

УДК 656

А.М. Хорошко,

ст. преподаватель кафедры

экономики и управления на предприятиях торговли

Хабаровского государственного университета экономики и права

ОПТИМИЗАЦИЯ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ВАГОНАМИ-РЕСТОРАНАМИ
 В УСЛОВИЯХ СНИЖЕНИЯ ПАССАЖИРОПОТОКА
 В ПОЕЗДАХ ДАЛЬНОГО СЛЕДОВАНИЯ

В статье рассматриваются проблемы оптимизации структуры управления вагонами-ресторанами. По мнению автора, централизация управления организацией питания позволит не только контролировать все процессы организации питания пассажиров в пути следования, но и улучшить качество услуги, снизить затраты и привлечь дополнительно пассажиров поезда воспользоваться услугой питания в пути следования поезда при общем снижении пассажиропотока.

Ключевые слова: железнодорожные перевозки, пассажиры, вагоны-рестораны, организация питания.

The problems of optimization in the management structure of dining cars are examined in this article. According to the author the centralization of catering management will not only allow monitoring all processes of the organization of catering for passengers in transit but also improving the quality of services, reducing costs and attracting the train passengers in order to use the service of catering during common decrease in traffic flow.

Keywords: railway service, passengers, dining car, catering.

По данным Минфина, в сегменте перевозок пассажиров на расстояние свыше 1,5 тыс. км конкурентными преимуществами обладает авиационный транспорт. Железнодорожные перевозки пассажиров имеют свои конкурентные преимущества на расстоянии до 700 км и сохраняют эти преимущества на расстоянии до 1 500 км при государственном субсидировании. При перевозке пассажиров до 200 км конкурентоспособным является автомобильный (автобусный) транспорт. Необходимо

подчеркнуть, что рост тарифов на пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте, с одной стороны, и массовая автомобилизация и наличие дорог с твёрдым покрытием – с другой, предопределили высокую ценовую и временную конкурентоспособность личного автомобильного транспорта при поездках на расстояние до 3 тыс. км. В целом за 2013–2012 гг. перевозки пассажиров транспорта общего пользования снизились на 8,3 %, что наглядно показано в таблице.

Таблица – Перевозки пассажиров по видам транспорта общего пользования (млн человек) [1]

	2011 г.	2012 г.	2013 г.	Темп роста,% 2012 г. к 2013 г.
Транспорт, всего	21 891	21 347	19 590	91,7
в том числе:				
железнодорожный	993	1 059	1 080	101,9
автобусный	13 305	12 766	11 552	90,4
морской	1,3	1,1	0,5	45,5
внутренний водный	14	14	13	92,8
воздушный	66	76	86	113,2

Растущий рынок субсидированных авиаперевозок, а также растущая автомобилизация населения сужают ценовые конкурентные преимущества железнодорожных пассажирских перевозок. А это потеря пассажиропотока. Однако у железнодорожного транспорта при поездке до 1,5 тыс. км есть неоспоримое неценовое конкурентное преимущество – надёжность, безопасность, комфорт, качество обслуживания пассажиров и, прежде всего, качество их питания в пути следования.

Именно улучшение организации питания пассажиров в условиях снижения пассажиропотока может стать тем дополнительным доходом, который так необходим для улучшения перевозочного процесса в целом.

Предоставление услуг питания пассажирам в вагоне-ресторане сопряжено с работой в опасных и жёстких условиях:

- разъездной характер работы (приготовление пищи происходит во время движения поезда, что требует повышенного внимания к технике безопасности);

- сложный график и режим работы персонала вагонов-ресторанов (бригада вагона-ресторана находится в пути до 20 суток);

- расчёт оптимального запаса сырья, необходимого во время поездки для бесперебойного обслуживания пассажиров (с учётом нестандартных ситуаций и специальных видов питания);

- устаревшая материально-техническая база для хранения и приготовления продукции, что приводит либо к порче продуктов, либо к существенному снижению их качества или к дефициту;

- сложный ассортимент блюд (приближенный к классу ресторанов);

- нехватка денежных ресурсов для приобретения продуктов.

В данных условиях очень сложно обеспечивать и поддерживать высокий уровень организации услуг, удовлетворять растущие потребности посетителей, следить за качеством блюд, внедрять и осуществлять менеджмент качества, контролировать работу персонала вагона-

ресторана в пути следования. Все названные сложности можно ещё дополнить и тем, что управление организацией питания осложнено наличием сложной структуры управления. Так, непосредственно владельцем вагонов-ресторанов (имущественный комплекс) является ОАО «Федеральная пассажирская компания». В свою очередь, общество сдаёт в аренду помещения вагонов-ресторанов сторонней организации, которая и предоставляет услугу питания пассажирам в пути следования [2]. Наличие договорных отношений (сложная организация питания по содержанию и функциям), сложность претензионной работы, критическое техническое состояние оборудования вагонов-ресторанов, наличие убытков ОАО «ФПК» от сдачи в аренду площадей вагонов-ресторанов, отсутствие заинтересованности в пассажире как в потребителе услуги питания и извлечение краткосрочной выгоды со стороны арендатора – всё это привело в конечном итоге к тому, что вагон-ресторан посещают лишь 7 – 10 % пассажиров.

Мало того, что из-за внутренних сложностей организации услуги питания имеет место сокращение посетителей, ещё и снижение пассажиропотока в целом ведёт к потере дохода от дополнительной услуги – услуги питания пассажиров в пути следования.

Для выхода из сложившейся ситуации необходимо в первую очередь оптимизировать структуру управления.

Необходимость централизации управления организации общественного питания в сложившихся условиях очевидна. Целесообразно передать всю систему в подчинение, управление и распоряжение ОАО «ФПК» с тем, чтоб обеспечивать чёткость взаимодействия всех звеньев:

– создание сетевой структуры (дочернее предприятие) в которой предприятия относительно самостоятельные, но политика единая. В данной структуре нами предложено подчинить следующие звенья:

1) логистическо-распределительные центры;

2) вагоны-рестораны;

3) заготовительные крупные комбинаты питания (фабрики) на расстоянии 2,5–3 тыс. км (Хабаровск, Иркутск, Омск, Москва);

4) аутсорсинг. На аутсорсинг следует отдать все процессы, не свойственные ОАО «ФПК», например: рекламу, фирменную одежду персонала вагона-ресторана, закупку сырья и материалов (посуда, скатерть, вспомогательные материалы), ведение отчётности, обучение персонала и т.д.;

– при филиалах ОАО «ФПК» создание структуры, которая подчиняется общей организации, управляют сетью вагонов-ресторанов на той или иной дороге.

Схематично институциональные преобразования можно представить на рисунке.

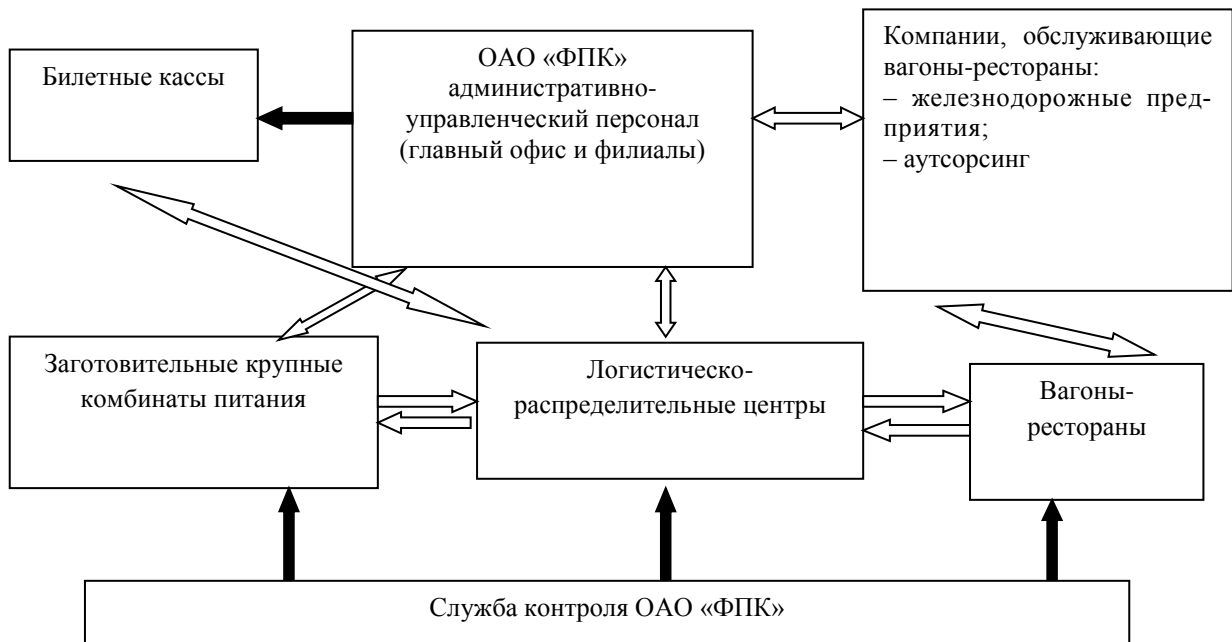


Рисунок – Структура взаимодействия участников процесса организации питания пассажиров в пути следования поезда

На рисунке стрелочками обозначены направления взаимодействия. Так, черная стрелочка отражает сотрудничество на основе контроля, две взаимобратные стрелки говорят о непрерывном взаимодействии и одна двухсторонняя стрелка показывает взаимовыгодное взаимодействие участников процесса организации питания [3].

Всё управление должно быть сосредоточено у ОАО «ФПК», так как это единственная структура, которая отвечает как за сам перевозочный процесс, так и за условия проезда пассажиров.

Централизация управления организацией питания позволит не только контролировать все процессы организации питания пассажиров в пути следования, но и улучшить качество услуги, снизить затраты и привлечь дополнительно пассажиров поезда воспользоваться услугой питания в пути следования поезда при общем снижении пассажиропотока.

Список использованных источников

1. Российский статистический ежегодник. 2014 : стат. сб. М. : Росстат, 2014. 693 с.
2. Договор аренды торговых и служебных площадей в вагонах-ресторанах от 06.07.2012 г. № ФПК-12-210/2.
3. СТО ФПК 1.21.001-2011 «Обслуживание пассажиров в поездах дальнего следования формирования ОАО «ФПК». Требования к организации питания»: утв. распоряжением ОАО «ФПК» от 20.07.2011 г. № 612р.