

**СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ В НОВЫХ
ПЛАЦКАРТНЫХ ВАГОНАХ В ОАО «РЖД» С СЕРВИСНЫМИ УСЛУГАМИ
ПЛАЦКАРТНЫХ ВАГОНОВ КНР.**

Половникова С.А., Зорина И.А.

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Тюменской

области «Тюменский колледж транспортных технологий и сервиса», Тюмень,
e-mail: zorina-ira@mail.ru

Рассматриваются новые плацкартные вагоны ОА «Федеральная пассажирская компания» Сделан сравнительный анализ сервисных услуг в новых плацкартных вагонах в ОАО «РЖД» с сервисными услугами плацкартных вагонов КНР. Внесены предложения для повышения качества сервисного обслуживания, маломобильных пассажиров на территории и внутренних помещениях вокзального комплекса.

Ключевые слова: железные дороги, пассажирские перевозки, плацкартные вагоны, сервисное обслуживание

**COMPARATIVE ANALYSIS OF SERVICE SERVICES IN NEW SEAT CARS AT RZD
JSC WITH SERVICE SERVICES IN FOREIGN COUNTRIES.**

Polovnikova S.A., Zorina I.A.

State Autonomous Vocational Educational Institution of the Tyumen

region "Tyumen College of Transport Technologies and Service", Tyumen,

e-mail: zorina-ira@mail.ru

New reserved seat cars of JSC "Federal Passenger Company" are considered. Comparative analysis of services in new reserved seat cars at JSC "Russian Railways" with services of reserved seat cars of the People's Republic of China is made. Proposals have been made to improve the quality of service, passengers with limited mobility on the territory and internal premises of the station complex.

Keywords: railways, passenger transportation, second-class carriages, after-sales service

Актуальность темы состоит в том, что сервисные услуги в пассажирских перевозках востребованы, так как пользуются большой популярностью по безопасности, чем другие виды транспорта, в том числе и для внутреннего и международного туризма в стране, непосредственно граничащие с Российской Федерацией.

Объект работы: вагоны в пассажирских перевозках на ОАО «РЖД» и КНР

Предмет: сервисные услуги в новых плацкартных вагонах в пассажирских перевозках в ОАО «РЖД» и КНР.

Цель: сравнительный анализ сервисных услуг в новых плацкартных вагонах в ОАО «РЖД» с сервисными услугами плацкартных вагонов КНР.

Исходя из цели были поставлены следующие задачи:

- изучить Интернет ресурсы по теме;
- провести анализ сервисных услуг в плацкартных вагонах ОАО «РЖД» и КНР;
- экономически рассчитать затраты на предложенные рекомендации по улучшению качества обслуживания пассажиров в пути следования в плацкартных вагонах ОАО «РЖД».

Рассматривая потребности россиян в путешествиях в плацкартных вагонах внутри страны обращает на себя внимания опрос на сайте ОАО «РЖД», который был представлен для россиян. На вопрос «Любят ли россияне плацкарт?» 73% пассажиров против запрета плацкарта, 23% за отмену плацкарта, 4% ответили все равно. 35% опрошенных испытывают неудобство в плацкартах, но готовы терпеть из-за цены, 33% не выносят плацкарты и покупают билет, если нет других вариантов, 32% не испытывают никаких неудобств от плацкарты.

Таким образом, 78% опрошенных готовы ехать в плацкарте максимум 24 часа.

Рассмотрим особенности сервисных услуг плацкартных вагонов в пассажирских поездах АО «Федеральная пассажирская компания» ОАО «РЖД».

В вагоне 9 купе по 6 спальных мест: два верхних, два нижних и два боковых. Между купе нет дверей, все они соединены общим коридором. Все нижние места с нечетными номерами, а верхние — с четными. Места с 37 по 54 — это «боковушки», они короче мест в блоке по четыре. Места с 33 по 38 находятся около туалета, на них может быть некомфортно. В плацкарте много места для багажа — это отсеки под нижними сиденьями и третьи полки. Из-за наличия третьей полки на верхнем месте в плацкарте сидеть неудобно.

Таблица 2 – Сервисные услуги в плацкартных вагонах

Класс	Комфорт	Бесплатные услуги	Перевозка животных
1	2	3	4
3Э	Кондиционер, биотуалет	–	нет
3Б	Кондиционер, биотуалет	–	да
3Т	Кондиционер, может не быть биотуалета	–	нет
3Д	Кондиционер, может не быть биотуалета	–	да
3У	Может не быть кондиционера и биотуалета	–	да
3Л	Может не быть кондиционера и биотуалета	–	нет
3П (для перевозки организованных групп детей на базе купейного вагона)	Кондиционер, биотуалет	–	нет

Комфортнее ехать в вагонах класса 3Э, 3 Б.

Анализируя официальный сайт АО «ФПК», заслуживает внимания обзор представленных новых плацкартных вагонов, которые так необходимы для перевозки пассажиров уже сегодня. Чем он отличается от «классического» плацкарта и что в нём внедрено нового?

Начнём с «купейного» отсека.

1 В плане дизайна отсек смотрится заметно уютнее, именно с визуальной точки зрения. Пространство стало мягким, "диванным", стенки закрыты спинками. Концы полок стали более скруглёнными, удариться о них с серьёзной травмой будет гораздо сложнее;

2 У полка со стороны стенки появились ограничивающие мягкие спинки.

У каждого пассажира появится персональный энергетический блок: розетка на 220v + USB-выход. Кроме этого, у каждого плацкартного пассажира появляется и личный свет - что ранее было только категорией выше, в купе. В этом же блоке - выключатель личного света. Теперь при общем выключении света на ночь у вас будет свой персональный. Хотя при включении он слишком ярк - я бы сделал его несколько менее интенсивным;

3 Стол в купейном отсеке стал длиннее на несколько см - теперь за ним без сильной тесноты сядут четверо. Одновременно он стал и более хлипким. В классическом плацкарте столик гораздо прочнее. Возможно, что при ударе даже средней силы он сломается. При падении пассажира сверху при аварийном торможении состава - тоже.

Старый добрый ламповый кожзам заменен на ткань, что не практично с различными категориями пассажиров;

4 Высота межполочного пространства и общие габариты сохранились прежние;

5 Вот его полочные габариты. Основная купейная полка - 166,5 см. А у боковых - побольше, 172 и 175 см. В новой модели-2019, длины остались те же - 166,5.

Меньше просто нельзя по нормам, принятым ещё в 2010 г.

Согласно новым санитарным правилам организации железнодорожных пассажирских перевозок, опубликованным 16 июля "Российской газетой", длина спальных полок в купе не должна быть меньше 166,5 сантиметра. Соответствующее постановление подписал главный санитарный врач России, глава Роспотребнадзора Геннадий Онищенко;

6 Ограничение пассажира от падения решено по-другому, с применением дизайн-элементов «под дерево» применяется в концепте широко, - «цветовое оживление» пространства;

7 Есть в концепте и две совершенно революционных новации: шторы и фигурные 3-и полки. Предполагается, что шторка будет закрывать пассажира от любопытных взглядов, если он сам захочет ограничить своё личное пространство. У шторы, действительно, есть и плюсы, и минусы. Огромный плюс - то самое создание личного пространства, как и в пульмановских вагонах. Закрыться такой шторой можно почти полностью. Захотел - спи, закройся, захотел - откройся и общайся.

Проблемой будет пачканье этих плиссированных шторок, а также их легкое разрушение при играх детей, но их должны менять еженедельно - они легкосъёмные;

8 Вторая принципиальная новация - фигурный вырез 3-й полки. Она была в основном багажная; кроме того, на неё складывали матрацы. Теперь, в нынешней конфигурации, там можно сложить один большой полноценный чемодан и всё. На более узкую часть - только вертикальные сумки относительно небольшого размера. Раньше туда можно было разместить 3 больших багажных места, или 4 - немного поменьше;

9 Ещё одна любопытная новация: у «верхних» появился свой мини-столик, да ещё и с гнёздами для подстаканников. Изящное и одновременно логичное решение, кроме того есть персональный свет и находятся личные энергетические блоки;

10 На второй полке пассажиру можно присесть. Не касаясь головой выреза. Раньше в плацкарте это было невозможно в принципе;

11 Шторок на окнах нет. Здесь применили 2 градации защиты - лёгкая сеточка от солнца и плотная штора;

12 Ещё одна новация: переборки. Они конструктивно изменились, будет сложно высунуть ноги в проход, как раньше;

13 Для боковых пассажиров нижняя полка тоже стала, как мягкий диван. Размер боковых полок сохранился;

14 Сужение прохода на 4 см в новых плацкартных вагонах;

15 Новый дизайн санузла, где есть пеленальный столик и сушилка для рук;

16 Вендинговые автоматы в тамбуре.

В нерабочем тамбуре 1 дверь будет работать на случай эвакуации, а 2-я будет заблокирована под установку торгового автомата, если будет получено согласование пожарных служб;

17 И важнейший вопрос с титаном и круглосуточным доступом к кипятку. Вот как предполагается решить этот вопрос:

18 Устанавливается пурифайер.

Проанализировав сервисные услуги новых плацкартных вагонов были выявлены плюсы и минусы, которые представлены в таблице 3

Таблица 3 - Плюсы и минусы новых плацкартных вагонов

№	Плюсы	Минусы
1	Шторки. Создание личного пространства	Ширина прохода сужена на несколько см.
2	Второй столик на верхней полке	Столик хлипкий, гнется
3	Больше пространства между 2 и 3 полкой. Впервые можно присесть (!), из-за фигурного выреза.	Замена кожаменителя на ткань
4	Мягкое "диванное" пространство, меньше травм, больше удобства	Уменьшена 3-я полка, меньше багажа влезет наверх (актуально для путешественников с большим багажом)
5	Приятней дизайн	
6	Розетка и USB у каждого	
7	Рундук убран, больше вещей влезет вниз	
8	Четко и ясно написаны места	
9	Появилось инд. освещение для каждого	
10	Длинней стал столик	
11	Матрасы (в обзоре не отражены, но стали на мой взгляд удобнее и компактнее при хранении)	

2.3 Акции при перевозках в новых плацкартных поездах ОАО «РЖД»

Акция «Скидка в плацкартном вагоне 30%»

При покупке билетов с 5 марта 2021 действует скидка* при покупке билетов в плацкартные вагоны поездов формирования АО «ФПК» в зависимости от расположения мест таблица 4

Таблица 4 – акции в плацкартных вагонах

Места	Спецтариф	Период отправления
верхние боковые места № 38-54 (четные) и верхние места № 34, 36	30%	с 10.03.2021 по 28.04.2021

Покупку можно совершить на сайте или в кассах. Специальные тарифы/скидки не применяются одновременно с другими специальными тарифами/скидками. Скидки не применяются при покупке билетов организованным группам пассажиров, группам детей и по детскому тарифу. Скидка применяется на проезд в поездах внутригосударственного сообщения формирования АО «ФПК». Количество мест и период могут быть ограничены. Скидка действует при условии оформления проездных документов с даты начала продажи до 5 дней до даты отправления поезда включительно.

Первые отзывы пассажиров о новых плацкартных вагонах, где есть все для путешествия, в целом, положительные. Отмечаются:

- наличие кондиционеров;
- биотуалеты, которые не закрываются на остановках;
- сушилка для рук в туалете;
- мягкие полки, отсутствие матрасов;
- шторы на спальнях местах для изоляции от окружающих;
- хорошая звукоизоляция вагона;
- более широкие боковые полки;
- наличие розеток и USB-разъемов для подзарядки гаджетов;
- индивидуальное освещение;
- просторный столик;
- общий информационный экран;
- кулер с водой в коридоре.

Интерьер плацкартного вагона стал вполне стильным, современным. Верхние третьи полки установлены выше, на верхних полках стало возможным сидеть, не нагибаясь.

Пользователи отмечают и недостатки:

- не продумано размещение вещей, особенно в зимнее время и в дальних поездках;
- более узкие полки третьего яруса;

- отсутствие обзора в окно с верхних полок;
- лестницы для подъема на верхние полки подходят не всем, огорчает отсутствие боковой ступеньки.

Некоторые пассажиры сомневаются в целесообразности и безопасности столика между верхними полками, но другим такое новшество понравилось.

Факты: Современный плацкартный вагон имеет длину 25 метров. Первые вагоны третьего класса были длиной 14 и 18 метров, с такой же планировкой (2 полки вдоль и 4 полки поперек вагона).

Перспективные плацкартные вагоны

ОАО «ФПК» в начале 2020 года представили перспективные варианты плацкартных вагонов. Прототипы выполнены в оттенках светлых тонов и отличаются модульным принципом размещения пассажиров. Это означает, что у каждого человека появится индивидуальное пространство и обстановка общежития уйдет в прошлое.

В новых вагонах будут устанавливаться автоматы для продажи напитков и снеков, значительно улучшено освещение и повышен комфорт туалетов. В качестве варианта рассматривается также производство вагонов капсульного типа, в которых пассажирские места расположены "ёлочкой" для увеличения индивидуального пространства и длины спального места.

Во время производственной практики с 16.02 - 12.04.2021г, из-за ситуации с коронавирусом, удалось сделать только два рейса по маршруту №073Е «Тюмень – Санкт - Петербург», где в пути следования и на станции Санкт - Петербург был проведен опрос по оказанию сервисных услуг в пути следования среди пассажиров скорого поезда №073Е «Тюмень - Санкт-Петербург», в котором был один новый плацкартный вагон.

Комфортабельность в новых плацкартных вагонах оценили на 5 баллов – 90% респондентов, а в классических - 20 %, на 4 балла в новых плацкартных вагонах – оценили 10%, в классических– 30%, так как расстояние прохода в новых плацкартных вагонах меньше, чем в классических, и многие во время движения при заходе вагона на стрелку ощущали дискомфорт, тогда как в классических вагонах проблем больше: малое количество розеток для мобильных телефонов, матрасы скатывались с полок, короткие полки.

Предоставление чайной и сувенирной продукции во время поездки на 5 баллов в новых плацкартных вагонах – оценили 70% респондентов, в классических – 50%, на 4 балла в новых плацкартных вагонах – оценили 30% респондентов, в классических – 40%, и на 3 балла – 10%: не устраивает цена.

Кондиционирование воздуха в новых плацкартных вагонах оценили на 5 баллов - 15% респондентов, в классических – 10%, в новых плацкартных вагонах на 4 балла - 85%, в классических – 90%, респонденты отметили, что слишком сильно работают кондиционеры: едут маленькие дети и есть риск заболеть; либо совсем нет кондиционирования в классических плацкартных вагонах по техническим причинам.

Таким образом, по маршруту «Тюмень - Санкт-Петербург» в новых плацкартных вагонах ехать пассажирам было комфортнее, так как у каждого из них было свое личное пространство, независимое от других пассажиров.

В рамках работы был произведен сравнительный анализ сервисных услуг в плацкартных вагонах нового типа ОАО «РЖД» и КНР. ОАО «РЖД» подготовил реновацию подвижного состава, замену старых плацкартных вагонов на новые:

- каждая полка оснащена плотными гофрированными шторками;
- нижние ящики для багажа убрали;
- матрасы «утопили» в сиденье, теперь они не будут соскальзывать со спальных мест и свисать вниз;
- подвесной мини-столик;
- купить напитки и еду для перекуса можно будет в вендинговом автомате, установленном в вагоне;
- в туалетной комнате есть пеленальный столик и гигиенический душ.

Летом 2017 года в КНРе запустили плацкартные поезда нового типа, которые успешно обслуживают ночной маршрут «Пекин — Шанхай».

- Отсутствие какого-либо деления на вагоны;
- под нижними полками нет рундуков для багажа;
- у каждого пассажира есть свой закрытый столик без ящичков и полок;
- пассажир может отгородить своё место от коридора гофрированной текстильной шторкой;
- есть лесенки, по которым можно забраться на верхнюю полку.

Таблица 5 – сравнительный анализ плацкартных вагонов нового типа ОАО «РЖД» и КНР

ОАО «РЖД»	КНР
<ul style="list-style-type: none"> - Каждая полка оснащена плотными гофрированными шторками; - персональная розетка, яркий светильник и разъём USB для подключения гаджетов; - нижние ящики для багажа убрали, а «третьи» полки сделали более узкими и расположили ближе к потолку; - все полки стали на 2,5 см шире и на 3,5 см длиннее своих предшественников. Теперь их длина составляет 166 см; - матрасы «утопили» в сиденье, теперь они не будут соскальзывать со спальных мест и свисать вниз; - удобные деревянные бортики надёжно защищают верхних пассажиров от падения; 	<ul style="list-style-type: none"> - Отсутствие какого-либо деления на вагоны. Внутри поезда — длинный коридор, по которому можно пройти от головы до самого хвоста состава; - под нижними полками нет рундуков для багажа, но там хватит места для самых увесистых сумок и чемоданов; - для каждого пассажира приготовлены одноразовые тапочки, экологически чистые подушки с гречишным наполнителем, комплект свежего постельного белья; - к стене прикручена мягкая регулируемая ортопедическая спинка; - у каждого пассажира есть свой закрытый столик без ящичков и полок. Со стороны соседнего купе ваш столик — это удобная ниша для ног;
<ul style="list-style-type: none"> - подвесной мини-столик, закреплённый между верхними полками основного отсека; - купить напитки и еду для перекуса можно будет в вендинговом автомате, установленном в вагоне; - в туалетной комнате есть пеленальный столик и гигиенический душ, а также 	<ul style="list-style-type: none"> - пассажир может отгородить своё место от коридора гофрированной текстильной шторкой и оказаться в уютной маленькой комнате с индивидуальным освещением, вешалками для одежды, разъёмом USB и универсальными розетками; - есть лесенки, по которым можно забраться на верхнюю полку: состоят из двух глубоких металлических ступенек,

автоматические краны, дозаторы жидкого мыла, бумажные полотенца и сушилка для рук	утопленных в перегородку, и удобного поручня; - есть мини-бар с китайской лапшой и напитками
---	---

На основе таблицы, можем сделать вывод, что вагоны ОАО «РЖД» уступают по расположению мест и размера плацкарты, но сервисные услуги на одинаковом уровне.

На основании проведенного анализа было установлено, что для повышения качества сервисного обслуживания пассажиров в пути следования в традиционных плацкартных вагонах по маршруту «Тюмень → Санкт-Петербург» вагонах необходимо установить дополнительное оборудование: «революционные новации» - независимые шторы затемнения для каждого пассажира как и в новых плацкартных вагонах, как для верхних, так и нижних полок.

Рассмотрим предполагаемые затраты на реализацию предложенных мероприятий в рамках данной дипломной работы, которые представлены на слайде. Рассмотрим предполагаемые затраты на реализацию предложенных мероприятий в рамках данной дипломной работы, которые можно представить в виде таблицы 8.

Таблица 8 – Предполагаемые затраты на реализацию мероприятий

Направления затрат	Затраты на реализацию мероприятий, руб.
Демонтаж оборудования в плацкартном вагоне	15 000
Покупка и монтаж штор затемнения (36 ед.)	180 000
Итого:	195 000

Исходя из данных таблицы, мы видим, что предполагаемые затраты на реализацию предложенных мероприятий составляют 195 000 рублей.

К сожалению, определение экономической выгоды для данных рекомендаций не представляется возможным, поскольку данные о доходах компании конфиденциальны. Но несмотря на это, положительный эффект от внедрения указанных мероприятий все-таки будет.

Исходя из данных таблицы, мы видим, что предполагаемые затраты на реализацию предложенных мероприятий составляют 195 000 рублей.

Рассчитывались доходы, анализировалось, сколько человек и по какой стоимости ездят по этому маршруту. И получилось так, что ОАО «РЖД» при любых обстоятельствах с финансовой точки зрения выигрывает, так как затраты на рекомендации на фоне возможных доходов незначительные. Поэтому основная выгода для них не денежная, а именно качество сервиса и лояльность пассажиров.

Одной из главных рекомендаций для вагонного участка Тюмень провести реновацию и в классических плацкартных вагонах, которые находятся в эксплуатации, в том числе по установке независимых штор затемнения для каждого пассажира, вместо одной общей шторы из дерматина.

На основе анализа зарубежного опыта, ключевым фактором их успешной деятельности является создание эффективной системы управления, ориентированной на удовлетворение потребностей в пассажирских перевозках на конкретных сегментах рынка, повышение качества сервиса в обслуживании пассажиров, применение гибкой тарифной политики в пассажирских поездах.