

СОВРЕМЕННЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ПАССАЖИРСКИХ ТЕРМИНАЛОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОЙ ОТРАСЛИ

Показано сучасні економічні проблеми пасажирських терміналів залізничної галузі. Запропоновано шляхи підвищення фінансової стабільності великих пасажирських терміналів і пасажирського комплексу.

Ключові слова: залізничні пасажирські термінали, пасажирський комплекс, економічні проблеми, шляхи підвищення фінансової стабільності

Показаны современные экономические проблемы пассажирских терминалов железнодорожной отрасли. Предложены пути укрепления финансовой стабильности крупных пассажирских терминалов и пассажирского комплекса.

Ключевые слова: железнодорожные пассажирские терминалы, пассажирский комплекс, экономические проблемы, пути укрепления финансовой стабильности

The modern economic problems of passenger terminals of railway branch are shown. The ways of strengthening the financial stability of large passenger terminals and the passenger complex are offered.

Keywords: railway passenger terminals, passenger complex, economic problems, ways of strengthening the financial stability

Преодоление последствий кризиса, формирование условий выхода из него и повышения устойчивости экономики железнодорожного транспорта в настоящее время – настоятельная необходимость обеспечения финансово-экономической стабильности деятельности его подразделений и отрасли в целом.

Важным направлением решения данной задачи является прекращение снижения разрыва между доходами и расходами от пассажирских перевозок. Решающая роль в этом принадлежит крупным вокзалам (внеклассным и первого класса – пассажирским терминалам).

Направление устойчивой стабилизации пассажирского комплекса железнодорожного транспорта – обеспечение роста конкурентоспособности и реализации услуг пассажирскими терминалами. Поэтому к числу основных современных проблем развития крупных пассажирских терминалов, которые необходимо решить следует отнести сокращение расходов, совершенствование управления терминалами, повышение уровня их технической оснащенности. Решение названных проблем позволит обеспечить устойчивое, безопасное, качественное и эффективное функционирование не только терминалов, но и пассажирского комплекса, в полной мере удовлетворить потребности населения в перевозках и снизить тарифную нагрузку на потребителей транспортной продукции.

В целях приведения общего уровня расходов в соответствие с объемами перевозок пассажиров необходимо провести целенаправленную работу по сокращению издержек и, прежде всего, за счет применения ресурсосберегающих технологий обслуживания пассажиров и приведения трудовых затрат в соответствие с объемами работы.

Планомерная реализация мероприятий по снижению всех видов расходов позволит сократить убыточность от пассажирских перевозок, создать предпосылки для начала инвестиционного возрождения отрасли, модернизации производственной инфраструктуры и разработки новых технологий и техники, решения задач, связанных с обеспечением качества обслуживания пассажиров, их безопасности на вокзалах и в поездах и социального развития. Это является особенно актуальным, если учесть, что износ основных производственных фондов железнодорожного транспорта составляет в настоящее время более 60 %.

Дальнейшее совершенствование экономики и управления крупными пассажирскими терминалами будет осуществляться по следующим направлениям:

– созданию нового механизма управления пассажирскими терминалами на основе маркетинго-логистического подхода, внедрения высокоэффективных информационных технологий с использованием телекоммуникаций и др.

– обеспечению полного удовлетворения спроса населения на услуги, предоставляемые пассажирскими терминалами;

– увеличению доли железных дорог на рынке транспортных услуг за счет реализации активной маркетинговой стратегии, повышения качества обслуживания пассажиров, привлечения транзитных пассажиропотоков на проходящие через территорию Украины международные транспортные коридоры;

– активизации инвестиционной деятельности, направленной на развитие материально-технической базы пассажирских терминалов и внедрение ресурсосберегающих технологий их работы, развитие телекоммуникаций и информатизации, обновление средств автоматизации;

– совершенствованию ценовой политики на основе гибкого регулирования цен и отражения в их уровне основных пенеобразующих факторов;

– созданию условий для дальнейшего сокращения всех затрат, прежде всего, за счет ресурсосбережения, контроля за производительностью и уровнем оплаты труда, запасами и ценами материальных ресурсов для собственных нужд, развития эталонного подхода к нормированию затрат;

– повышению эффективности взаимодействия с туристическими агентствами, основанному на долгосрочных соглашениях о сотрудничестве и взаимной юридической ответственности за выполнение принятых обязательств;

Для решения названных и других задач, предусмотренных новой Программой реформирования отрасли, каждому пассажирскому терминалу необходимо разработать конкретные планы и меры по их реализации.

Успех каждого вида транспорта в борьбе за долю рынка определяется универсальностью обслуживания пассажиров на вокзалах, уровнем их технической оснащенности и развитием коммуникации, стоимостью проездных документов и услуг, комфортностью залов ожидания, билетных касс и др. соответствующей требованиям пассажиров, культурой персонала при обслуживании, информатизации, предоставлением дополнительных и нетрадиционных услуг и т.п.

Для улучшения информационного обеспечения на крупных пассажирских терминалах железных дорог, необходимо здесь устанавливать новые современные информационные электронные табло, экраны, справочные установки различного назначения, видеоустройств

и т.п., как это делается в Англии, Германии, Японии и других странах.

Роль услуг в повышении конкурентоспособности для любого вида транспорта весьма значима. Низкий уровень стандартов качества услуг на крупных пассажирских терминалах и высокие цены на них формируют отрицательный имидж и приводят к уходу пассажиров на другой вид транспорта. В свою очередь уход пассажиров с железных дорог вызывает значительную потерю доходов, что крайне отрицательно сказывается на их деятельности.

Ключевыми показателями для оценки условий конкурентной борьбы за пассажира на вокзалах являются следующие:

- разные уровни внешних затрат для каждого крупного пассажирского терминала (внешние затраты на оборудование и внешние затраты от нарушения правил обеспечения безопасности пассажиров во время нахождения их на вокзалах);
- различия в ценовой политике каждого крупного пассажирского терминала и схемах загрузки используемой его инфраструктуры;
- различия в социальном регулировании и в контроле выполнения правил обеспечения безопасности пассажиров и др.

Одним из видов повышения конкурентоспособности услуг крупных пассажирских терминалов должно стать изучение опыта железных дорог стран Запада и СНГ по совершенствованию обслуживания пассажиров в условиях формирования и развития рынка.

Например, опыт вокзалов государственных дорог Германии по повышению стандартов качества обслуживания пассажиров повышается за счет увеличения торговли и гостиничного дела, информационного обеспечения, создания мест парковки автомобилей пассажиров около вокзалов, предоставление помещений для различного рода совещаний, конференций, создания комфортных условий для культурного отдыха во время ожидания отправления поездов и др.

Важное значение на железных дорогах зарубежных стран придается обеспечению должного санитарного состояния в помещениях вокзалов и на прилегающих территориях. Как одно из эффективных путей решения этой задачи рассматривается передача уборки на вокзалах частным фирмам, специализирующимся на очистке помещений и располагающих соответствующей техникой и опытом.

На вокзалах железных дорог России вместо ларьков с убогим ассортиментом создаются крупные современные торговые центры, предлагающие различные товары для дома. Помещения бывших автоматических камер хранения переоборудуются под мебельный салон и торговые точки осветительными приборами и другими товарами ведущих фирм по сниженным, по сравнению с городскими магазинами, ценам. В залах ожидания, не в ущерб отдыху пассажиров, вместо киосков организуется сеть специализированных магазинов.

Торговые бизнес-центры оборудуются факсовой и спутниковой связью. Для улучшения информационного обеспечения пассажиров в центре зала установлено табло, а на платформах – новые указатели. В зависимости от спроса увеличивается число билетных касс дальнего следования.

Коммерческие «Сервис-центры» на Белорусском и Ленинградском вокзалах в Москве, Санкт-Петербурге, Липецке и других городах России оказывают следующие виды услуг:

- организация туров за рубеж, справочно-информационные, копирование документов;

- размещение в своих гостиницах и гостиницах города, организация поездок в поездах, сформированных из вагонов улучшенной планировки, транспортные услуги, все виды страхования, экскурсионное обслуживание, организация конференций и переговоров, обмен валюты, отправление факсов, рекламные услуги, зал ожидания «Комфорт» с баром и видеосалоном.

На Орловском вокзале внедрена услуга – предварительная продажа билетов с доставкой в любое место в обусловленное время. Вокзал взял на себя всю мелкую розничную торговлю, вытеснив разного рода торговцев с вокзала и привокзальной площади. На балансе вокзала находится реконструированный ресторан, который превратился в престижное место отдыха с уютным интерьером, журчащим фонтаном, безупречным обслуживанием. Ресторан дает солидную сумму дохода. Здесь не забывают и про тех, у кого в кошельке негусто. Буфет в кассовом зале – та же отличная кухня, те же настоящие (не пластмассовые) тарелки, чистые салфетки и та же предупредительность персонала, только цены заметно поскромнее. Думают здесь, в первую очередь, не о доходах, а о пассажирах, о формировании положительного имиджа. Доброе отношение к людям само собой окупается. На вокзале производятся и по доступным ценам продаются товары – от черенка лопаты, совка и лейки, до дверных бло-

ков и письменных столов. Общий доход позволяет коллективу вокзала не выживать, а жить по-человечески.

Новые услуги для зарабатывания дополнительных доходов внедрены и на некоторых вокзалах железных дорог Украины. Положительно в этом направлении работают: вокзал Киевпас., Криворожская дирекция по обслуживанию пассажиров Приднепровской железной дороги, Харьковский и Одесский вокзалы и др. На крупных вокзалах железных дорог Украины созданы сервис-центры. Они зарабатывают солидные доходы за счет предоставления пассажирам дополнительных услуг.

Внедрены новые услуги для пассажиров и населения: ксерокопирование, факсовая связь, ремонт радиоаппаратуры и др. Организованы стоянки для автомобилей на привокзальных площадях и т.п. Однако, отсутствие маркетинговых подходов к стимулированию работников, внедряющих и сопровождающих новые услуги, сдерживает эту работу. В случае усовершенствования ценовой политики и технологии предоставления услуг доходы крупных пассажирских терминалов значительно увеличатся.

Негативно на деятельности крупных пассажирских терминалов сказывается отсутствие у них финансовой независимости и размещение торговых точек посторонних структур. Зарабатываемые ими деньги забирают вышестоящие структуры, оставляя им право выпрашивать копейки на самые необходимые производственные нужды. Поэтому здесь нет заинтересованности во внедрении новых услуг и дополнительных источников доходов. В связи с этим, необходимо найти оптимальный путь увеличения доходов крупных пассажирских терминалов – разработать маркетинговый способ стимулирования их сотрудников, выполнивших эту работу и там, где возможно, кроме вышеперечисленных, найти и другие нетрадиционные услуги, предоставляемые пассажирам:

- по заказу на вокзалах – мест в гостиницах, билетов на самолет, такси и т.п., которые должны выполняться персоналом терминалов, а не посредниками;

- использовать опыт зарубежных железных дорог: опыт германских железных дорог по созданию на крупных пассажирских терминалах специальных пассажирских подразделений, сотрудники которых сопровождают инвалидов, престарелых, подростков и др. пассажиров от момента прибытия на вокзал до станции назначения; бригад, занимающихся облегчением ориентирования на вокзалах, готовых дать

краткую справку, помочь войти или выйти из вагона, принести багаж; сотрудничеству с городскими властями по развитию инфраструктуры вокзалов, повышению их привлекательности и превращению в важные городские центры, «в которых начинается и заканчивается не только подготовка пассажиров к поездке и ее завершению, но и осуществление ряда попутных замыслов и целей повседневной жизни». Это будет способствовать «росту престижа города, привлечению сюда пассажиров и туристов», увеличению доходов крупных пассажирских терминалов и пополнению бюджетов городов;

– предоставить крупным пассажирским терминалам право на осуществление обязательного страхования пассажиров без посредников (страховых компаний). Здесь данный вид услуг выполняется сотрудниками терминалов. Документом, подтверждающим страхование пассажира, служит проездной документ, т.е., посредники (страховые компании) получают доходы за операции, которые ими не выполняются. А это солидные суммы, так необходимые для развития пассажирского комплекса, увеличения доходов от пассажирских перевозок и сокращения убытков. Страховые компании должны выполнять операции по добровольному страхованию и нести за их выполнение расходы, а не прилипать к деятельности железных дорог и не получать доходы за операции, которые ими не выполняются. Это не нарушение закона о монополии, а восстановление справедливости, если учесть, что на рынке пассажирских перевозок существует олигополярная конкуренция;

– расширить введение промышленного телевидения на крупных пассажирских терминалах за счет установления в помещениях и на этажах здания телевизионных камер, для обеспечения визуального контроля за порядком в залах ожидания и работы билетных касс. Всё это позволит снизить остроту криминогенной обстановки на вокзале, улучшить обслуживание пассажиров;

– создать на крупных пассажирских терминалах экскурсионных бюро, занимающихся проведением досуга пассажиров, ожидающих отправления поезда;

– расширить новые виды услуг – туризма с использованием всех видов транспорта, в т.ч. поездов, сформированных из вагонов повышенного сервиса, курсирующих по историческим и достопримечательным местам Украины с туристами зарубежья, прибывающими в Украину самолетами, на железнодорожных маршрутах. Это один из путей стабилизации финансового положения ряда предприятий пассажирского комплекса.

Введение вышеперечисленных мероприятий и других дополнительных услуг там, где это возможно, даст весомые дополнительные доходы. Пассажирские работники всех рангов должны усвоить, что услуги на рынке пассажирских перевозок становятся основой стратегии борьбы за пассажира, источником получения дополнительной прибыли и обеспечения стабильности предприятий пассажирского хозяйства.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Абрамов, А. П. Транспортный маркетинг: проблемы становления и функционирования [Текст] / А. П. Абрамов // Ж/д трансп. – 1991. – № 4. – С. 10-12.
2. Абрамов, А. П. Управление экономическими результатами в рыночных условиях (анализ безубыточности) [Текст] / А. П. Абрамов // Вестник ВНИИЖТ. – 1995. – № 1. – С. 3-8.
3. Транспортный маркетинг [Текст] / А. П. Абрамов [и др.]; под ред. В. Г. Галабурды. – М.: Маршрут, 2006. – 456 с.
4. Аксенов, И. М. Эффективность пассажирских железнодорожных перевозок [Текст] : монография / И. М. Аксенов. – К.: Транспорт України, 2004. – 284 с.
5. Аксенов, И. М. Основы маркетинга услуг в сфере пассажирских перевозок [Текст] / И. М. Аксенов. – К.: КМУГА, 1999. – 186 с.

Поступила в редколлегию 12.05.2010.
Принята к печати 24.05.2010.