ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК

WAYS TO IMPROVE THE QUALITY MANAGEMENT OF RAILWAY TRANSPORTATION

УДК 656

Камнева Юлия Сергеевна, студент магистратуры, факультет «Экономики управления», Уральский государственный университет путей сообщения, Россия, г. Екатеринбург

Kamneva Yulia Sergeevna, juliakamneva1@yandex.ru

Аннотация

В статье рассматриваются показатели качества перевозок железнодорожным транспортом, среди которых показатели безопасности, надежности, скорости, своевременности, уровня комфортности, качества обслуживания. Далее рассмотрены основные направления, благодаря которым формируется качество перевозок пассажиров железнодорожным транспортом. В последнее время актуальность приобрело доступность пассажирских перевозок, а также качество обслуживания. Кроме того, в последние годы в вагонах появляются новые сервисы, повышающие качество пассажирских перевозок.

Annotation

The article considers the indicators of the quality of railway transport, including indicators of safety, reliability, speed, timeliness, comfort level, quality of service. Further, the main directions, thanks to which the quality of passenger transportation by rail is formed, are considered. Recently, the availability of passenger transportation, as

well as the quality of service, has become relevant. In addition, in recent years, new services have appeared in the cars, improving the quality of passenger transportation.

Ключевые слова: Пассажирские перевозки, железнодорожный транспорт, качество предоставляемых услуг, показатели качества, квалификация персонала, сервис.

Keywords: Passenger transportation, railway transport, quality of services provided, quality indicators, personnel qualifications, service.

Одним из важных факторов экономической и социально-политической стабильности является надежная и эффективная работа пассажирского транспорта. Большое социальное значение имеет пассажирский транспорт, так как он удовлетворяет одну из важнейших потребностей человека – потребность в перемещении.

Именно в процессе перевозки пассажиров можно наиболее полно оценить тот или иной вид транспорта, ведь пассажиры по-разному оценивают исходя из своих соображений его недостатки и достоинства. [5]

Различные виды транспорта представлены на рынке пассажирских перевозок. Все они отличаются по стоимости, уровню комфорта, регулярности и скорости. Выбирая вид транспорта, пассажиры руководствуются своими целями, вкусами и возможностями, иногда отдавая предпочтение вынуждено. В последние годы все большее внимание при выборе транспорта уделяется качественным характеристикам. [1]

Перемещение пассажиров осуществляется с различными целями: деловыми, научными, с целью путешествий и производственными. Определенную долю во всем объеме транспортировки занимает транспортное обслуживание туристов. Поэтому при организации в индустрии туризма транспортного обслуживания наиболее важно учитывать показатели качества данного обслуживания. Так как поездка не должна характеризоваться как неприятная сторона путешествий.

Рассмотрим организацию перевозок пассажиров с помощью железнодорожного транспорта и разработаем систему рекомендаций по повышению качества железнодорожных перевозок. [4]

Железная дорога — один из самых оптимальных и безопасных транспортных путей. На железнодорожные перевозки приходится большая доля грузопотока в России. Этот способ транспортировки пассажиров, отличающийся надежностью и экономичностью, пользуется высоким спросом у российских грузоперевозчиков. [2]

Рассмотрим показатели качества перевозок железнодорожным транспортом.

В пассажирских перевозках выделяют следующие группы показателей качества:

– качество обслуживания;

– уровень комфортности;

– безопасность перевозок;

– скорость перевозок;

– своевременность перевозок.

Особенности пассажирских перевозок раскрывают показатели информационного обслуживания, которые в процессе их транспортного обслуживания для принятия правильных решений обуславливают доведение до пассажиров необходимых сведений. [2]

Эти показатели отражают информацию об отправлении и прибытии транспортных средств, предоставляемых пассажирам услугам, размещении необходимых помещений, объектов общественного питания, средств связи и тд.

Предоставление пассажирам установленного качества и в полном объеме услуг характеризует показатели комфортности.

К показателям комфортности относят:

– температура воздуха в транспортном средстве;

– частота уборки транспортных помещений и средств;

– площадь на одного пассажира;

– освещаемость;

– наполнение салона транспортного средства.

Показатели скорости связаны с продолжительностью пребывания пассажиров в поездке, средняя скорость движения железнодорожного транспорта и частота его остановок.

Рассмотрим показатели надежности железнодорожных перевозок:

– вероятность безотказной работы;

– срок службы;

– ресурс;

– наработка на отказ;

– наличие соответствующих документов, подтверждающих допуск к эксплуатации транспортных средств.

– уровень квалификации обслуживающего персонала;

– стаж работы на занимаемой должности;

– профессиональная пригодность персонала;

– частота повышения квалификации персонала;

– готовность экипажа и персонала к осуществлению перевозок;

– за определенный период число нарушений должностных инструкций и правил эксплуатации управления транспортным средством. [5]

Показатели своевременности отражают свойства пассажирских перевозок, обеспечивающие движение транспортных средств в соответствии с объявленным расписанием или другими установленными требованиями по времени их движения. К этим показателям относятся: процент транспортных средств, отправляемых и пребывающих по расписанию в средний и максимальный интервалы движения.

Показатели сохранности багажа характеризуются пассажирскими перевозками, обусловливающие перевозку багажа без хищений и повреждений. К ним относятся: средняя стоимость ущерба от повреждения багажа и стоимость возмещения от потери багажа.

Показатели надежности характеризуют параметры безотказной работы транспортного средства в течение рейса или заданного интервала времени. Это ресурс, срок службы, документы, подтверждающие допуск транспортных средств к эксплуатации, вероятность безотказной работы и периодичность контроля состояния транспортного средства. [3]

К показателям персональной пригодности относятся: стаж работы на занимаемой должности, уровень классификации, класс вождения, периодичность повышения квалификации.

Показатели готовности транспортного средства и экипажа к выполнению перевозки. К ним относятся:

– укомплектованность персонала;

– обеспеченность спасательными и противопожарными средствами;

– укомплектованность съемным оборудованием и инвентарем;

– обеспечения нормативными документами.

Представленные показатели качества полностью отражают сферу пассажирских перевозок, при этом численные значения этих показателей могут отличаться по уровню сервиса, категориям поездов, классом вокзалов и т д. Что касается показателей безопасности, то их значение во всех случаях должны быть достаточно высокими. [1]

Проводникам принадлежит решающая роль в обслуживании пассажиров. Искренняя забота о пассажирах, создание хорошей атмосферы обеспечивает комфортную поездку, которую пассажиры будут вспоминать на протяжении длительного времени.

Сервис предоставления услуг пассажирам представляет собой сложный процесс, в котором взаимодействую пассажир и проводник. Необходимо учитывать внешние проявления темперамента пассажиров, чтобы взаимоотношения с ними складывались благоприятно.

В общении с пассажирами проводник должен придерживаться профессиональной этики, проявлять такие качества, как терпимость, чуткость, уважение, скромность.

Немаловажную роль имеет внешний вид проводников. Одежда должна быть опрятна и аккуратна. В связи с тем, что персоналу транспортных средств приходится выполнять разнообразную работу вагоне, то стоит выбирать соответствующую одежду. Часто на определенном виде транспорта закреплен определенный вид одежды. [5]

Кроме того, в современных условиях особенно актуально сделать железнодорожные перевозки доступными для пассажиров. Важно обеспечить качественный сервис железнодорожных перевозок не только на дальние расстояния, но и на ближние.

Необходимо работать для пассажиров, не снижая при этом уровень предоставляемых услуг, создавая доступные цены на билеты. Здесь необходимо применять следующие маркетинговые инструменты: систему динамичного ценообразования, гибкую тарифную политику, программу лояльности, различные акции. [3]

Необходимо развитие скоростного сообщения, развитие инновационных сервисов, расширение услуг для пассажиров и линейки продуктов.

Исследования показывают, что около 68% пассажиров едут на расстояние до 1100 км. Поэтому приоритетным становится развитие скоростного движения.

Для пассажиров, которые едут на расстояние более 1100 км (32% пассажиров) ключевым преимуществом будет комфорт в пути.

Так в современных вагонах появляется сервисная зона, оборудованная микроволновой печью, холодильником и раковиной.

Благодаря ключ-карте осуществляется доступ в вагоны-купе. Появились USB-розетки и Wi-Fi., душевые кабины.

Каждое место необходимо оборудовать аудиосистемой и индивидуальным светильником.

Подводя итог, стоит отметить, что на сегодняшний день происходит активное формирование системы управления качеством пассажирских перевозок. [1]

Пассажиры уделяют все большее внимание качеству оказываемым им услуг, заставляя тем самым перевозчиков конкурировать между собой и, в конечном итоге, стремиться к оказанию более качественных услуг. Необходимо учитывать и тот факт, что с точки зрения пассажира качество транспортных услуг определяется во многом временными затратами на поездку. Временные затраты зависят не только от качества услуг, предоставляемых перевозчиками, но и от других факторов: загруженности улично-дорожной сети и степени ее развития, совершенства схем организации движения в пределах маршрутов, технического состояния подвижного состава пассажирского транспорта и др.

Использованные источники:

1. Гаджинский А. М. Логистика: Учебник / А. М. Гаджинский. — 20-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. — 484 с.
2. Григорьев, М. Н. Логистика: учебник для бакалавров / М. Н. Григорьев. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 836 с.
3. Куценко, Е. И. Логистика. Практикум: учебное пособие для вузов / Е. И. Куценко, Л. Ю. Бережная. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 234 с.
4. Неруш, Ю. М. Логистика: учебник для вузов / Ю. М. Неруш, А. Ю. Неруш. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 454 с.
5. Сярдова, О.М. Логистика: учебное пособие / О.М. Сярдова. – Тольятти: Изд-во ТГУ, 2018. – 136 с.
6. Грищенко О.В. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия: Учебное пособие / О.В. Грищенко – Таганрог Изд-во ТРГТУ, 2015. – 112с.

References:

1. Gadzhinskiy A. M. Logistics: textbook / A. M. Gadzhinskiy. — 20-th ed. — M.: Publishing house «Dashkov and K°», 2017. — 484 p.
2. Grigoryev, M. N. Logistics: textbook for bachelor / M. N. Grigoryev. — 4-th ed., — Moscow: Publisher Yurait, 2019. — 836 p.
3. Kutsenko, E. I. Logistics. Practicum: textbook for university / E. I. Kutsenko, L. Y. Berezhnaya. — Moscow: publishing house Yurait, 2020. — 234 p.

4. Nerysh, Y. M. Loistics: textbook for university / Y. M. Nerysh, A. Y. Nerysh. — 5-th ed., — Moscow: publishing house Yurait, 2020. — 454 p.
5. Syardova, O.M. Logistics: textbook / O.M. Syardova. – Tolyatti:, 2018. – 136 p.
6. Grishenko O.V. Company analysis and diagnostics: textbook / O.V. Grishenko – Taganrog, 2015. – 112p.