

Секция «Взгляд в будущее железнодорожной отрасли: инновации, развитие, новые продукты»

Внедрение «human-free» концепции как модернизации сервисной структуры железнодорожной компании

Научный руководитель – Купричёв Максим Анатольевич

Египко Екатерина Александровна

Студент (бакалавр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа управления и инноваций (факультет), Направление инноватики, Москва, Россия

E-mail: katyusha.egipko@mail.ru

В современной России внутренняя подвижность населения с каждым годом всё увеличивается. Активно развивается туризм. Но готовы ли железные дороги к вызовам в новом десятилетии?

ОАО «РЖД» занимает исключительно важное положение в российской экономике. На железную дорогу приходится 80% грузовых перевозок и 40% пассажирских перевозок. Давно известно, что развитию экономики способствует хорошо организованная транспортная логистика и развитая железнодорожная инфраструктура.

В своей стратегии развития железнодорожного транспорта в Российской Федерации до 2030 года, ОАО «РЖД» заявило о динамичном расширении сети железных дорог. Для того, чтобы сохранить и приумножить успехи, уже достигнутые при реализации стратегии, требуется инновационный подход. Который заключается не только в расширении дорожного полотна, обновлении железнодорожного транспорта, но и сервисного подхода к клиенту.

Сервис начинается не на вокзале и не в поезде, а ещё при покупке билетов, тогда же формируется и первое впечатление о компании, которое напрямую зависит от качества и перечня предоставляемых услуг.

Мой подход основан на human-free концепции, которая помогает пассажирам более продуктивно проводить время на вокзале, не создавая при этом очередей за нужной услугой — камерам хранения. Проанализировав ситуацию, я успела на собственном опыте убедиться, как необходим и востребован сервис с такими возможностями на вокзалах России. Его внедрение послужит как увеличению пропускной способности вокзалов, так и более качественному подходу к клиенту.

Источники и литература

- 1) 1. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Джон Шоул; Пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: Альпина Паблишер, 2012. — 340 с.
- 2) 2. О стратегии развития железнодорожного транспорта в Российской Федерации до 2030 года / Распоряжение Правительства РФ от 17.06.2008 № № 877-р, 2011 [<https://www.rzd.ru/>]