

УДК 656.4

*С. П. ВАКУЛЕНКО, К. Ю. ВИДАНОВ*

*Российский университет транспорта (МИИТ), г. Москва*

*a1778558@yandex.ru*

## **ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассаЖИРОВ И ЕГО ОЦЕНКА В ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕСАДОЧНЫХ УЗЛАХ В УСЛОВИЯХ ПЛОТНОЙ ЗАСТРОЙКИ ТЕРРИТОРИИ**

Предлагается количественная оценка клиентоориентированности пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте, учитывающая вклад ряда составляющих элементов технического и технологического характера, которые позволяют повысить качество предоставляемой транспортной услуги. Особенностью такого подхода является завершающее комплексное технико-экономическое обоснование целесообразности внедрения системы мер, обеспечивающих максимальное повышение качества обслуживания, выраженного в количественных измерителях, с учетом окупаемости капитальных вложений, направляемых железной дорогой на проектирование, сооружение и эксплуатацию соответствующих технических и технологических решений.

Современный железнодорожный пассажирский комплекс – это транспортно-пересадочный узел, обеспечивающий тесную технологическую связь различных видов транспорта и выполняющий работу как многофункциональный комплекс городской агломерации. Рост городов и повышение общей мобильности населения определяют тенденцию дальнейшего развития железнодорожных пассажирских станций и вокзалов. В 2019–2020 гг. из-за различных форс-мажорных обстоятельств и пандемии наблюдалось некоторое снижение общего объема перевезенных пассажиров, однако в последнее время железнодорожный пассажирский транспорт становится весьма востребованным на основных маршрутах пригородного, местного и дальнего сообщений.

В условиях острого дефицита полезной площади и плотной застройки станционной площадки особого внимания требуют вопросы, связанные с качеством обслуживания пассажиров при увеличении интенсивности пассажиропотоков. Проектирование современных вокзальных комплексов связывается с решением проблем эффективного использования архитектурно-пространственной среды. Для современных крупных мегаполисов актуальной является задача дальнейшего развития транспортной инфраструктуры

транспортно-пересадочного узла (путевого развития пассажирских станций, привокзальных площадей, вокзалов).

В современных мегаполисах наблюдается устойчивая тенденция к формированию и развитию вокзальных комплексов как многофункциональных городских структур. Кроме основного транспортного назначения вокзальные комплексы предполагается развивать таким образом, чтобы они были обеспечены площадками для осуществления торговли, ресторанными зонами, учреждениями для проведения культурных мероприятий, зонами развлечений и деловых встреч. Транспортно-пересадочный узел становится городским районом многоцелевого жизнеобеспечения населения, который предоставляет сервис и комфорт для клиентов, гарантирует их безопасность, выполняет экологические требования, организует эффективное управление всеми процессами и др. Рост числа пассажиров, с одной стороны, и числа клиентов, пользующихся услугами транспортно-пересадочного комплекса в других целях – с другой, требуют принятия особых проектных решений, направленных на повышение качества предоставляемых услуг, в том числе и транспортных.

Анализ исторически сложившихся пассажирских вокзальных комплексов выявляет целый ряд проблем, связанных со сложностью архитектурно-планировочной модернизации. Плотная городская застройка ограничивает применение экстенсивных вариантов развития инфраструктуры. Как правило, вокзальные комплексы постройки XIX и XX веков имеют одноуровневое взаимное расположение привокзальной площади и посадочных платформ с путями посадки-высадки пассажиров. Эти вокзалы уже давно работают в режиме высокой загрузки, особенно в часы пик.

Современные мировые тенденции развития вокзальных комплексов диктуют другие правила проектирования, создающие комфортную среду для пассажиров с необходимым спектром качественных услуг. В настоящее время проектирование новых пассажирских комплексов в крупных городских агломерациях и мегаполисах выполняется по вертикальному (многоуровневому) варианту расположения здания вокзала и железнодорожных путей, что резко увеличивает полезные площади для планировки различных помещений и устройств, а также позволяет исключить пересечения пассажиропотоков и сократить маршруты следования пассажиров при пересадках с одного поезда на другой или с одного вида транспорта на другой.

Современные быстрорастущие транспортные системы требуют решения двух основных задач: изучения транспортных запросов со стороны потребителей услуг и предложений по инфраструктурному развитию пассажирских станций, которые должны внедряться, упреждая возрастающий поток и

обеспечивая тем самым высокий уровень качественного транспортного обслуживания пассажиров.

Качество транспортных услуг представляется как определенно высокий уровень удовлетворения потребностей пассажиров в поездке от пункта отправления к пункту назначения с учетом пересадок и ожиданий в пути следования. Интегральная характеристика, подчеркивающая интерес транспорта к потребностям пассажира, определяется как клиентоориентированность. Повышение клиентоориентированности позволяет:

- увеличивать прибыль от пассажирских перевозок с увеличивающейся зоной тяготения благодаря привлекательности услуг данного вида транспорта для пассажира и доступности различных услуг, оказываемых на объектах транспортной инфраструктуры;

- уменьшить временные затраты пассажиров на осуществление необходимых операций на станциях и вокзальных комплексах при пользовании железнодорожного транспорта;

- создавать общий положительный имидж железнодорожного транспорта в отзывах, социальных сетях, обеспечивающий направленный интерес и устойчивую приверженность к совершению поездок железной дорогой пассажирами других видов транспорта;

- сокращать издержки за счет оптимизации технологии перевозочного и бизнес-процессов;

- снижать количество ненадлежаще оказываемых услуг за счет унификации к требованию и качеству этих услуг;

- повышать потребительскую лояльность благодаря высокоэффективной работе персонала железнодорожной станции и вокзала, который направляет свои знания и навыки на лучшую организацию работы с доброжелательным и культурным отношением к пассажирам;

- внедрять передовые практики и передовой опыт отечественных и зарубежных разработок рациональной организации пассажирских перевозок в деятельность бизнес-блока транспортных предприятий.

Однако клиентоориентированность остается качественной характеристикой уровня предоставления транспортных услуг, которая оценивается относительной шкалой лучшего или худшего уровня обслуживания в сравнении с некоторым предыдущим периодом выполненных пассажирских перевозок. Следствием более высокого качества предоставляемых транспортных услуг является возрастание величины пассажиропотока, но причина такого увеличения лежит исключительно в качественной плоскости.

Оценка уровня клиентоориентированности по некоторому интегральному количественному показателю, учитывающему вклад каждой отдельной составляющей, позволит вывести технологию анализа исполненных пасса-

жирских перевозок на новый уровень, способствуя развитию квалиметрических способов определения качества услуг, оказываемых железнодорожным пассажирским транспортом.

Интегральный индекс клиентоориентированности должен учитывать роль повышающих качество обслуживания технических и технологических средств, обеспечивающих, например, активный выход вокзальных комплексов в третье проектное измерение, что позволит пространственно разделить пассажиропотоки без пересечений с возможным не критичным увеличением длины маршрутов движения пассажиров. Снижение таких пересечений будет способствовать минимизации дискомфорта в узловых точках перемещения пассажиров при нахождении в различных накопителях (кассах, залах ожиданий и др.). Проектирование многокомплектных устройств следует рассматривать как эффективный технический ресурс параллельного обслуживания пассажиропотоков, сокращающего непроизводительные ожидания пассажиров. Поэтому определенный позитивный аспект имеют такие технические меры, как проектирование второй привокзальной площади, переустройство пассажирской станции с дополнительным количеством приемоотправочных путей и посадочных платформ.

Все эти меры сводятся в некоторый единый реестр функционального потенциала пассажирской станции по критериям клиентоориентированного обслуживания, формируется комплексная среда эффективного обслуживания пассажиров. По каждой позиции такого реестра можно разработать дифференциальную шкалу количественной оценки вклада соответствующего решения в общую клиентоориентированность предоставляемых транспортных услуг. Количественная оценка клиентоориентированности по отдельным критериям (например, связанным с некоторым перечнем направлений, обуславливающих качество транспортных услуг) позволит получить интегральную характеристику клиентоориентированности, которую можно выражать определенным коэффициентом (например, в диапазоне от 0,0 до 10,0). Возможно, эффективными могут быть многопараметрические индексные показатели клиентоориентированности транспортного обслуживания, которые учитывают одновременное выполнение двух и более критериев (например, сокращение ожиданий пассажира и сокращение длины маршрута следования от вокзала на посадочную платформу, сокращение ожиданий и увеличение числа предоставляемых услуг и др.).

Кроме того, важно выполнить соответствующее технико-экономическое обоснование целесообразности использования предлагаемых критериев клиентоориентированного обслуживания пассажиров, приводящих к минимизации ожиданий на технологических линиях обслуживания пассажирской станции, повышению комфортности поездки для пассажиров и окупаемости

соответствующих обеспечивающих капиталовложений для железной дороги. В экономических расчетах обязательно должны учитываться требования безопасности, охраны труда, влияние внешних факторных воздействий, а также форс-мажорных обстоятельств и внешних вызовов.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1 *Кравченко, Е. А.* Транспортная планировка городов / Е. А. Кравченко. – Краснодар : КубГТУ, 2010. – 245 с.

2 *Вакуленко, С. П.* Основы проектирования зданий и сооружений пассажирского комплекса : учеб. пособие / С. П. Вакуленко, М. В. Баранова, А. В. Колин. – М. : МИИТ 2008. – 135 с.

3 *Овчинникова, Е. А.* Качественный сервис – приоритет в развитии вокзальных комплексов / Е. А. Овчинникова // Наука МИИТа – транспорту : тр. науч.-практ. конф. : в 2 т. Т. 2. – М. : МИИТ, 2011. – С. IV-3–IV-4.

4 *Власов, Д. Н.* Транспортно-пересадочные узлы крупнейших городов (на примере Москвы) / Д. Н. Власов. – М. : АСВ, 2009. – 96 с.

5 *Вакуленко, С. П.* Опыт и тенденции развития зарубежных вокзальных комплексов / С. П. Вакуленко, Е. А. Овчинникова // Транспортное образование и наука. Опыт, проблемы, перспективы : науч.-практ. конф. – М. : МИИТ, 2009. – С. V-1.

6 *Бычкова, А. А.* Методы повышения уровня сервисного обслуживания на железнодорожных вокзалах : автореф. дис. ... канд. техн. наук : 05.22.08 / А. А. Бычкова. – М., 2013. – 24 с.

7 *Азаренкова, З. В.* Общественно-транспортные центры (узлы) на базе пересадочных узлов / З. В. Азаренкова / Социально-экономические проблемы развития и функционирования транспортных систем городов и зон их влияния : тр. XVI Междунар. науч.-практ. конф. / науч. ред. С. А. Ваксман. – Екатеринбург : Издательство Уральского государственного экономического университета, 2010. – С. 85–88.

*S. P. VAKULENKO, K. Ju. VIDANOV*

### **IMPROVING THE QUALITY OF PASSENGER SERVICE AND ITS EVALUATION IN TRANSPORTATION HUBS IN THE CONDITIONS OF DENSE DEVELOPMENT THE TERRITORY**

A quantitative assessment of the customer focus passenger transportation in railway transport is proposed, taking into account the contribution of a number constituent elements of a technical and technological nature, which can improve the quality of the transport service provided. A feature of this approach is the final comprehensive feasibility study of the feasibility introducing a system of measures that ensure the maximum improvement in the quality of service, expressed in quantitative terms, taking into account the payback of capital investments allocated by the railway for the design, construction and operation of appropriate technical and technological solutions.

Получено 02.12.2022