

ванием законсервированной соединительной линии Жлобин-Подольский – Хальч. Данный железнодорожный обход носит стратегический характер и в силу этого полный демонтаж основных устройств на данной железнодорожной линии невозможен. Кроме того, велики остаточная стоимость земляного полотна, верхнего строения пути и искусственных сооружений, налоги на их содержание. БелГУТом совместно с Гомельским отделением была проведена оценка организационно-технических мер, направленных на перераспределение эксплуатационной работы между станциями, изменения маршрутов следования поездов в узле и загрузки обходной линии, технологии работы станций в узле и соединительных линий, изменения плана формирования и других.

При введении в эксплуатацию обходной линии возможны варианты перераспределения работы между станциями узла, которые образуются за счет учета следующих условий: 1) для организации регулярного движения грузовых поездов по обходной линии Жлобин-Подольский – Хальч необходимо выполнить различные объемы путеремонтных и строительных работ; 2) применять различные варианты управления движением поездов на перегонах (в связи с полным демонтажом устройств СЦБ и связи); 3) изменять план формирования и возможные размеры движения. В настоящих условиях по обходной линии возможна организация движения только грузовых поездов с использованием для этих целей вагонопотока, следующего на участке Гомель – Жлобин. Объем вагонопотока данного назначения является устойчивым и достигает почти величины состава поезда. Решение задачи перераспределения сортировочной работы в узле между станциями Жлобин-Сортировочный и Жлобин-Подольский целесообразно проводить оптимизируя приведенные затраты, возникающие при изменении указанных условий. При расчете затрат целесообразно кроме эксплуатационных затрат, связанных с эксплуатацией вновь введенных устройств, а также организацией формирования и пропуска вагонопотока с задействованием обходной линии, учитывать возникающие при открытии линии капитальные затраты в путевое хозяйство, средства сигнализации, развитие путевых устройств на станции, устройств обеспечения выполнения технических и технологических операций на станции Жлобин-Подольский и на перегоне Жлобин-Подольский – Хальч.

При выборе варианта перераспределения работы в узле необходимо учитывать, что всякое изменение технологии работы узла, влечет за собой организационные изменения, которые нельзя не принимать во внимание: изменения внутридорожного плана формирования поездов (выделение на станции Гомель назначения на станцию Жлобин-Подольский); корректировка технологических процессов станций (Гомель, Жлобин-Подольский и Жлобин-Сортировочный); изменение технологии развоза местного груза на участках (Гомель-Жлобин и в Жлобинском узле); корректировка графика движения поездов; корректировка системы эксплуатации локомотивов и работы локомотивных бригад в узле; изменение норм эксплуатационной работы на отделении дороги; разработка технологии обработки поездов на станции Жлобин-Подольский с расчетом конкретного контингента работников по видам их производственной деятельности; корректировка общей численности работников с учетом перераспределения штата работников между станциями Жлобин-Подольский и Жлобин-Сортировочный.

УДК658.3.018:656.052

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОТЕЧЕСТВЕННЫЕ И ЗАРУБЕЖНЫЕ ПОДХОДЫ

Ю. Ю. РОЖНЕВА

Уральский государственный университет путей сообщения

Реорганизация структуры управления на железнодорожном транспорте Российской Федерации направлена на оптимизацию и сокращение эксплуатационных расходов, снижение тарифной нагрузки на клиентуру и обеспечение безубыточной работы отрасли. При этом приняты основные цели преобразований – повышение эффективности и качества обслуживания пользователей транспортных услуг.

На транспорте категория качества рассматривается с точки зрения удовлетворения пользователей перемещения. Качество как транспортная категория – это совокупность свойств и признаков.

характеризующих её назначение, особенности, полезность, способность удовлетворять определенные потребности пользователей в перемещении.

Поскольку перевозка является одной из первоочередных потребностей, то при выборе факторов «качество – цена» качество транспортного обслуживания в большинстве случаев выходит на первое место. По данным сайта МПС, при выборе транспорта определяющим фактором для 58 % пассажиров является качество обслуживания (удобство, безопасность, скорость передвижения), 45 % пассажиров готовы дополнительно платить 80 – 350 рублей за комплекс услуг в вагонах повышенной комфортности эконом- и бизнес-класса. Следует учитывать, что более низкая цена перевозки может быть воспринята пользователями как признак низкого качества транспортного обслуживания. К показателям качества транспортного обслуживания пассажиров относят: безопасность поездок пассажиров; комфортабельность, комплексность и культура транспортного обслуживания в пути и в пунктах отправления, пересадки и прибытия; скорость пассажирских перевозок; регулярность перевозок и удобство расписания движения транспортных средств.

Каждый из этих показателей имеет самостоятельное значение и в той или иной мере учитывается в практике работы транспортных предприятий. Но для обеспечения полного или, как сейчас принято называть, фирменного обслуживания потребителей транспортных услуг необходим учет всех составляющих качества.

В июле 2001 года был проведен опрос экспертов по специально разработанной анкете на тему качества работы служб сервиса. Оценка проходила по пятибалльной системе. Качество работы сферы услуг традиционно оценивается низко. Это отмечают и сами опрошенные. Оценки, близкие к «хорошо», получили только три услуги: служба сервиса по продаже газет, журналов и другой периодики; служба по обеспечению безопасности пассажиров в поездке; организация общественного питания с лотков. Самое меньшее количество баллов получили услуги бронирования билетов и мест в гостинице, обеспечение предметами личной гигиены, служба связи для пассажиров в поезде.

Сравнивая качество служб сервиса в России и обслуживание пассажиров на железных дорогах Франции, можно обратиться к данным журнала *La Vie du Rail*, который провел анкетирование широкого круга пассажиров, чтобы выяснить общественное мнение относительно качества обслуживания пассажиров на вокзалах и в поездах. Положение с отдельными видами услуг оценивалось по четырехбалльной системе со следующими оценками: отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно. Качество обслуживания пассажиров во Франции на вокзалах и в поездах оценивается как высокое. Национальное общество железных дорог Франции постоянно внедряет много новых видов услуг. С 1997 года билетные кассы размещают в крупных торговых центрах и местах сосредоточения большого числа потенциальных пассажиров; введена продажа билетов с оплатой через Интернет; с 1999 года запущена программа «Почетные пассажиры», дающая право на получение скидки при покупке билетов; пункты проката автомобилей имеются на 195 вокзалах железных дорог Франции; с 2000 года введена новая услуга – доставка багажа с вокзала на дом или в обратном направлении с заказом по телефону; сравнительно недавно появилась услуга резервирования такси. Статистика показывает, что этим видом услуг пользуется каждый десятый пассажир первого класса, или 10 – 20 пассажиров каждого поезда.

Сфера услуг в России пока развита намного слабее, чем в Европе. Учитывая кратковременное пребывание пассажиров в пути, на вокзалах и отсутствие для них здесь конкуренции, эти службы позволяют себе качество обслуживания на вокзалах и в пути ниже, чем на основных точках работы, где они имеют дело с постоянными клиентами.

УДК 656.225.073.437.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НЕФТЕНАЛИВНЫХ И СОРТИРОВОЧНЫХ СТАНЦИЙ

П. Б. РОМАНОВА

Самарская государственная академия путей сообщения

В современных условиях перевозки нефтеналивных грузов выглядят наиболее стабильными, дающие отрасли заметные доходные поступления. Так, только по Куйбышевской железной дороге доходные поступления от перевозки нефтегрузов к 2001 году составили 59 %.