

## **ЗНАЧЕНИЕ И РОЛЬ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ**

В статье рассматривается значение железнодорожного транспорта в экономике страны, приведена динамика спроса на пассажирские железнодорожные перевозки за последние пять лет, показана динамика доходов ОАО «Российские железные дороги» по видам деятельности организации. Говорится, о повышении уровня сервиса в области пассажирских железнодорожных перевозок, проведено анкетирование жителей г. Иркутска, которые активно пользуются услугами ОАО «Российские железные дороги» и, с помощью данного анкетирования, выявлены основные проблемы, касающиеся качества обслуживания клиентов, и предложения по улучшению сервисных услуг в данной области.

*Ключевые слова:* железнодорожный транспорт, сервисное обслуживание, результативность, пассажирские перевозки, организация перевозок, динамическое ценообразование.

**L.A. Kazarina,  
D.A. Dodonova**

## **THE IMPORTANCE AND ROLE OF SERVICE SERVICES ON RAILWAY TRANSPORT**

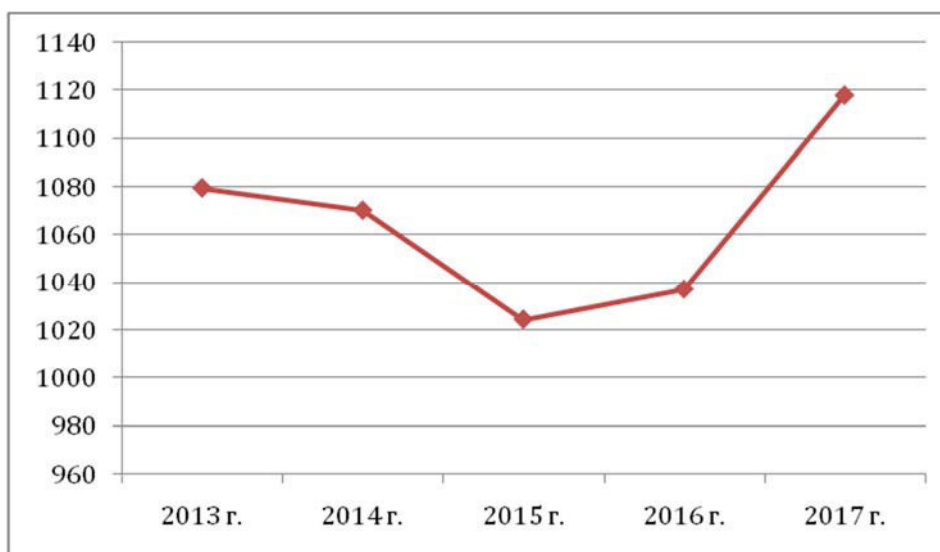
The article considers the importance of rail transport in the country's economy, shows the dynamics of demand for passenger rail transportation over the past five years, shows the dynamics of income of JSC «Russian Railways» in terms of the activities of the organization. It is said that the level of service in the area of passenger rail transportation has been raised, a questionnaire has been conducted for Irkutsk residents who actively use the services of JSC Russian Railways and, with the help of this questionnaire, identified the main problems relating to the quality of customer service and suggestions for improving services in this field.

*Keywords:* railway transport, service, productivity, passenger transportation, transportation organization, dynamic pricing.

Пассажирский транспорт имеет существенное социально-экономическое значение, поскольку играет важную роль в жизнеобеспечении общества. Пассажирские перевозки выполняются многими видами транспорта: железнодорожным, автомобильным, воздушным, морским, речным, самоходным [10]. Главной задачей этих перевозок является максимальное удовлетворение спроса на них населения при рациональном и экономичном использовании доступных средств [3].

Значение железных дорог в транспортной системе нашей страны широко и многогранно. Надежным и доступным железнодорожным перевозкам ежегод-

но доверяют миллионы людей (рисунок), для которых стальные магистрали стали символом своевременной доставки в любую точку страны и континента.



Динамика количества пассажирских перевозок, млн чел. [15]

Однако пассажирские перевозки железнодорожного транспорта в современных условиях являются убыточными (таблица).

Таблица

Динамика доходов, млрд р.

Доход	2015 г.	2016 г.	Абсолютный прирост	Темп роста, проц
Всего:	18,0	16,5	(1,5)	91,6
1. Грузовые перевозки	12,0	10,1	(1,9)	84,1
2. Предоставление услуг локомотивной тяги	1,9	1,4	(0,5)	73,6
3. Пассажирские перевозки	0,5	0,4	(0,1)	80,0
4. Прочие услуги	3,6	4,6	1,0	127,8

Источник: [15].

Функционирование железнодорожного пассажирского транспорта носит ярко выраженный социальный характер. Поэтому вопросы повышения его результативности требуют рассмотрения ряда факторов [13]:

- технико-экономических;
- качество обслуживания пассажиров;
- организационно-технические;
- производственно-бытовые;
- санитарно-гигиенические.

Для выявления основных направлений повышения качества обслуживания пассажиров, было проведено анкетирование 80 жителей г. Иркутска, которые активно пользуются (три и более раза в год) услугами ОАО «Российские

железные дороги». В анкетировании приняли участие 37 человек в возрасте от 18 до 25 лет, 24 человека в возрасте от 25 до 40 лет и 19 человек в возрасте от 40 до 65 лет.

На вопрос о том, довольны ли респонденты полностью качеством обслуживания на железнодорожном транспорте, 76 % опрошенных ответили отрицательно. Из них 48 % недовольны стоимостью билетов, при этом в большей степени недовольны стоимостью выразили представители возрастной категории от 18 до 25 лет, а именно 38 % ответивших, и от 40 до 65 лет – 10 %. Большинство участвовавших в анкетировании высказали предложение по расширению применения разных тарифов на верхние, нижние и боковые места в вагоне, на разные направления следования поездов, в зависимости от неравномерности следования пассажиров на разные периоды суток поездки (учитывая степень удобства времени отправления и прибытия поезда).

Что касается сервисных услуг, то 64 % опрошенных ответили отрицательно на вопрос об их качестве. От респондентов поступили предложения в создании более комфортных условий для перевозок на дальние расстояния, а именно в установлении в вагонах с повышенными ценами на билет кондиционеров (31 %), душевых кабин (15 %) и возможности приобретения билетов с полупансионом или полным пансионом (18 %). Большую часть недовольных в данном вопросе составила категория от 25 до 40 лет, а именно 25 % опрошенных, от 40 до 65 лет – 19 %, и от 18 до 25 лет – 10 %.

Следует отметить, что основное количество ответивших в анкете, а именно 69 %, высказали предложение по оборудованию каждого купе электрической розеткой и каждого места набором личной гигиены.

В анкете также был задан вопрос о необходимости введения пригородных поездов на отдельные участки дороги, и по отдельным направлениям. Более 56 % респондентов ответили на данный вопрос положительно. С такой необходимостью согласились в основном представители возрастной категории от 40 до 65 лет (37 %). Такой же ответ дали 11 % в категории от 18 до 25 лет и 8 % в категории от 25 до 40 лет.

Железнодорожный транспорт обладает рядом значительных преимуществ, которые необходимо использовать, чтобы сделать его более привлекательным для клиентов. К сильным сторонам железнодорожного транспорта относятся всепогодность, что немаловажно, учитывая суровый климат страны и региона, безопасность и достаточно комфортные условия в пути. Большинство расстояний передвижения пассажиров (в среднем от 500 до 800 км) определяет удобную продолжительность следования, что обеспечивает полноценный отдых [5]. Кроме того, имеется развитая сеть железнодорожной инфраструктуры, наличие квалифицированных кадров в отрасли, масштабное и системное привлечение инвестиций со стороны государства [11].

С другой стороны, существуют направления, в которых отсутствует конкуренция и железнодорожный транспорт является единственным видом транспорта.

В современных условиях при организации пассажирских перевозок необходимо применение рыночных принципов для увеличения платежеспособного

спроса на услуги перевозки. Маркетинговые исследования при помощи анкетирования как существующих, так и потенциальных клиентов позволяют формировать количество и композиции составов поездов, таким образом, чтобы обеспечить удовлетворение спроса пассажиров на требуемую категорию вагона и необходимую периодичность курсирования как в зимний, так и в летний периоды [12]. В настоящий момент компания испытывает существенный недостаток плацкартных вагонов, что особенно заметно при самом большом спросе на эту категорию перевозок [9]. Благодаря тому, что рынок пассажирских перевозок дальнего следования является частично регулируемым, т.е. тарифы на проезд в плацкартных и общих вагонах устанавливает Федеральная антимонопольная служба Российской Федерации [1], а на перевозки в вагонах категории купе и люкс – сам перевозчик, создается возможность реализации программ динамического ценообразования. Анализ опыта осуществления таких программ показывает, что они обеспечивают рост продаж билетов в вагоны категории купе и выше, увеличивают загрузку соответствующих вагонов, способствуя, таким образом, получению дополнительной прибыли [8]. Значительные выгоды приносит перевод части выполняемых перевозчиком работ на аутсорсинг специализированным фирмам [7].

Внедрение технологии динамического ценообразования на пассажирские перевозки и управления доходами предусматривает варьирование стоимости билетов относительно базовых тарифов в зависимости от совокупности значимых факторов (сезон, дата и время отправления поезда, время приобретения, конкурирующие предложения и др.). Такая технология позволяет сбалансировать объем спроса на перевозки с объемом имеющихся в наличии мощностей и, тем самым, минимизировать недополучаемые в настоящее время доходы в периоды пикового спроса и недозагрузку мощностей в периоды спада перевозок [6].

Для эффективной организации пассажирских перевозок и повышения доходов компании оказание дополнительных услуг в пути следования, несомненно, должно расширяться, но при этом строго соответствовать категории поезда, вагона и спросу на предоставляемую услугу [4].

Исследования показывают, что железная дорога не обеспечивает в полной мере соответствующими транспортными и сервисными услугами платежеспособный спрос населения, теряя при этом мощный финансовый поток [14]. Неудовлетворительное качество предоставляемых услуг в области сервиса, которые были выявлены в ходе проведения анкетирования – основная причина обращения пассажира к другим видам транспорта.

Таким образом, можно сделать вывод, что гибкая тарифная политика и улучшение сервисных услуг, может привести к увеличению спроса на пассажирские железнодорожные перевозки и повышению их доходности.

### **Список использованной литературы**

1. О железнодорожном транспорте в РФ : федер. закон РФ от 10 января 2013 г. № 17-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».

2. Устав ОАО «РЖД» : утв. постановлением Правительства РФ от 18.09.2003 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://doc.rzd.ru/doc/public/ru>.

3. Ахполов И. К. Формирование и регулирование пассажирских железнодорожных тарифов. Критический анализ и предложения по совершенствованию / И. К. Ахполов. – М. : ЮНИТИ, 2014. – 200 с.

4. Голомзин А. Н. Положение железнодорожного транспорта в социально-экономической системе и перспективы реформирования рынков железнодорожных перевозок. [Электронный ресурс] / А. Н. Голомзин, А. И. Горлинский, Г. Е. Давыдов, Е. В. Реутов // Бюллетень транспортной информации. – 2014. – № 3. – С. 3–21. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>.

5. Громов А. Е. Пассажирский железнодорожный транспорт, особенности развития и функционирования/ А. Е. Громов // Вопросы экономики. – 2015. – №7. – С. 25–34 .

6. Гудков В. А. Эффективность функционирования системы пассажирского железнодорожного транспорта / А. В. Гудков // Креативная экономика. – 2017. – № 4. – С. 45–49.

7. Дажин В.Г. Эффективность различных моделей пассажирских поездов в условиях реальной эксплуатации / В. Г. Дажин // Управленческие решения. – 2015. – № 7. – С. 42–49.

8. Ефанов А. Н. Принципы формирования тарифов на железнодорожном транспорте / А. Н. Ефанов, А. А. Зайцев, В. П. Третьяк // Железнодорожный транспорт. – 2013. – № 6. – С. 66–68. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>.

9. Казарина Л. А. Мотивация персонала фирмы в условиях экстернализации логистических функций / Л. А. Казарина // Логистика сегодня. – 2007. – № 3. – С. 164–171.

10. Катанина К. В. Современное состояние организации пассажирских перевозок/ К. В. Катанина// Креативная экономика. – 2017. – № 8. – С. 57–69.

11. Синев А. Н. Проблемы реформирования железнодорожного транспорта / А. Н. Синев // Бюллетень транспортной информации. – 2013. – № 5. – С. 2-7.

12. Терешина Н. П. Демонополизация, дерегулирование и конкурентоспособность железнодорожного транспорта России / Н. П. Терешина. – М. : МИИТ, 2014. – 243 с.

13. Учирова М. Ю. Логистический сервис в цепи поставок продуктов нефтепереработки/ М. Ю. Учирова // Актуальные проблемы современной науки. – 2012. – № 2. – С. 38–42.

14. Холопов К. В. Организация, новые формы и методы экспорта транспортных услуг в условиях перехода России к рыночным отношениям: Автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора экономических наук/ К. В. Холопов. – М., 2013. – 30 с.

15. Официальный сайт Забайкальской железной дороги [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zabzd.rzd.ru>.

## **Информация об авторах**

*Казарина Лариса Анатольевна* – кандидат экономических наук, доцент, кафедра менеджмента, маркетинга и сервиса, Байкальский государственный университет, г. Иркутск; e-mail: kazarinala@bgu.ru.

*Додонова Дарья Алексеевна* – студент магистратуры, кафедра менеджмента, маркетинга и сервиса, Байкальский государственный университет, г. Иркутск; e-mail: dda\_29@mail.ru.

## **Authors**

*Kazarina Larisa Anatolievna* – PhD in Economics, Associate Professor, Department of Management, Marketing and Service, Baikal State University, e-mail: kazarinala@bgu.ru.

*Dodonova Darya Alekseevna* – master student, Department of Management, Marketing and Service, Baikal State University, Irkutsk; e-mail: dda\_29@mail.ru.