

В.С. Сушицкий¹, И.А. Грозин¹, Н. В. Власова¹, В.С. Брытков²

¹ Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск, Российская Федерация

² Иркутский государственный университет, г. Иркутск, Российская Федерация

ПРОДВИЖЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ И СЕРВИСОВ ХОЛДИНГА «РЖД»

Аннотация. Очевидно, что в условиях конкуренции в железнодорожном секторе важно прилагать усилия, поддерживать или создавать новые услуги, привлекательные для клиентов в различных областях. Кроме того, железнодорожный транспорт оказывает значительно меньшее воздействие на безопасность и окружающую среду, чем другие виды транспорта. Поэтому необходимо поощрять и подчеркивать его позиции на транспортном рынке путем повышения качества обслуживания. В статье рассматривается продвижение дополнительных услуг и сервисов холдинга «РЖД», компании необходимо найти способы определения качества, с помощью которых они могут точно определить процедурный характер предоставляемых услуг.

Ключевые слова: железнодорожный транспорт, конкурентоспособность, дополнительные услуги, сервисы, холдинг «РЖД».

V. S. Sushitskiy¹, I. A. Grozin¹, N. V. Vlasova¹, V.S. Brytkov²

¹ Irkutsk State Transport University, Irkutsk, the Russian Federation

² Irkutsk State University, Irkutsk, Russian Federation

PROMOTION OF ADDITIONAL SERVICES AND SERVICES OF THE RUSSIAN RAILWAYS HOLDING

Abstract. Obviously, in a competitive environment in the railway sector, it is important to make efforts to support or create new services that are attractive to customers in various fields. In addition, rail transport has significantly less impact on safety and the environment than other modes of transport. Therefore, it is necessary to encourage and emphasize its position in the transport market by improving the quality of service. The article discusses the promotion of additional services and services of the Russian Railways holding, the company needs to find ways to determine the quality by which they can accurately determine the procedural nature of the services provided.

Keywords: railway transport, competitiveness, additional services, services, Russian Railways Holding.

Введение

Отрасль железнодорожных перевозок характеризуется сложностью. Рассматриваемая как техническая система, она состоит из стационарной инфраструктуры, а также подвижного оборудования, которые взаимодействуют друг с другом и с окружающей средой. Поэтому технические характеристики, причины отказов и механизмы ухудшения состояния трудно оценить. Как социально-техническая система, она опирается на информацию, полученную из разных источников, разных типов и принадлежащую разным субъектам для управления транспортными услугами.

Планирование, составление графиков и выполнение услуг железнодорожного транспорта являются примерами сложных действий в рамках системы. Железная дорога включает в себя множество участников, которые должны быть тщательно организованы и скоординированы.

Новые возможности киберфизической системы индустрии 4.0 для бизнеса.

Индустрия 4.0 рассматривается как четвертое поколение промышленной деятельности, характеризующееся интеллектуальным оборудованием, называемым киберфизическими системами, которые являются автономными, взаимосвязанными и самоорганизующимися, создавая Интернет вещей. Способность к самоорганизации обеспечивает гибкость в производстве, а также повышенную индивидуализацию.

Возможности индустрии 4.0 открывают новые возможности для бизнеса в виде повышения продуктов и услуг, а также добавленной стоимости за счет послепродажного обслуживания, но для успеха этих инноваций они должны быть скоординированы и отражены в стратегической бизнес-модели.

Следовательно, бизнес-моделированию уделяется повышенное внимание как средству развития и поддержания конкурентоспособности. Бизнес-модели определяют, как следует вести бизнес, например, в форме стратегий, сегментов рынка, продуктовых платформ, требований к ресурсам, отношений с клиентами и механизмов создания ценности. Бизнес-модели оцениваются по их способности удовлетворять потребности и ожидания клиента с точки зрения качества продукции и услуг [1].

Бессмысленно спорить о том, что качество услуг в поездах РЖД улучшается с каждым годом. Если еще 10-15 лет назад кроме постельного белья вы вряд ли могли бы на что-то рассчитывать, то сегодня сервис в поездах выходит на совсем другой уровень.

ОАО «Российские железные дороги» — владелец и оператор инфраструктуры сети железных дорог России. Российские железные дороги заработали 2,5 трлн рублей (\$ 31,97 млрд) в 2021 году, что на 3,73% больше, чем 2,41 трлн рублей (\$ 30,82 млрд) в 2020 году. Наибольший вклад внес сегмент грузовых перевозок компании «РЖД», на который пришлось 1,41 трлн рублей (18,03 млрд долларов), или 56,4% от общей выручки.

Общая выручка российских железных дорог в первом полугодии 2020 года упала на 12,19% в годовом исчислении до 1,08 трлн рублей (15,42 млрд долларов). На объемы перевозок пассажиров в дальнем и пригородном сообщении компании негативно повлиял Covid-19, пассажирооборот в первой половине 2020 года снизился более чем на 40% по сравнению с соответствующим периодом 2019 года [2].

Государственная компания обслуживает грузовые и пассажирские поезда и управляет железнодорожной инфраструктурой. На его долю приходится 26,4% пассажирооборота транспортной системы России.

Услуги, предоставляемые холдингом ОАО «РЖД».

Рассмотрим услуги, предоставляемые холдингом ОАО «РЖД».

Независимо от того, какой класс вагона в билете, пассажир имеет прав на следующие «бесплатные» услуги РЖД:

- попросить проводника застелить постель, особенно это актуально для людей с ограниченными возможностями, беременных женщин и пожилых людей;
- проводник обязан предоставить чашку и ложку по необходимости, питьевая вода в кулере также бесплатна;
- у всех пассажиров должна быть возможность бесплатно зарядить телефон. Количество розеток зависит от класса и уровня вагонов, в некоторых старых плацкартах это можно сделать только у проводника;
- пассажиры, путешествующие на верхней полке, должны быть обеспечены ремнями безопасности;
- в каждом вагоне должна быть аптечка первой помощи, где обязательны в наличии таблетки от головной боли, жаропонижающие, бинты, пластыри, дезинфицирующие средства;
- в туалете обязательно наличие мыла и туалетной бумаги.

Гарантированное питание в поездах предоставляется в купейных вагонах класса 1М, 1Б, 1Е, 2Э, 2Б, а также СВ и Люкс. Информацию об уровне комфортности можно увидеть перед покупкой билета. Количество приемов пищи зависит от дальности и времени суток следования поезда.

Сегодня у РЖД также есть услуга «Доставка еды к поезду», пассажир может выбрать ресторан или кафе по пути следования и заранее заказать там еду. Сделать это можно во время покупки билета, а также оформить это как дополнительную услугу к ранее купленному проездному документу.

Заказать еду к поезду можно только в ресторанах-партнерах РЖД. Услуга доступна в таких городах как Адлер, Анапа, Казань, Санкт-Петербург, Красноярск и других. Полный перечень доступен на официальном сайте РЖД [3].

Также доставку еды к вагону можно заказать через компанию, которая сотрудничает с ресторанами в 100 городах России. Для этого необходимо просто воспользоваться формой заказа на сайте или в мобильном приложении: выбрать станцию отправления, станцию назначения и дату, и дальше с помощью удобного поиска вам предложат перечень ресторанов.

Душ в поезде. В вагонах класса Люкс душ находится непосредственно в пассажирском купе. Во всех остальных случаях — это дополнительная услуга. В вагонах «Федеральной пассажирской компании» душ установлен в штабном вагоне.

Для перевозки пассажиров и багажа юридические лица могут заключить договор на перевозку в дальнем следовании. Далее компания сможет оформлять перевозку пассажиров и багажа с безналичным расчетом через единый лицевой счет плательщика (ЕЛС). Оплата проездных и перевозочных документов производится юридическим лицом по безналичному виду расчета. По итогам оказания услуг перевозчик осуществляет выдачу полной клиентской отчетности.

Сегодня поезда РЖД – это не просто средство передвижения, многие вагоны по уровню оснащения схожи с хорошими отелями, где даже набор базовых услуг помогает сделать путешествие комфортным.

Также в холдинге существует такая услуга, как перевозка автомобиля. Проще говоря, автомобильные перевозки по железной дороге – это процесс перемещения транспортного средства на поезде, а не на грузовике. У автоматической доставки грузов по железной дороге есть несколько неотъемлемых преимуществ, хотя они в основном архаичны и неприменимы к современной отрасли. Как правило, это дешевле, и многие клиенты начинают обращать внимание на локомотивы для своих потребностей в автомобильном транспорте из-за его более низкой стоимости [4, 5, 6].

С ростом цен на топливо (и, в свою очередь, ростом стоимости услуг автомобильного транспорта) все больше и больше клиентов рассматривают автомобильные перевозки по железной дороге как практичное, удобное и дешевое решение своих проблем с доставкой автомобилей.

Железнодорожный транспорт – вариант не для всех. Однако есть определенные преимущества в доставке автомобиля поездом:

- стоимость доставки автомобиля на поезде иногда может быть меньше, чем, например, доставка автомобиля на грузовике;
- железнодорожное сообщение охватывает большинство основных маршрутов;
- доступны как открытые, так и закрытые варианты транспортировки.

Также есть несколько недостатков:

– доставка от двери до двери невозможна, нужно забрать автомобиль с назначенной станции. в большинстве случаев доставка автомобиля по железной дороге занимает гораздо больше времени;

– этот способ транспортировки не всегда получается дешевле, если учесть дополнительные расходы, например, доставку автомобиля на станцию;

– поезда курсируют по определенному неизменяемому маршруту, что означает меньшее количество вариантов того, куда можно перевезти транспортное средство;

– личные вещи не допускаются в автомобиль, когда он перевозится по железной дороге.

Также среди дополнительных услуг РЖД можно отметить Таможенное оформление грузов. Для предприятий, которые отправляются покорять новые рынки, представление их интересов в таможенных и налоговых органах часто представляет собой рискованные участки работы, в частности, по причине постоянного изменения нормативов и регламентов, а также удаленности от их будущих коммерческих партнеров.

Для многих таможенное оформление и декларирование – это просто вопрос оформления документов и формальностей. Но неправильное оформление документов, внимание и понимание таможенного мира могут легко привести к тому, что груз застрянет там, где он должен был быть в пути. Это может оказать значительное финансовое влияние на бизнес.

Услуги можно определить как нематериальные виды деятельности, которые создают время и место. Они создаются и потребляются одновременно (или почти одновременно) [7]. Кроме того, мы можем определить функции сервиса как неотделимость, сложность и уникальность.

Качество услуг определяется как степень удовлетворения ожиданий клиента оказанной услугой или дисгармония между ожиданиями и восприятием. Определение качества транспортных услуг специфично, и оно по-разному воспринимается пользователем, который является заказчиком, поставщиком услуг или транспортным оператором, но также и всем обществом [8]. Транспортные услуги включены в фабрику групповых услуг, которые подпадают под низкую степень взаимодействия и индивидуализации, а также имеют низкую степень трудоемкости, благодаря чему качеством обслуживания легче управлять [9].

Полное управление услугами представляет собой огромную задачу для поставщиков услуг, стремящихся понять, что делает их услуги привлекательными в глазах их клиентов [3]. Общее управление услугами – это комплексная модель, которая представляет собой определенную последовательность шагов, которым необходимо следовать, чтобы оптимизировать производительность и улучшить качество обслуживания [7]. Модель должна быть построена на хорошем фундаменте (люди, организации, система). Крайне важно устранить эти потери и пробелы во все транспортные зоны и совершенствование процессов.

Еще одним очень важным шагом транспортной модели является стандартизация и реинжиниринг процессов. Чтобы обеспечить соответствие стандартам и добиться положительной обратной связи, необходимо создать ее с людьми, заинтересованными в этой области. Взаимосвязанность всех перевозчиков, участвующих в транспортном процессе, находит отражение в синергетическом эффекте и тем самым повышает удовлетворенность клиентов.

Применение модели Леонарда Берри для продвижения дополнительных услуг в РЖД.

Модель Леонарда Берри – это одна из динамических моделей, с помощью которой можно измерить качество предоставляемых услуг на железнодорожном пассажирском транспорте.

В рамках модели она должна сочетать объективную и субъективную оценку качества и оцениваться по двум наборам измерений:

1. Обычный /нормальный размер, который является нормальной операцией.
2. Исключительное/особое измерение, которое является специальной операцией (где требуется особый подход к клиенту, или необходимость выполнения дополнительных функций, например, транспортной услуги) [10].

В этой модели необходимо выяснить, что можно измерить, или выбрать критерии для измерения (например, стандарты – надежность, безопасность) и определить, от каких ситуаций зависит качество обслуживания (например, внутренние правила более высоких стандартов или потребности клиентов).

Для оценки результирующих уровней качества необходимо объединить результаты измерения и оценки обоих типов методов. Все вышеуказанные принципы модели должны основываться на четко определенных целях качества, а также ожидания и потребности клиентов.

Использование модели Леонардо Берри на железнодорожном пассажирском транспорте возможно как при обычной, так и при исключительной эксплуатации, поскольку:

1. Модель подчеркивает использование обученных сотрудников первого контакта, потому что только обученные сотрудники, способные при надлежащем реагировании, особенно в чрезвычайных обстоятельствах, достигают ожидаемое качество обслуживания.
2. Модель сочетает в себе результаты субъективных и объективных методов, и с их помощью перевозчик может более точно оценить уровень качества обслуживания, который трудно оценить.

При применении этой модели на железнодорожном пассажирском транспорте необходимо обеспечить, чтобы службы предоставляли обученного сотрудника первого контакта, результаты которого касаются нормальной работы и особых ситуаций на основе

точных процедур доступа к клиентам. В чрезвычайных обстоятельствах модель подчеркивает, что компания должна быть готова к этим событиям и уметь исправлять (т.е. быстро, эффективно, на основе фактов) реакцией.

Поскольку модель Леонарда Берри связана с обычными и экстраординарными измерениями, существует необходимость обратиться не только к мнению пассажиров о качестве, но и мнению практиков и сотрудников перевозчика и менеджера инфраструктуры.

Перевозчик и сотрудники во время чрезвычайной операции руководствуются документами, направленными на принятие мер по предотвращению этого обстоятельства, и процедурами повышения безопасности.

При проведении внеочередной операции перевозчик, как и при обычной эксплуатации, устанавливает критерии обслуживания качества. Следовательно, необходимо установить измеримые критерии. Критерии, которые могут быть измерены и определены количественно, оцениваются объективными методами.

На первом этапе применения модели Леонарда Берри в ходе внеочередной операции необходимо выявить причины недовольства пассажира, снижающие качество обслуживания. Установлено, что к числу наиболее распространенных причин недовольства пассажиров относятся несоблюдение критериев качества информации и гибкость в решении чрезвычайных обстоятельств [4].

Другим шагом модели является объединение результатов оценки качества обслуживания при чрезвычайных обстоятельствах и сравнение с запланированными критериями эффективности. Измерение и мониторинг качества обслуживания с последующим выявлением недостатков и пробелов в качестве в такой ситуации перевозчик может искать возможные решения для улучшения.

Например, для улучшения качества обслуживания на борту поезда РЖД предлагается ввести цифровой интерфейс, в котором предоставляется доступ к цифровому гостевому portalу с тысячами контента всего за несколько кликов. От голливудских блокбастеров до последних музыкальных хитов, пассажиры будут наслаждаться самым фантастическим контентом.

Таким образом, качество по-разному воспринимается пользователем транспорта (пассажиром, перевозчиком), поставщиком услуг или транспортным оператором, но также и всем обществом. Это вызвано многими факторами, которые типичны для транспорта, но также и из-за несистематического подхода к оценке качества обслуживания, часто без учета взаимодействия лиц, перевозимых на пассажирских поездах, или перевозчиков грузового транспорта. Динамика повседневной жизни несет в себе изменения, требования и потребности клиентов различны сегодня и в будущем в связи с чем крайне важно отреагировать на них.

Совершенствование процесса – это бесконечный цикл, который развивается вперед с той же скоростью, с какой мы способны исследовать и развивать его возможности [8]. В настоящее время требования к качественному обслуживанию продолжают расти, поэтому необходимо искать новые пути повышения качества, которые будут соответствовать международным стандартам и отражать растущие запросы клиентов.

Динамические модели представляют собой инновационный метод оценки качества услуг [9]. Эти модели позволяют, принимая во внимание технологический характер предоставляемых услуг, уважая ожидаемое и воспринимаемое качество с точки зрения клиента. С помощью прикладных моделей на железнодорожном пассажирском транспорте можно учитывать фактор времени и определять ожидаемое и воспринимаемое качество в каждый момент процесса перевозки. К числу основных преимуществ, которые приносит использование динамических моделей качества, относятся в основном положения документов для улучшения плана качества, анализа или обработки [11].

Заключение

Надлежащим образом выбранная методология для повышения качества услуг и определения уровня качества должна соответствовать требованиям рынка транспорта и, в

конкретных примерах, для выбранных станций и участков пути, чтобы обеспечить соответствующие результаты.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Перфильева П.В., Кашкарев А.С., Власова Н.В. Инновационные подходы к совершенствованию качества предоставления услуг клиентам железнодорожного транспорта / в сборнике: Современные инновации в науке и технике. Сборник научных статей 12-й Всероссийской научно-технической конференции с международным участием. Курск, 2022. С. 193-196.
2. Годовые отчеты ОАО «РЖД» 2004–2021 гг. / [Электронный ресурс] — Режим доступа. — URL: <https://company.rzd.ru/ru/9471#Annual> (дата обращения: 06.12.2022).
3. Долгосрочная программа развития открытого акционерного общества «Российские железные дороги» до 2025 года: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19 марта 2019 г. № 466-р. [Электронный ресурс]. — Режим доступа. — URL: <http://static.government.ru/media/files/zcAMxApAgyO7PnJ42aXtXAgA2RXSVoKu.pdf> (дата обращения: 06.12.2022).
4. Власова Н.В., Оленцевич В.А., Асташков Н.П. Прогнозные значения обращений по наиболее прогрессивным каналам привлечения клиентов с учетом влияния транспортного рынка / Современные технологии. Системный анализ. Моделирование. 2021. № 4 (72). С. 169-178.
5. Власова Н.В. Новые подходы к организации оценки работы в местах общего пользования / Современные технологии и научно-технический прогресс. 2022. № 9. С. 157-158.
6. Лутфулин М.Д., Власова Н.В. Влияние новой электронной торговой платформы «РЖД маркет» на действующий рынок транспортных услуг, предоставляемый ОАО «РЖД» / в сборнике: Структурные преобразования экономики территорий: в поиске социального и экономического равновесия. Сборник научных статей 5-й Всероссийской научно-практической конференции. Курск, 2022. С. 199-202.
7. Вайл П., Ворнер С. Цифровая трансформация бизнеса: изменение бизнес-модели для организации нового поколения / пер. с англ. И. Окуньковой. М., 2019. 254 с
8. Кожевникова А.Н. Коммерческая деятельность на железнодорожном транспорте. Часть 4. Система фирменного транспортного обслуживания. – М.: МГУПС (МИИТ), 2015. – 193 с.
9. Тарасов И.В. Индустрия 4.0: понятие, концепции, тенденции развития // Стратегии бизнеса. 2018. № 6 (50). С. 57–63
10. Багаутдинова Н.Г., Никулин Р.А. Новые конкурентные преимущества в условиях цифровизации // Инновации. 2018. № 8. С.80–83.
11. Жебулев Г.Э., Ворожбит А.С., Власова Н.В. Образование и структура call-центра на российских железных дорогах \ в сборнике: Перспективы развития технологий обработки и обслуживания в машиностроении. Сборник научных статей 7-й Всероссийской научно-технической конференции с международным участием. Редколлегия: Разумов М.С. (отв. ред.). Курск, 2022. С. 68-72.

REFERENCES

1. Perfil'eva P.V., Kashkarev A.S., Vlasova N.V. Innovative approaches to improving the quality of services provided to customers of railway transport / in the collection: Modern innovations in science and technology. Collection of scientific articles of the 12th All-Russian scientific and technical conference with international participation. Kursk, 2022, pp. 193-196.
2. Annual reports of Russian Railways, 2004–2021 / [Electronic resource] - Access mode. — URL: <https://company.rzd.ru/ru/9471#Annual> (date of access: 12/06/2022).
3. Long-term development program of the open joint-stock company "Russian Railways" until 2025: Order of the Government of the Russian Federation dated March 19, 2019 No. 466-r.

[Electronic resource]. - Access mode. — URL: <http://static.government.ru/media/files/zcAMxApAgyO7PnJ42aXtXAga2RXSVoKu.pdf> (date of access: 12/06/2022).

4. Vlasova N.V., Olentsevich V.A., Astashkov N.P. Forecast values of calls on the most progressive channels for attracting customers, taking into account the influence of the transport market / Modern technologies. System analysis. Modeling. 2021. No. 4 (72). pp. 169-178.

5. Vlasova N.V. New approaches to the organization of work evaluation in public places / Modern technologies and scientific and technological progress. 2022. No. 9. S. 157-158.

6. Lutfulin M.D., Vlasova N.V. The impact of the new electronic trading platform "RZD Market" on the current market of transport services provided by JSC "RZD" / in the collection: Structural transformations of the economy of the territories: in search of social and economic balance. Collection of scientific articles of the 5th All-Russian Scientific and Practical Conference. Kursk, 2022. S. 199-202.

7. Weil P., Warner S. Digital transformation of business: changing the business model for a new generation organization / transl. from English. I. Okunkova. M., 2019. 254 p.

8. Kozhevnikova A.N. Commercial activity in railway transport. Part 4. The system of branded transport services. - M.: MGUPS (МИИТ), 2015. - 193 p.

9. Tarasov I.V. Industry 4.0: concept, concepts, development trends // Business strategies. 2018. No. 6 (50). pp. 57–63

10. Bagautdinova N.G., Nikulin R.A. New competitive advantages in the context of digitalization // Innovations. 2018. No. 8. P.80–83.

11. Zhebulev G.E., Vorozhbit A.S., Vlasova N.V. Formation and structure of a call-center on Russian railways \ in the collection: Prospects for the development of processing technologies and equipment in mechanical engineering. Collection of scientific articles of the 7th All-Russian scientific and technical conference with international participation. Editorial board: Razumov M.S. (responsible ed.). Kursk, 2022, pp. 68-72.

Информация об авторах

Сушицкий Владислав Сергеевич – студент факультета «Управление на транспорте и информационные технологии», Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск, e-mail: Sushitskiy_vlad@mail.ru

Грозин Иван Алексеевич – студент факультета «Управление на транспорте и информационные технологии», Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск, e-mail: grozin2001@mail.ru

Власова Наталья Васильевна – к.т.н., доцент кафедры «Управление эксплуатационной работой», Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск, e-mail: natalya.vlasova.76@list.ru

Брытков Владимир Сергеевич – студент Педагогического института, Иркутский государственный университет, г. Иркутск, e-mail: vladimirbrytkov99@yandex.ru

Information about the authors

Sushitskiy Vladislav Sergeevich – student, faculty of “Management on Transport and Information Technologies”, Irkutsk State Transport University, Irkutsk, e-mail: Sushitskiy_vlad@mail.ru

Grozin Ivan Alekseevich – student, faculty of “Management on Transport and Information Technologies”, Irkutsk State Transport University, Irkutsk, e-mail: grozin2001@mail.ru

Vlasova Natalya Vasilievna – Ph.D., Associate Professor of the Department of Operational Work, Irkutsk State Transport University, Irkutsk, e-mail: Natalya.vlasova.76@list.ru

Brytkov Vladimir Sergeevich – student of the Pedagogical Institute, Irkutsk State University, Irkutsk, e-mail: Sushitskiy_vlad@mail.ru