

УДК 379.83/.84

**ВНЕДРЕНИЕ ПРОГРЕССИВНОГО МЕТОДА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПАССАЖИРСКИХ
ПОЕЗДАХ ВАГОННОГО УЧАСТКА ТЮМЕНЬ**

Рыбьякова К.В., Сваткова Н.В. (svatkova1985@mail.ru)

**ГАПОУ ТО «Тюменский колледж транспортных технологий и сервиса», Россия,
Тюмень,**

Статья посвящена внедрению и распространению прогрессивного метода обслуживания в поездах формирования Тюмень. Рассмотрены преимущества и недостатки метода. Приведены результаты практического исследования.

Ключевые слова: прогрессивные нормы обслуживания, двухвагонный сцеп, клиенториентированность, модернизация.

**INTRODUCTION OF A PROGRESSIVE SERVICE METHOD IN PASSENGER
TRAINS OF THE TYUMEN CARRIAGE SECTION**

Rybyakova K.V., Svatkova N.V. (svatkova1985@mail.ru)

**GAPOU TO "Tyumen College of Transport Technologies and Service", Russia,
Tyumen,**

The article is devoted to the introduction and dissemination of a progressive method of service in trains of the Tyumen formation. The advantages and disadvantages of the method are considered. The results of a practical study are presented.

Keywords: progressive standards of service, two-car coupling, customer orientation, modernization.

В современных реалиях основным вектором ведения бизнеса для многих компаний становится не столько быстрое получение прибыли, сколько развитие долгосрочных, взаимовыгодных отношений с клиентом. Компания АО «ФПК» не является исключением и развивает стратегические проекты по повышению клиенториентированности. Компания осознает, что общая удовлетворенность сотрудников влияет на положительный финансовый результат через их отношения к коллегам и клиентам. В 2016 году АО «ФПК» запустила проект «Бригада» и в настоящее время прогрессивные нормы реализуются на всей сети дорог в разной степени. Он направлен на повышение клиенториентированности поездных бригад и качества обслуживания пассажиров, увеличение производительности труда и заработной платы проводников за счет внедрения новых технологий. Данный проект предполагает внедрение прогрессивных норм обслуживания. В поездах формирования Тюмени также они внедрены и реализуются, только не повсеместно. Данное обстоятельство определяет актуальность темы нашей работы.

Целью работы является рассмотрение условий продолжения внедрения прогрессивных норм обслуживания в поездах формирования Тюмени.

Для достижения цели нами были поставлены следующие задачи:

изучить актуальные нормативные документы и Интернет - ресурсы по теме;

изучить Технологию обслуживания пассажиров, подготовки и экипировки пассажирского поезда по прогрессивным нормам в АО «ФПК»;

рассмотреть регламентированные обязанности проводника пассажирского вагона и правила техники безопасности при выполнении работ;

проанализировать текущее состояние по работе по прогрессивным нормам обслуживания в пассажирских поездах Вагонного участка Тюмень в соответствии с условиями их реализации;

разработать предложения по развитию проекта в поездах Вагонного участка Тюмень;

экономически рассчитать затраты на введенные предложения.

Объектом исследования являются пассажирские поезда Вагонного участка Тюмень.

Предмет исследования –порядок обслуживания в поездах в рамках проекта «Бригада».

В результате практического исследования находим преимущества и недостатки прогрессивных норм обслуживания. К плюсам относятся: обновление парка пассажирских вагонов новыми моделями ТВЗ (двухвагонный сцеп; Вагон 2019), предложение большего спектра услуг и комфорта пассажирам (розетки, душ, сейф, пурифайер и т.д.), повышение статуса проводника и его имиджа (в глазах пассажиров не выглядит уборщиком): проводник обслуживает пассажиров, мойщик-уборщик осуществляет уборку; повышение заработной платы проводников.

К недостаткам можно отнести высокую стоимость единицы транспортного средства и его комплектующих (соответственно ТО и ремонт), работу одного проводника на два вагона (увеличение числа обслуживаемых пассажиров и оборудования, имущества вагонов, хотя и «уходит» часть обязанностей по внутренней уборке); возможность внедрения только в поездах, курсирующих по электрифицированным участкам, в вагонах с наличием высоковольтного электроотопления.

Нами рассмотрено состояние реализации проекта внедрения прогрессивных норм в Вагонном участке Тюмень.

Изучение состава парка пассажирских вагонов ЛВЧ Тюмень показало, что предприятие эксплуатирует порядка 150 единиц пассажирских вагонов.

Оценка охвата штата проводников Тюменского резерва проводников, работающих по прогрессивным нормам, показала 20 процентов от кадрового состава.

Анализ удовлетворенности поездных бригад работой по прогрессивному методу проведен с помощью опроса и изучения профессиональных форумов.

Изучение направлений поездов, работающих по данному методу, показало, что по прогрессивным нормам обслуживается только поезд №№ 73/74. Он курсирует в порядке двух схем с

отправлением со станции формирования через один день, таким образом, количество рейсов в календарный месяц составляет 15.

На основе исследования разработаны предложения для продолжения развития прогрессивных норм в поездах формирования Тюмени:

-обновление парка вагонов за счет закупки двухвагонных сцепов ТВЗ (вагон пассажирский некупейный со служебными помещениями / без служебных помещений модели 61-4516, так называемый двухвагонный сцеп). Эти вагоны характеризуются наличием автоматических внутренних и внешних дверей, наличием биотуалетов, гигиенического душа, душевой кабины, эргономически обустроенным пространством пассажирского салона. Один из них является вагоном-мастером, другой вагоном –слейвом.

- расширение штата проводников, работающих по прогрессивным нормам;
- создание условий труда (обязательное включение в состав поезда бригады мойщиков-уборщиков);

Мы провели расчеты общих затрат и предполагаемого дохода от реализации.

Предположили, что на закупку 2 сцепов необходимо около 200 млн. руб.

Учитывая периодичность курсирования схемы, в которую будут включены данные вагоны (8 раз в месяц), мы рассчитали месячный и годовой доход, и что срок окупаемости 4 единиц подвижного состава составит 2,1 года.

Исходя из срока службы кузова вагона (40 лет) сделали вывод, что, имея срок окупаемости 2 года, кузов будет еще 38 лет служить вагонному участку, но нужно принимать во внимание еще расходы на все виды технического обслуживания, текущего и деповского ремонта.

Российские железные дороги развиваются в направлении клиентоориентированности, модернизируют и обновляют вагонный парк, реализуя ряд стратегических проектов. Считаем, что Вагонный участок Тюмень движется в этом же направлении и поэтапно перейдет на прогрессивные нормы на тех направлениях, на которых это возможно. Главное, чтобы не нарушалась концепция данного проекта – разделение труда.

Список литературы

1 Российские железные дороги. РЖД: [Электронный ресурс]: [сайт]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.rzd.ru/>

2 Техническая информация железнодорожного транспорта // Федеральное законодательство Российской Федерации и государственные стандарты: Региональный Центр Инновационных Технологий: [Электронный ресурс]: [сайт]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://rcit.su/techinfo.html#techinfo-02>, свободный