирование, стандартизация и сертификация сервисных услуг на транспорте.
5. Создание сетевой информационной автоматизированной системы резервирования и продажи основных и дополнительных транспортных услуг, создаваемых сервис-центрами, пассажирскими компаниями, их структурами и другими организациями, работающими на договорной основе. В информационной системе должны быть созданы базы данных, доступные сервис-центрам, пассажирским компаниям и ее структурам, содержащие:
 - правила и условия перевозок пассажиров на железнодорожном и других видах транспорта, правила проживания, отдыха, лечения;
 - перечень сертифицированных и лицензированных сервисных услуг, их коды, количество и сроки выполнения на каждом назначении плана формирования пассажирских поездов, по каждому сервисному-центру станции, вокзала и в целом по каждой пассажирской компании;
 - тарифы, скидки и цены на услуги, величины штрафов за невыполнение договорных обязательств, действующие в сервисных-центрах, пассажирских компаниях на железных дорогах России в других странах, связанных единой железнодорожной сетью, а также на других видах транспорта;
 - учет проданных, выполненных, отклоненных и неудовлетворительно исполненных заказов на услуги.

6. Определение экономически целесообразной стоимости проезда на места в отдельных типах вагонов (на которых цены «отпущены») и сервисные услуги сервис-центра, пассажирских компаний с учетом их конкурентоспособности.
7. Оформление заявок (договоров) на основные и дополнительные услуги по телефону, электронной почте через Интернет, с вызовом агента на дом или на предприятие. Обслуживание пассажиров производится как по установленным назначениям плана формирования пассажирских поездов, так и по заявкам на дополнительные назначения.
8. Обеспечение полноты и своевременности расчетов между пассажирскими компаниями, сервис-центров и другими организациями и предприятиями за выполненные сервисные услуги.
9. Обеспечение технической и технологической сервисной подготовки пассажирских составов к рейсу.
10. Информационное обслуживание пассажиров о предоставляемых транспортных и других услугах, ценах, изменениях в Правилах перевозок, тарифах и других нормативных и справочных документов по Интернету, местному радио, с помощью справочно-информационных установок, видео-табло, информационных листовок и другой рекламной продукции. Консультирование потенциальных пассажиров перед приобретением основных и дополнительных услуг и товаров на транспорте, позволяющее им сделать осознанный выбор.
11. Изучение социальных, технических и технологических аспектов сервиса. Сбор, систематизация и анализ информации о качестве обслуживания пассажиров и качестве проданных услуг своих и у конкурентов. Оценка рынка продавцов и покупателей услуг, формирование постоянной клиентуры.

12. Совершенствование существующих, разработка и продвижение на транспортный рынок новых сервисных услуг на основе анализа спроса и предложения.
13. Подготовка и обучение обслуживающего персонала к вводу новых товаров и услуг. Создание сервисных структур в социальном, техническом и технологическом аспектах обеспечения высококачественных сертифицированных услуг.
14. Управление сервисным обслуживанием пассажиров. Координация взаимодействия всех подразделений, участвующих в сервисе, с целью обеспечения гарантированного выполнения условий договоров с пассажирами собственными средствами и с привлечением специализированных предприятий, фирм, компаний. Разработка постоянно действующей системы контроля над качеством сервиса. Применение четко сформулированных количественных критериев оценки качества предоставляемых услуг. Создание служб контроля за качеством сервиса на всех этапах технологического цикла обеспечения и по всем параметрам.

Таким образом, из всего вышеперечисленного, мы видим широкий круг задач транспортного сервиса, который требует постоянной научной и инженерной проработки, совершенствования действующих и вновь создаваемых методов, систем, технологий и техники в пассажирских перевозках. Это позволит поднять пассажирские перевозки на более высокий уровень развития по сравнению с конкурентами и снизить себестоимость своей продукции.

ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ТРАНСПОРТОМ НА ПРИМЕРЕ СТАНЦИИ «ЕКАТЕРИНБУРГ - ПАССАЖИРСКИЙ»

2.1. Характеристика станции «Екатеринбург - Пассажирский»

На протяжении 139 лет (дата основания считается 14 октября 1878 года) Свердловская магистраль является одним из ключевых элементов транспортной системы страны.⁴

Центральная пассажирская железнодорожная станция Екатеринбург - Пассажирский (до 30 марта 2010 года – Свердловск - Пассажирский), важнейший транспортный узел, расположенный на главном ходу Транссиба. На железнодорожной станции Екатеринбург - Пассажирский расположены пассажирское вагонное депо и одноименное локомотивное депо ТЧ-6.

Железнодорожный вокзал представляет собой совокупность станционных зданий, сооружений и обустройств, необходимых для обслуживания пассажиров и предоставления им сопутствующих услуг, имеет специальный штат сотрудников и единый экономико-хозяйственный механизм организации производственной деятельности. Его назначение заключается в обеспечении безопасного, быстрого и удобного массового обслуживания пассажиров при приеме и отправлении их со станции, предоставлении разнообразных дополнительных услуг, обеспечении кратковременного отдыха, досуга и питания в периоды ожидания поезда, обеспечении комфортных условий для встречи и отправления пассажиров и сопровождающих их лиц. Учитывая функциональную значимость вокзала в системе сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте,

⁴ ОАО «РЖД». О дороге. [Электронный ресурс] URL: <http://svzd.rzd.ru/static/public/ru> (дата обращения 27.09.2017).

повышение уровня сервисного обслуживания пассажиров на железнодорожных вокзалах является одним из наиболее эффективных направлений развития пассажирских перевозок.

В сутки железнодорожная станция обслуживает более 115 тысяч пассажиров, отправляя их по 7 направлениям, 5 из которых электрифицированы. Комплекс железнодорожного вокзала Екатеринбурга состоит из 4 зданий, обеспечивает ежесуточное отправление 60 пассажирских поездов дальнего следования и более 180 пригородных поездов.

Станция несколько раз меняла свое название: первоначально – станция Екатеринбург-1, с 1925 – станция Свердловск, с 1929 станция Свердловск - Пассажирский. В марте 2009 года ОАО «РЖД» предложила привести название станции в соответствие с названием города. Инициативу поддержали Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии, Институт Российской истории РАН, региональные власти, члены общественного движения «Возвращения». 30 марта 2010 года постановлением Правительства Российской Федерации станция переименована в «Екатеринбург - Пассажирский».

Здание бывшего железнодорожного вокзала построено по проекту архитектора П. П. Шрейбера в 1878 году, расположено рядом с действующим железнодорожным вокзалом станции Екатеринбург - Пассажирский. В 2003 году после реконструкции здание превращено в музей истории, науки и техники Свердловской железной дороги под открытым небом.⁵

В I квартале 2017 года со станции Екатеринбург - Пассажирский отправлено 1,1 млн. пассажиров, в том числе 518,9 тысяч – в дальнем сообщении, 593,9 тысяч – в пригородном сообщении. Среднесуточный пассажиропоток по итогам работы за I квартал 2017 года составил 12,4 тысяч

⁵Википедия – свободная библиотека [Электронный ресурс] URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Екатеринбург-Пассажирский> (дата обращения 3.10.2017).

пассажиров, в том числе 5,8 тысяч в дальнем сообщении, 6,6 тысяч – в пригородном сообщении.

Жизнеобеспечение вокзального комплекса Екатеринбург осуществляется посредством комплексной системы информатизации, автоматизации и связи вокзала. Система позволяет дежурному диспетчеру управлять всем инженерным оборудованием, пожарной сигнализацией, громкоговорящим оповещением, системами вентиляции, освещения, отопления, кондиционирования и видеонаблюдения; контролировать работоспособность систем контроля доступа и охранной сигнализации. Система теленаблюдения вокзала включает в себя 6 камер и регистраторы видеозаписи, которые позволяют сохранять информацию на протяжении 2-х недель. Все видеокamеры вокзала выведены на пульт дежурного по станции Екатеринбург - Пассажирский и дежурного по вокзалу. Вокзал также оснащен 8 устройствами экстренной связи «пассажир – Полиция». В круглосуточном режиме несут службу на 16 постах охранники ЧОП.

Кассы поездов дальнего следования находятся в здании нового вокзала, а пригородных поездов находятся в здании старого вокзала. На данный момент идет большая реконструкция вокзального комплекса, проведена модернизация двух пассажирских платформ, завершен ремонт фасада. В ближайшее время будут оборудованы лифтовые подъемники, обеспечивающие беспрепятственный доступ из тоннеля на шесть пассажирских платформ и с привокзальной площади на первую платформу. Ведется обустройство досмотровых павильонов на привокзальной площади и досмотровой зоны в западном крыле вокзала.

Таким образом, станция «Екатеринбург - Пассажирский» второй комплекс по величине на Урале, который работает в круглосуточном режиме. Станция имеет удобное расположение, рядом находятся остановки общественного транспорта и метро. Так же есть парковка для автомобилей на привокзальной площади, что очень удобно.

2.2. Анализ качества оказания услуги пассажирских перевозок на станции «Екатеринбург - Пассажирский»

В условиях рыночных отношений и повышения конкуренции на транспортном рынке существенно возрастает влияние уровня качества транспортного обслуживания. Надежность и своевременность поездки являются основными критериями оценки качественного обслуживания пассажиров. Движение пассажиров по расписанию без нарушения регулярности создает условия гарантированной поездки населения во все времена.

Качество транспортной услуги – это совокупность свойств и признаков, характеризующих назначение, особенности, полезность и способность удовлетворять определенные потребности пользователей в перемещении.

Руководство Уральского филиала провели исследования, которые показали, что решающее влияние на выбор вида транспорта и результата удовлетворения от поездки оказывают такие факторы как: цель поездки, надежность транспорта, стоимость проезда, качество обслуживания и расписание движения. При выборе вида транспорта потенциальные пассажиры определяющим фактором называют комфорт – 40%, так же стоимость проезда – 37%, затем надежность транспорта – 5%. Для 6% людей является возможность сэкономить время, другими соображениями руководствуются 2% опрошенных. Эти результаты представлены на диаграмме рисунка 3.

Эти проблемы войдут в долгосрочные программы по улучшению качества обслуживания пассажиров.

Начнем рассматривать решения этих проблем с самых свежих нововведений. С декабря 2016 года билеты на поезда дальнего следования можно купить за 60 дней до даты отправления поезда. Это позволит пассажирам заблаговременно планировать поездку и конечно экономить. Ведь чем раньше покупаешь билет, тем он дешевле. При этом более низкая

цена перевозки может восприниматься пользователем как признак низкого качества транспортного обслуживания. В будущем компания намерена сделать срок покупки до 90 суток.⁶

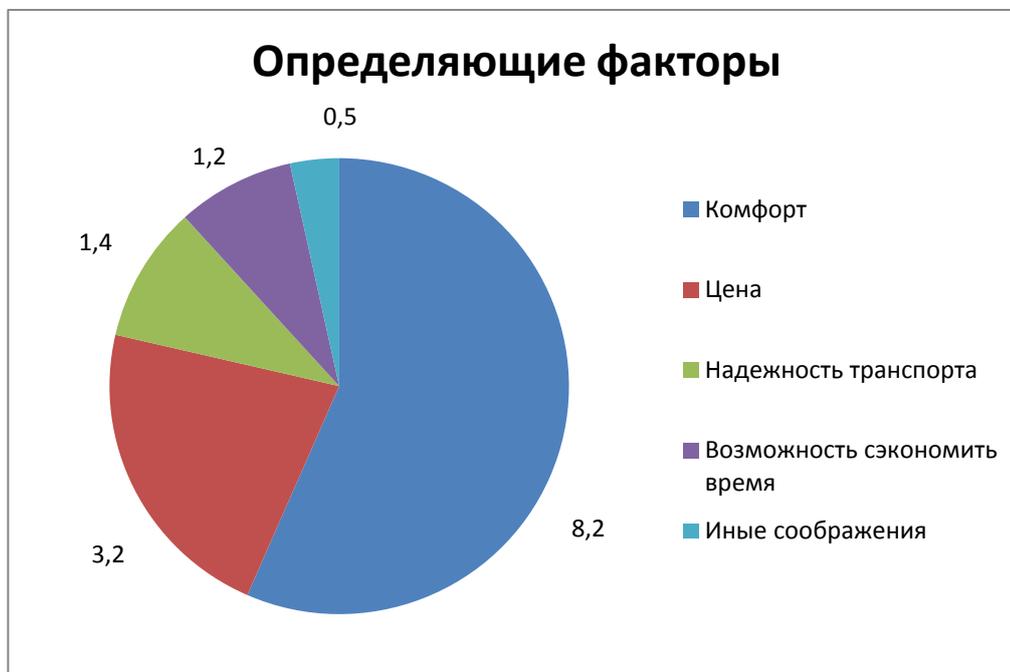


Рисунок 3 – Оценка потребительских предпочтений при выборе вида транспорта для поездки

Отвечая на запросы рынка, ОАО «РЖД» активно развивает пассажирские сервисы. Постоянно растет доля электронных продаж – на Свердловской железной дороге уже каждый третий билет оформляется через интернет. В феврале 2016 года компания выпустила мобильное приложение «Билеты на поезд», позволяющее оформлять документы, используя смартфон. На I квартал 2017 года пассажиры оформили через Интернет свыше 987,3 тысячи билетов на поезда дальнего следования. Эта услуга быстро завоевала популярность у пассажиров.

Дальнейшим развитием проекта продажи проездных документов через Интернет стала предлагаемая пассажирам услуга электронной регистрации.

⁶Архив журнала. Эксперт-Урал № 1-3 (714), от 19 декабря 2016г. [Электронный ресурс] URL: www.asexpert.ru Архив, номер-51-714, отвечая на запросы рынка, (дата обращения 27.11.2017).

Услугой электронной регистрации пассажир может воспользоваться при оформлении электронного билета на сайте ОАО «РЖД», после совершения оплаты, либо в любое другое время, но не позднее часа до отправления поезда. В этом большое преимущество железнодорожных перевозок по сравнению с авиаперевозками, в которых регистрация происходит за 3 часа до вылета, без права выбора места. Железнодорожный транспорт дает полное право пассажиру выбрать место. Отказаться от электронной регистрации, пассажир может даже после отправления поезда со станции формирования, при этом заказчик получит полную стоимость проездного билета в течение месяца. В случае необходимости изменить условия поездки пассажиру, при условии оплаты билета через Интернет, необходимо оформить проездной документ на бланке установленного образца в билетной кассе ОАО «РЖД», и произвести возврат проездного документа в установленные правилами сроки. Электронной регистрацией можно воспользоваться при посадке на начальных и промежуточных станциях, в течение 4 часов с момента отправления поезда с начальной станции. Так же можно оформить электронную регистрацию на ребенка до 5 лет без занятия отдельного места. С сентября 2016 года получили возможность и льготные граждане покупать удаленно билеты на поезда дальнего следования. Это стало возможным в результате изменения правил покупки.

С января по сентябрь 2017 года в Уральском филиале продано 2 млн. электронных билетов на поезда дальнего следования. Это на 33% больше чем, за девять месяцев 2016 года. Ежедневно на Свердловской магистрали электронный билет на поезда дальнего следования покупают в среднем 9,6 тысяч пассажиров.⁷

В пригородном сообщении быстро завоевало популярность мобильное приложение «Пригород». Оно появилось в августе прошлого года, и уже в сентябре продажи электронных билетов на электрички Свердловской

⁷ ОАО «РЖД» Главная/ Пресс-центр/ Новости [Электронный ресурс] URL: // <http://svzd.rzd.ru/news/public/ru> (дата обращения 17.10.2017).

пригородной компании выросли в 4 раза. Разработчиком приложения «Пригород» является сама Свердловская пригородная компания.

Эти приложения являются не только для оформления электронного билета, а также широкий блок справочной информации, дает возможность оставить отзыв о качестве полученных услуг. Также через приложение можно оформить квитанцию на провоз велосипедов, животных и багажа. При посадке достаточно показать билет на экране смартфона и документ, удостоверяющий личность.

В период последних 5 лет пассажирских перевозок, расширен ассортимент предлагаемой продукции пассажирам в поездах. Это: кондитерские изделия, чайная продукция, печатная и сувенирная продукция. В направлениях Екатеринбург - Москва и Екатеринбург - Санкт-Петербург введены платные услуги – приобретение сим-карт и предоставление пассажирам пакета услуг по различным видам страхования. Так же у пассажиров появилась возможность выпить чашечку ароматного, душистого кофе «Лаватца» итальянского производства, приготовленного в автоматических кофе-машинах.

Для улучшения обслуживания пассажиров билетные кассы пунктов продажи постоянно оснащают новым, более современным оборудованием – транзакционными терминалами самообслуживания (ТТС) и транзакционными терминалами регистрации (ТТР). Транзакционные терминалы самообслуживания представляют собой электронное устройство, которое предоставляет возможность физическому лицу выбрать условия поездки, оплатить проезд по платежной карте и получить проездной документ (билет) в режиме реального времени.

В октябре 2017 года на инфраструктуре ОАО «РЖД», по оперативным данным, перевезено 97,85 млн. пассажиров, что на 3,9% больше, чем за аналогичный период прошлого года. Из них в пригородном сообщении отправлено 89,96 млн. пассажиров, в дальнем следовании – 7,9 млн. человек.

Пассажирооборот в октябре 2017 года составил 9, 23 млрд. пасс-км, что на 0,7% больше, чем за аналогичный период 2016 года.⁸

Таким образом, улучшение сервисов уже идет: план развития пассажирских услуг включает более 140 пунктов. Это и обучение персонала, и развитие мобильных и электронных сервисов, закупка новых вагонов, модернизация вокзалов и вокзальных сервисов и многое другое. Так же для компании очень важно общение с пассажирами и клиентами, для этого у ОАО «РЖД» есть раздел «Единый информационно-сервисный центр», который помогает обозначить наиболее проблемные места и расставить приоритеты, над которыми стоит работать серьезно.

2.3. Проблемы управления качеством пассажирских перевозок на станции «Екатеринбург - Пассажирский»

Рассмотрим проблемы управления пассажирских перевозок, которые возникают в процессе работы и предоставления услуг пассажирам и клиентам на станции «Екатеринбург - Пассажирский».

Начнем с подвижного состава, в этой теме всегда много нареканий. Пассажиры замечают и возмущаются при виде внутреннего оборудования вагона, указывая на «солидный» возраст, на отсутствие современных сервисов, таких как кондиционер и биотуалет. К сожалению, исторически сложилось так, что процент износа парка вагонов в Уральском регионе самый высокий в стране, он превышает 70%.

Обновление подвижного состава – это один из этапов масштабной программы АО «ФПК» по улучшению качества услуг и комфорта пассажиров.

⁸ОАО «РЖД» Главная/ Пресс-центр/ Новости [Электронный ресурс] // URL: <http://svzd.rzd.ru/news/public/ru> (дата обращения 2.11.2017).

В июне 2017 года в Уральский филиал поступили 35 современных плацкартных вагонов. Помимо обновления подвижного состава, Уральский филиал совершенствует имеющийся парк, чтобы сделать его максимально надежным и удобным. Вагоны оборудуют дополнительными розетками с помощью новых преобразователей напряжения, биотуалетами, устанавливают новые системы кондиционирования воздуха воздушно-капельного типа. Появилась новая услуга «Душ в поезде», которая стоит 150 рублей.

В вагонах появляются специализированные купе для маломобильных пассажиров, с ярусным расположением полок одна из которых (нижняя) трансформируемая, стол и кресло, табло с информацией, информация для людей со слабым зрением, а также кнопка вызова проводника. В данном купе достаточно места для комфортной поездки людей с ограниченными возможностями, в том числе и для размещения коляски. Вагоны оборудованы специальными подъемниками для инвалидов-колясочников.

Также все поезда Свердловской железной дороги предоставляют услуги эквайринга. По безналичной оплате можно оплатить любой вид услуги предоставляемый в поезде.

Уральский филиал часто проводит различные тренинги проводников и начальников пассажирских поездов, для того чтобы избавиться от негативных обращений от пассажиров по работе поездной бригады. Меняются внутренние регламенты работы проводников с пассажирами, что позволяет проводникам заниматься исключительно обеспечением комфорта пассажиров.

Отдельное внимание уделяется созданию доступной среды. Вокзальный комплекс станции «Екатеринбург - Пассажирский» оборудуют устройствами для людей с ограниченными возможностями. Каждый

пассажир должен чувствовать себя комфортно на вокзале и в поезде. АО «ФПК» прикладывает все усилия для достижения этой цели.⁹

В ноябре 2017 года в Екатеринбурге состоялась деловая программа, в которой были рассмотрены тенденции и направления развития инфраструктуры и технологий пассажирских перевозок, перспективы пригородных перевозок железнодорожным транспортом и ряд других вопросов. Как перейти от предоставления услуг «просто перевозка» к высококачественному комплексному сервису для пассажира. Это поможет повысить мобильность населения и сформировать спрос.

В процессе форума главной задачей стало – повышение скорости движения, увеличение маршрутов с использованием современного подвижного состава, в том числе двухэтажных поездов. Большое значение имеет развитие во взаимодействии с органами власти городских агломераций, с вовлечением в перевозку железнодорожного транспорта внутри города, мультимодальных маршрутов, создание условий для маломобильных пассажиров.

Темп современной жизни формирует у граждан потребность перемещаться быстро и иметь возможность решать рабочие вопросы. Вокзалы становятся элементами городской жизни, центрами притяжения, в том числе за счет предоставления услуг, не связанных с пассажирскими перевозками (например, розничная продажа, устанавливают почтоматы, чтобы люди в удобное время могли забрать свои посылки, оформляют проездные билеты на автобусы и мультимодальные поездки). У людей появляется потребность больше ездить железнодорожным транспортом при таких современных условиях.

Так, на Свердловской железной дороге при запуске современного электропоезда, в направлении Екатеринбург – Нижний Тагил, под названием «Ласточка», пассажиропоток вырос в 2,5 раза, а на отдельных участках

⁹ Российские железные дороги/Генеральный директор – представитель правления ОАО «РЖД» О.В. Белозеров от 19.05.2016г [Электронный ресурс] // URL: <http://www.rzd.ru//public-reception/ru> (дата обращения 27.11.2017).

следования скорость развивается до 140 км/час. В итоге, комфортабельный подвижной состав, сокращение времени в пути и оптимальная стоимость проезда, помогли привлечь пассажиров с личного и общественного транспорта.¹⁰

Таким образом, проблемы в управлении пассажирских перевозок возникают однозначно, несмотря на все проводимые работы по их устранению. На данный момент существует несколько основных проблем на станции «Екатеринбург - Пассажирский», это изношенность подвижного состава, большая нехватка рабочего персонала, несовершенство в обучении работников структурных подразделений, отдаленность парков отстоя от технологических помещений (цехов), что сказывается на качестве безотцепочного ремонта, загруженность горловин не позволяющая производить маневры и своевременно формировать поезда.

¹⁰ ОАО «РЖД» Главная/ Пресс-центр/ Новости [Электронный ресурс] URL: <http://svzd.rzd.ru/news/public/ru> (дата обращения 17.11.2017).

ГЛАВА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЕМ КАЧЕСТВА ПЕРЕВОЗОК НА СТАНЦИИ «ЕКАТЕРИНБУРГ - ПАССАЖИРСКИЙ»

3.1. Направления по улучшению качества услуг пассажирских перевозок на станции «Екатеринбург - Пассажирский»

В период с 2010 года по настоящее время в компании АО «ФПК» произошел ряд перемен. Не осталось и без изменений подразделение Вагонного участка Екатеринбург. С целью повышения качества услуг предоставляемых пассажирам было введено большое количество нововведений, а именно:

1. Принята миссия компании: «Мы улучшаем качество жизни, делая Вашу поездку максимально безопасной, доступной и комфортной».
2. Был разработан Кодекс профессиональной этики проводника пассажирского вагона.
3. В поездах появился ряд дополнительных услуг:
 - 3.1 Багажные купе
 - 3.2 Путешествие с автомобилем
 - 3.3 Бронирование отелей
 - 3.4 Акции (специальные тарифы)
 - 3.5 Появилась услуга «душ в поезде»
 - 3.6 Мультимодальные перевозки
 - 3.7 С 2012 года в поездах появилась услуга Wi-Fi
4. Были модернизированы железнодорожные вокзалы, пригородные кассы, а также кассы дальнего следования.
5. Закуплено новейшее оборудование для оформления проездных документов и работы в системе «АСУ Экспресс».
6. Повысился уровень подготовки персонала, за счет обучения и практики.

7. Компания «Российские Железные Дороги» предлагает комфортные условия проезда в поездах дальнего следования для пассажиров с ограниченными физическими возможностями. Курсирует 534 вагона со специальными купе (в том числе 14 двухэтажных вагонов), в которых предусмотрено все, что бы облегчить путешествие людей, имеющих проблемы со здоровьем.
8. Появилась услуга предварительного заказа «АРМ» питания, при покупке билета, в вагоны повышенной комфортности, до отправления поезда с пункта формирования.
9. Были введены в эксплуатацию электропоезда нового поколения, для проезда пассажиров пригородного сообщения.
10. Введен в эксплуатацию высокоскоростной поезд «Сапсан», который имеет 506 пассажирских мест и состоит из 10 вагонов, из которых:
 - 10.1 1 вагон первого класса;
 - 10.2 1 вагон бизнес-класса;
 - 10.3 6 вагонов экономического класса;
 - 10.4 1 вагон класса «Экономический +»;
 - 10.5 1 вагон-бистро

В поезде «Сапсан» используются современные шумоизолирующие материалы, обеспечивающие низкий уровень шума в пассажирском салоне. Дополнительную шумоизоляцию придает мягкое напольное ковровое покрытие.

За три квартала 2017 года с вокзалов и станций Свердловской железной дороги отправлено 23,7 млн. пассажиров. Инновационные «Ласточки» с момента запуска (с ноября 2015 года) перевезли 1,9 млн. человек – с января по сентябрь рост скоростных перевозок к прошлому году составил 16%.

Таким образом, аналитики отмечают что, положительная динамика связана, в первую очередь, с привлекательными условиями поездки. Оказывается, что 45% граждан для поездки на дальнее расстояние выбирают железную дорогу. Это удобный график, комфорт и доступная цена.

Компания должна и дальше прикладывать все усилия, чтобы число желающих отправиться поездом постоянно увеличивалось. В 2017 году втрое увеличены инвестиции в развитие пассажирских и пригородных вокзалов. Взяв во внимание все вышеперечисленное, можно смело сказать, что развитие пассажирских перевозок, а также предоставляемых услуг на железнодорожном транспорте находится на высоком уровне.¹¹

3.2. Анализ социального проекта улучшения качества услуг железнодорожного транспорта

Качество пассажирских перевозок имеет стратегически важное значение для данного вида бизнеса холдинга «РЖД», так как определяет выбор потенциального пассажира в пользу железнодорожного транспорта.

Холдингом «РЖД» разработан бизнес-блок «Пассажирские перевозки», он является центром ответственности за обеспечение клиентоориентированного обслуживания пассажиров с установленными параметрами качества, соответствующими мировым стандартам.

Более детально рассмотрим новую программу «Доступная среда». Правительством Российской Федерации была принята концепция развития транспорта в области обслуживания маломобильных пассажиров. С принятием этой концепции, холдинг ОАО «РЖД» ввел ряд изменений в конструкцию пассажирского вагона и разработал свод общих правил по обслуживанию маломобильных пассажиров.

1. Изменился сам термин, маломобильный пассажир – это пассажир, испытывающий затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве, с инвалидностью и временно ограниченными возможностями

¹¹ ОАО «РЖД» Главная/ Пресс-центр/ Новости [Электронный ресурс] // URL: <http://svzd.rzd.ru/news/public/ru> (дата обращения 20.07.2017).

здоровья с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения.

2. С принятием концепции были введены обязательные условия для пассажирских вагонов купейной планировки, в особенности фирменных поездов. Пассажирское помещение расположено в противоположном, от служебных помещений, в конце вагона. Это двухместное купе, которое вмещает маломобильного пассажира и сопровождающее лицо, стол и кресло, а так же табло с информацией, и обязательное наличие информации на языке Брайля и средство сигнализации для связи пассажира-инвалида с проводником в купе. Рядом размещена туалетная комната, которая больше чем в обычных вагонах. В ней установлены дополнительные поручни, а также световое и звуковое табло для пассажиров, имеющих проблемы со зрением или слухом.

3. Создан Центр содействия мобильности и взаимодействия участников перевозочного процесса на объектах железнодорожного транспорта. Маломобильным пассажирам предоставляются следующие услуги:

- 3.1 Оформление проездных документов на специализированные места.
- 3.2 Организация встречи маломобильного пассажира на территории вокзального комплекса с обеспечением автомобильной парковки.
- 3.3 Организация сопровождения пассажира от и до транспортного средства.
- 3.4 Сопровождение пассажира ко всем функциональным зонам вокзального комплекса (привокзальные территории, здание вокзала, включая кассовые залы, залы ожидания, туалетные комнаты, камеры хранения и т.д.).
- 3.5 Оказание помощи при получении предоставляемых на вокзале услуг (оформление проездных документов, пользование камерой хранения и т.д.).

3.6 Предоставление места на вокзале для временного пребывания пассажира на период ожидания транспортного средства.

3.7 Оказание услуг по перемещению багажа.

3.8 Оказание помощи при посадке (высадке) в поезда дальнего и пригородного следования.

3.9 Организация перевозки пассажиров с ограниченными физическими возможностями.

4. Федеральная пассажирская компания ответственная за перевозку маломобильных граждан, поэтому были разработаны правила оказания ситуационной помощи, и обучение персонала этике общения связанных с обслуживанием пассажиров.

31 мая 2012 года в городе Сочи в рамках VII Международного бизнес-форума «Стратегическое партнерство 1520» заключено соглашение об установлении долгосрочного взаимовыгодного сотрудничества ОАО «РЖД», АО «ФПК» с Всероссийским обществом инвалидов. Согласно подписанному соглашению, стороны выражают намерения путем объединения усилий совместно действовать в целях обеспечения доступности объектов пассажирской железнодорожной инфраструктуры и предоставления качественных услуг для пассажиров с инвалидностью при проезде в поездах дальнего и пригородного сообщения. Всероссийское общество инвалидов должно информировать ОАО «РЖД» и АО «ФПК» о потребностях инвалидов в помощи при следовании в поездах дальнего и пригородного сообщения. В свою очередь, ОАО «РЖД» и АО «ФПК» обязуются информировать Всероссийское общество инвалидов об организации работы по обслуживанию пассажиров с инвалидностью на железнодорожных вокзалах и в поездах.

Главным достижением АО «ФПК» и Уральского филиала является, что количество маломобильных пассажиров, воспользовавшихся специализированной помощью на вокзалах Свердловской железной дороги, выросло на 70% по сравнению с 2016 годом. За 11 месяцев 2017 года более

9,6 тысяч маломобильных пассажиров воспользовались ситуационной помощью на объектах Свердловской региональной дирекции железнодорожных вокзалов. Росту числа поездок пассажиров данной категории способствует последовательное формирование безбарьерной среды и создание условий для их комфортного пребывания на вокзалах. В 2017 году на эти цели было направлено более 52 млн. рублей.

На вокзале «Екатеринбург - Пассажирский» завершается обустройство необходимых элементов безбарьерной среды. Ведется комплексная адаптация для нужд маломобильных пассажиров, также средства направлены на оснащение пассажирских платформ тактильной навигацией, установку мнемосхем на 11 вокзалах Свердловской магистрали, индукционного оборудования. Приобретено 10 новых кресел-колясок, три вертикальные подъемные платформы для посадки в поезда, два гусеничных транспортера.

С 2016 года на вокзалах Екатеринбург, Пермь-2, и Тюмень содействие маломобильным пассажирам оказывают специализированные организации. В 2017 году такие подразделения появились в Сургуте и Пыть-Яхе. Там, где наличие специальной службы не предусмотрено, помощь гражданам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется силами сотрудников вокзала и перевозчика.¹²

Для получения помощи маломобильный пассажир может не менее чем за сутки до отправления поезда, позвонить по телефону, оставить заявку при бронировании билета либо обратиться непосредственно к дежурному помощнику начальника вокзала. Граждане с нарушением слуха и испытывающие затруднения в общении могут задать вопросы, используя приложение-мессенджер «Telegram». Сотрудники ответят на все вопросы о поездках по железной дороге с учетом индивидуальных потребностей пассажира.

¹² ОАО «РЖД»/ Свердловская железная дорога/ Главная/ Пресс-центр/ Новости [Электронный ресурс] // URL: <http://svzd.rzd.ru/news/public/ru> (дата обращения 04.12.2017).

В текущем году появилась возможность приобретения электронных билетов через сайт ОАО «РЖД», на специализированные места поездов дальнего следования для инвалидов, передвигающихся в кресле-коляске. Данная опция так же добавлена и в официальное мобильное приложение «РЖД Пассажирам». Для совершения покупки билета через приложение, необходима предварительная регистрация в Центре содействия мобильности ОАО «РЖД». На сайте и в приложении размещена информация об услугах и льготах, предоставляемых пассажирам с ограниченными возможностями здоровья, а также электронная карта доступности вокзалов России.

Услуги бизнес-блока «Пассажирские перевозки» направлены на качественное достижение ключевых показателей эффективности инновационного развития холдинга «РЖД»:

1. Уровень удовлетворенности клиентов, в дальнем и пригородном сообщении, скоростных и высокоскоростных движениях, %
 - соблюдение расписания поездов дальнего, пригородного следования и скоростных пассажирских поездов, %
 - доля претензий в области пассажирских перевозок дальнего следования, пригородного сообщения, скоростных перевозок к общему числу перевезенных пассажиров, ед./млн. отправленных пассажиров.
2. Удельное количество событий транспортных происшествий и иных, связанных с нарушением безопасности движения поездов, в дальнем и пригородном следовании, скоростных и высокоскоростных движениях ед./млн. поездо-км.
 - соотношение достигнутых показателей удельного количества событий транспортных происшествий и иных, связанных с нарушением безопасности движения поездов в области пассажирских перевозок дальнего следования, в области пригородных перевозок, скоростных и высокоскоростных движениях к целевому показателю безопасности движения поездов по вине бизнес-блока «Пассажирские перевозки», %.

Основной целью бизнес-блока «Пассажирыские перевозки» является: увеличение качества и объема реализации услуг, за счет предоставления клиентоориентированных услуг с едиными для всех параметрами качества подразделений и филиалов, соответствующих мировым стандартам.

Перед бизнес-блоком «Пассажирыские перевозки» ставятся следующие задачи:

- разработка и применение инструментов контроля качества и уровня удовлетворенности и лояльности клиентов;
- разработка нормативной базы в области качества обслуживания пассажиров;
- организация обслуживания пассажиров на всей цепочке «от двери до двери»
- внедрение современного инновационного оборудования и технологий;
- достижение экономической эффективности деятельности, при условии неразрывности технологического процесса обслуживания клиентов и обеспечения пассажирских перевозок;
- расширения поля деятельности подпрограммы проектов «Бережливое производство»;
- обеспечение повышения уровня культуры обслуживания и качества услуг, оказываемых пассажирам.

Качество транспортного обслуживания подсистемы управления качеством в сфере пассажирских перевозок в ОАО «РЖД» приведено на рисунке 4.



Рисунок 4 – Схематическое отображение качества транспортного обслуживания подсистемы управления качеством в сфере пассажирских перевозок в ОАО «РЖД»

В состав организационно-функциональной структуры управления бизнес-блоком «Пассажирские перевозки» входят:

1. Департамент управления бизнес-блоком «Пассажирские перевозки» (орган управления блоком).
2. 5 функциональных филиалов ОАО «РЖД»:
 - Центральная дирекция моторвагонного подвижного состава (ЦДМВ);
 - Дирекция скоростного сообщения (ДООС);
 - Дирекция железнодорожных вокзалов (ДЖВ);

- Центральная дирекция пассажирских обустройств (ЦДПО);
 - Проектно-конструкторско-технологическое бюро пассажирского комплекса (ПКТБ Л);
3. Структурное подразделение ОАО «РЖД» - Центр по корпоративному управлению пригородным комплексом (ЦОПР), осуществляющий корпоративное управление дочерними и зависимыми обществами, осуществляющими пригородные перевозки (пригородные пассажирские компании – ППК).
 4. Общество с ограниченной ответственностью ООО «Аэроэкспресс».
 5. Дочернее зависимое общество – АО «Федеральная Пассажирская Компания» (АО «ФПК»).

Перечисленные бизнес-единицы осуществляют процесс работы пассажирским подвижным составом, сбытом услуг пассажирских железнодорожных перевозок, оказанием услуг вокзального комплекса и обслуживание пассажиров на всей цепочке «от двери до двери».

Организационно-функциональная структура управления бизнес-блоком «Пассажирские перевозки» приведена на рисунке 5.

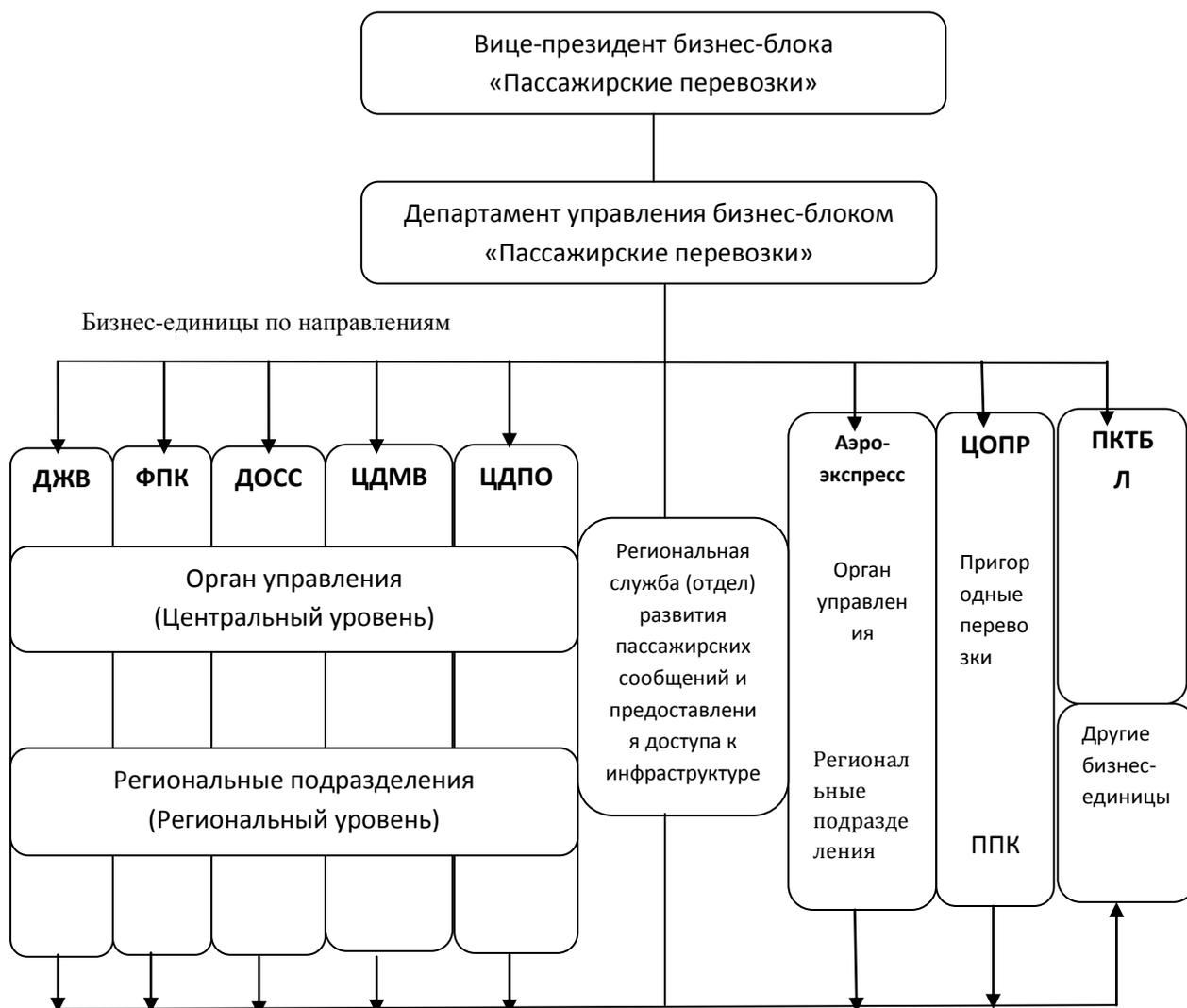


Рисунок 5 – Организационно-функциональная структура бизнес-блока «Пассажирские перевозки»

Управление качеством в сфере пассажирских перевозок с целью повышения прибыльности, конкурентоспособности текущего бизнеса и перестройки системы сбыта услуг пассажирских перевозок должно предусматривать:

- разработку нормативных документов в области качества предоставления услуг;
- разработку показателя КРІ для каждого структурного подразделения бизнес-блока «Пассажирские перевозки и сервис»;

- разработку мероприятий по расширению спектра услуг, предоставляемых пассажирам.

KPI (Key Performance Indicator) – это показатель достижения успеха в определенной деятельности или в достижении определенных целей. Можно сказать, что KPI – это количественно измеримый индикатор фактически достигнутых результатов. Если перевести на русский язык термин наиболее часто переводится как «Ключевой показатель деятельности».

Таблица 1

Показатели KPI бизнес-блока «Пассажирские перевозки»

Наименование показателя	Ед. изм.	2015 г	2016 г	2017 г	2018 г	2019 г	2020 г
Выручка бизнес-блока	млрд. руб.	250	260	270	282	295	309
ЕВИТДА	млрд. руб.	26	27	27	27	28	29
Пассажирооборот	млрд. пасс-км	127	131	133	138	139	142
Увеличение доли пассажиров дальнего следования	%	3	3	3	3	3	3
Увеличение доли продаж электронных билетов	%	2	3	3	4	4	4

ЕВИТДА – прибыль до вычета процентов, налогов и амортизации. Показатель полезен при сравнении предприятий одной отрасли, но имеющих различную структуру капитала.

Таким образом, достижение необходимого уровня качества процессов и услуг непосредственно зависит от уровня квалификации и профессионализма работников ОАО «РЖД». Мотивационная составляющая стратегии управления качеством направлена, в том числе, и на решение этих вопросов. Система «качество – мотивация – квалифицированный персонал» является взаимоувязанной и должна работать на протяжении всей деятельности ОАО «РЖД».

3.3. Экономические проекты по улучшению качества услуг железнодорожного транспорта

Для улучшения условий пребывания людей с ограниченными возможностями здоровья на объектах транспортной инфраструктуры и создания для них безбарьерной среды ведется планомерная работа. На Свердловской железной дороге разработан план мероприятий с 2014 года по 2020 год по программе «Доступная среда». В программе предусмотрено: реконструкция вокзальных комплексов, обустройство платформ и оборудование их лифтами для маломобильных пассажиров, закупка новых вагонов, обучение персонала по обслуживанию и предоставлению услуг, а также приобретение кресел-колясок. Всего в течении 2014-2017 годов на ремонт, реконструкцию и строительство объектов железнодорожного комплекса было направлено более 380 млн. рублей. Программа «Доступная среда» будет развиваться и финансироваться дальше с помощью региональной поддержки и холдинга ОАО «РЖД». Для маломобильных граждан железнодорожный подвижной состав является самым оптимальным средством передвижения на дальнее расстояние, поэтому холдинг ОАО «РЖД» прикладывает все усилия на реализацию «Доступная среда».

В данный момент развивается проект «Бригада» применяемый уже во многих филиалах компании, и также в Уральском филиале. Проект направлен на повышение клиентоориентированности поездных бригад и качества обслуживания пассажиров, увеличение производительности труда и заработной платы проводников за счет внедрения новых технологий. В рамках внедрения новой идеологии «Проводник для пассажира, а не для вагона», предусматривает мойщиков-уборщиков для уборки вагонов не только перед отправлением поезда, но и в течение всего пути следования. Это позволит работникам поезда больше времени уделять обслуживанию пассажиров, а именно влияет на положительный финансовый результат через их отношение к клиентам.

«Продуктовая линейка» в Федеральной пассажирской компании состоит из перевозки пассажиров в фирменных и нефирменных поездах, в международном сообщении и туристическом. Дополнительными доходами являются перевозка багажа, грузобагажа, и почты. Оказание дополнительных сервисных услуг в поездах, ремонт и обслуживание подвижного состава клиентов, а также прочие услуги. Продвижение компании осуществляется через использование узнаваемого бренда «РЖД», программы лояльности «РЖД Бонус», проведения акций, присутствие компании в Интернете, и через рекламные компании. Каналы продаж осуществляются через билетные кассы АО «ФПК» - 46,5%, Интернет – 40% и агентские сети (сторонние организации) – 13,5%.

Пассажиры при этом получают такие ключевые ценности как безопасное, доступное и комфортное перемещение, хорошее впечатление от отдыха во время путешествия, экономию времени. Плюсом для государства является обеспечение транспортной подвижности населения при эффективности бюджетных расходов. Для корпоративных клиентов и других потребителей главным является высокое качество выполняемых работ за приемлемую цену в разумные сроки. По аналитическим данным за 2016 год структура доходов АО «ФПК» представлена на рисунке 6, данные по структуре расходов на рисунке 7.

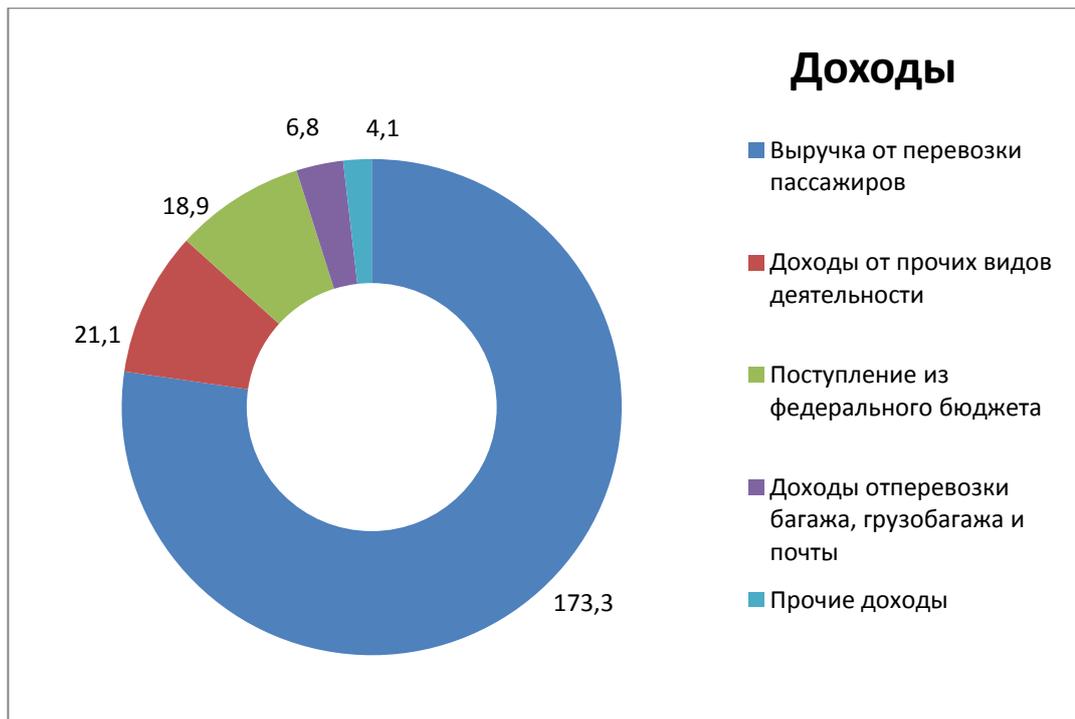


Рисунок 6 – Структура доходов компании АО «ФПК» за 2016 год



Рисунок 7 – Структура расходов компании АО «ФПК» за 2016 год

О финансовом положении компании АО «ФПК» можно смело сказать, что компания работает не в убыток себе. Это можно увидеть из рисунков 6 и 7, доходы составляют 224,4 млрд. рублей, расходы компании – 215,8 млрд. рублей. Прибыль перевозчика – 8,4 млрд. рублей, при этом компания разрабатывает стратегические цели, инициативы и проекты для привлечения клиентов и пассажиров пользоваться железнодорожными перевозками.

Таблица 2

Сравнительный анализ основных показателей сервиса

Параметр для сравнения	Было раньше (2000 – 2005 г)	Сейчас (2011 – 2017 г)	Развитие до 2030 года
Увеличение пассажиропотока	Низкий пассажиропоток	Увеличение на 1,6% по итогам 2016 года	Увеличение до 3%
Увеличение маршрутной скорости пассажирских поездов	90-120 км/час	Введены в регулярное сообщение скоростные и высокоскоростные поезда на востребованных маршрутах, на международных маршрутах (поезда «Стриж» - 200км/ч, «Сапсан» - 250км/ч, «Ласточка» - 160км/ч, «Allegro» - 220км/ч, и «Talgo» - 250км/ч)	Расширение транспортной географии курсирования скоростных поездов во внутригосударственном сообщении на социально значимых маршрутах
Продажа билетов по сети Интернет	Реализация электронных проездных документов на уровне 10-15 % от общего количества купленных проездных документов	Увеличен рост приобретенных проездных документов по сети Интернет до 50%	Увеличение дальнейшего роста продажи электронных проездных документов за счет внедрения сети терминалов ТТС, за счет разработки мобильного приложения «Попутчик», изменения внутреннего интерфейса программы «Продажи»

Расширение спектра дополнительных услуг в пассажирских поездах	Дополнительные услуги предоставлялись только в вагонах повышенной комфортности	Дополнительные услуги оказывают во всех купейных вагонах фирменных поездов, в вагонах повышенной комфортности	Предоставление дополнительных услуг в вагонах открытого типа
Безопасность движения	Локальные инструкции и предписания	В 2015 году принят меморандум по безопасности движения, разработана и внедрена Система Менеджмента Безопасности Движения (СМБД)	Дополнения к Системе Менеджмента Безопасности Движения
Обучение персонала	Организация корпоративного учебно-методического центра	Применение в подготовке кадров оценки психологической деятельности, применение системы бизнес-тренингов	Программа подготовки специалистов управленческого персонала с учетом наличия высшего образования на уровне специалитета и выше, развитие молодежной политики

Из таблицы 2 можно сделать вывод о том, что компания направлена на качественное достижение ключевых показателей эффективности инновационного развития холдинга «РЖД» в пассажирском движении (дальнее следование, пригородное сообщение, скоростное и высокоскоростное движение), содержание и развитие инфраструктуры, а также социальном блоке по направлениям: качество, надежность, безопасность, что непосредственно приносит экономическую прибыль. «Федеральная Пассажирская Компания» в 2016 году добилась заметных успехов, доходы от пассажирских перевозок увеличились на 11%, а чистая прибыль компании выросла в 16 раз. Удалось снизить убыток от продажи билетов по регулируемым тарифам более чем в два раза, при этом пассажиропоток в дерегулируемом сегменте (то есть в вагонах скоростных поездов и в вагонах класса люкс, СВ и в купе поездов дальнего следования) возрос на 7,2%. Несмотря на то, что в 2016 году государство сократило объем

субсидий на перевозки почти на 6 млрд. рублей, компания инвестирует в покупку новых вагонов и продолжает показывать рост операционных доходов.¹³

Таким образом, рынок предоставления пассажирских услуг в холдинге компании ОАО «РЖД» можно с уверенностью назвать востребованным, а это позволяет нам сделать заключение о том, что экономическая эффективность предложенных мероприятий верна. И в дальнейшем развитие сервиса пассажирских железнодорожных перевозках должна быть основана на расширении спектра предоставляемых услуг.

¹³ Московский комсомолец/ Экономика/ [Электронный ресурс] // URL: [http:// www.mk.ru/economics](http://www.mk.ru/economics) (дата обращения 02.11.2017).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Опираясь на всю информацию, приведенную в дипломной работе, можно с уверенностью сказать, что на момент 2017 года, дочернее предприятие ОАО «РЖД», «Федеральная Пассажирская Компания» является самой крупной компанией, предоставляющей такой вид услуги как пассажирские перевозки. Уровень качества пассажирских перевозок растет с каждым годом, ведь менеджмент холдинга «РЖД» уделяет этому все больше внимания.

Качество перевозки пассажиров резко упало в середине девяностых годов. Все помнят грязные туалеты в вагонах, грубых и часто нетрезвых проводников. Путешествуя в поездах в наше время, можно увидеть отзывчивых и вежливых проводников, а также постоянный контроль качества со стороны начальника поезда и других должностных лиц. Во многих вагонах установлены биотуалеты, обязательное наличие мыла, ароматизатора, можно приобрести тапочки, а для здоровья предложат горячий чай и алтайский бальзам на травяной основе. В вагоне-ресторане всегда есть горячие блюда и холодные закуски, а на завтрак по желанию в купе принесут свежую выпечку, кашу и напитки. Также, нужно уделить особое внимание на запрет курения в вагонах, что благоприятно сказывается на здоровье пассажиров.

Каждая составляющая этапов обслуживания имеет решающую роль в выборе транспорта. Разработаны нормативные документы, которые отражают последовательность работы структурных подразделений, что уменьшает процент негативных обращений, отказов, связанных с человеческим фактором или работников железной дороги с причинением вреда клиентам и пассажирам, которые несут финансовые затраты для компании, что также играет важную роль в завоевании потенциального потребителя.

В современном мире каждый человек прибегает к услугам Интернета и сотовой связи. ОАО «РЖД» разработало приложение для смартфонов для удобного и быстрого обращения за нужной информацией. Для уточнения необходимой информации или заказе определенных услуг можно воспользоваться бесплатным звонком по горячей линии.

Свердловская железная дорога активно проводит аналитику статистики показателей по обслуживанию, по обращениям разного характера и принимает все возможные условия для удовлетворения потребителя. Так же Уральский филиал занимает 6 место в динамике развития собственной инфраструктуры, из 15 филиалов, что является немаловажным фактором. А это недвижимое имущество 101,1 тыс.м², земельные участки 1,6 тыс.м², вагонный парк составляет 1,3 тысяч единиц и прочее имущество на 0,2 млрд. рублей.

В целом, компания АО «ФПК» развивается «в шаг» с современным миром, это можно увидеть по современным двухэтажным вагонам, на данный момент курсирующим из центральной полосы России к черноморскому побережью, в ближайшее время начнут курсировать и между городскими агломерациями. Инновационные высокоскоростные поезда «Сапсан», «Стриж» которые развивают скорость до 200 км/час, что очень удобно в экономии времени для пассажиров. Закуплены также электропоезда «Ласточка», «Иволга» которые развивают скорость до 160 км/час в пригородном сообщении. Обслуживающий персонал работает для удовлетворения потребности каждого пассажира, и предоставляет ряд обязательных и дополнительных услуг.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бычкова А.А. Методика оценки мероприятий по повышению уровня сервисного обслуживания и качества услуг на вокзалах / Современные проблемы совершенствования работы железнодорожного транспорта / Межвузовский сборник научных трудов / Под. ред. д.т.н., проф. В.А. Бугреева. – М.: МИИТ, 2012. – С.123-125.
2. Всеобщее управление качеством: учебник / В.Н. Азаров, В.П. Майборода, А.Ю. Панычев, Ю.А. Усманов – М.: ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2013. – 572 с.
3. Внутренний нормативный документ «Положение о системе управления качеством ОАО «РЖД»». Протокол заседания Совета директоров ОАО «РЖД» № 22 от 7 декабря 2015 г.
4. Ефимова Г.Н. Специфика и проблемы сервиса на железных дорогах // Современные проблемы сервиса и туризма. №1, 2010 – 51-53с.
5. Иловайский Н.Д., Киселев А.Н. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебник для вузов. – М.: Маршрут, 2003. – 585 с.
6. Копылова Е.В., Куликова Е.Б. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебное пособие по дисциплине «Сервис на транспорте». – М.: МИИТ, 2009. – 216 с.
7. Каликина Т.Н. Организация пассажирских перевозок: конспект лекций. – Хабаровск: Издательство ДВГУПС, 2007. – 136 с.
8. Постановление от 2.03.2005г № 111 «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности».
9. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 июня 2008 года № 887-р «Стратегия развития железнодорожного транспорта в Российской Федерации до 2030 года».

10. Распоряжение ОАО «РЖД» от 29 декабря 2011 года № 2823р «Об утверждении положения о стимулировании изобретательской и инновационной деятельности в ОАО «РЖД».
11. Распоряжение АО «ФПК» от 17 августа 2010 года № 706р Об утверждении Кодекса корпоративной этики работников акционерного общества «Федеральная пассажирская компания».
12. Распоряжение Правительства РФ от 22 ноября 2008 года № 1734р «О Транспортной стратегии Российской Федерации».
13. Распоряжение ОАО «РЖД» от 6 мая 2015 года № 1143р «О Кодексе деловой этики открытого акционерного общества «Российские железные дороги»».
14. Распоряжение ОАО «РЖД» от 24 марта 2017 года № 543р «О мерах по повышению качества транспортного обслуживания пассажиров в 2017 – 2019 годах» (вместе с «Программой повышения качества транспортного обслуживания пассажиров в 2017 – 2019 годах»).
15. Сервис на транспорте: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений / В.М. Николашин, Н.А. Зудилин, А.С. Сеницына и др.; под редакцией В.М. Николашина. – 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 272 с.
16. Стратегия инновационного развития ОАО «Российские железные дороги» на период до 2015 года (Белая книга ОАО «РЖД»).
17. Стратегия развития холдинга «РЖД» на период до 2030 года (основные положения).
18. Стратегия управления качеством в холдинге «Российские железные дороги» от 15 марта 2016г.
19. Транспорт и связь в России. 2016: Статистический сборник/Росстат/ Л.И. Агеева, И.В. Акимова, Л.Н. Кобринская, Т.Н. Савостьянова, Г.А. Уварова.; под редакцией А.Л. Кевеш, М.А. Сабельникова. - М., 2016. – 112 с.
20. Функциональная стратегия управления качеством в ОАО «РЖД». Утверждена распоряжением ОАО «РЖД» от 15 января 2007г. № 46р.

21. Черепов О.В. Автоматизированная система управления вагонным парком (система «ДИСПАРК»): Учебное пособие. – Екатеринбург, УрГУПС, 2004. – 30 с.
22. Экономика железнодорожного транспорта: Учебник для вузов ж.-д. транспорта / Н.П. Терешина, В.Г. Галабурда, М.Ф. Трихунков и др.; Под ред. Н.П. Терешиной, Б.М. Лapidуса, М.Ф. Трихункова. – М.: УМЦ ЖДТ, 2006.
23. ОАО «РЖД». О компании [Электронный ресурс] // О дороге. URL: <http://svzd.rzd.ru//static/public/ru> (дата обращения 27.09.2017).
24. Википедия – свободная библиотека [Электронный ресурс] // Екатеринбург-Пассажирский. URL: <http://ru.wikipedia.org/wiki> (дата обращения 3.10.2017).
25. Эксперт-Урал [Электронный ресурс] // Архив журнала № 1-3 (714), отвечая на запросы рынка от 19 декабря 2016г. URL: <http://www.acexpert.ru//archive/nomer-51-714> (дата обращения 27.11.2017).
26. ОАО «РЖД». О компании [Электронный ресурс] // Главная. Пресс-центр. Новости. URL: <http://svzd.rzd.ru//news/public/ru> (дата обращения 17.10.2017).
27. ОАО «РЖД». О компании [Электронный ресурс] // Главная. Пресс-центр. Новости. URL: <http://svzd.rzd.ru//news/public/ru> (дата обращения 2.11.2017).
28. ОАО «РЖД». О компании [Электронный ресурс] // Генеральный директор – представитель правления ОАО «РЖД» О.В. Белозеров. URL: <http://www.rzd.ru//public-reception/ru> (дата обращения 27.11.2017).
29. ОАО «РЖД». О компании [Электронный ресурс] // Главная. Пресс-центр. Новости. URL: <http://svzd.rzd.ru//news/public/ru> (дата обращения 17.11.2017).
30. ОАО «РЖД». О компании [Электронный ресурс] // Главная. Пресс-центр. Новости. URL: <http://svzd.rzd.ru//news/public/ru> (дата обращения 20.07.2017).

31. ОАО «РЖД». Свердловская железная дорога [Электронный ресурс] // Новости. URL: <http://svzd.rzd.ru/news/public/ru> (дата обращения 04.12.2017).

32. Московский комсомолец [Электронный ресурс] // Экономика. URL: <http://www.mk.ru/economics/2017/11/02> (дата обращения 15.11.2017).