

## ОСОБЕННОСТИ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В ВАГОНАХ ПОВЫШЕННОЙ КОМФОРТНОСТИ

Девяткова К.А., Падерина М.С.

ГАПОУ ТО «Тюменский колледж транспортных технологий и сервиса»,

Россия, Тюмень, email: pmstanislavovna@gmail.com

Рассматривается значение и роль организационной структуры предприятия с точки зрения эффективного планирования и управления, а именно ее влияние на функционирование предприятия в целом. Проанализированы и сделаны соответствующие выводы по ранее проведенным исследованиям данной темы.

Рассмотрен численный состав на примере предприятия ООО «ЕВРОАЗИЯ-МОТОРС», проведена оценка результатов деятельности работников. Выявлены недостатки в процессе управления, разработаны мероприятия направленные на усовершенствование функционирования организации.

**Ключевые слова: пассажир, пассажирские перевозки, пассажирские вагоны, вагоны повышенной комфортности, СВ, люкс, услуги.**

## SERVICES PROVIDED ON HIGH COMFORT COACH

Devyatkova K.A., Paderina M.S.

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

Russia, Tyumen, e-mail: pmstanislavovna@gmail.com

The importance and role of the organizational structure of an enterprise is considered from the point of view of effective planning and management, namely, its impact on the functioning of the enterprise as a whole.

Analyzed and made the appropriate conclusions on the early studies of this topic. The numerical composition is considered on the example of the enterprise "EUROASIA-MOTORS" LLC, the performance results of employees are assessed. Deficiencies in the management process were identified, measures were developed to improve the functioning of the organization.

**Keywords: passenger, passenger transportation, passenger coaches, luxury coaches, SV, luxury, services..**

Собираясь в путешествие на поезде, важно знать, какой класс вагона выбрать. Все они различаются по классу обслуживания и напрямую влияют на стоимость поездки. На каждом железнодорожном билете имеется буквенно-числовой значок. Пассажир может спланировать максимально комфортные для себя условия поездки. Такими условиями обладает спальный

вагон и люкс. Билеты на такие места стоят на порядок выше, но удобства пребывания удовлетворят даже самых взыскательных пассажиров.

Актуальность работы обусловлена тем, что вагоны повышенной комфортности – это вагоны, предназначенные для более комфортабельного путешествия пассажиров.

Объектом работы – организация работы вагонов повышенной работы и обслуживания пассажиров.

Предмет работы – вагоны повышенной комфортности.

Гипотеза работы – если мы проанализируем проблемы в работе с обслуживанием пассажиров в вагонах повышенной комфортности, то сможем внести свои предложения по улучшению обслуживания пассажиров.

Цель работы заключается в анализе вагонов повышенной комфортности и особенностей оформления документов.

Задачи:

- изучить литературу по теме, в том числе Интернет-источники;
- рассмотреть типы и классы обслуживания в вагонах повышенной комфортности;
- рассмотреть питание в вагонах повышенной комфортности;
- сравнить вагоны повышенной комфортности от обычных вагонов;
- рассмотреть особенности оформления документов в вагонах повышенной комфортности.

## 1 ВАГОНЫ ПОВЫШЕННОЙ КОМФОРТНОСТИ

Вагоны повышенной комфортности – это пассажирские вагоны, с предоставлением комплекса дополнительных сервисных услуг, стоимость которых оплачивается пассажиром при покупке проездного документа.

В целях улучшения обслуживания пассажиров и предоставления возможности выбора класса и категории вагона на железнодорожном транспорте курсируют вагоны повышенной комфортности.

В зависимости от времени нахождения в пути следования пассажирам может предоставляться от одного до нескольких рационов питания.

Информация об оплаченных сервисных услугах и количестве рационов питания, на которые имеют право пассажиры при проезде в вагоне повышенной комфортности, указывается в седьмой служебной строке проездного документа АСУ «Экспресс».

### 1.1 Классификация вагонов повышенной комфортности

Классификации вагонов:

класса обслуживания «люкс» - вагоны с купе, оборудованные душевым модулем и туалетом в каждом купе, и вагоны с одним душевым модулем и туалетом на два купе с предоставлением комплекса услуг;

класса обслуживания «СВ» - вагоны с 2-местными купе, оборудованные умывальником в каждом купе и туалетом в вагоне; вагоны с 2-местными купе и вагоны с местами для сидения в скоростных поездах с предоставлением комплекса услуг;

Таблица 1 – Вагоны класса «Люкс» (VIP)

Люкс 2-местные купе с местами для лежания	1 А (4 купе и бар), 1 И (5 купе), 1 М (6 купе)	Душ, биотуалет, умывальник, кондиционер в купе. Раскладной диван шириной 120 см и верхнее место шириной 90 см, кресло. Тариф указан за все купе. Продается только целое купе (в купе возможно оформить проезд на 1 или 2 взрослых пассажиров)
в вагоне 8-12 мест		Провоз ребенка до 10 лет во внутригосударственном сообщении бесплатно. Вагон повышенной комфортности (рацион питания, санитарно-гигиенический набор, пресса, белье). Вагон с услугой перевозки животных

Таблица 2 – Тип вагонов «спальный вагон»

СВ 2-местные купе с местами для лежания в вагоне от 10 до 20 мест	1 Б (с возможностью проезда не более одного пассажира), 1 Э	Кондиционер, биотуалет в вагоне. Вагон повышенной комфортности (рацион питания, санитарно-гигиенический набор, пресса, белье). Вагон с услугой перевозки животных.
	1 У	Кондиционер, биотуалет в вагоне. Белье входит в стоимость проезда. Вагон с услугой перевозки животных.
	1 Л	Кондиционер в вагоне Наличие биотуалета не гарантировано. Белье входит в стоимость проезда. Вагон с услугой перевозки животных.
	1 Д (турист)	Кондиционер в вагоне

		Наличие биотуалета не гарантировано. Белье входит в стоимость проезда.
	Поезд «СТРИЖ»	
	1 Э	Душ, умывальник, биотуалет в купе. Кондиционер в вагоне. 2 спальных места. Нижнее спальное место трансформируется в 2 сидения. Вагон с услугой перевозки животных. Телевизор с возможностью выбора фильмов. Вагон повышенной комфортности (рацион питания, санитарно-гигиенический набор, пресса, белье входит в стоимость проезда).
	1 Е (с обязательным выкупом всех мест 1 или 2 пассажирами)	Аналогично классу обслуживания 1Э

### 1.1.1 Вагоны повышенной комфортности РФ

В Российской Федерации достаточной большой список фирменных поездов, оснащенных, вагонами повышенной комфортности. Вот некоторые из них и особенности вагонов повышенной комфортности:

Таблица 3 – Класс обслуживания в поезде «Экспресс»

Класс обслуживания	Люкс (1А или 1М)	СВ (1У)
Питание и напитки	Завтрак – холодная закуска и второе блюдо на выбор, вода питьевая, кофе заварной или чай, алкогольный напиток (до 16:00), сок	Завтрак – холодная закуска и второе блюдо на выбор, вода питьевая, чай пакетизированный, алкогольный напиток (до 16:00), сок
Постельное белье	Улучшенного качества	Улучшенного качества
Санитарно-гигиенические наборы	Махровый халат, набор женский или мужской*	Набор бизнес-класса **

Пресса	Не менее 5 наименований	Не менее 5 наименований
--------	-------------------------	-------------------------

Таблица 4 – Класс обслуживания в поезде «Стриж»

Класс Обслуживания	Люкс (1А или 1М)	СВ (1У)
Места для пассажиров	2-местные купе с местами для лежания	
Услуги, предоставляемые в вагонах	Кондиционер в купе, биотуалет в купе, умывальник в купе, душевая в купе, телевизор, набор питания, санитарно-гигиенический набор, пресса, постельное бельё, возможность провоза животных, мультимедийный портал Попутчик	Кондиционер в вагоне, биотуалет в вагоне, набор питания, санитарно-гигиенический набор, пресса, постельное бельё, возможность перевозки животных, мультимедийный портал Попутчик

Таблица 5 – Поезд «Океан» Владивосток-Хабаровск

Класс Обслуживания	Люкс (1А или 1М)	СВ (1У)
Услуги, предоставляемые в вагонах	Кондиционер в купе Биотуалет в купе Умывальник в купе Душевая в купе Набор питания Санитарно-гигиенический набор Пресса Постельное бельё Доступ к порталу «Попутчик» Можно перевозить мелких животных Нельзя перевозить крупных собак	Кондиционер в вагоне Биотуалет в вагоне Набор питания Санитарно-гигиенический набор Пресса Постельное бельё Доступ к порталу «Попутчик» Можно перевозить мелких животных или одну крупную собаку.

### 1.1.2 Вагоны-рестораны

Вагоны-рестораны есть практически во всех поездах дальнего следования, но следует заранее уточнить информацию о его наличии в вашем поезде при покупке билетов, к тому же полезно заранее узнать и номер вагона-ресторана. Вагон-ресторан – это отдельный вагон, оборудованный комфортабельными сиденьями и удобными обеденными столами, плотно прикрепленными к полу. Кроме столовой зоны, в вагоне, конечно же, есть кухня, оборудованная холодильником, плитой, рабочим пространством (столешницами) и раковинами. Электрическая техника (плита, холодильник, чайник, кофе-машина) в передвижном ресторане работают за счет электроэнергии поезда.

Режим работы вагонов-ресторанов в разных поездах обычно стандартен – с 8 утра до 24 ночи. Иногда ресторан работает до последнего посетителя, но это уже дело случая. В течение дня могут быть несколько небольших (по 30-40 минут) перерывов, в которые будут проводиться санитарные мероприятия и тщательная уборка. Некоторые фирмы, обслуживающие вагоны-рестораны, предпочитают другой график работы: несколько часов на завтрак, обед и ужин с длительными перерывами между ними. Поэтому расписание ресторана следует узнать заблаговременно.

Штат сотрудников вагона-ресторана обычно насчитывает не более 3-4 человек: повар, помощник повара, официант и мойщик посуды. Повар в вагоне ресторана работает по принципу «заказ-блюдо», то есть после заказа придется некоторое время подождать, особенно если кроме вас в вагоне находится много людей. Средняя вместимость вагонов-ресторанов – 40-50 человек.

Разумеется, в поездах дальнего следования существует множество повышенных требований к свежести и качеству приготовленной еды. Как правило, в меню вагонов-ресторанов РЖД представлены привычные российским гражданам домашние блюда. На завтрак чаще всего предлагают каши, бутерброды с белым хлебом, вареные яйца и яичницы, чай и кофе. Нередко несколько блюд, типичных для завтрака, объединяют в комплексные наборы, которые обойдутся в 300-500 рублей и более.

На обед обычно предлагают исконно русские щи, солянки, борщи, бульоны, рагу, гуляши, сосиски, белый хлеб и салаты из свежих овощей, а из напитков – чай, кофе и какао. Опять же в большинстве ресторанов есть вариант заказать комплексный обед (бизнес-ланч), но блюда можно заказывать и по отдельности. Цены на обеды уже кусаются сильнее и могут достигать до 1000 рублей за несколько блюд.

На ужин пассажирам предлагается множество сытных мясных блюд – отбивные, тушеное мясо, шницели, запеченная и жареная рыба, мясные субпродукты, запеченный картофель, колбасы, сырные нарезки, свежие овощи и т.д. Ужины преимущественно стоят дороже всего, средняя цена за салат и одно мясное блюдо – 900-1000 рублей. Если

пассажиры захотят порадовать себя бутылочкой сухого красного вина на ужин, то можно смело добавлять 3-5 тысяч к общему чеку.

Таким образом, в ресторане поезда эти привычные, и, на первый взгляд, не такие уж и дорогие блюда, будут как минимум на 50% (а то и на 100%) дороже, чем в обычных городских столовых. Простому пассажиру это не всегда понятно, поэтому вагоны-рестораны не очень-то популярны в российских поездах. Тем не менее, высокие цены на продукты питания просто необходимы, чтобы обеспечить функционирование всех систем, связанных с хранением и приготовлением качественной пищи в условиях долгой дороги.

Вагон-ресторан отличается высоким уровнем обслуживания, официанты сами сервируют стол, приносят блюда и убирают за гостями. В кафе-буфете (иногда оно именуется как вагон-кафе) несколько другие распорядки, ведь главный принцип там – это самообслуживание. В кафе стоит небольшой ларек, в меню которого можно найти готовые бутерброды, закуски, различные снеки (чипсы, сухарики, орешки), сладкая выпечка, конфеты, газированные напитки, чай и кофе. В некоторых кафе-буфетах можно найти и горячие блюда. У российских пассажиров этот формат питания пока более популярен, чем посещение вагонов-ресторанов. Возможно, это связано с меньшей стоимостью продаваемых там продуктов и быстрым обслуживанием.

Таким образом, питание в вагоне-ресторане – это дело довольно дорогое, но зачастую необходимое в поездах дальнего следования. Требования, предъявляемые к продуктам, поварам и официантам в вагонах, настолько высоки, что практически исключают возможность пищевого отравления и расстройства желудка. Именно поэтому стоит отдать этому способу питания свое предпочтение в многодневных путешествиях.

## 2 УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ В ВАГОНАХ ПОВЫШЕННОЙ КОМФОРТНОСТИ

В стоимость проезда в вагонах повышенной комфортности включены следующие виды услуг:

- стоимость постельного белья;
- предоставление печатной продукции;
- стоимость санитарно - гигиенического набора;
- питание (количество рационов в зависимости от дальности поездки).

Перечень печатных изданий, включаемых в комплект печатной продукции для пассажиров вагонов повышенной комфортности, утверждается Департаментом по связям с общественностью ОАО «РЖД». Полученные комплекты печатной продукции доставляются проводниками в вагоны повышенной комфортности и раскладываются в купе. При наличии разнообразного ассортимента печатных изданий возможно предложение продукции на выбор пассажира вагона повышенной комфортности. Предоставление печатных изданий пассажирам вагонов повышенной комфортности осуществляется с соблюдением следующих требований:

- ежедневные газеты предоставляются в день их выпуска;
- в праздничные и выходные дни количество газет может быть изменено (замена на еженедельные издания), возможно включение печатных изданий для детей; в случае выдачи детского набора ежедневное издание не выдаётся
- еженедельные печатные издания (газеты, журналы), предоставляются не позднее трёх дней со дня их выпуска.
- ежемесячные печатные издания (журналы) предоставляются в течение календарного месяца.

Предоставление пассажирам наборов предметов первой необходимости и гигиены в вагонах повышенной комфортности, осуществляется работниками поездных бригад пассажирских вагонов с соблюдением санитарных правил и норм.

Постельные принадлежности и санитарно-гигиенические наборы предоставляются в индивидуальной упаковке с логотипом дороги.

Для обеспечения личной безопасности пассажиров осуществляются дополнительные меры, состоящие в сопровождении сотрудниками охранных подразделений поездов с вагонами повышенной комфортности на всём маршруте следования поезда.



Работники поездных бригад предоставляют для обслуживания пассажиров предметы сервировки: фарфорофаянсовую посуду (чайные пары, кофейные пары, тарелки мелкие), столовые приборы (ложки чайные, ложки кофейные из нержавеющей стали), сортовое стекло (стаканы, бокалы, рюмки).

Работники вагона-ресторана используют для обслуживания пассажиров фарфорофаянсовую посуду (тарелки, салатники), торговый инвентарь (официантские подносы, развозные тележки).

Кипятком для приготовления горячих напитков (чая, кофе) обеспечивают пассажиров работники поездных бригад.

Использованная посуда убирается по мере необходимости работниками вагона-ресторана или работниками поездных бригад.

После приёма пищи пассажирами работники поездных бригад убирают использованную одноразовую посуду в мешки одноразового пользования.

Исходя из этого можно провести сравнительный анализ между вагонами купе и СВ (города Тюмень, следующие по направлению Нижневартовск-Адлер)

Таблица 2.1 Сравнительная классификация вагонов

Классификация вагонов	Купе	СВ
Питание	Не входит в стоимость билета (Можно приобрести у проводника за отдельную плату)	Входит в стоимость билета. И как бонус выдается ланч
Кондиционирование вагона	Не во всех вагонах	Во всех вагонах
Душевая комната	Нет	Только для проводника (В Тюменских вагонах не предоставляется такая услуга)
Пресса	Не входит в стоимость билета (Можно приобрести у проводника за отдельную плату)	Входит в стоимость билета
Постельное белье	Входит в стоимость билета	Входит в стоимость билета
Перевозка животных	Не во всех вагонах	Разрешена

Стоимость билета на нижнюю полку по направлению Тюмень - Пыть-Ях	С бельем, 3684 Р	с бельем, 5 886 Р
--	------------------	-------------------

Из вышеприведенного сравнительного анализа можно увидеть, что разница в билете довольно большая, 2202 рубля. Но в отличие от купе, СВ предоставляет пассажиру наибольшее количество услуг. Пассажиру не нужно беспокоиться из-за предстоящей поездки. СВ избавит от набивания чемоданов продуктами питания. Так же предоставит базовый набор для гигиены. Но достаточно ли хороши услуги, предоставляемые в вагоне СВ в реальной жизни.

На основании учета населенности вагонов выяснилось, что вместимость вагонов повышенной комфортности используется не полностью, меньше чем в остальном составе. Билеты в вагоны повышенной комфортности продаются последними. Возможной причиной может быть неудовлетворенность качеством предоставляемых услуг.

## 2.2 Стоимость питания и постельного белья в вагонах повышенной комфортности

Стоимость питания и постельного белья в вагонах повышенной комфортности  
таблица 6

Таблица 6 – Стоимость питания и постельного белья в вагонах повышенной комфортности

Тип вагона	Класс обслуживания	Питание	Постельное белье/плед
Люкс	1А, 1И, 1М	929	743
	1Б	748	372
СВ	1Э	748	372
	1Т	350	269
	1Е	749	269
	1Ф, 1Х	-	372

Таблица 7 – Услуги, предоставляемые в СВ и люкс класса

Класс	Комплекс предоставляемых пассажирам услуг, стоимость которых
-------	--

вагонов	включается в стоимость билета
СВ класс	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Предоставление питания</li> <li>- Предоставление печатной продукции (не менее двух наименований)</li> <li>- Предоставление набора предметов первой необходимости и гигиены: обеспечение комплектом постельных принадлежностей обеспечение санитарно-гигиеническим набором из трех предметов</li> <li>- Осуществление дополнительных мер по обеспечению личной безопасности пассажиров (сопровождение поезда сотрудниками охранных подразделений)</li> </ul>
Люкс класс	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Предоставление питания;</li> <li>- Предоставление печатной продукции (не менее 5 наименований);</li> <li>- Предоставление набора предметов первой необходимости и личной гигиены: обеспечение комплектом постельных принадлежностей;</li> <li>- Обеспечение санитарно - гигиеническим набором (не менее 5 предметов);</li> <li>- Осуществление дополнительных мер по обеспечению личной безопасности пассажиров (сопровождение поезда сотрудниками охранных подразделений);</li> <li>- Обслуживание пассажиров с применением предметов сервировки улучшенного качества</li> </ul>

## 2.5 Разработка плана исследования

Исследование описательное, так как направленно на описание отношения пассажиров к качеству услуг в вагонах повышенной комфортности. Для него использовались первичные данные. Сбор, которых осуществлен путем опроса, основанного на использовании структурированных вопросов закрытого и открытого типа. Все опрашиваемые отвечали на одни и те же вопросы.

Вопросник состоит из двух частей: обращения и основной части.

Главная задача обращения - убедить респондента принять участие в опросе. Оно содержит цель опроса, показывает, какую пользу получит респондент, приняв участие в опросе, кто проводит данный опрос, сколько потребуется времени для ответа на вопросы.

Всего 5 вопросов, контрольных вопросов нет. Сама анкета имеет дату, номер поезда, где проводился опрос, классность вагона.

Вопросы краткие, сфокусированы, имеют четкую терминологию и очень конкретно сформулированы, в нейтральной тональности, без положительной или отрицательной

оценки. Короткие, уместаются на одном листе формата А-4. Пример анкеты приводится в приложении 1.

Разработка выборочного плана и определение объема выборки включает принятие трех решения.

Первое: кого опрашивать. В нашем случае - это пассажиры вагона повышенной комфортности. Второе-какое количество необходимо опросить? Объем выборки обычно составляет 5%, но чем больше выборка, тем надежней. Общее количество вагонов повышенной комфортности составляет 29 вагонов, то есть 986 мест. Выборка должна быть не меньше 50 человек. Но из-за неожиданной самоизоляции, количество пассажиров резко сократилось. И принялось решение опросить более меньшее количество людей. На опрос ответили 19 человек.

Третье - каким образом следует отбирать членов выборки? В нашем случае использовался метод случайного отбора.

#### 2.5.1 Анализ полученных результатов

В результате проведенного опроса выяснилось:

1. в вагонах повышенной комфортности пассажиры хотели бы питаться:

- Один раз 14%
- Два раза 27%
- Три раза 51%
- Не желают питаться 8%

Подавляющее большинство пассажиров хотели бы получать трех разовое питание.

При этом нужно обратить внимание, что практически нет, не желающих питаться.

2. Качество и ассортимент предлагаемых блюд:

- Устраивают 71,4%
- Не устраивают 28,6%

Отсюда можно наблюдать, что большинство пассажиров устраивает качество и ассортимент предлагаемых блюд. Но, нужно обратить внимание на пожелания об улучшении ассортимента блюд, так как процент неудовлетворенных, достаточно велик.

Основные пожелания по ассортименту блюд:

- Расширить ассортимент салатов
- Разнообразить горячие блюда
- Включить в меню больше овощных гарниров к горячим блюдам
- Добавить десерт в виде фруктов.

Высказывания расширить ассортимент горячих блюд говорят о том, что заявленное меню в трех вариантах на практике не реализуется;

3. Санитарно-гигиенический набор по перечню входящих в него предметов 87% устраивает

· 13% желают включить губку для обуви, для женщин принадлежности для личной гигиены.

Предложить руководству пересмотреть комплектацию санитарно-гигиенических наборов. Они могут быть различны для фирменных и пассажирских поездов. Для фирменного поезда взамен мыла включить губку для обуви.

4. Качество постельных принадлежностей устраивает всех опрошенных.

Предлагаемые услуги устраивают 75% опрошенных, и они считают, что этих услуг достаточно. 20% пассажиров СВ класса хотели бы воспользоваться телевизором для просмотра теле и видео передач. Пассажиры люкс класса желают посетить во время путешествия игровое и интернет купе. Также высказывались отдельные пожелания о возможности пользования феном. 5% хотели бы видеть в вагоне душ.

Большинство пассажиров устраивает качество и количество предлагаемых услуг, но тем ни менее, достаточно высокий процент желающих воспользоваться просмотром теле и видео передач, Интернет-купе. Высказывались пожелания по расширению ассортимента рациона питания и санитарно-гигиенического набора. Не желающих питаться практически нет. Так же нет претензий к качеству постельных принадлежностей.

Сбор данных осуществлялся проводниками вагонов пассажирских поездов одного направления (Нижевартовск-Адлер) с 19.03.2020 по 30.03.2020

Данное исследование показало, что большинство пассажиров устраивает качество и количество предлагаемых услуг, но 20% пассажиров хотели бы воспользоваться телевизором для просмотра теле и видео передач. Пассажиры люкс класса желают во время путешествия посетить игровое и Интернет купе. 5% хотели бы видеть в вагоне душ. Качество и ассортимент предлагаемых блюд не устраивает 32,7% опрошенных. Основное пожелание по улучшению качества в расширении ассортимента салатов и горячих блюд. Данное исследование требует проведения дополнительного процессуального исследования для определения экономической целесообразности введения дополнительных услуг пользования Интернетом и просмотра теле видео программ. Некоторые из пожеланий невозможно выполнить в силу конструкции пассажирского вагона и следует направить в конструкторский отдел вагоностроительного завода. Ограничениями данного исследования являются недостаток технических средств и отсутствие отдела маркетинга на предприятии. Эти ограничения могли оказать влияние на формирование небольшой выборки и

использование унифицированной анкеты для пассажирских и фирменных поездов, что усложняет обработку данных.

С целью повышения качества и увеличения объема оказываемых услуг, проанализировав представленные материалы опроса предлагаю:

- пересмотреть комплектацию санитарно-гигиенических наборов. Они могут быть различны для пассажирских поездов. Взамен мыла включить губку для обуви.
- рассмотреть экономическую целесообразность обустройства интернет купе и видео салона;

При выполнении данных рекомендации можно повысить качество услуг в вагонах повышенной комфортности.

На основании проведенного анализа было установлено, что для повышения качества услуг в вагонах повышенной комфортности, необходимо:

- оборудовать интернет-купе и видеосалон;
- пересмотреть комплектацию санитарно-гигиенических наборов. Они могут быть различны для пассажирских поездов. Взамен мыла включить губку для обуви.

Рассмотрим предполагаемые затраты на реализацию предложенных мероприятий в рамках данной дипломной работы таблица 7

Таблица 7 – Предполагаемые затраты на реализацию мероприятий

Направления затрат	Затраты на реализацию мероприятий, руб.
Губка для обуви 300 шт.	18 900
Ремонт пассажирского купе под купе-интернет	47 400
Покупка и монтаж электропроводки	8 600
Покупка и монтаж мягкого съемного оборудования	27 100
Покупка и монтаж компьютерной техники	110 000
Повышение заработной платы ПЭМу	6 000
Организация проводимости интернета	16 250
Итого:	234 250

Исходя из данных таблицы видно, что предполагаемые затраты на реализацию предложенных мероприятий составляют 234 250 рублей.

При оценке финансовой выгоды от предложенных мероприятий будем опираться на то, что в связи с улучшением качества услуг в вагонах повышенной комфортности удастся привлечь большее число пассажиров. В связи с этим, сделаем предположение, что выручка

компании увеличится с 860 000 рублей до 3 174 000 рублей. Это обусловлено увеличением пассажиропотока с 340 до 610 человек, при средней стоимости билета 5400 рублей.

Подробный расчет предполагаемых выгод от реализации предложенных мероприятий таблиц 8

Таблица 8 – Предполагаемые выгоды от реализации рекомендаций

Показатель	Месяцы реализации проекта					
	1	2	3	4	5	6
Пассажиропоток, чел.	340	380	420	460	500	540
Средняя стоимость одного билета, руб.	5400	5400	5400	5400	5400	5400
Выручка, руб.	860 000	1076000	1292000	1508000	1724000	1940000

Далее произведем оценку эффективности предложенных рекомендаций, используя формулу индекса рентабельности инвестиций (ROI), который рассчитывается как отношение чистой прибыли к вложенным инвестициям.

В данном случае

$$ROI = (1\ 940\ 000 - 234\ 250) / 234\ 250 = 7,28$$

Рекомендации считаются целесообразными при  $ROI > 1$ .

Значение данного показателя превышает необходимую норму, что говорит об эффективности предложенных мероприятий. Другими словами, на каждый вложенный рубль в реализацию разработанных рекомендаций по улучшению качества сервисного обслуживания пассажиров, компания получит 728% прибыли, что является хорошим показателем качества рекомендаций.

Помимо экономического результата комплекс предложенных мероприятий будет иметь социально-психологический положительный эффект, который выразится в улучшении имиджа компании за счет повышения качества предоставляемых услуг. Это позволит повысить лояльность пассажиров.

Таким образом, в данной главе была обоснована экономическая эффективность предложенных рекомендаций по улучшению качества услуг, предоставляемых в вагонах повышенной комфортности.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе исследования была дана сравнительная характеристика спального вагона и вагона-люкс между собой и сделан вывод, что путешествие с такими билетами как «Люкс» отличный вариант для ценителя уединения, комфорта и роскоши. Такие места – самые дорогие, но в приближенных к домашним условиям путешествие пролетит незаметно и принесет только положительные эмоции.

- изучена литература по теме, в том числе интернет-источники;
- рассмотрены типы и классы обслуживания в вагонах повышенной комфортности;
- рассмотрено питание в вагонах повышенной комфортности;
- дана сравнительная характеристика вагонов повышенной комфортности от обычных вагонов;
- рассмотрены особенности оформления документов в вагонах повышенной комфортности.

На основании, исследования на тему «Особенности оформления документов и проезда в вагонах повышенной комфортности», можно сделать вывод, вагоны повышенной комфортности действительно предназначены для дорогого сегмента и хорошо обеспеченных пассажиров и соответствуют данному званию безоговорочно.

### **Список литературы:**

- 1 ГОСТ 51004-96 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества
- 2 Зоркова Е.М. Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров (по видам транспорта): учебник / Е.М. Зоркова. – Москва: ФГБУ ДПО «УМЦ ЖДТ», 2018. – 188 с.
- 3 Мое право. Железнодорожные перевозки [Электронный ресурс]. – URL: <https://moepravo.guru/sfera-uslug>
- 4 ОАО «РЖД» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.rzd.ru/>
- 5 СЦБИСТ – Железнодорожный форум [Электронный ресурс]. – URL: <http://scbist.com/>
- 6 FB. СВ: что за вагоны, фото и отзывы [Электронный ресурс]. – URL: <https://fb.ru/article/421444/sv-cto-eto-za-vagon-opisanie>