

Современные направления развития организации обслуживания пассажиров в железнодорожных вокзальных комплексах*

Modern Trends in the Development of Passenger Service Organization in Railway Station Complexes

Т. МАРУЩАК

Марущак Татьяна Борисовна, канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой «Управление в социальных и экономических системах, философия и история» Уральского государственного университета путей сообщения (г. Екатеринбург). E-mail: tmar@mail.ru

В настоящее время продолжается активное развитие железнодорожных вокзалов с целью их превращения в современные транспортно-пересадочные узлы с развитой общественно-деловой функцией, направленной на удовлетворение многообразных потребностей всех категорий клиентов ОАО «РЖД». В статье представлены результаты анализа современных тенденций организации обслуживания пассажиров в вокзальных комплексах и определены приоритетные направления совершенствования сервисных зон на вокзалах.

Ключевые слова: вокзальный комплекс, железнодорожный вокзал, пассажир, карта пути клиента, зона обслуживания.

At present, active development of railway stations continues with the aim of turning them into modern transport and interchange hubs with a developed social and business function aimed at satisfying the diverse needs of all categories of JSCo 'Russian Railways' customers. The article presents the results of the analysis of current trends in the organisation of passenger service in railway station complexes and identifies priority areas for improving service areas at railway stations.

Key words: station complex, railway station, passenger, customer journey map, service area.

Основные положения

1. Изучены теоретические основы организации обслуживания пассажиров в вокзальных комплексах.
2. Проанализированы современные тенденции организации обслуживания пассажиров на вокзалах.
3. Выявлены ключевые направления развития обслуживания пассажиров в исследуемом вокзальном комплексе.

Введение

В сегодняшнее быстро меняющееся время транспортные вокзалы пре-вращаются в центры социальной и экономической активности, где пассажиры могут не только ожидать тот или иной вид транспорта, но и совершать покупки, питаться, отдыхать и развлекаться. Это открывает возможности создания уникальных пространств, отвечающих потребностям пассажиров, привлечения широкого круга посетителей, а также инвесторов.

Современный железнодорожный вокзальный комплекс представляет собой совокупность вокзала и прилегающей к нему территории, зданий, сооружений и других объектов конструктивно, технологически или иным образом связанных с железнодорожным вокзалом и подчиненных единому режиму управления, функционирования и развития [1].

* Ссылка на статью: Марущак Т.Б. Современные направления развития организации обслуживания пассажиров в железнодорожных вокзальных комплексах // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2025. № 1. С. 65–69. DOI: 10.34773/EU.2025.1.11.

Цель исследования – анализ современных тенденций организации обслуживания пассажиров в вокзальных комплексах, определение приоритетных зон развития организации обслуживания пассажиров на исследуемом вокзале. Объект исследования – вокзальный комплекс Екатеринбурга. Предмет исследования – зоны обслуживания пассажиров на вокзале Екатеринбурга.

Методы

В исследовании использованы следующие методы: для изучения современных тенденций развития обслуживания пассажиров в вокзальных комплексах – анализ научной литературы, сравнения и сопоставления; для выявления проблемных сервисных зон – анализ отзывов пассажиров и посетителей вокзала; для наглядного представления пути перемещения клиента по вокзалу – графический метод.

Результаты

К основной тенденции развития зарубежных железнодорожных вокзалов относится преобразование традиционных вокзалов в терминалы, обеспечивающие взаимодействие различных видов транспорта. Кроме обеспечения пассажиров всеми необходимыми транспортными услугами, терминалы выполняют также функции бизнес- и торгово-развлекательных центров (например, железнодорожные вокзалы в Берлине, Сеуле, Пекине, Кембридже и др.) [3]. На основе анализа научной литературы [2–6] обобщим современные тенденции развития обслуживания пассажиров в вокзальных комплексах России и мире (табл. 1). Ключевые тенденции связаны с автоматизацией, цифровизацией и роботизацией.

Таблица 1

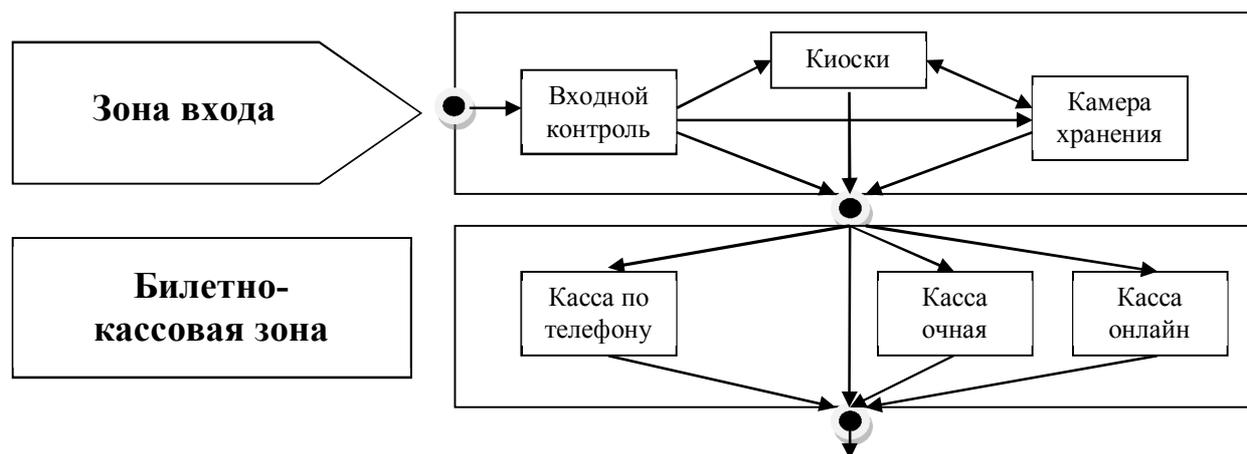
Современные тенденции развития обслуживания пассажиров на вокзальных комплексах

| Тенденция | Характеристика |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Мобильные приложения для обслуживания пассажиров | Использование пассажирами приложения вокзального комплекса для бронирования услуг, осуществления заказов или платежей, поиска информации |
| Онлайн-карты вокзалов | Отражение пути пассажира по мере его перемещения по вокзальному комплексу |
| Роботизация | Использование роботов в буфетах и киосках для создания уникального и современного опыта обслуживания |
| Искусственный интеллект и аналитика данных | Применение искусственного интеллекта для анализа данных о поведении клиентов позволяет прогнозировать их потребности, создавать персонализированные предложения и улучшать качество обслуживания |
| Система самообслуживания | Появление киосков для печати билетов или автоматизированных стоек регистрации позволяет сократить время ожидания и упростить процесс получения необходимой информации или услуг для клиентов |

Рассмотрим процесс обслуживания пассажиров на примере вокзального комплекса Екатеринбурга. На основе систематизации зон предлагаемых на вокзале услуг представим их в виде схемы перемещения клиента от входа на вокзал до его посадки в поезд (рисунок).

Для визуализации пути клиента был использован метод Customer Journey Map (CJM) [7]. Он позволяет компаниям взглянуть на взаимодействие с клиентами комплексно, увидеть основные точки касания, узнать, какие трудности возникают на пути клиента и улучшить пользовательский опыт [8].

Любая услуга на вокзальном комплексе имеет свои основные функции. Несмотря на постоянное совершенствование и улучшение, функции остаются основополагающими для создания комфортных условий при ожидании поезда. В таблице 2 приведем полный перечень зон обслуживания и характеристику предоставляемых услуг на вокзале Екатеринбург.



Фрагмент карты пути клиента по вокзалу Екатеринбург

Таблица 2

Характеристика предоставляемых услуг на вокзале Екатеринбург

| Услуга | Характеристика |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Зона входа | |
| Входной контроль | Обеспечение безопасности пассажиров и посетителей вокзала; контроль прохода через входные точки; проверка билетов и документов |
| Камера хранения | Предоставление безопасного места для хранения вещей пассажиров; выдача уникальных номеров или ключей для идентификации вещей |
| Киоски | Предоставление различных товаров и услуг для пассажиров; продажа газет, журналов, книг, напитков, закусок и других товаров; их удобное расположение для быстрого доступа пассажиров |
| Билетно-кассовая зона | |
| Касса по телефону | Продажа билетов по телефону с доставкой или самовывозом; предоставление информации о расписании поездов, ценах и наличии билетов |
| Касса очная | Продажа билетов лично через кассу на вокзале; помощь пассажирам с выбором маршрута, типа поезда и др.; прием наличных и безналичных платежей |
| Касса онлайн | Продажа билетов через интернет на официальном сайте или специализированных платформах; возможность выбора места в вагоне, типа поезда и класса обслуживания; электронный билет для удобства пассажиров |
| Сервисная зона | |
| Зал повышенной комфортности | Обеспечение комфортного пребывания для пассажиров бизнес-класса; предоставление удобных кресел, рабочих столов, Wi-Fi и других услуг; возможность заказа закусок, напитков и других сервисов |
| Кофейня | Продажа разнообразных напитков, закусок, десертов и др. легких перекусов; уютная обстановка для отдыха и приятного времяпрепровождения |
| Буфет | Предоставление горячих и холодных блюд, закусок, напитков и сладостей; возможность приобретения еды на вынос |
| Комната отдыха | Обеспечение уединенного и спокойного отдыха для пассажиров; удобные кресла или диваны для отдыха и релаксации; возможность использования туалета, душа или других удобств |
| Сервис «Бери заряд» | Предоставление возможности зарядить мобильные устройства; обеспечение безопасной зарядки; помощь в устранении неполадок |
| Капсульный отель | Предоставление пассажирам временного размещения при необходимости ожидания; обеспечение комфортных условий отдыха, включая удобную мебель и услуги; безопасность пребывающих в капсульном отеле |
| Зал ожидания | Обеспечение комфортного пребывания для пассажиров в ожидании поезда; предоставление удобных сидений, информационных табло, Wi-Fi и других услуг; обеспечение чистоты, порядка и безопасности |
| Зал переговоров | Предоставление пространства для проведения деловых или личных переговоров, необходимой технической оснащенности (проектор, доска и т.д.); обеспечение конфиденциальности и комфорта для участников переговоров |

| Информационная зона | |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Справочная онлайн | Предоставление информации о расписании поездов, ценах на билеты и др. услугах; онлайн-консультации по вопросам покупки билетов, маршрутам и условиям перевозки; организация онлайн-продажи билетов и дополнительных услуг |
| Табло | Отображение актуальной информации о расписании прибытия и отправления поездов; предоставление информации о платформах, номерах поездов, времени задержек; обновление данных о статусе поездов и возможных изменениях в расписании; предоставление информации о дополнительных услугах на вокзале (кафе, магазины, аптеки) |
| Справочная очная | Предоставление информации о расписании поездов, ценах на билеты и др. услугах; консультации по маршрутам, типам поездов и классам обслуживания; продажа билетов, помощь с выбором места в вагоне и т.п. |
| Зона выхода | |
| Табло | Отображение информации о времени отправления поездов и платформе выхода; обновление информации о задержках, изменениях в расписании; обеспечение пассажиров актуальной информацией для своевременного выхода на посадку |
| Услуга носильщика | Помощь пассажирам с транспортировкой и переноской багажа; обеспечение безопасности и целостности багажа при перемещении; удобство и оперативность в транспортировке багажа до места назначения |
| Выход на посадку | Организация порядка выхода на платформу и посадки в поезд; контроль действительности билетов и документов пассажиров перед посадкой; обеспечение безопасности и комфорта пассажиров при посадке на поезд |

Обсуждение

В 2023 году Дирекцией железнодорожных вокзалов было проведено комплексное исследование, целью которого было получение независимой оценки качества оказываемых на вокзальных комплексах услуг, изучение потребительского опыта при пользовании услугами, выявление «болевых точек» при оказании услуг, снижающих их качество, и барьеров, препятствующих пользованию услугами. В оценках принимали участие 50 вокзалов России по таким услугам как бизнес-зал, зал комфорт, комфорт +, автоматические камеры хранения, носильщики, информационные терминалы, кофейни «Вокзалы России», пребывание на вокзалах. Метод исследования – «тайный покупатель».

По результатам исследования вокзальных комплексов России респонденты отмечают, что вокзалы меняются в лучшую сторону, т.к. создана привлекательная внешняя и внутренняя инфраструктура, растет количество предоставляемых услуг, повышается качество сервиса. Однако были выявлены следующие недостатки: неудовлетворительное качество связи, низкая доступность сотрудников вокзала, слабое стремление сотрудников взаимодействовать с клиентами, невысокое качество и узкий ассортимент еды и напитков, низкий уровень информированности о дополнительных услугах. В целом удовлетворенность услугами вокзального комплекса Екатеринбург несколько ниже (86 %), чем в среднем по всем вокзалам России (медиана – 89 %).

Для определения направлений развития обслуживания пассажиров и повышения качества предоставляемых услуг в вокзальном комплексе Екатеринбург был проведен анализ обращений пассажиров и посетителей вокзала. Оставлять отзывы можно на сайте вокзала, в мобильном приложении, в книге жалоб и предложений и т.д.

Анализ обращений показал, что в большинстве случаев благодарности клиенты вокзала Екатеринбург оставили на темы: обеспечение безопасности – 40 %; организация обслуживания маломобильных групп населения – 25 %; обслуживание пассажиров – 20 %.

Наиболее часто пассажирами высказывались предложения по совершенствованию таких направлений деятельности вокзального комплекса как организация обеспечения безопасности (26 %); уборка помещений вокзального комплекса (14 %); наличие и корректность визуальной и звуковой информации (10 %). В результате проведенных исследований были выявлены недостатки (табл. 3), которые будут взяты за основу при определении направлений развития организации обслуживания пассажиров вокзала Екатеринбург.

Недостатки в обслуживании пассажиров вокзала Екатеринбург

| Зона обслуживания | Выявленные недостатки |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Зона входа | Частое скопление людей на входном контроле |
| | Отсутствие возможности пройти с кухонным ножом |
| Билетно-кассовая зона | Появление очередей из-за недостаточного количества открытых касс |
| | Ограниченная информация о возможности пересадок на другие виды транспорта |
| Сервисная зона | Ограниченное количество развлечений в период ожидания поезда |
| | Отсутствие мест пребывания для домашних животных |
| | Отсутствие возможности бронирования услуг |
| Информационная зона | Малопонятная навигация по вокзальному комплексу для пассажиров и маломобильных групп населения |
| | Слабая информированность пассажиров о предоставляемых железнодорожных турах |
| Зона выхода | Недостаточная информация об оплате услуги носильщика и его пребывании |

Заключение

Вокзальный комплекс является ключевым транспортным узлом, обслуживающим тысячи пассажиров ежедневно. Работники железнодорожного вокзала играют важную роль в обеспечении комфорта и безопасности пассажиров, а также в создании положительного опыта путешествия. Внимание к потребностям пассажиров и стремление к инновациям позволяют создавать более удобные и эффективные сервисы. По выявленным направлениям развития организации обслуживания пассажиров вокзального комплекса Екатеринбург предложены конкретные мероприятия, которые будут рассмотрены в дальнейших исследованиях.

Литература

- Куликова Е.Б., Евреенова Н.Ю.. Техничко-технологические особенности работы вокзальных комплексов и транспортно-пересадочных узлов: учебное пособие. М.: Российский университет транспорта, 2020. 123 с.
- Неганов С.А., Неганова В.П. Качество услуг: расхождение между ожиданиями потребителей и предложениями поставщиков // Транспорт: логистика, строительство, эксплуатация, управление: сборник трудов Междунар. научно-практич. конф., Екатеринбург, 18 мая 2023 г. Том Выпуск 7 (255). Екатеринбург, 2023. С. 267–269.
- Паршина В.С., Гилева О.В. Расширение сервиса в вокзальных комплексах // Инновационный транспорт. 2023. № 2 (48) С. 38–42.
- Паршина В.С. Совершенствование бизнес-процессов вокзального комплекса на основе цифровых технологий // Вестник Уральского государственного университета путей сообщения. 2022. № 4 (56). С. 60–67.
- Стандарт развития вокзальных комплексов и прилегающих территорий ОАО «РЖД». М., 2023. Книга 1. 507 с.
- Тимакова Р.Т., Ильюхина Ю.В. Современные тенденции устойчивого развития «доступной среды» на железнодорожном транспорте // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. 2022. Т. 84. № 1 (91). С. 410–417.
- CJM – карта пути клиента: что это и зачем нужно бизнесу [Электронный ресурс]. URL: http://www.sberbank.ru/ru/s_m_business/pro_business/cjm-karta-puti-klienta-chto-eto-i-zachem-nuzhno-biznesu
- Customer journey map [Электронный ресурс]. URL: <https://sendpulse.com/ru/support/glossary/customer-journey-map>