

КОМФОРТ КЛИЕНТОВ КАК КЛЮЧЕВОЙ ИНСТРУМЕНТ В СОЗДАНИИ КАЧЕСТВЕННОГО СЕРВИСА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ВОКЗАЛОВ

В. И. УЛЬЯНИЦКАЯ, О. Д. ПОКРОВСКАЯ

*ФГАОУ ВО «Петербургский государственный университет путей сообщения
императора Александра I», Российская Федерация*

Для клиентов комфорт вокзалов ключевой фактор качества услуг в сфере транспорта. Основа комфорта – строгое соблюдение правил, требований, выработанных практикой, а также универсальных пакетов дополнительных услуг для разных размеров вокзалов. Следует помнить, что комфорт включает в себя ряд дополнительных мер, которые направлены на повышение качества обслуживания, и имеет свою структуру [1]:

1) информационный комфорт – информационная среда вокзального комплекса не перегружена и не имеет в то же время дефицита, клиент обеспечен актуальной, своевременной, бесперебойной информацией;

2) экономический комфорт – удобство расчета затрат клиентом на весь комплект по оказанию услуг, исполнитель анализирует покупательное поведение клиента, и ориентирован на систему «возвратного бизнеса»;

3) технический (бытовой) комфорт, эстетический – исправность и согласованное действие всех технических и производственных систем вокзального комплекса при соблюдении корпоративного стиля и интерьерных решений;

4) психологический комфорт – политика обслуживания персонала, сконцентрированная на постоянном ощущении у клиента уважения, понимания и заботы со стороны персонала.

Для определения групп сервиса на конкретно взятом транспортном объекте используют три ключевых понятия: деятельность (действия, направленные на достижение основных производственных показателей железнодорожных вокзалов), потребность (необходимость или нехватка чего-либо в рамках выполнения этих работ) и услуга (выражение результата деятельности в сфере сервиса той или иной работы). Исходные данные этих понятий, раскрытие их содержания позволяют всесторонне оценивать возможности деятельности современного вокзального комплекса. Стоит отметить, что происходит сегментация сервиса и услуг, конкуренция разворачивается внутри каждого взятого сегмента в конкретно взятом железнодорожном вокзале. Предоставление и аналитика потребительских удобств в рамках конкретного вокзала с учетом оценки всех соответствующих типов сервиса

каждой категории вокзального комплекса является актуальным в текущих условиях цифровизации и автоматизации железнодорожного транспорта.

Формирование доступной информационной среды, обеспечение эргономики вокзала, рабочего пространства для клиентов позволит минимизировать разрывы в процессах предоставления и обеспечения справочной информации об объектах, их услугах, логистики и безопасности в целом жизненного цикла вокзала и отдельных элементов, которыми может воспользоваться посетитель. В то время, как многочисленные проекты и программы поэтапно реализуются на вокзальных комплексах [2], исследования показали, что ценность, которую клиенты (пользователи) вкладывают в понятие комфорта, отличительна от практического применения на каждом конкретном объекте, и не всегда учитывают текущую практику использования оценок потребительских удобств при переводе удовлетворенных клиентов в разряд лояльных [3]. На практике, как правило, чаще учитывают комфорт клиентов при оценке крупных агломераций или проектов, таких как транспортно-пересадочные узлы, пассажирские комплексы или кластеры, чем небольших объектов, которые редко включают оценку удобства клиентов. Но стоит отметить, что для некоторых проектов применяются расширенные критерии оценки, если они носят общественный или социально значимый статус, а также если имеют местные ценности [4].

На оценку сервиса, с точки зрения потребителя, может повлиять целый ряд факторов. Как правило, элементы ими классифицируются по обязательным факторам («строгие»): режим работы, график движения, транспортная доступность, чистота, наличие санитарной зоны, зон отдыха, информирование, тарифы – и дополнительным факторам («мягкие»): наличие крытого пространства, медицинского обслуживания, комнат отдыха.

Однако надо понимать, что клиент не разграничивает исполнителя, он видит и оценивает обобщающе, он даже может не понимать, что за тот или иной процесс может нести ответственность другое подразделение. Мягкие факторы обычно называются удобством для клиентов и охватывают ряд вспомогательных улучшений, которые напрямую не связаны с операциями или количеством предоставляемых услуг, но могут повысить качество обслуживания пассажиров. Примеры для клиентов комфорта на вокзале включают предоставление информации, комфорт для пассажиров, качество обслуживания на станции/остановке и меры личной безопасности.

На рисунке 1 показана классификация комфорта для клиентов.

Однако существует ограниченное понимание текущей практики по использованию оценок удобства клиентов при внедрении новых проектов и адаптации передового опыта в рамках транспортной городской системы [5]. В частности, недостаточно изучена степень, в которой исполнители или балансодержатели вокзальных комплексов оценивают и применяют показатели

удобства клиентов при исследовании и оценке различных типов проектов при внедрении, модернизации современного вокзального комплекса. Лучшее понимание текущих практик городских систем и международного опыта может помочь установить относительную важность оценки потребительских удобств для постановки целей и определить, в какой степени учитываются удобства клиентов в различных типах проектов.

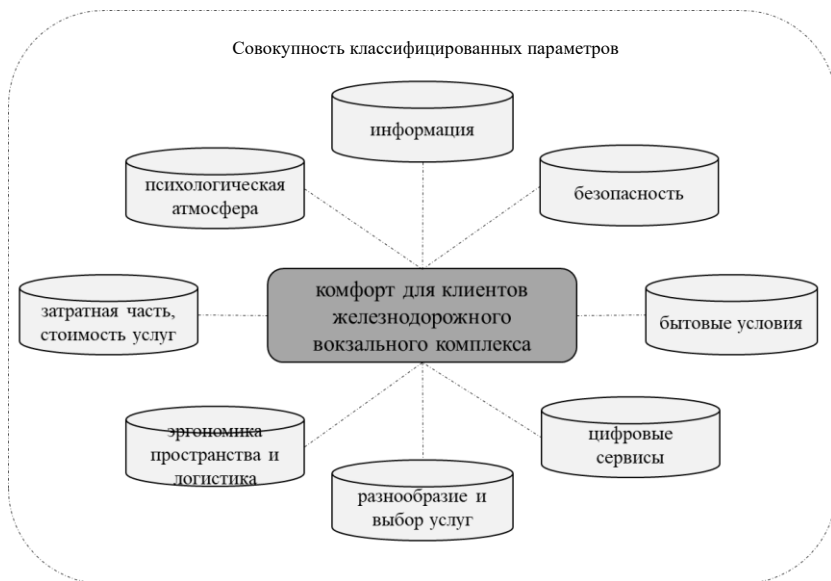


Рисунок 1 – Классификация комфорта для клиентов вокзальных комплексов

Сравнительный анализ также может быть применен для выявления областей предметной практики для разных стратегических параметров деятельности холдинга ОАО «РЖД» и, в частности, вокзальных комплексов Дирекции железнодорожных вокзалов, что в дальнейшем может послужить ориентиром оптимальной модели управления железнодорожными вокзальными комплексами.

Список литературы

- 1 **Аносова, Т. Г.** Технологии комфорта : учеб. пособие / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2016. – 72 с.
- 2 Транспортная стратегия Российской Федерации до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года : распоряжение Правительства Рос. Федерации, 27 нояб. 2021 г., № 3363-р // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2021. – № 50. – Ст. 5977.
- 3 Анализ предпочтений пассажиров в вопросе выбора регионального общественного транспорта / Н. П. Артюхина, А. П. Бафанов, И. В. Глотова, В. Н. Костров // Экономика, предпринимательство и право. – 2024. – Т. 14, № 6. – С. 3101–3116.

4 **Матушкина, Н. А.** Развитие общественного транспорта мегаполиса как элемента комфортной городской среды / Н. А. Матушкина // Города нового времени: система GLASS : сб. науч. статей / Ин-т экономики Урал. отделения РАН. – Екатеринбург : Институт экономики Уральского отделения РАН, 2023. – С. 49–66.

5 **Duzhesheng, L.** Comfort navigation improvement of path planning task in human-robot interaction / L. Duzhesheng, S. A. Chepinskiy, W. Jian // Journal of Instrument Engineering. – 2024. – Vol. 67, № 6. – P. 481–491.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ:

■ Ульяницкая Виктория Игоревна, г. Санкт-Петербург, Российская Федерация, ФГАО УО «Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I», аспирант кафедры «Управление эксплуатационной работой», ulyanickaya_viktoriya@mail.ru;

■ Покровская Оксана Дмитриевна, г. Санкт-Петербург, Российская Федерация, ФГАО УО «Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I», заведующий кафедрой «Управление эксплуатационной работой», д-р техн. наук, доцент, pokrovskaya@pgups.ru.

УДК 656.2.001.8

МЕХАНИЗМ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЗАКАЗА НА ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ В РЕГИОНЕ

Е. А. ФЕДОРОВ, М. А. КИЛОЧИЦКАЯ, И. М. ЛИТВИНОВА

УО «Белорусский государственный университет транспорта», г. Гомель

В Республике Беларусь (РБ) транспортная деятельность, в том числе транспортное обслуживание населения, обеспечивается материально-техническими ресурсами производителей транспортных работ и услуг за счет собственных средств. Транспортные работы и услуги, выполняемые для государственных нужд (государственный заказ), должны обеспечиваться материально-техническими и другими ресурсами государства в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об основах транспортной деятельности» [1]. Однако на железнодорожном транспорте механизм государственного заказа на транспортное обслуживание населения так и не был реализован. В то же время в сфере автомобильных перевозок законодательно установлено, что местные исполнительные и распорядительные органы в пределах своей компетенции обеспечивают организацию автомобильных перевозок пассажиров по территории административно-территориальной единицы и выступают заказчиками городских, пригородных, междугородных внутриобластных, междугородных межобластных автомобильных