На правах рукописи

**Бычкова Анна Алексеевна**

**Методы повышения уровня сервисного обслуживания**

**на железнодорожных вокзалах**

Специальность 05.22.08 – Управление процессами перевозок

**Автореферат**

диссертации на соискание ученой степени

кандидата технических наук

Москва – 2013

Работа выполнена в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Московский государственный университет путей сообщения» на кафедре «Эксплуатация железных дорог».

Научный руководитель - доктор технических наук, профессор Апатцев Владимир Иванович.

Официальные оппоненты:

- Пазойский Юрий Ошарович, доктор технических наук, профессор, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный университет путей сообщения», заведующий кафедрой «Железнодорожные станции и узлы»;

- Каликина Татьяна Николаевна, кандидат технических наук, профессор, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Дальневосточный государственный университет путей сообщения», заведующая кафедрой «Управление эксплуатационной работой».

Ведущая организация – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Самарский государственный университет путей сообщения».

Защита состоится «19» февраля 2013г. в 13 ч. 00 мин. на заседании диссертационного совета Д 218.005.07 при федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования Московском государственном университете путей сообщения МГУПС (МИИТ) по адресу: 127994, г. Москва, ул. Образцова, д.9, стр.9, ауд. 2505.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке университета.

Автореферат разослан «17» января 2013г.

Ученый секретарь диссертационного совета,

доктор технических наук, профессор А.В. Горелик

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы. Развитие сервиса в пассажирских перевозках, в том числе на 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.

Железнодорожный вокзал представляет собой совокупность станционных зданий, сооружений и обустройств, необходимых для обслуживания пассажиров и предоставления им сопутствующих услуг, имеет специальный штат сотрудников и единый экономико-хозяйственный механизм организации производственной деятельности. Его назначение заключается в обеспечении безопасного, быстрого и удобного массового обслуживания пассажиров при приеме и отправлении их со станции; предоставлении разнообразных дополнительных 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. Учитывая функциональную значимость вокзала в системе сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте, повышение уровня сервисного обслуживания пассажиров на железнодорожных вокзалах является одним из наиболее эффективных направлений развития пассажирских перевозок.

Уровень сервисного обслуживания можно определить, дав оценку основным показателям качества услуг. Проблемы формирования показателей качества услуг, определения уровня сервисного обслуживания и методы его повышения отличаются особой методической сложностью, обусловленные тесной, сложной и органично сочетающейся взаимосвязью между различными заинтересованными сторонами предоставляемых услуг (поставщиками, обществом, потребителями и т.д.). При этом в силу различных интересов, воспитания, психологических и многих других общечеловеческих свойств оценочная шкала выполнения требований у каждой из сторон может значительно отличаться.

Способность компании зарабатывать деньги зависит от впечатления, которое все ее сотрудники производят на клиентов. Это впечатление создается качеством и эффективностью товара или услуги, которые продает компания, точностью и быстротой обслуживания, а также отношением к клиенту, поэтому в системе сервисного обслуживание немаловажную роль играет уровень квалификации обслуживающего персонала.

Целью диссертационной работы является повышение качества обслуживания клиентов на железнодорожных вокзалах на основе разработанных методов оценки и управления уровнем сервиса.

Для достижения поставленной цели необходимо решение следующих задач:

- классификация видов сервисного обслуживания на вокзалах;

- разработка структуры оценочных показателей сервиса на вокзалах;

- разработка методики формирования оценки уровня сервиса на вокзалах;

- повышение уровня сервисного обслуживания на вокзалах.

Объект исследования – вокзалы Дирекции железнодорожных вокзалов – филиала ОАО «Российские железные дороги».

Предмет исследования – сервис на железнодорожных вокзалах и его оценка.

Методы исследования базируются на использовании аппарата системного анализа, статистической обработки данных, а также моделировании оценки эффективности проектов по повышению уровня сервисного обслуживания.

Научная новизна результатов, полученных автором диссертации, заключается в следующем:

- исследованы производственные процессы и предложена классификация услуг железнодорожного вокзала, на основе которой сформирована структура оценки уровня сервисного обслуживания пассажиров на железнодорожных вокзалах;

- разработана методика оценки качества обслуживания пассажиров на железнодорожных вокзалах;

- предложены методы повышения уровня сервиса на железнодорожных вокзалах.

Практическая ценность выполненных исследований состоит в разработке научно обоснованных методов и практических рекомендаций, обеспечивающих повышение качества обслуживания пассажиров на вокзалах.

Реализация результатов работы. Выполненные теоретические и экспериментальные исследования использованы Приволжской региональной дирекцией железнодорожных вокзалов для повышения уровня сервисного обслуживания пассажиров в вокзальных комплексах. Результаты исследования используются в учебном процессе Российской открытой академии транспорта Московского государственного университета путей сообщения в рамках дисциплины «Управление эксплуатационной работой и качеством перевозок».

Апробация работы. Основные положения диссертации доложены и получили положительную оценку на выставке проектов молодежного конкурса ОАО «Российские железные дороги» «Новое звено 2010», межвузовской научно-технической конференции «Современные проблемы совершенствования работы железнодорожного транспорта (г. Москва, 2011 г.), заседаниях кафедры «Эксплуатация железных дорог» Московского государственного университета путей сообщения в 2010-2012 гг.

Публикации. Материалы диссертационной работы опубликованы в 5 научных публикациях, в том числе в изданиях, рекомендованных ВАК России – 3 работы.

Структура и объем работы. Диссертация состоит из введения, четырех глав, заключения, списка литературы и 7 приложений. Общий объем работы 172 страницы основного текста, в том числе 28 таблиц и 13 рисунков. Список литературы включает 101 наименование.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обоснована актуальность темы диссертации, дается общая характеристика проблемы, определены основные задачи исследования.

В первой главе рассмотрены тенденции развития железнодорожных вокзалов и обслуживания клиентов в России, на основе которого сделан вывод о том, что современные вокзалы - важнейшие предприятия пассажирского комплекса, неотъемлемая часть пассажирских перевозок и инфраструктуры железнодорожного транспорта. Согласно мировым тенденциям развития вокзал является объектом бизнеса. Успешный опыт развития железнодорожных вокзалов за рубежом свидетельствует о глобальном понимании актуальности проблем перехода к коммерциализации железнодорожных пассажирских вокзалов, подчиняя этому целенаправленный процесс по увеличению коммерчески используемых площадей железнодорожных вокзалов и совершенствованию набора оказываемых услуг, напрямую несвязанных с перевозочным процессом.

Вопросы организации перевозки пассажиров железнодорожным транспортом, технологии работы пассажирских станций и железнодорожных вокзалов в своих научных трудах рассматривали Пазойский Ю.О., Правдин Н.В., Негрей В.Я., Кочнев Ф.П., Колпаков В.С., Шубко В.Г., Шрамов А.А., Фомин Р.В., Рябуха Л.С., Лукашев В.И., Колесов А.А., Таулин Б.А., Шапкин И.Н., Вакуленко С.П., Глазков Д.В. Вопросы организации обслуживания пассажиров в поездах и на железнодорожных вокзалах в своих научных трудах рассматривали Иловайский Н.Д., Киселев А.Н., Куликова Е.Б., Вакуленко С.П., Колин А.В., Копылова Е.В., Кравцов А.С. Вопросы организации реконструкции и модернизации вокзальных комплексов в своих научных трудах рассматривали Азаренкова З.В., Оленина О.А., Захаров В.Р.

В современных условиях работы железнодорожных вокзалов эффективность предоставляемых услуг и совершенствование их технологического процесса исходит из обеспечения требований пассажиров к качеству обслуживания, что выдвигает задачу формирования системы оценки уровня сервисного обслуживания на железнодорожных вокзалах, а также его оптимизации.

Во второй главе рассмотрена классификация услуг железнодорожного вокзала, на основе которой сформирована система оценки сервиса на железнодорожных вокзалах.

С целью формализации процесса управления сервисным обслуживанием услуги вокзала предлагается рассматривать в разрезе следующих групп показателей: номенклатура; количество; качество; время; цена и надежность предоставления сервиса.

В качестве базовых показателей предложено выделить:

- динамику объемов  предоставляемых вокзалом услуг в течение периода Δ*T*;

- динамику объемов поступивших заявок от пассажиров по каждому *i*-му виду услуг в рассматриваемый период Δ*T*;

- динамику рыночной цены услуг вокзалов  в каждый момент времени периода Δ*T;*

- динамику цены услуг рассматриваемого вокзала  в каждый момент времени периода Δ*T*;

- оценку вокзалом качества  предоставляемых им услуг;

- оценку пассажирами качества  предоставляемых вокзалом услуг.

На основании выделенных показателей формируется оценка сервисного обслуживания по каждому направлению (номенклатура, количество, качество, время, цена и надежность).

Интегральный уровень сервисного обслуживания на железнодорожном вокзале предлагается определять из выражения:



, (1)

где  - коэффициенты, определяющие значимость оценочного показателя для уровня сервиса услуг вокзала;

 - количество объемов выполнения услуги вида *i*,встречающихся в заявках пассажиров;

 - количество видов оценок по качеству;

 - количество значений цены, рассматриваемых в анализе;

Δ*n* *-* отклонение в количестве услуг (*n*), предоставляемых вокзалом, и количеством услуг, существующем на потребительском рынке (*n\**);

Δ - количество неудовлетворенных заказов по каждому *i*-му виду услуг в связи с отсутствием производственных ресурсов в рассматриваемый период времени; *i* = 1, 2,..., *n* (*n* - количество видов услуг, предоставляемых на вокзале); Δ - количество неудовлетворенных заказов по каждому *i* -му виду услуг в связи с отсутствием финансовых ресурсов в рассматриваемый период времени; Δ - количество неудовлетворенных заказов покаждому *i-*му виду услуг в связи с неэффективностью их выполнения в рассматриваемый период времени;

Δ - соответствие (несоответствие) требованиям пассажиров каждого *i-*го вида услуг по каждому *j*-му характеристическому параметру (*j* = 1,…,m, где m - количество характеристических параметров для рассматриваемого вида услуг).В качестве характеристических параметров услуг выделяются: удовлетворенность режимом работы подразделений вокзала; своевременность выполнения услуги; удовлетворенность уровнем культуры работников подразделений вокзала; удовлетворенность уровнем компетентности работников подразделений вокзала;

Δ - отклонения в возможности выполнения заказов по каждому *i*-му виду услуг в период времени *t* (*t*= l,...,*T*,где *T* - общее число условных периодов в рассматриваемом периоде времени);

Δ - отклонение в цене  по *i*-му виду услуг от среднерыночной цены ;

*P(Aik)*  - вероятность невыполнения услуги вида *i* (*i* = l,...,*n*)в объеме *k* (*k = kmin,...,kmax),* где *Aik -* событие невыполнения услуги вида *i* в объеме *k, kmin, kmax* - соответственно минимальные и максимальные объемы выполнения услуги вида *i*;

*P*(**) - вероятность невыполнения услуги вида *i*качества *q*;

*P*(*Tit*) – вероятность невыполнения услуги *i-*го вида в период времени *t*;

*Р*(*Ц****i***ц) - вероятность предоставления услуги *i-*го вида по цене *ц.*

Таким образом, на основании выражения (1) можно рассчитать фактические значения уровня сервисного обслуживания на железнодорожных вокзалах в рассматриваемый момент времени *t*.

При этом оптимальным уровнем сервисного обслуживания будет значение , которое определяется при ; ; ; ; ; ; ; ; ; ; .

Проведены расчеты, согласно которым совокупный уровень сервисного обслуживания на вокзалах Приволжской региональной дирекции железнодорожных вокзалов составил 0,25 при оптимальном значении 1, что свидетельствует о необходимости разработки мероприятий по повышению уровня сервисного облуживания. Значение каждого рассмотренного показателя влияет на общий уровень сервисного обслуживания клиентов, поэтому у вокзала имеются значительные резервы для получения необходимого результата.

В третьей главе диссертационной работы рассмотрены методы повышения уровня сервисного обслуживания за счет расширения спектра услуг, а также применения эффективной программы контроля качества обслуживания клиентов «Таинственный покупатель».

В рамках Концепции развития железнодорожных вокзалов в настоящее время актуальным является взаимодействие различных видов транспорта, приведение транспортных услуг к единообразию их оформления. Отсутствие взаимодействия различных видов транспорта, согласования расписания движения транспортных средств, отсутствие единой базы данных транспортных услуг приводят к возникновению трудностей самостоятельного подбора согласованного маршрута перемещения пассажирами.

В диссертации предлагается решение задачи выбора оптимального маршрута перемещения пассажира осуществить с использованием аппарата нечетких множеств.

Пусть задано множество вариантов доставки *Х*:

*Х={х1, х2,…,хn}* (2)

Каждый вариант характеризуется множеством параметров оценки качества *Y*:

*Y={y1, y2,…,yn}* (3)

Между каждым членом множества *Х* и каждым членом множества *Y* имеет место нечеткое отношение µij. Иными словами, µij отражает уровень соответствия *i-*го варианта требованиям по *j*-му параметру (µij$ϵ$[0,1]; *i*=1,…,*n*; *j*=1,…,*m*).

Если собрать вместе все нечеткие отношения между *хi* и *yj*, то получим матрицу нечетких отношений *R* размером *nm*:

*R*={µij| *i*=1,…,*n*; *j*=1,…,*m*} (4)

Требуется выбрать лучший вариант *х\**из множества *Х*.

Задачу выбора оптимального маршрута перемещения пассажира можно записать в следующем виде:

*х\*=opt(X,Y,R,M)*  (5)

где М – используемая модель решения задачи.

В случае использования модели, основанной на операции пересечения нечетных множеств, будем иметь:

*D=y1∩y2∩……….∩ym* (6)

где D – конечная оценка качества вариантов, определенная операцией пересечения частных параметров *y1*, *j*=1,…,*m*.

Операция пересечения нечетных множеств может быть реализована различными способами. В настоящей работе эта операция соответствует взятию минимума:

 *µD(xi) = min µij,j=1,…,m* (7)

Алгоритм решения задачи заключается в следующем: для каждого варианта *хi* вычисляется значение конечной оценки качества *µD(xi)*, а затем определяется максимальное значение конечной оценки качества *µD(xk)*=max*µD(xi)*, *i*=1,…,*n*.

Вариант *xk* является решением задачи.

Для обеспечения безопасного и быстрого прохода пассажиров и клиентов в здание железнодорожного вокзала применяется навигационная система, которая включает в себя информационные указатели, стенды, табло, пиктограммы. Одним из наиболее эффективных вариантов сориентироваться, применяемый в настоящее время в крупных торговых центрах, является интерактивная навигация в зданиях общественного пользования. Определение оптимального маршрута перемещения пассажиров в здание железнодорожного вокзала возможно при использовании алгоритма поиска кратчайших путей с применением тернарной операции.

Метод выбора направления следования пассажиропотоков с использованием алгоритма поиска кратчайших путей между любыми помещениями вокзала основан на применении тернарной операции и позволяет получить матрицу длин кратчайших путей.

Сущность тернарной операции состоит в следующем:

$d\_{ik}=d\_{ij}+d\_{jk}$, если $d\_{ik}>d\_{ij}+d\_{jk}$ и $i\ne j\ne k$, (8)

где: $d\_{ik}$— длина некоторого пути, соединяющего *i*-ое и *k-*ое помещение;

$d\_{ij}, d\_{jk}$ — длины путей, соединяющих соответственно *i*-ое и *j*-ое, *j*-оеи *k* -ое помещение.

 Расчет начинается с построения исходной матрицы Д1*,* в которой эле­мент $d\_{ij} $равен длине дуги (*i, k*)*,* если такая дуга принадлежит вокзалу *G,* т.е. (*i, k*) $ϵ$ *G* и $d\_{jk} $*=* ∞ в противном случае. Одновременно строится матрица В1с элементами $b\_{ik}$*,* равными *k .*

Пересчет элементов матрицы *Д1* в соответствии с тернарной операцией вызывает и пересчет элементов матрицы *В1* по следующему правилу:

$b\_{ik}=\left\{\begin{array}{c}b\_{ij}, если \&d\_{ik}>d\_{ij}+d\_{jk};\\b\_{ik},если \&d\_{ik}\leq d\_{ik}+d\_{jk}.\end{array}\right.$ (9)

Работа алгоритма начинается с применения тернарной операции при *j*=1, т.е. с пересчета всех элементов матриц *Д1* и *В1,* кроме элементов пер­вой строки и первого столбца. Все остальные элементы матрицы *Д1* оста­ются без изменения. В результате получаются матрицы *Д2* и *В2.* Следую­щая итерация сводится к пересчету всех элементов матриц *Д2* и *В2,* кроме элементов второго столбца и второй строки, т.е. при *j* = 2. Продолжая ана­логичные вычисления, получают остальные матрицы. Последняя матрица — матрица длин кратчайших путей между помещениями вокзала. По ней можно определить последовательность помещений и построить лю­бой из кратчайших путей между ними на вокзале *G.*

В диссертационной работе определены кратчайшие пути прохода между помещениями вокзала Саратов Приволжской региональной дирекции железнодорожных вокзалов.

Кроме того, в диссертации рассмотрен применительно к вокзальному комплексу один из эффективных инструментов улучшения качества обслуживания клиентов, принятым сегодня большинством компаний сферы услуг в странах Запада, - программа «Mystery Shopping» (Таинственный покупатель).

Целями применения данной программы являются:

- мотивация сотрудников вокзала;

- оценка эффективности тренингов персонала;

- выявление недостатков в работе вокзала, требующих устранения;

- анализ конкурентной ситуации в рассматриваемой сфере бизнеса.

Метод повышения уровня сервисного обслуживания «Таинственный покупатель» был апробирован на вокзалах Приволжской региональной дирекции железнодорожных вокзалов в отношении следующих услуг: справочно-информационные услуги; услуги санитарно-гигиенических комнат; услуги камеры хранения; услуги носильщиков; услуги сервис-центров; услуги зала повышенной комфортности; услуги комнат длительного отдыха (рис. 1).

Рис. 1 Диаграмма изменения уровня сервисного обслуживания

на вокзалах Приволжской РДЖВ при выполнении программы «Таинственный покупатель»

В системе сервисного обслуживание немаловажную роль играет уровень квалификации обслуживающего персонала, ведь именно работник железнодорожного транспорта, являясь доверенным представителем ОАО «РЖД» и одновременно элементом системы сервисного обслуживания обеспечивает взаимосвязь пассажира и услуги железнодорожного транспорта. Анализ статистических данных показывает, что проведенные мероприятий по повышению квалификации сотрудников вокзалов в 2010 году позволили улучшить показатели работы вокзалов в 2011 году, а именно сократить количество жалоб пассажиров на 40% и увеличить количество благодарностей на 36%.

Таким образом, качество работы персонала, его квалификация, стиль обслуживания может влиять на общий уровень сервисного обслуживания в вокзальном комплексе.

В систему оценки уровня сервисного обслуживания в вокзальном комплексе, рассмотренную во второй главе диссертации, предложено дополнительно ввести оценочный показатель «персонал», который определяет уровень качества работы персонала и может быть определен как:

$∆K= \frac{K-K^{\*}}{K^{\*}}\_{}$, (10)

где Δ*K-* отклонение оценки качества работы персонала (*К\**), предоставляющих услуги пассажирам, от предъявляемых к нему требований (*К*). При этом $K^{\*}= K\_{0}∙K\_{1}∙… ∙K\_{n}$.

Как бы ни трактовался смысл понятия оценки персонала, её главная цель состоит в выявлении меры соответствия работника требованиям организации и занимаемой им должности. Поэтому оценка персонала, как правило, включает три главные составляющие:

1. оценку профессиональной квалификации работника, его личных и деловых качеств как факторов, предопределяющих сам результат труда, и поэтому включаемых в оценку персонала на этапе его отбора и приема на вакантное рабочее место (включая испытательный срок);
2. оценку трудовой деятельности работника (сложность, скорость, рациональность и творческий подход в процессе воздействия работника при помощи орудий труда на предмет труда с целью получения заданного результата);
3. оценку конечных результатов труда, то есть продукта трудового процесса (товаров, услуг и пр.).

Для вокзальных комплексов предлагается рассматривать следующие требования, предъявляемые к персоналу:

$К\_{1}$ - уровень профессиональной подготовки и квалификации работников;

$К\_{2}$ – уровень положительной оценки пассажирами работы персонала;

$К\_{3}$ - уровень выполнения производственного задания.

Уровень профессиональной подготовки и квалификации определяется по формуле:

$K\_{1}=\frac{N\_{проф}}{N}$, (11)

где: $N\_{проф}$ - число работников вокзала, осуществляющих обслуживание пассажиров и имеющих профильное образование;

$N$ - общее число работников вокзала, задействованных для обслуживания пассажиров.

Уровень оценки пассажирами качества работы вокзала определяется по формуле:

$K\_{2}=\frac{N\_{благ}- N\_{ж}}{N\_{благ}}$, (12)

где: $N\_{благ}$ – количество благодарностей пассажиров по вопросам организации сервисного обслуживания на транспортном предприятии;

$N\_{ж}$ – количество жалоб на неудовлетворительное обслуживание пассажиров.

Уровень выполнения производственного задания предлагается определить по формуле:

$К\_{3}=\frac{1}{X}\sum\_{e=1}^{E}(Ф\_{е}-З\_{е})$$К\_{3}=\frac{1}{X}\sum\_{e=1}^{E}(Ф\_{е}-З\_{е})$, (13)

где: *Х* - общее количество заданий, выданных работникам на определенный срок;

*Е* – количество невыполненных заданий в срок;

*Зе* – установленный срок выполнения заданий;

*Фе*– фактический срок выполнения заданий.

Расчет показателя «персонал» для Приволжской региональной дирекции железнодорожных вокзалов выполнен по данным за 2011 год и составил 0,67, что свидетельствует о значительных резервах в работе с персоналом.

В четвертой главе диссертационной работы рассмотрена классификация затрат на организацию мероприятий по повышению уровня сервисного обслуживания и качества услуг на вокзалах по модели калькуляции затрат ПОД (профилактика, оценка, дефекты):

3=П+0+Д. (14)

В соответствии с методом учета затрат на качество, связанных с процессами, влияющими на качество услуги, все затраты распределяются на две категории: «стоимость соответствия» и «стоимость несоответствия» процесса.

Под стоимостью соответствия понимают затраты, понесенные с целью доведения процесса до удовлетворения всех сформулированных запросов потребителей (затраты видов П и О).

Стоимость несоответствия — это затраты, обусловленные нарушением существующего процесса выполнения услуги (затраты вида Д).

Для оценки результативности мероприятий по повышению уровня сервисного обслуживания и качества услуг на вокзалах, с учетом объема ресурсов, направленных на их реализацию, а также рисков и социально-экономических эффектов предложена методика, которая включает в себя проведение оценок:

- степени достижения целей и решения задач;

- степени соответствия запланированному уровню затрат и эффективности использования средств бюджета компании;

- степени реализации мероприятий (достижения ожидаемых результатов их реализации).

Алгоритм расчета показателей оценки реализации мероприятий по повышению уровня сервисного обслуживания сводится к следующему (рис.2):

1. По окончанию очередного календарного периода проводится сбор, анализ и систематизация исходных данных (оценка клиентами качества облуживания), т.е. определяется множество достигнутых показателей.

2. Проводится нормирование установленных показателей (интегрального критерия эффективности реализации мероприятий).

3. Рассчитывается фактически достигнутое нормированное значение обобщенной характеристики степени решения каждого основного направления мероприятий.

4. Определяется фактически достигнутый на конец года интегральный социально-экономический эффект от реализации программных мероприятий.

5. Определяются показатели оценки хода реализации мероприятий по повышению уровня сервисного обслуживания.

В соответствии с предложенной методикой выполнен расчет социально-экономической эффективности мероприятия по программе «Таинственный покупатель», которая составила 159,5 тыс. руб. в 2011 году при коэффициенте роста социально-экономического эффекта 1,27.

0 ≤ U < 1

U = 1

Расчет уровня сервисного обслуживания

 *выход*

Выделение показателя наименьшей величины

Разработка мероприятий по изменению значения показателя

и повышению уровня сервисного обслуживания

Классификация затрат мероприятий

Расчет коммерческой эффективности мероприятий

Фt ≤ 0

Фt > 0

Расчет социальной эффективности мероприятий

Кwt < 1

Кwt ≥ 1

Реализация мероприятий

Рис. 2 Алгоритм оценки эффективности мероприятия по повышению уровня сервисного обслуживания на железнодорожных вокзалах

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенных исследований решена актуальная задача повышения уровня сервисного обслуживания на железнодорожных вокзалах. При этом получены следующие результаты:

1. Анализ отечественного опыта развития пассажирских перевозок и вокзальных комплексов свидетельствует, что современные вокзалы - важнейшие предприятия пассажирского комплекса, неотъемлемая часть пассажирских перевозок и инфраструктуры железнодорожного транспорта.

2. Рассмотрены тенденции развития железнодорожных вокзалов в России согласно Концепции эффективного использования и развития железнодорожных вокзалов до 2030г., разработанной в соответствии со Стратегической программой развития ОАО «Российские железные дороги» на период до 2015г., а также Стратегией развития железнодорожного транспорта в Российской Федерации до 2030г., которые определили задачи, напрямую связанные с улучшением деятельности железнодорожных вокзалов.

3. Выполнен анализ зарубежного опыта развития пассажирских перевозок и вокзальных комплексов, который свидетельствует об актуальности проблем перехода к коммерциализации железнодорожных пассажирских вокзалов. Этому подчиняется целенаправленный процесс по увеличению коммерчески используемых площадей железнодорожных вокзалов и совершенствованию набора оказываемых услуг, напрямую не связанных с перевозочным процессом.

4. Сделан вывод о том, что в современных условиях работы железнодорожных вокзалов эффективность предоставляемых услуг и совершенствование технологического процесса исходит из обеспечения требований пассажиров к качеству обслуживания, что определяет задачу формирования системы оценки уровня сервисного обслуживания на железнодорожных вокзалах, а также его повышения.

5. На основании выделенных показателей сформированы оценки сервисного обслуживания по каждому направлению (номенклатура, количество, качество, время, цена и надежность).

6. Выполнен расчет совокупного уровня сервисного обслуживания на железнодорожных вокзалах Приволжской региональной дирекции железнодорожных вокзалов, который составил 0,25 при оптимальном значении 1.

7. Предложены методы повышения уровня сервисного обслуживания на вокзалах Приволжской региональной дирекции железнодорожных вокзалов, которые позволили поднять уровень сервиса до 0,31 при первоначальном значении 0,25.

8. Даны предложения по совершенствованию навигационной системы в здании железнодорожного вокзала, предусматривающие поиск кратчайших путей перемещения пассажиров на основе тернарной операции.

9. Выполнен анализ изменения качества обслуживания клиентов на вокзалах Приволжской региональной дирекции железнодорожных вокзалов при внедрении программы «Таинственный покупатель» в 2010, 2011гг., который свидетельствует о положительной динамике изменения уровня сервисного обслуживания.

10. Проведен анализ статистических данных по результатам обучения сотрудников вокзалов Приволжской региональной дирекции железнодорожных вокзалов, задействованных в обслуживании пассажиров, который позволил сделать вывод о том, что проведенные мероприятия по повышению квалификации сотрудников в 2010 году позволили улучшить показатели работы вокзалов в 2011 году, а именно сократить количество жалоб пассажиров на 40% и увеличить количество благодарностей на 36%.

11. Предложено дополнить систему оценки совокупного уровня сервисного обслуживания на железнодорожных вокзалах оценочным показателем «персонал». Разработана методика расчета показателя «персонал» и сформирована оценка совокупного уровня сервисного обслуживания с учетом дополнения системы оценки уровня сервисного обслуживания на железнодорожных вокзалах.

12. Выполнен расчет показателя «персонал» для вокзалов Приволжской региональной дирекции железнодорожных вокзалов, который составил 0,67, что свидетельствует о значительных резервах в работе с персоналом.

13. Выполнен расчет социально-экономической эффективности мероприятия по программе «Таинственный покупатель», которая составила в 2011 году 159,5 тыс. руб. при коэффициенте роста социально-экономического эффекта 1,27.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИИ ОПУБЛИКОВАНЫ

В СЛЕДУЮЩИХ РАБОТАХ:

в изданиях рекомендованных ВАК России:

1. Апатцев В.И., Бычкова А.А. Классификация видов сервисного обслуживания пассажиров на железнодорожных вокзалах и структура оценочных показателей //Наука и техника транспорта. – 2011.-№1 – С.31-33.
2. Бычкова А.А. Формирование оценки сервисного обслуживания пассажиров на вокзалах // Наука и техника транспорта.-2011.-№2 – С.38-40.
3. Апатцев В.И., Бычкова А.А. Определение оптимального интермодального маршрута перемещения пассажира // Наука и техника транспорта.-2011.-№4 – С.76-78.

в других изданиях

1. Бычкова А.А. Современные проблемы организации производственных процессов в пассажирском комплексе на железнодорожном транспорте // Проблемы разработки ресурсосберегающих технологий в эксплуатации железных дорог. - 2009. - №9 - С.30-34.
2. Бычкова А.А. Методика оценки мероприятий по повышению уровня сервисного обслуживания и качества услуг на вокзалах / Современные проблемы совершенствования работы железнодорожного транспорта / Межвузовский сборник научных трудов / Под. ред. д.т.н., проф. В.А. Бугреева. — М.: МИИТ, 2012. — С.123-125.

Бычкова Анна Алексеевна

Методы повышения уровня сервисного обслуживания

на железнодорожных вокзалах

Специальность 05.22.08 – Управления процессами перевозок

Автореферат диссертации на соискание

ученой степени кандидата технических наук

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подписано в печать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Усл. –печ.л. -

Формат 60х84 /16

Тираж 80 экз. Заказ №\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

127994, г. Москва, ГСП-4, ул. Образцова, д.9, стр.9, УПЦ ГИ МИИТ