

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Саратовский национальный исследовательский
государственный университет имени Н.Г.Чернышевского»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Развитие инновационного сервиса в сфере пассажирских
железнодорожных перевозок (на примере АО «ФПК»)**

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 3 курса 391 группы
направления 43.03.02 - «Сервис»
Института истории и международных отношений
Пашовкиной Анжелины Александровны

Научный руководитель
доцент кафедры туризма
и культурного наследия, к.э.н.
должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Милинчук Е.С.
фамилия, инициалы

Заведующий кафедрой
профессор кафедры туризма
и культурного наследия д.э.н.
должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Черевичко Т.В.
фамилия, инициалы

Саратов 2022 год

Введение

В настоящее время инновационная деятельность считается одной из ключевых областей работы каждой современной компании. Создание и производство новейшего продукта имеет существенную значимость для организации - это является способом получения важных конкурентных преимуществ. При этом, инновации - это не только научные открытия или достижения научно-технического прогресса, а также целое формирование новой современной философии рыночных взаимоотношений. Инновации осуществляют как экономическую, так и социальную функцию. В долгосрочной перспективе без инновационной деятельности невозможен экономический и культурный рост по интенсивному пути развития.

ОАО «РЖД», как крупнейшая российская Компания является источником большей части глобальных инноваций в России и формирует спрос на них, играя ключевую роль в инновационном процессе. Железные дороги работают и развиваются в условиях динамичных изменений экономической ситуации и требований общества и государства, появления новых технических и технологических решений, в том числе – на конкурирующих видах транспорта. Для того, чтобы адекватно отвечать на вызовы внешней среды, и сами железные дороги должны меняться, постоянно повышая эффективность своей деятельности.

Инновационное развитие ОАО «РЖД» охватывает как собственно реализацию инновационных проектов и мероприятий, так и построение инфраструктуры поддержки инноваций, которая трансформирует реализацию отдельных инновационных проектов в систему постоянной работы по поиску, адаптации и внедрению инновационных проектов в деятельность Холдинга. Все более широко инновационные технологии внедряются в сферу пассажирских перевозок на железных дорогах. Не исключение и дочернее общество ОАО «РЖД» - АО «ФПК», где этот процесс набирает все большие обороты, особенно в сфере реализации

проездных документов, информационного обслуживания пассажиров, а также в развитии внутренних туристических направлений и расширение спектра инновационных услуг, предоставляемых пассажирам в поездах.

Таким образом, актуальность исследования магистерской работы определяется тем, что создание конкурентных преимуществ в сфере пассажирских железнодорожных перевозок перед другими видами транспорта сможет положительно повлиять на дальнейшее развитие и экономическую устойчивость железнодорожных компаний.

При написании магистерской работы использовались труды таких ученых, как В.М. Аньшина, И.В. Афолина, И.Т. Балабанова, А.В. Васильева, В.М. Власовой, А.И. Гаврилова, А.Г. Городнова, Е.А. Горбашко, В.Я. Горфинкеля, Д.А. Ендовицкого, И.В. Журавковой, П.Н. Завлина, А.Е. Карлика.

Целью магистерской работы является исследование особенностей инновационной деятельности в сфере пассажирских железнодорожных перевозок и развития сервисных инноваций на железнодорожном транспорте, а также разработка проекта организации туристического поезда в АО «ФПК».

В соответствии с поставленной целью в работе были выделены следующие задачи:

1. изучить понятие инновационного сервиса и классификации инновационных услуг;
2. рассмотреть особенности планирования и осуществления инновационной деятельности в сфере железнодорожных перевозок;
3. проанализировать основные направления инновационного развития железнодорожных пассажирских перевозок в РФ;
4. выявить роль железнодорожного транспорта в общей структуре пассажирских перевозок в РФ;
5. охарактеризовать оказание инновационных услуг пассажирам в АО «ФПК»;

б. разработать проект туристического поезда «Юрий Гагарин» и составить программу железнодорожного тура, определить его социальную и экономическую эффективность.

Объектом исследования является дочерняя компания ОАО «РЖД» - АО «Федеральная пассажирская компания».

Предметом исследования выступают инновационные процессы и внедрение инновационных услуг в сфере пассажирских железнодорожных перевозок.

Практическая значимость исследования заключается в разработке реализации технологии взаимодействия Приволжского филиала АО «ФПК» и туристических операторов, а на основе полученных результатов можно разработать комплекс мер, направленных на поддержку инновационной деятельности, что будет способствовать развитию железнодорожного сервиса в России.

Магистерская работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений. В первой главе магистерской работы рассматриваются теоретические аспекты инновационной деятельности в сфере железнодорожных перевозок, изучаются особенности внедрения инноваций на железнодорожном транспорте. Во второй главе анализируется организация сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте на примере АО «ФПК». В третьей главе представлен проект внедрения инновационных услуг на примере организации пакетного тура с использованием туристического поезда «Юрий Гагарин».

Основное содержание магистерской работы

Инновационный сервис в настоящее время приобретает все большую значимость, главной задачей является достижение предприятиями конкурентных преимуществ и более полное удовлетворение спроса потребителей в высококачественных товарах и услугах.

Инновационный сервис - это сервисный продукт или сервисный процесс, основанный на какой-либо технологии или систематическом методе. Однако в сфере услуг инновации не обязательно связаны с новизной самой технологии, но инновации часто относятся к нетехнологическим областям. Инновационные услуги – это сервис, способный либо сформировать совершенно новый рынок, либо таким образом реформировать существующий, чтобы получать непредусмотренную прибыль в течение длительного времени.

В настоящее время некоторые исследователи предлагают такой подход к пониманию сервисных инноваций, который предполагает стирание жестких границ между технологическими и организационными, продуктовыми и процессными инновациями. При этом сервисные компании уделяют больше внимания организационным инновациям, чем технологическим. Представители значительной части компаний сферы услуг утверждают, что их основная инновационная деятельность носит чисто организационный характер, что не характерно для промышленности. Основное противоречие инновационной деятельности в сфере сервиса, которое обладает объективным характером, возникает между потребностями населения в услугах сервиса и возможностями их удовлетворения социально-экономическими результатами новшеств. Социальные и экономические потребности стимулируют развитие соответствующих видов деятельности и, получая удовлетворение, обеспечивают рост как экономической, так и социальной сферы производства. Новые идеи в сервисе стимулируют общее развитие сферы, ее привлекательность и доходность.

Инновационная деятельность на железнодорожном транспорте способствуют реализации проектов развития на новой технологической платформе, основная часть которых направлена на модернизацию и обновление железнодорожной инфраструктуры. В этом направлении ставятся прежде всего такие задачи, как: обеспечение развития инфраструктуры в соответствии с прогнозами развития и размещения производительных сил страны и отдельных регионов, проектами повышения глобальной конкурентоспособности российских железных дорог; существенное снижение износа инфраструктуры в долгосрочной перспективе до уровня не более 45%; концентрация инвестиционных ресурсов на основных направлениях сети, повышение пропускных способностей на которых обеспечивает максимальный прирост грузопотоков; развитие инфраструктуры, сбалансированное с параметрами развития парков подвижного состава; комплексный подход к проектам по решению задач повышения экономической эффективности, повышения качественных показателей использования подвижного состава, улучшения условий труда и экологической безопасности, повышения безопасности перевозок; снижение удельных показателей стоимости строительства и реконструкции объектов инфраструктуры, а также реализация инвестиционных решений, обеспечивающих снижение стоимости жизненного цикла объектов инфраструктуры.

В целом стратегия развития железнодорожного транспорта сконцентрирована по пяти основным направлениям: управляющие информационные системы и новые технологии; новые технические средства; совершенствование финансовой экономической и маркетинговой работы; безопасность движения; социальная защищенность

В практической части магистерской работы была проанализирована деятельность АО «Федеральная пассажирская компания», которая была образована в 2009 г. и является дочерней компанией ОАО «РЖД», предоставляющей услуги по перевозке пассажиров и груза

железнодорожным транспортом в дальнем сообщении. Долгосрочная программа развития АО «ФПК» до 2025 года нацелена на достижение стратегических национальных целей благодаря расширению возможностей транспортной инфраструктуры и повышению экономической связанности территорий.

На протяжении 12 лет компания следует своему базовому принципу клиентоориентированности, обеспечивая непрерывное совершенствование сервиса и расширение спектра предоставляемых услуг. Для анализа отношения пассажиров к различным услугам используются следующие блоки параметров: блок маркетинга, блок технического состояния вагонов, блок сервиса, таким образом, параметры блоков позволяют получить критерий оценки удовлетворенности пассажиров в каждом отдельном блоке.

На основании оценки удовлетворенности формируются новые продуктовые предложения. При их формировании, которые направлены на удержание постоянных клиентов и повышение их лояльности, а также привлечения новых клиентов, компания придерживается следующих принципов:

- установление конкурентоспособной цены;
- сохранение перевозок на уровне безубыточности.

Основной задачей АО «ФПК» является своевременное предложение клиенту качественно нового уровня сервиса. Так, например, для информирования пассажиров о работе и услугах пассажирского комплекса функционирует Единый информационно-сервисный центр ОАО «РЖД» (ЕИСЦ).

Кроме того, в связи с ростом спроса на внутрироссийский туризм в 2020 г. сформированы новые туристические предложения, включающие в себя проезд по железной дороге и экскурсионную программу. Создаются круизные железнодорожные туры в формате «поезд-отель». Всего сейчас холдинг «РЖД» предлагает более 50 туристических программ, включая путешествие в горный парк «Рускеала», поездки по Транссибу, туры

выходного дня на ретропоездах из Москвы, Санкт-Петербурга и Иркутска, новогодние путешествия в Великий Устюг и Кострому и многое другое. А мобильное приложение «РЖД Пассажирам» — один из лучших ИТ-продуктов Холдинга. На данный момент оно загружено более 5 млн раз и имеет высокие оценки в магазинах приложений Apple и Google.

Среди улучшений пассажирского сервиса, которые должны привести РА «ФПК» к росту пассажиропотока на 9,1 млрд пассажиро-километров в 2025 году, значится ускорение существующих и запуск новых маршрутов поездов. В процессе оптимизации находятся 350 пар поездов – это более трети от всей маршрутной сети дальнего следования. Планируется запуск 10 пар поездов на маршрутах с высоким пассажиропотоком на Урале, Юге и в Западной Сибири. Большое внимание компания уделяет мультимодальным перевозкам.

Новые инициативы ФПК требуют поддержки цифровыми технологиями на всех этапах организации сервиса – от мониторинга и прогнозирования спроса на перевозки с помощью анализа данных о клиентах (big data) до упрощения онлайн-сервисов продаж и индивидуального уровня информирования клиентов о сервисах и скидках при планировании поездок, покупке билетов. Использование информационных технологий позволит эффективно спланировать маршрутные сети, спрогнозировать транспортный спрос и выстроить эффективную тарифную политику.

Таким образом, инновационный сервис в сфере пассажирских железнодорожных перевозок в настоящее время приобретает все большую значимость, главной задачей является достижение предприятиями конкурентных преимуществ и более полное удовлетворение спроса потребителей в высококачественных услугах.

В третьей главе магистерской работы нами был разработан проект организации туристического поезда «Юрий Гагарин». Актуальность данного предложения объясняется тем, что продвижение и реализация данного тура будут способствовать увеличению въездного и внутреннего турпотока,

поддержанию дружественных политических взаимоотношений России и соседних стран, а также формированию достойного туристского имиджа региона.

Название проекта – туристический поезд «Юрий Гагарин».

Целевая аудитория – жители и гости столицы города Москва.

Маршрут следования туристического поезда «Юрий Гагарин»: из Москвы в Саратов.

Планируемый запуск 12 апреля 2023 года в 10:55 ч.

Концепт нового туристического поезда «Юрий Гагарин» предполагает создание инновационного пространства за счет нестандартного мультимедийного пространства внутри вагона и новым набором сервисных услуг. Вагон оснащен, сенсорными планшетами, а также расширен спектр услуг по питанию, в части которого пассажиры смогут попробовать настоящую еду космонавтов, побывать в космическом пространстве с помощью VR-технологий, а также музыкальным сопровождением, который погружает пассажиров в атмосферу отправления в космос, как в свое время Юрий Алексеевич Гагарин стал первым, кто покорило космическое пространство приземлился «Восток-1» рядом с Волгой в Саратовской области село Смеловка.¹

В туристическом поезде «Юрий Гагарин» имеются несколько видов инновационных услуг, а именно:

1. Космическое питание в тубиках. Первые блюда – борщ, суп грибной. Вторые блюда - мясо с гречкой, свинина с овощами. Десерты: творожный крем с фруктовым пюре, банановое парфе. Одним из преимуществ космического питания является его значительный срок годности (12 месяцев), интересная упаковка продукта, которая соответствует тематике туристического поезда. Цена одного набора питания составляет 350 рублей.

¹ Надеждин, Н. Я. Юрий Гагарин [Текст] / Николай Надеждин. – М.: Мир энциклопедий Аванта+ : Астрель, 2011. – 220 с.

2. Напитки – Вода COSMOS природная черная минеральная негазированная detox-вода, 500 МЛ. Одним из преимуществ космического питания является его значительный срок годности (12 месяцев), интересная упаковка продукта, которая соответствует тематике туристического поезда. Вода 200 рублей.

3. VR - очки. Аренда очков виртуальной реальности. В шлеме загружены игры, фильмы, мультфильмы на любой вкус и возраст, связанные с космической тематикой. Цена: 490 рублей за первые 3 часа аренды; свыше 3 часов – от 30 до 90 рублей за последующий час.

4. Подарочные наборы «ВКУСЫ КОСМОСА» - Тщательно подобранный выбор блюд доставит массу удовольствия и положительных эмоций каждому получившему данный набор. Это отличный подарок, для тех, кто хочет порадовать своих близких и не тратить время на покупки в городе, а приобрести в поезде уникальный подарок. Цена – 1500р.

5. Интерактивный планшет в вагоне. С помощью планшета можно сделать запоминающие снимки о поездке в туристическом поезде с интересными масками. Планшет работает по принципу фотографирование с выбранными масками и дальнейшей распечаткой снимков. Цена: 50 р.

Также мы разработали программу железнодорожного тура, которая предусматривает экскурсии и мероприятия по Саратовской области, связанные с космической тематикой. Программа тура включает:

1. Обзорную экскурсия по г. Саратову «От Саратовского калача до полёта в космос»;
2. Экскурсию в Музей краеведения «Дорога в космос»;
3. Посещение Саратовского планетария;
4. Игру «Квиз-плиз» на космическую тематику;
5. Экскурсию в г. Хвалынский «Саратовская область – «Первая космическая гавань в космос»;
6. Посещение «Пара покорителей космоса»;

7. Авторский космический обед с акцентом на локальные сезонные продукты Саратовской области в ресторане «SoHo».

Согласно проведенным расчетам стоимость тура составить 15 991 руб. на человека.

Одним из главных пунктов создания тура является его реализация. В рамках предложенного проекта для реализации пакетного тура (поезд+трансфер+отель+экскурсии) продажа пакетного тура возлагается на туроператора. Выбор туроператора осуществляется путем рассылки коммерческого предложения от Приволжского филиала АО «ФПК» (филиал формирования туристического поезда «Юрий Гагарин»). Туроператоров может быть несколько. Для успешной эксплуатации туристического продукта между туроператором и Приволжским филиалом АО «ФПК» заключается договор оказания услуг по перевозке с расчетами через ЕЛС плательщика (далее - договор ЕЛС), после заключения договора ЕЛС, туроператору присваивается код ЕЛС, через который Приволжский филиал АО «ФПК» сможет отслеживать поступление денежных средств через АРМ, и туроператор сможет работать с клиентами и Приволжским филиалом АО «ФПК» по броне железнодорожных билетов. Для Приволжского филиала АО «ФПК» договор ЕЛС является типовым (доходным). Заключение договора происходит в суточный срок получения письма от контрагента. Все этапы согласования, заключения договора курируется отделом развития агентской сети, платных услуг и условий перевозок согласно функционалу отдела и должностным инструкциям работников. Также, между Приволжским филиалом АО «ФПК» и туроператором заключается договор оказания услуг, где туроператор обязан выплачивать вознаграждение АО «ФПК» за реализацию тура. Размер вознаграждения составляет 1% от продажи тура. Таким образом туроператор берет на себя обязанность, что пассажиры туристического поезда «Юрий Гагарин» будут гарантированно доставлены и размещены в гостиницы, им будут оказаны туристические услуги в Саратовской области на время их нахождения в путешествии.

В настоящее время, потенциал развития туризма в Саратовской области растет с каждым днем, а развитие туризма с использованием железнодорожного транспорта набирает значительные обороты на всей территории Российской Федерации. Нами был разработан инновационный продукт, который никогда ранее не предоставлялся в поездах формирования АО «ФПК». Туристский поезд «Юрий Гагарин» не просто позволит добраться из Москвы в Саратов, но и познакомит пассажиров с историей освоения космоса, интересными фактами из жизни Юрия Гагарина и о подготовке к первому полету человечества в космос.

Положительным эффектом социальной эффективности проекта для Приволжского филиала АО «ФПК» будет состоять в том, что работники Приволжского филиала АО «ФПК» будут заниматься своими прямыми обязанностями согласно должностным инструкциям, основным показателем социальной эффективности для туроператоров является факт достижения поставленных социальных целей за меньшее время и с наименьшими финансовыми затратами, для населения возможность приобрести готовый тур с использованием железнодорожного транспорта будет являться отличной возможностью не заниматься поиском билетов, гостиниц, трансферов, для региона положительным эффектом будет являться формирование туристского имиджа Саратова как космической гавани, подтверждение значимости исторических фактов и событий, а также формирование интереса для посещения региона жителями других субъектов РФ.

Экономическую эффективность разработанного проекта подтверждает расчет рентабельности, которая составила 17,5 %. Показателем рентабельности по подсобно-вспомогательной деятельности является результат в 47,71%, что свидетельствует о прибыльности использования услуг в поезде. Помимо доходов от продажи услуг в поезде, была выявлена экономическая эффективность договора на оказания услуг, где туроператор обязан платить 1 % за продажу пакетного тура. Доход договора за год

составил 2 835 524,12 руб. Такие виды дохода можно отнести к подсобно-вспомогательной деятельности АО «ФПК». Рентабельность продаж туров за год составила 14,1 %, что является средним показателем, компании в РФ на таком уровне способны работать стабильно и получать прибыль.

Подводя итог, можно сказать, что сотрудничество Приволжского филиала АО «ФПК» и туроператора имеет огромный потенциал, а главное экономический эффект в виде прибыли для обеих сторон. Инновационный подход предложения по обслуживанию клиентов потенциально выходит за рамки поездки в поезде. Возможность изменения бизнес-модели с продажи места в поезде на продажу более широкого инновационного спектра услуг, которые объединяют людей во время их передвижения с целью туризма.

Заключение

Являясь глобальной технологической инновацией XIX века, оказавшей влияние на развитие всей человеческой цивилизации, железнодорожный транспорт и в настоящее время остается центром инновационной активности, использующим последние достижения науки и техники при оказании широкого спектра транспортных и сопутствующих услуг. Динамичность и результативность инновационных процессов определяются подходами к управлению инновационной деятельностью, которая должна быть адекватна как отраслевой специфике функционирования железнодорожного транспорта, так и состоянию, и тенденциям развития экономики и общества.

В современных условиях для пассажирского комплекса ОАО «РЖД» наряду с задачами удовлетворения спроса пассажиров особую актуальность приобрела значимость внедрения инновационных технологий на железнодорожные предприятия с целью повышения доходности и клиентоориентированности.

В настоящее время основным перевозчиком на рынке железнодорожных пассажирских перевозок является АО «ФПК». АО «ФПК» является клиентоориентированной компанией – лидером по качеству обслуживания пассажиров. Она обеспечивает удобные для пассажира условия перевозки, включая стыковки с другими видами транспорта и мультимодальные перевозки.

Большое внимание АО «ФПК» уделяет инновационным проектам. Основными задачами инновационной политики являются разработка и внедрение научно-технических достижений, которые позволили бы вывести железнодорожный транспорт на качественно новый уровень развития и обеспечить его устойчивую и эффективную работу, а, следовательно, и экономическую безопасность отрасли.

Роль железнодорожного транспорта в Российской Федерации остается традиционно большой. Этот вид транспорта неизменно популярен у подавляющего большинства населения страны и используется в качестве основного вида транспорта при реализации внутренних туристских поездок. Организация туристских поездов - это особый вид деятельности, требующий специальных знаний по организации подобных программ и по работе туристской бригады на маршруте. На железнодорожных маршрутах наряду с основной задачей туристско-экскурсионных организаций (увеличением объемов обслуживания) не менее важными задачами являются улучшение качества обслуживания туристов и внедрение новых видов услуг для повышения конкурентоспособности.

В третьей главе магистерской работе был разработан проект внедрения инновационных услуг на примере организации пакетного тура с использованием туристического поезда «Юрий Гагарин». Итогом реализации данного проекта должен стать новый подход к реализации услуги железнодорожного транспорта на основе формирования новых договорных отношений. Инновационный продукт туристического поезда «Юрий Гагарин» должен обеспечивать перевозку 17 732 пассажиров в год из Москвы в Саратов, предлагая клиентам новейший комплекс услуг в поезде, который ранее не применялся в поездах.

Практическая значимость исследования заключается в разработке реализации технологии взаимодействия Приволжского филиала АО «ФПК» и туристических операторов, а на основе полученных результатов можно разработать комплекс мер, направленных на поддержку инновационной деятельности, что будет способствовать развитию железнодорожного сервиса в России.

Внедрение инновационных услуг по бронированию пакетных туров через туроператора с использованием договора ЕЛС может оказаться значимым событием, в том числе и для повышения качества обслуживания

клиентов АО «ФПК». Проведенный анализ показал, что потенциал для совместной работы АО «ФПК» и туроператора огромный, поскольку при таком симбиозе появляются новые возможности для регионов для привлечения туристов.

Организация туристического поезда «Юрий Гагарин» действительно может оказаться значимым событием для г. Саратова и Саратовской области, а инновационный проект в сфере пассажирских железнодорожных перевозок будет способствовать популяризации туристского имиджа Саратовского края как космической гавани.

Таким образом, инновации в сфере пассажирских железнодорожных перевозок затрагивают не только изменения в технике и технологиях, но и способность менеджмента определить перспективные и эффективные сферы применения новшеств и формировать новые потребности у потенциальных потребителей. Старт инноваций в сфере пассажирских железнодорожных перевозок в 2022-2023 году с учетом политических и экономических факторов позволит обеспечить лояльность достаточного числа потребителей и сформировать такой продуктовый портфель, который будет соответствовать текущим и перспективным потребностям клиентов.

