

Мезенин Денис Алексеевич

магистрант

Научный руководитель

Рачек Светлана Витальевна

д-р экон. наук, профессор

ФГБОУ ВО «Уральский государственный университет путей сообщения»

г. Екатеринбург, Свердловская область

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК

Аннотация: целью работы является исследование проблем управления качеством предоставляемых услуг на железнодорожном транспорте. В статье дается характеристика современных цифровых транспортных услуг, поднимается вопрос эффективной подготовки персонала в части использования передовых технологий обучения, приводится характеристика предоставления услуг компанией ОАО «РЖД». В заключение работы отмечается, что оцифровка обратной связи от клиентов компании ОАО «РЖД» является основополагающим аспектом для постоянного совершенствования качества предоставления услуг и поддержания имиджа компании.

Ключевые слова: обучение, цифровые услуги, РЖД, обратная связь, эффективность.

Спрос на железнодорожный транспорт неуклонно растет во всем мире, особенно в мегаполисах с растущим населением. Даже в Европе, где рост населения идет медленнее, прогнозы показывают рост доли железнодорожного транспорта.

Оптимизация расходов на техническое обслуживание и эксплуатацию является одной из самых больших проблем, стоящих перед транспортной отраслью. Неэффективность влияет на итоговые показатели и ухудшает качество обслуживания пассажиров. В связи с этим компания ОАО «РЖД» занялась собственной уникальной программой обучения сотрудников, в которой учитываются все потребности пассажиров.

Современные цифровые транспортные услуги предлагают широкий спектр способов повышения операционной эффективности и принятия обоснованных решений по управлению железнодорожными операциями с использованием надежных данных. Благодаря использованию инновационного подхода к обучению, можно гарантировать, что персонал сможет получить максимальную отдачу от технологических систем и сможет быстро преодолеть любые проблемы, если они возникнут. Адаптивный процесс обучения также не обременителен по времени, логистике или бюджету, а обучение адаптировано к потребностям и требованиям каждого пользователя. Например, анализ данных позволяет сравнивать результаты работы команд с рядом показателей, что подчеркивает любые потребности в дальнейшем обучении и персонализированных решениях для обучения. Наличие обратной связи от пассажиров также дает операторам более глубокое понимание опыта, чтобы услуги могли быть скорректированы для лучшего удовлетворения их потребностей. Аналитические данные о времени ожидания, заполняемости платформ и поездов, также могут помочь сэкономить время и ресурсы, помогая принимать решения по оперативному управлению железнодорожными перевозками [1, с. 14].

Эффективная подготовка персонала необходима для предоставления безопасных, эффективных и надежных транспортных услуг клиентам.

Благодаря сочетанию моделирования, классной комнаты и расширенной аналитики данных, такой как искусственный интеллект, компания ОАО «РЖД» способна адаптировать обучение к потребностям и требованиям каждого пользователя.

Передовые технологии обучения, анализ данных и онлайн обучение позволяет проводить обучение в любое время и в любом месте. Адаптивный процесс обучения не обременителен по времени, логистике или бюджету.

Такой подход гарантирует клиентам максимальную выгоду от решений, выходящую далеко за рамки первоначальной установки, и максимальную экономию ресурсов.

В результате обучения управление железнодорожными операциями значительно улучшилось, поскольку персонал может обеспечить более безопасный и качественный сервис. Это помогает улучшить производительность, качество обслуживания пассажиров и, в конечном счете, доходы поставщиков услуг.

Обратная связь с клиентами имеет важное значение для управления железнодорожными операциями. Она может помочь скорректировать инвестиционные решения, помочь адаптировать сегментированные пассажирские коммуникации и предоставить действенную информацию об удовлетворенности клиентов.

Компания ставит пассажиров на первое место, предоставляя им возможность дать обратную связь о качестве услуг в режиме реального времени. Независимо от того, идет ли речь об организации уборки подвижного состава или других объектов железнодорожной инфраструктуры, или же благодарности, пассажирам предоставлено право голоса, обеспечивая при этом новые уровни своевременной информации, основанной на данных, для информирования управления железнодорожными операциями [2, с. 16].

Поскольку каждая поездка имеет значение, ОАО «РЖД» стремится создать исключительный опыт, предлагая лучшие дневные и ночные поезда для 1 млрд. пассажиров ежегодно.

Компания предлагает полный спектр услуг в пути: вагон-ресторан, интегрированные услуги первого класса, корзина продаж, онлайн оформление проездных и перевозочных документов, предварительный заказ.

Поскольку комфорт и безопасность пассажиров являются основополагающими аспектами качества, компанией ОАО «РЖД» организовано проведение обслуживания подвижного состава перед выдачей его в рейс в части технического обслуживания и проведения уборки поездов для комфортного пребывания пассажиров в пути следования.

ОАО «РЖД» отвечает за оснащение поездов, готовит, управляет и хранит все необходимые продукты для бесперебойного предоставления услуг в пути следования и обеспечения комфорта пассажиров. Таким образом, компанией

налажена полная и согласованная цепочка поставок: управление закупками и запасами; синхронизированная погрузка и разгрузка продуктов, контейнеров и материалов; а также услуги диагностики и контроля перед отправлением. Технические группы следят за всеми процессами погрузки по коммерческим и обоснованным причинам и гарантирует наиболее эффективную установку для железнодорожных операторов.

Полный спектр услуг, предлагаемых компанией, охватывает каждую часть поездки: прием, помощь, информация, продажа и проверка билетов, контроль доступа, помощь с багажом, бронирование гостиниц и такси. Также сопровождаются пассажиры с особыми потребностями: детьми, пожилыми людьми и людьми с ограниченными физическими возможностями [3, с. 53].

В заключении хотелось бы отметить, что поезд является символом промышленного развития и национальной гордости для многих стран. За последние пять лет значение пассажиро-километров выросло более чем на 10 процентов, тем самым стимулируя железнодорожную отрасль, которая действительно может продолжать продвигать инновационные технологии вперед. Оцифровка имеет основополагающее значение для способности железнодорожного транспорта превращаться в экономически жизнеспособный и экологически чистый вид транспорта, способный удовлетворять все пожелания пассажиров [4, с. 19].

Список литературы

1. Ефимова О.В. Процессное управление и цифровые трансформации в транспортном бизнесе: учебное пособие / О.В. Ефимова. – М.: Прометей, 2020. – 222 с. – ISBN 978-5-907244-67-2.

2. Зябиров Х.Щ. Оптимизация принятия решений в управлении перевозочным процессом на железнодорожном транспорте (теория, практика, перспективы): монография / Х.Щ. Зябиров, И.Н. Шапкин. – М.: Финансы и статистика, 2021. – 424 с. – ISBN 978-5-00184-053-4.

3. Лёвин Б.А. Цифровая железная дорога: принципы и технологии / Б.А. Лёвин, В.Я. Цветков // Мир трансп. – 2018. – Т. 16, №3. – С. 50–61.

4. Обухов А.Д. Оперативно-технологическая связь. Железнодорожный транспорт: учебное пособие для спо / А.Д. Обухов. – СПб.: Лань, 2022. – 168 с. – ISBN 978-5-8114-8852-0.