

АНАЛИЗ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА СТАНЦИИ ТЮМЕНЬ

Прибыткова К.Е., Зорина И.А.

**ГАПОУ ТО «Тюменский колледж транспортных технологий и сервиса», Россия,
Тюмень, email: zorina-ira@mail.ru**

Рассматриваются сервисные услуги на железнодорожном вокзальном комплексе станции Тюмень. Проанализирована динамика развития и состояния вокзала и обслуживания пассажиров на Тюменском железнодорожном вокзале. Выделены проблемы в работе вокзала и обслуживании пассажиров. Даны рекомендации по решению проблем в работе вокзала и обслуживанию пассажиров

Ключевые слова: сервисные услуги, железнодорожный вокзальный комплекс, сервисное обслуживание пассажиров.

ANALYSIS SERVICES TRAIN THE RAILWAY STATION OF STATION TYUMEN

Pribytkova K. E., Zorina I. A.

**GAPOU TO "Tyumen College of Transport Technologies and Service", Russia, Tyumen,
email: zorina-ira@mail.ru**

Service services at the railway station complex of the Tyumen station are considered, the dynamics of the development and condition of the station and passenger service at the Tyumen Railway station are analyzed. Identify problems in the operation of the station and passenger service. Recommendations for solving problems in the operation of the station and passenger service are given

Keywords: service services, railway station complex, passenger service.

Современный железнодорожный вокзальный комплекс станции Тюмень-Структурное Подразделение Свердловской региональной Дирекции железнодорожных вокзалов включает в себя административно-гостиничный комплекс, багажное отделение, кассовый зал, необходимые для обслуживания пассажиров и предоставлении им сопутствующих услуг.

Его назначение заключается в:

- обеспечении безопасного, быстрого и удобного массового обслуживания пассажиров при приеме и отправлении их со станции;
- предоставлении разнообразных сервисных услуг;

- обеспечении кратковременного отдыха, досуга и питания в периоды ожидания поезда и т.д.;

- обеспечении комфортных условий для встречи и отправления пассажиров и сопровождающих их лиц.

Актуальность темы заключается в том, что развитие сервиса на железнодорожном вокзальном комплексе станции Тюмень-Структурного Подразделения Свердловской региональной Дирекции железнодорожных вокзалов, сегодня, и в перспективе, является основой для повышения рентабельности пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте.

Целью исследовательской работы является анализ работы вокзального комплекса станции Тюмень, в повышении качества обслуживания пассажиров.

Объект исследования – вокзальный железнодорожный комплекс станции Тюмень-Структурного Подразделения Свердловской региональной Дирекции железнодорожных вокзалов

Предмет исследования – сервисные услуги в обслуживании пассажиров на вокзальном комплексе ст. Тюмень.

Для достижения поставленной цели необходимо решение следующих задач:

1. Дать характеристику вокзальному комплексу станции Тюмень
2. Определить уровень качества предоставляемых сервисных услуг пассажирам на вокзальном комплексе в Тюмени
3. Обозначить проблемы в оказании сервисных услуг в работе вокзала и обслуживании пассажиров

Железнодорожный вокзал ст. Тюмень — это комплекс сооружений и устройств, расположенных на одной станции, который включает в себя:

- пассажирское здание и павильоны;
- пассажирские платформы;
- вокзальные переходы (тоннель, переходный мост, переходы);
- малые архитектурные формы (скамьи для пассажиров, урны для мусора, цветники, платформы для посадки и высадки пассажиров, багажа и грузобагажа, ограждения платформ и т.д.);
- система визуальной и голосовой информации.

Анализируя сервисные услуги железнодорожного комплекса на станции Тюмень, оказываемые пассажирам ОАО «РЖД», было проведено социологическое исследование описательного характера в форме опроса, структурированных вопросов закрытого и

открытого типа, направленных на отношения пассажиров к качеству услуг в вокзальном комплексе ст.Тюмень. Все опрашиваемые отвечали на одни и те же вопросы.

Всего было опрошено 60 респондентов, из них 53% респондентов женского пола, 47% -мужского., возраст которых от 20 до 60 лет, Все респонденты различных социальных групп.

На вопрос «Как часто вы ездите на поездах?» мы видим, что 32% - ежедневно, 37%-еженедельно, 26% респондентов ездят на поездах ежемесячно, и лишь 5% респондентов ездят несколько раз в год.(рис1)



Рис.1 Использование услуг железнодорожного транспорта

На вопрос «С какой целью вы ездите на железнодорожном. транспорте?» 30% респондентов ездят на поездах в отпуск, 8% -по коммерческим причинам (торговля, деловые встречи, заказчики), по личным причинам, в т.ч. работа -60%, и лишь 2% - для перевозки вещей.

Рассмотрим виды сервисных услуг, представляемых на ж.д. комплексе ст. Тюмень и проанализируем удовлетворенность их качеством потребителями:

Информационно-справочные услуги осуществляются посредством визуальной информации, радиоинформации, справок в справочных бюро вокзала.

Информация с указанием времени и месте прибытия и отправления поездов в вокзальном комплексе расположена на трёх стендах с расписанием, шести информационных напольных стендах, одиннадцати электронных информационных табло: в зале ожидания и кассовом зале -два больших электронных табло, информацию на которых дублируют по 4 меньших по объёму настенных электронных табло в том числе и в тоннели, а также в кассовом зале 3 электронных табло указывают количество свободных мест во всех вагонах проходящих пассажирских поездов дальнего следования в восточном, в западном и северном направлениях, что дает возможность пассажирам приобретать билеты по их желанию и

оптимальной для них ценовой политикой. Возле касс пригородного сообщения три электронных табло указывают прибытие и отправление пригородных и скоростных поездов.

Для быстрого и удобного перемещения пассажиров на вокзале представлена схема всего вокзального комплекса, указатели, в том числе пиктограммы, в темное время суток световые.

Визуальную информацию на вокзале дублирует радиoinформация, передаваемая по громкой связи через радиостанцию, по которой сообщается следующая информация: категория поезда, номер, маршрут следования, платформа, путь, с указанием прохода пассажиров для посадки и высадки с обязательным профессиональным клише диктора: «Производится посадка...», «Продолжается посадка...», «До отправления поезда остается 5 минут...», «Будьте осторожны...»).

В здании вокзала имеются кнопки экстренного вызова для связи с сотрудниками вокзала и полиции, а также для предоставления сервисных услуг для маломобильных групп населения сотрудниками вокзала.

В вокзальном комплексе представлены сервисные услуги по пребыванию / проживанию пассажиров на вокзале. Прежде всего –это залы ожидания, они разделены на 5 отдельных зала с местами для сидений на полторы тысячи человек:

- два зала оборудованы простыми сиденьями, каждый из которых на 400-420мест;
- один платный зал ожидания повышенной комфортности с 20 мягкими сиденьями, где есть розетки, телевизор, WI-FI и туалет
- один зал ожидания с сиденьями, оборудованными для удобства пассажиров маломобильных групп населения;
- vip-зал расположен отдельно, на первом этаже зала ожидания.

В кассовой зале можно не только купить железнодорожные билеты, но и получить информацию в справочном отделении вокзала о расписании поездов, времени прибытия или отправления поезда, стоимости билетов, а также о возможности размещения в гостинице и других сервисных услугах не только вокзального комплекса, но и города.

Залы между собой связаны вестибюлем, оборудованным специальными средствами для маломобильных групп населения (инвалидные коляски, специальный мобильный подъемник для инвалидов на креслах, а также пандусы).

В вокзальном комплексе расположены:

- комната матери и ребёнка, размещенная в стороне от основных потоков пассажиров и шумных помещений;
- детская игровая комната;
- две сувенирных лавки;

- шесть магазинов, как продуктовых, так и с товарами первой необходимости;
- кафе-бар;
- интернет-кафе;
- буфет;
- салон красоты;
- салон операторов связи;
- церковная лавка;
- два банкомата;
- газетный киоск;
- медпункт;
- отделение линейной полиции;
- места для зарядки для мобильных телефонов;
- вызов такси;
- выходы на платформу.

С восточной стороны вокзала расположены гостиница «Филтон» и мини-мотель «Красный Яр»

Одной из главных сервисных услуг являются офисные услуги, куда входят билетные кассы для продажи проездных документов на поезда дальнего следования, расположенные в кассовом зале. Количество работающих касс устанавливается специальным графиком, утвержденным начальником вокзала. Одиннадцать билетных касс подразделяются по категориям пассажиров, в том числе кассы суточной и предварительной продажи билетов, в том числе 3 билетных терминала, находящиеся слева у билетных касс дальнего следования.

Две кассы для продажи проездных документов на пригородные, скоростные поезда и два билетных терминала возле них размещены по пути следования пассажиров в зале ожидания.

В кассовом зале находится администратор вокзального комплекса, справочное бюро, оборудованное радио, телефоном и другими средствами информации, расположенное около входа в кассовый зал. В зале ожидания дежурный по вокзалу.

Сервисные услуги для пассажиров в кассах дальнего следования 88% респондентов оценили на 100% , 12% респондентов-оценили на 75% (рис.2)



Рис 2 Оформление проездных документах в кассах дальнего следования

Оформление проездных документов в терминалах вокзального комплекса на 100% оценили 50% респондентов, на 75% - 30% респондентов, 20% респондентов не успеют пользоваться услугами терминала (рис 3).



Рис 3 Оформление проездных документах в терминалах

Услуги по хранению ручной клади и багажа включают автоматические камеры хранения ручной клади, расположены на цокольном этаже вокзального комплекса, обустроенные вблизи маршрута следования пассажиров.

Выход на первую платформу осуществляется через перрон, а через подземный переход 2 и 3 платформе, на 4 и 5 платформы пассажирам приходится проходить через пешеходный мост. Подземный переход очень низкий, поэтому пассажиры высоко го роста ощущают дискомфорт, так как высота 198 см. Очень тяжелые условия для пассажиров выход на платформы 2,3,4,5, так как по пешеходному переходу нет условий для маломобильных групп пассажиров.(рис4)

• **Подземный переход**



• **Пешеходный мост**



Рис 4 Переходы для платформ 2,3,4,5

В результате исследования были выявлены следующие проблемы:

- установка пандусов и лифтов на второй этаж вокзала для пассажиров;
- неудобный подход к платформам № 3,4,5;
- скользкие лестницы на пешеходный мост в зимнее время;
- крутые лестницы в подземный переход;
- низкие потолки подземного перехода;
- высокие цены в кафе и магазинах.

Для повышения сервисных услуг в вокзальном комплексе предлагаем произвести:

- строительство крытого пешеходного моста, в том числе установку эскалаторов;
- строительство современных крытых пешеходных переходов между платформами и вокзалом.

- оборудование комнаты для маломобильных групп населения;
- в сезонный период подключать к работе фрилансеров, в числе которых могут быть и студенты нашего колледжа.

Таким образом, в ходе проведения исследования было проанализировано сервисное обслуживание пассажиров, выявлены проблемы и даны рекомендации по их решению на железнодорожном комплексе станции Тюмень.

Исходя из опыта оказания сервисных услуг зарубежных железнодорожных вокзалов - многофункциональных, компактных транспортно- коммуникационных узлов рекомендовать учитывать их опыт в предоставлении различных сервисных услуг не только для пассажиров но и для граждан прилегающих городских территорий. К новым услугам можно отнести

услуги электронных библиотек; по оплате услуг ЖКХ; по оплате транспортных расходов; дистанционных образовательных программ; по организации видеоконференции; по оперативной полиграфии и т.д.

Список литературы

ГОСТ 51004-96 Услуги транспортные. Пассажи́рские перевозки. Номенклатура показателей качества

Зоркова Е.М. Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров (по видам транспорта): учебник / Е.М. Зоркова. – Москва: ФГБУ ДПО «УМЦ ЖДТ», 2018. – 188 с.

Мое право. Железнодорожные перевозки [Электронный ресурс]. – URL:

<https://moopravo.guru/sfera-uslug>

ОАО «РЖД» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.rzd.ru/>

СЦБИСТ – Железнодорожный форум [Электронный ресурс]. – URL: <http://scbist.com/>

Вокзал Тюмень [Электронный ресурс]. - <http://volzaltyumen.dzvr.ru/>