

УДК - 656.211.5

ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ВОКЗАЛАХ

Зубехина Л., Бунтова К.А. (tka-1991@mail.ru)

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

Железнодорожный вокзал представляет собой совокупность станционных зданий, сооружений и устройств, необходимых для обслуживания пассажиров и предоставления им сопутствующих услуг, имеет специальный штат сотрудников и единый экономико-хозяйственный механизм организации производственной деятельности.

Ключевые слова: сервис, вокзал, обслуживание, пассажирские перевозки, транспорт, услуги.

Features of passenger service organization and provision of services at railway stations

Zubekhina L., Buntova K.A. (tka-1991@mail.ru)

Tyumen College of Transport Technologies and Service, Tyumen, Russia.

The railway station is a set of station buildings, structures and devices necessary for passenger service and related services, has a special staff and a single economic and economic mechanism for organizing production activities.

Keywords: service, railway station, service, passenger transportation, transport, services.

Актуальность темы заключается в том, что развитие сервиса в пассажирских перевозках, в том числе и вокзалах, сегодня и в перспективе является основой для привлечения пассажиров на железнодорожный транспорт и повышения рентабельности перевозок независимо от форм собственности и характера функционирования пассажирских компаний.

Целью работы является выявление проблем работы вокзала и обслуживания пассажиров и повышение качества обслуживания клиентов на железнодорожных вокзалах на основе предложенных рекомендаций.

Современное состояние вокзала и тенденции развития сервисного обслуживания пассажиров на железнодорожном вокзале

Технология работы вокзала определяется его социально-экономическим значением, типом и объемом работы. Эта технология объединяет все отдельные операции, обеспечивая

четкость, организованность и наиболее высокий уровень обслуживания пассажиров, а также технологический процесс работы вокзала, который включает необходимые разделы.

Техническая характеристика представляет собой имеющиеся устройства и технические средства вокзала, его генеральный план со всеми помещениями, перронными путями и платформами, привокзальными площадями, постройками и сооружениями.

Экономическая часть отражает значение вокзала в жизнедеятельности того геополитического места, где он расположен, особенно если это столица государства или административно-хозяйственный и промышленный центр. Перевозка пассажиров по железным дорогам имеет преимущества перед другими видами транспорта в области безопасности, надежности, регулярности движения, пропускной и провозной способности и т.д. С учетом доступности, массовости и большего значения в будущем ясно, что железнодорожный вокзал имеет большое социально-экономическое значение и представляется базой для координации и взаимодействия всех видов транспорта. Для этого обеспечивается согласование расписания движения поездов, автобусов, самолетов и т.д.

На вокзалах железных дорог размещаются круглосуточно работающие автостоянки, гостиницы, предприятия торговли, узлы связи, рестораны, банки, бизнес центры, пункты медицинской помощи и др. Это позволяет обеспечить минимальные потери времени пассажиров и создает наибольшие удобства при поездках и пересадках.

Производственная характеристика отражает:

- Количество прибывших и отправляющихся дальних, местных и пригородных поездов;
- Число прибываемых и отправляемых пассажиров по видам сообщения (с выделением транзитных пассажиров, которым предстоит дальнейшее следование, а также пересадка с поезда на поезд);
- Время отправления и прибытия пригородных пассажиров по дням недели и часам суток;
- Объемы обработки багажа, почты и ручной клади;
- Число оформленных проездных документов в билетных кассах;
- Число проданных в пригородных кассах билетов (в том числе обратных, льготных, абонементных и т.п.);
- Количество переработанного багажа и грузобагажа по прибытию, отправлению и транзиту;
- Число мест ручной клади, принимаемой в камеры хранения, и прочие операции.

Железнодорожный вокзал в Тюмени появляется 5 декабря 1885 года, на тупиковой ветке, соединявшей Тюмень с Екатеринбургом и Пермью. Современное здание комплекса

железнодорожного вокзала Тюмени построено к 7 октября 1974 года. Оно состоит из кассового зала, зала ожидания, 9-этажного административно-гостиничного здания и багажного отделения. Поток грузов и пассажиров рос, расписание поездов г. Тюмень становилось все более разнообразным, поэтому была необходимо модернизация. С 2003 по февраль 2010 года вокзал реконструировался. Реконструкция восточной части вокзального комплекса осуществлялась в течении четырех лет. Старые инженерные коммуникации демонтировались, реконструировался пешеходный переход к платформам. В результате восточная часть вокзала увеличилась, здание на 10 метров продлили в сторону привокзальной площади. Площадь залов ожидания существенно увеличилась. По контуру здания установлены витражи и стеклопакеты. Была выполнена отделка фасадов залов ожидания и девятиэтажного здания администрации.

Основная часть работ была выполнена внутри здания вокзала: обновлены инженерные сети, была установлена комплексная система автоматизации, включающая информационное обеспечение, системы вентиляции, связь, электропитания. В залах ожидания одновременно могут находиться 1500 человек. После реконструкции на вокзале открылась комната матери и ребенка, зал для приема официальных делегаций, кафе. На вокзале расположены кассы по продаже железнодорожных билетов, сервис-центр. Здесь же можно посмотреть расписание поездов ст. Тюмень, задать интересующие вас вопросы сотрудникам справочного бюро и т.д. Также пассажирам стали доступны новые бесплатные услуги. Теперь здесь можно зарядить телефон и гаджеты, а также взвесить багаж.

В местах массового нахождения пассажиров, таких как зал ожидания и кассовый зал, оборудованы специальные полочки и подставки для размещения гаджетов. Эти места обозначены соответствующей визуальной информацией.

Кроме того, для удобства пассажиров и повышения качества обслуживания на вокзале организована бесплатная услуга по взвешиванию багажа. Специальные весы установлены в зале ожидания или кассовом зале вокзала.

Также можно отметить, что на вокзале в Тюмени доступен бесплатный Wi-Fi. Пассажиры имеют возможность не только пользоваться онлайн-сервисами ОАО «РЖД», но и просматривать страницы в интернете, общаться в социальных сетях.

Вокзал располагает 5 путями и тремя платформами, подземными и надземными переходами. На входе в здание вокзала установили металлодетектор.

Железные дороги и вокзалы оказывают заметное влияние на развитие городов, вносят изменения в их структуру. Соответствие вокзалов современным требованиям обеспечения комфорта и безопасности, применения новейших технологий организации обслуживания

пассажиров возможно в результате модернизации и реконструкции железнодорожных вокзалов, а также повышения качества предоставляемых услуг.

В последние годы в организации работ и развития вокзалов наметились следующие основные тенденции:

- Кардинальным образом имеется функциональное назначение вокзалов, к обычной функции посадки-высадки пассажиров добавляются функции обеспечения быстрой и удобной пересадки на другие виды транспорта (вокзал становится транспортно-пересадочным узлом), а также более полного удовлетворения потребностей пассажиров в различных услугах (от питания до временного проживания); кроме того, вокзальные комплексы выполняют презентационную (имиджевую) функцию для отдельного города так и для страны в целом;

- Происходит преобразование традиционных железнодорожных вокзалов в терминалы, координирующие системы транспортных коридоров и обеспечивающие взаимодействие различных видов транспорта, железнодорожные вокзалы активно вовлекаются в проекты комплексного развития территорий;

- Осуществляется переход к коммерциализации железнодорожных вокзалов, отмечается значительное увеличение коммерчески используемых площадей и совершенствование комплекса оказываемых услуг, напрямую не связанных с перевозочным процессом;

- Реконструкция и развитие многофункциональных вокзальных комплексов осуществляется по вертикали и по горизонтали, включая в себя строительство дополнительных отдельно стоящих или пристраиваемых объектов, надстройку существующих зданий, постройку подземных этажей, проездов, переходов, галерей, удлинение платформ.

Разработка мероприятий по развитию вокзалов в России осуществляется с учетом мировых тенденций. Согласно мероприятия по реализации концепции развития железнодорожных вокзалов предусматривают два этапа.

Первый этап планировался в период до 2015 года и включал в себя: приведение зданий, помещений, инженерных и технологических сетей железно-дорожных вокзалов в технически исправное состояние с учетом устранения накопившегося морального и физического износа, (в том числе повышение уровня комплексной безопасности; повышение качества услуг на железнодорожных вокзалах; реализация проектов создания транспортно-пересадочных узлов на базе железнодорожных вокзалов; подготовка и заключение соглашений о реализации инвестиционно-строительных проектов комплексного развития территории в зоне влияния железнодорожного вокзала, а также

трансформация железнодорожных вокзалов в многофункциональные пассажирские транспортно-пересадочные узлы, либо строительство новых транспортно-пересадочных узлов; повышение эффективности управления имущественным комплексом железнодорожных вокзалов и достижение стабильно высоких показателей рентабельности их деятельности).

Второй этап реализации Концепции охватывает период с 2016 по 2030 годы и преследуют следующие цели:

- Поддержание зданий, помещений, инженерных и технологических сетей всех железнодорожных вокзалов, находящихся в ведении Дирекции железнодорожных вокзалов, в технически исправном состоянии с учетом устранения накопившегося морального и физического износа;

- Обеспечение комплексной безопасности и повышения качества услуг, оказываемых пассажирам и посетителям на железнодорожных вокзалах Дирекции железнодорожных вокзалов;

- Повышение эффективности управления многофункциональными пассажирскими транспортно-пересадочными узлами, в том числе входящими в их состав комплексами коммерческих помещений и общественно-деловыми центрами, а также территориями в зоне влияния железнодорожных вокзалов;

- Реализация всех инвестиционно-строительных проектов комплексного развития территорий – зон влияния железнодорожных вокзалов и создания многофункциональных пассажирских транспортно-пересадочных узлов, ключевыми элементами которых станут железнодорожные вокзалы Дирекции железнодорожных вокзалов и общественно-деловые центры.

Реализация Концепции станет способствовать экономическому росту и социальному развитию регионов, повышению конкурентоспособности и эффективности сопряженных отраслей экономики (строительству, сфере услуг, розничной торговле), удовлетворению в полном объеме растущих потребностей населения в передвижении и повышению эффективности использования государственного имущества.

Вокзалы должны стать интеллектуальными системами обслуживания пассажиров (умный вокзал), т.е. комплексом, эффективность функционирования которого обеспечивается за счет максимального использования инновационных технологий во всех элементах общего технологического процесса его работы по обслуживанию пассажиров и обеспечению отправки поездов по маршрутам, что в полной мере соответствует тенденциям мировой практики.

Проблемы в работе вокзала и обслуживания пассажиров

Железнодорожный вокзал Тюмени предлагает широкий спектр услуг, такие как:

- Информационно-справочные услуги;
- Объявление информации по громкой связи;
- Услуги пребывания/проживания на вокзале;
- Услуги по хранению ручной клади и багажа;
- Офисные услуги (изготовление ксерокопий);
- Санитарно-гигиенические услуги;
- Место для пеленания ребенка;
- Линейный отдел полиции;
- Банкоматы;
- Услуги носильщиков;
- Справки письменные о стоимости проезда;
- Справки по городу;
- Зона отдыха для пассажиров;
- Бронирование мест в комнатах отдыха;
- Кафе;
- Магазины;
- Медпункт;
- Wi-Fi;
- Комната длительного отдыха;
- Оформление проездных документов на поезда дальнего следования;
- Оформление проездных документов на поезда пригородного сообщения.

С точки зрения технической характеристики Тюменский железнодорожный вокзал соответствует стандартам, за исключением схем маршрутов для прохода на пути.

Если рассматривать экономическую часть, то можно увидеть, что она отвечает не всем необходимым требованиям. Например, остаются без внимания обслуживание индивидуальных пассажиров, а также сервисное обслуживание пассажиров на вокзале.

Говоря о справочно-информационном обеспечении, можно выделить недостаток в радиотрансляционной информации, так как информация доходит до пассажиров лишь на русском языке.

Также на выявление проблем, которые существуют на Тюменском железнодорожном вокзале повлияли отзывы местных и иногородних жителей, оставленных на сайте, где они

могут в свободной форме высказываться, о том, какие проблемы, по их мнению, существуют на железнодорожном вокзале.

Таким образом можно обозначить четыре основных проблем, существующих на железнодорожном вокзале Тюмени:

- Отсутствие схем маршрутов для прохода на пути;
- Проблема обслуживания индивидуальных пассажиров;
- Предоставление информации пассажирам только на русском языке;
- Сервисное обслуживание пассажиров на вокзале.

Рекомендации по решению проблем работы вокзала и обслуживанию пассажиров.

На основе анализа выявленных проблем, можно сделать следующие выводы:

Во-первых, установить схемы маршрутов для прохода к платформам у выхода из здания вокзала. Это поможет пассажирам, знающим на какой платформе и пути, находится нужный им поезд, не совершить ошибку при выходе на пути железнодорожного вокзала.

Во-вторых, решить одну из проблем, связанную с индивидуальными лицами поможет автоматический подъемник в здании железнодорожного вокзала, так как на данный момент подобное устройство отсутствует. Это поможет людям с ограниченными способностями передвигаться по зданию вокзала, с максимальным комфортом для себя и минимальными неудобствами для окружающих.

В-третьих, для решения проблемы с предоставлением информации пассажирам только на одном русском языке, необходимо чтобы диспетчер, который с помощью радиотрансляционной связи доносит информацию до пассажиров, владел не только русским языком, но и иностранным языком. Это необходимо для комфортного пребывания на вокзале иностранных пассажиров, не имеющих знаний русского языка.

В-четвертых, для решения проблемы сервисного обслуживания пассажиров на вокзале необходимо создание сервис-центров по обслуживанию пассажиров. Основной целью деятельности сервис-центра является обеспечение запросов платежеспособной части населения в предоставлении основных, сопутствующих и дополнительных видов товаров и услуг, расширение диапазона услуг и повышение качества транспортного обслуживания, оперативное взаимодействие с сервис-центрами других железных дорог с целью наиболее полного удовлетворения потребностей клиентов в транспортном обслуживании.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон от 10.01.2003 N 18-ФЗ (ред. От 06.04.2015) «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»

2. Российские железные дороги [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.rzd.ru/ru/9523/page/60533?station=211> (дата обращения: 01.03.2024).
3. Студопедия [Электронный ресурс]. – URL: <http://studopedia.su> (дата обращения: 04.03.2024).
4. Студенчик [Электронный ресурс]. – URL: <http://studenchik.ru> (дата обращения: 01.03.2024).
5. Апатцев В.И., Бычков А.А. Классификация видов сервисного обслуживания пассажиров на железнодорожных вокзалах и структура оценочных показателей // Наука и техника транспорта, 2021
6. Железнодорожные вокзалы России [Электронный ресурс]. – URL: <http://volzalyumen.dzvr.ru/> (дата обращения: 01.03.2024).