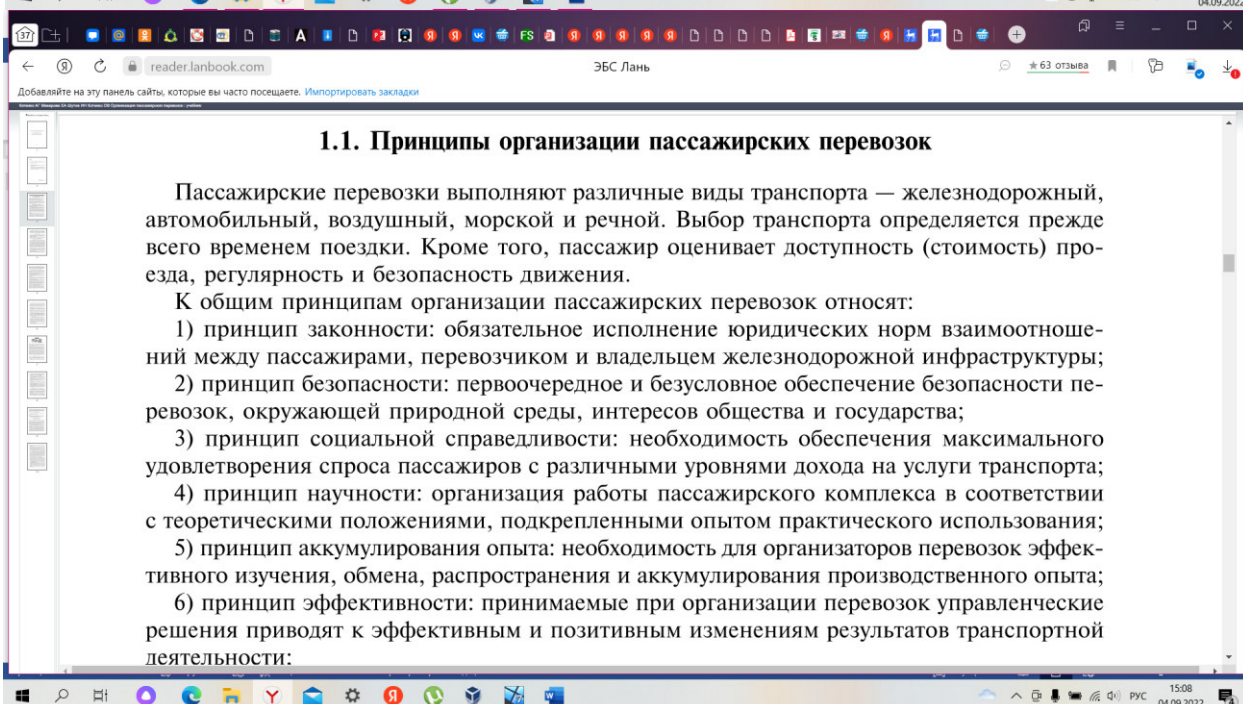
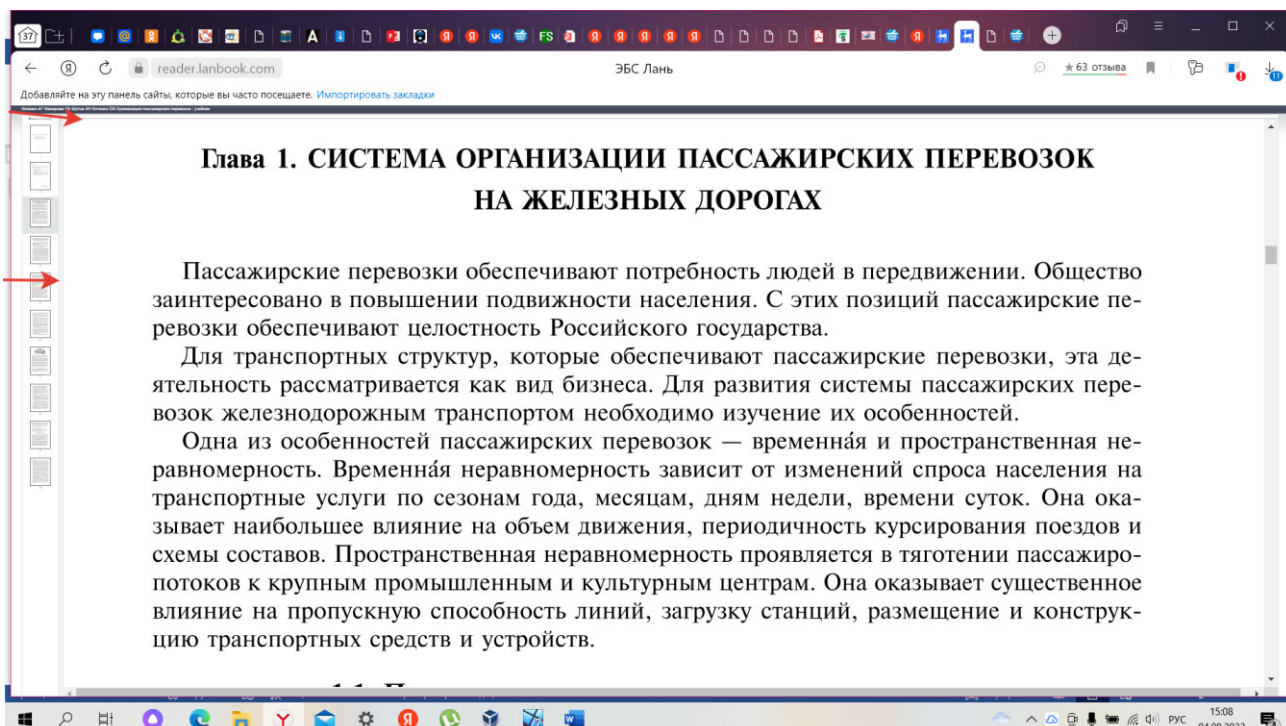
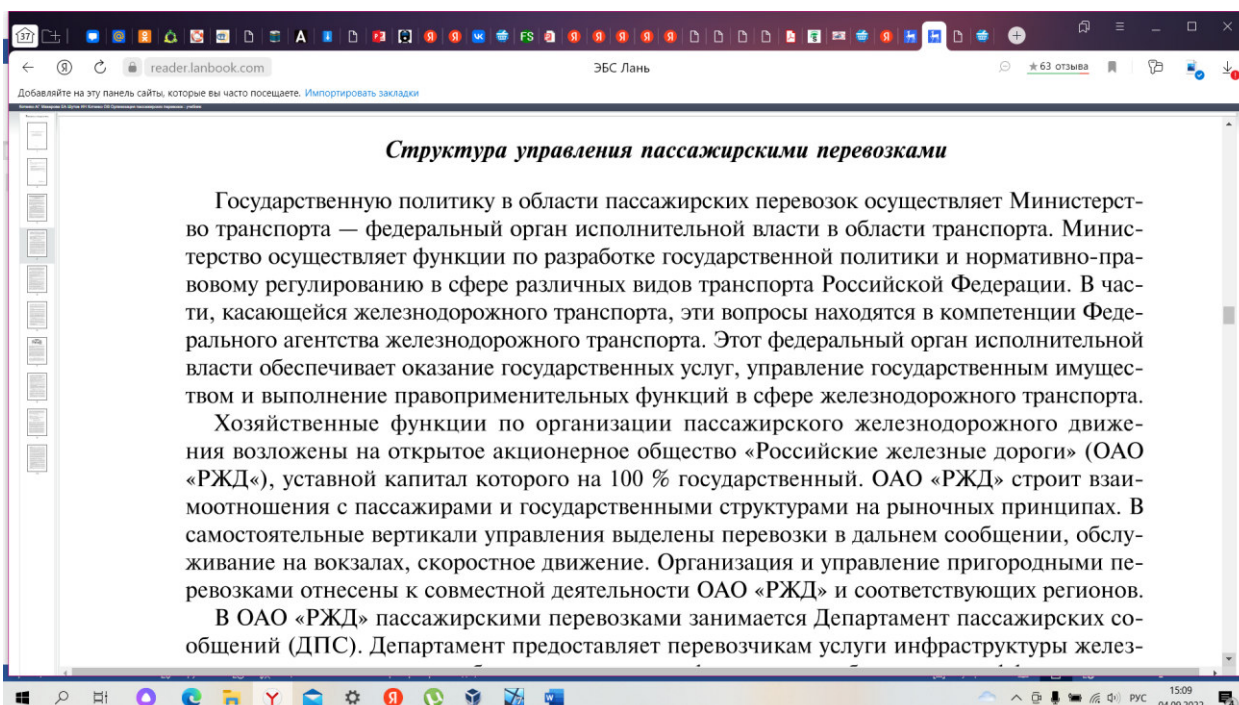
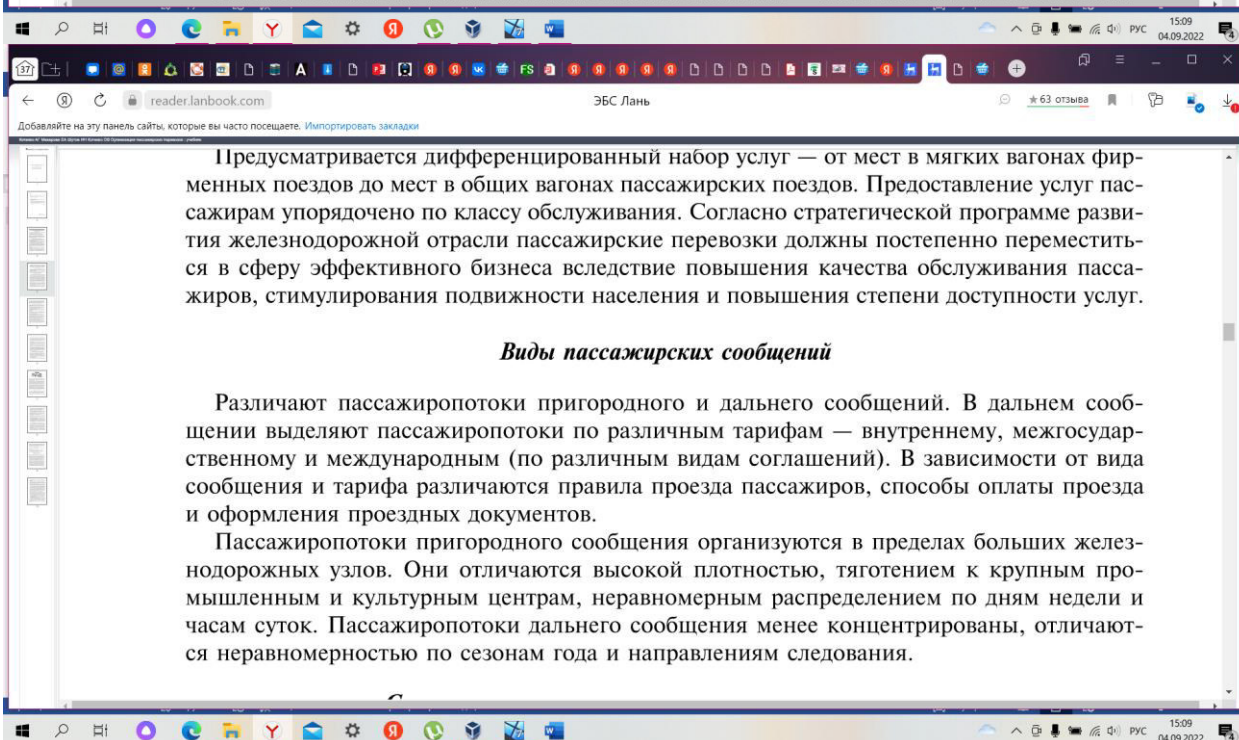
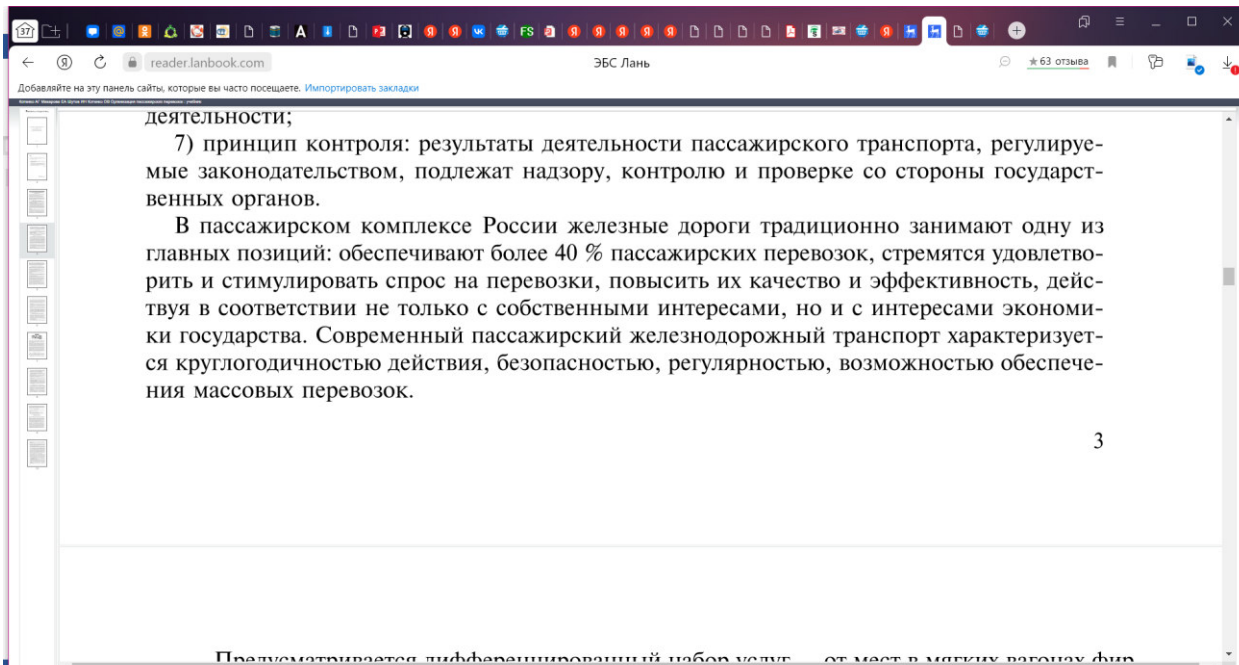


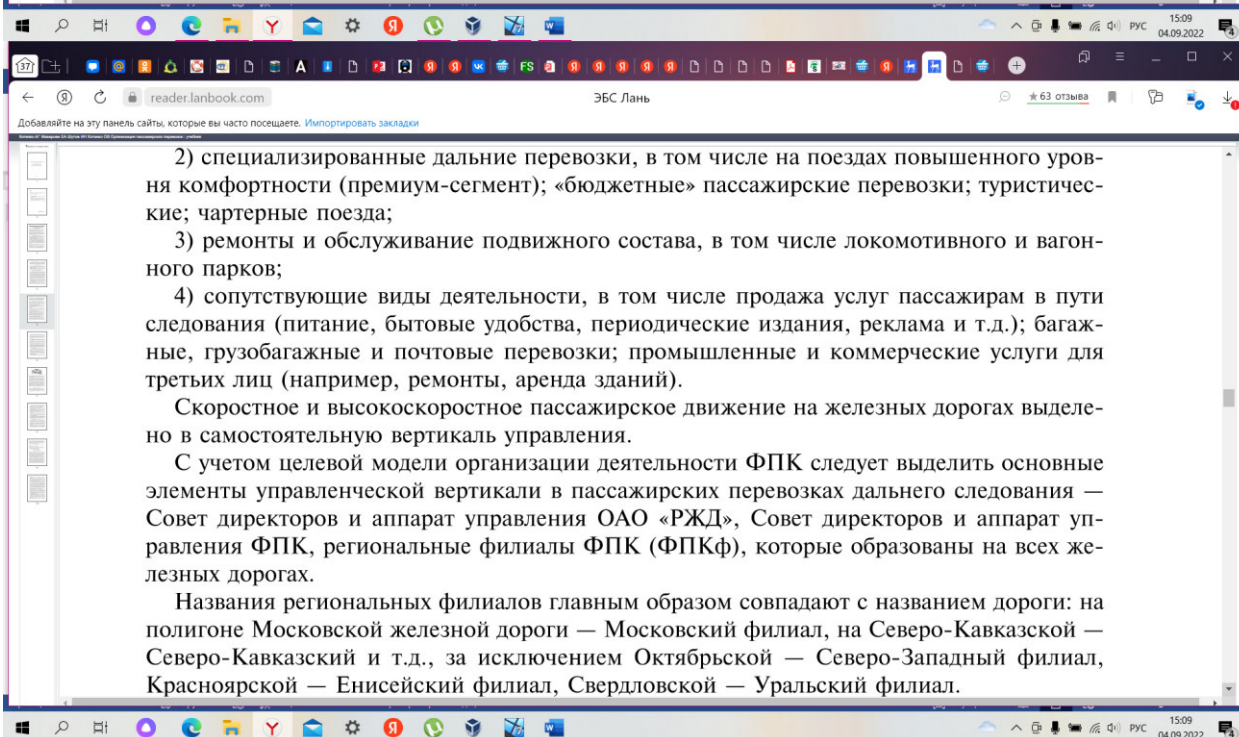
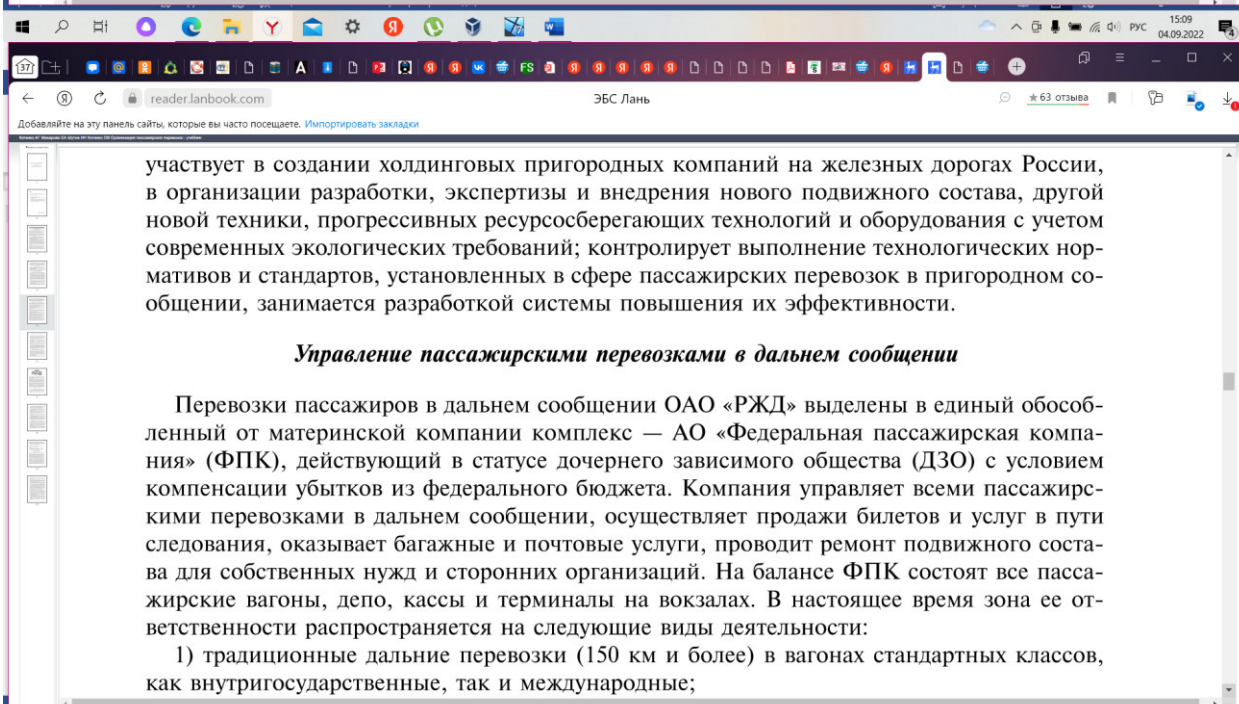
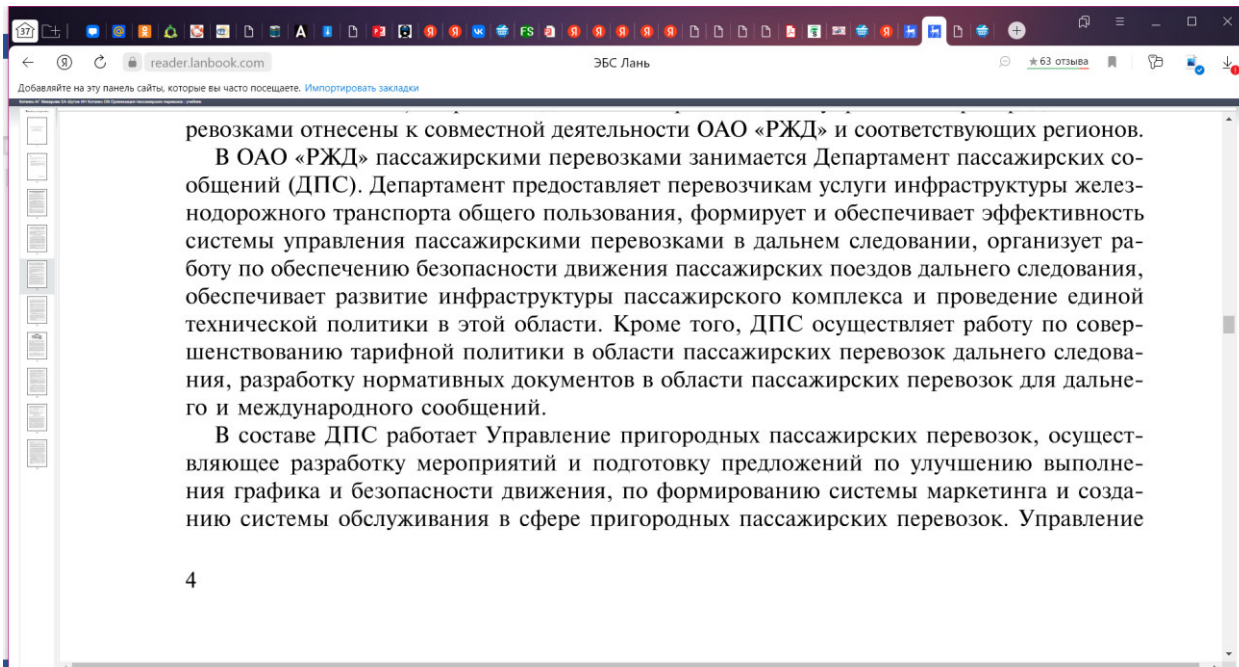
1. Управление пассажирскими перевозками.

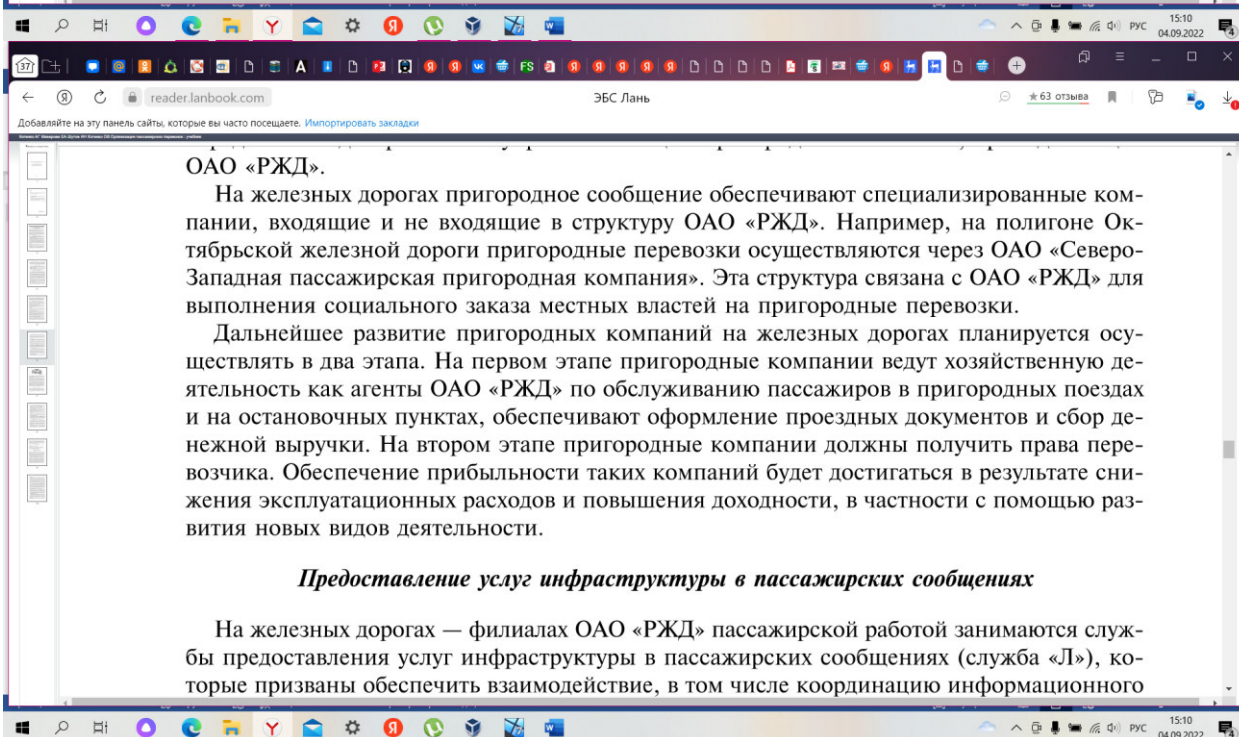
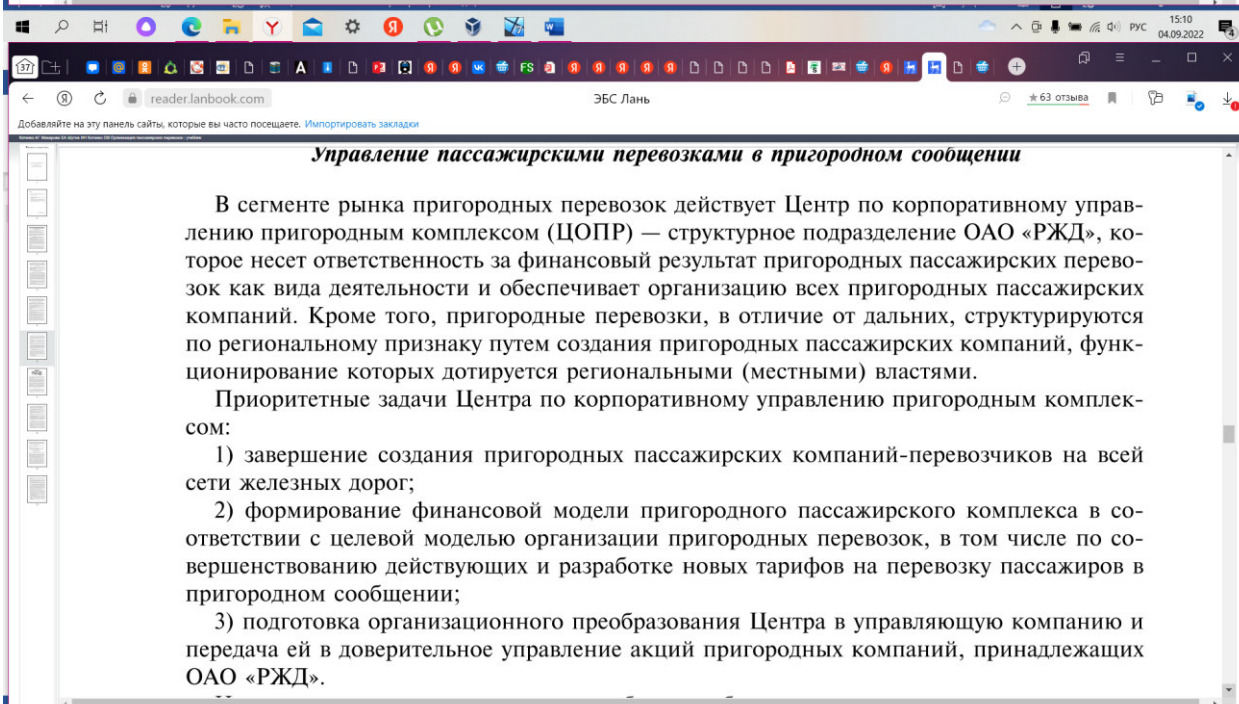
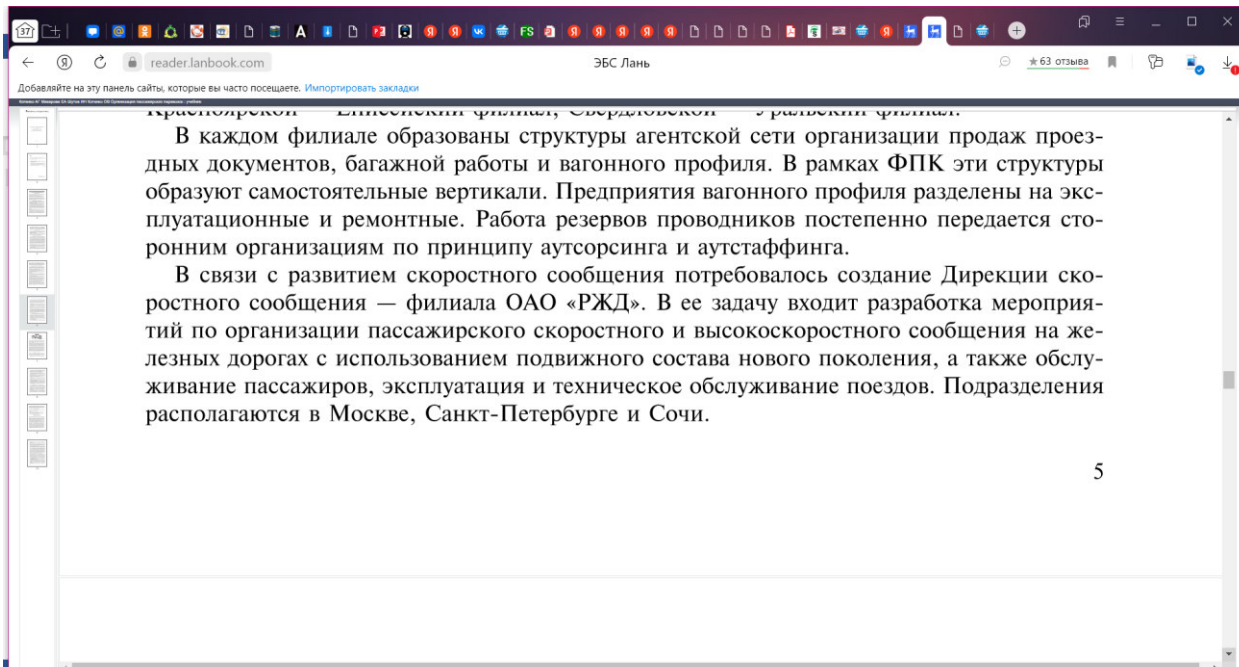
1.1 Управление пассажирскими перевозками в дальнем сообщении

Перевозки пассажиров в дальнем сообщении ОАО РЖД









Этапы реформирования железнодорожного транспорта.

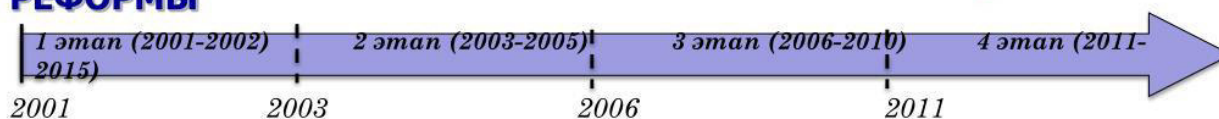
"О программе структурной реформы на железнодорожном транспорте"
 Постановление Правительства РФ от 18.05.2001 № 384

Реформа железнодорожного транспорта

Этап	Основные мероприятия
I этап – 2001–2003 гг. (подготовительный)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Разделение на железнодорожном транспорте функций государственного регулирования и хозяйственного управления, создание ОАО «РЖД» ▶ Разработка проектов законодательных и иных нормативных актов для реализации Программы структурной реформы на железнодорожном транспорте
II этап – 2003–2005 гг. (оптимизация структуры управления ОАО «РЖД»)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Создание ДЗО ОАО "РЖД", осуществляющих открытые для конкуренции виды деятельности: грузовые перевозки, пригородные пассажирские перевозки, сервисные предприятия, телекоммуникации, НИОКР и проектирование железнодорожного транспорта ▶ Сокращение перекрёстного субсидирования пассажирских перевозок. ▶ Создание условий для повышения уровня конкуренции в сфере грузовых и пассажирских перевозок
III этап – 2006–2010 гг. (создание и развитие конкурентного рынка железнодорожных перевозок)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Развитие в сфере грузовых перевозок ▶ Переход большей части парка грузовых вагонов (60% и более) в частную собственность ▶ Создание Федеральной пассажирской компании по перевозкам в дальнем следовании ▶ Формирование пригородных пассажирских компаний с участием субъектов Российской Федерации ▶ Продажа акций дочерних обществ ОАО «РЖД» частным собственникам с целью привлечения инвестиций в железнодорожную структуру
IV этап – 2011–2015 гг.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ С 2011 года в соответствии с правительственными решениями реформирование железнодорожного транспорта осуществляется в рамках реализации четвертого этапа структурной реформы и Целевой модели рынка грузовых железнодорожных перевозок на период до 2015 года

33

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ СТРУКТУРНОЙ РЕФОРМЫ



Пассажирские перевозки в дальнем следовании	Оперирование грузовыми вагонами
 <p style="text-align: center;">ОАО «Федеральная пассажирская компания»</p> <ul style="list-style-type: none"> • Начало хоз. деятельности 1 апреля 2010 г. • Имущественный комплекс – 137,2 млрд. руб. • Персонал – более 94 тыс. чел. • 16 региональных филиалов • 100 структурных подразделений 	<p style="text-align: center;">Создание специализированных компаний - операторов «Трансконтейнер», «Рефсервис», «РейлТрансАвто», «Русская тройка»</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">  <p>Первая грузовая компания 200 тыс. вагонов</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">  <p>Вторая грузовая компания 180,1 тыс. вагонов</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;">  <p>Продажа 50 тыс. вагонов и 23 тыс. зерновозов</p> </div>
Пассажирские перевозки в пригородном сообщении	Ремонт грузовых вагонов
 <p style="text-align: center;">Пригородные пассажирские компании</p> <ul style="list-style-type: none"> • 26 ППК во всех 73 регионах, где существует пригородное железнодорожное сообщение • Компенсация потерь в доходах ППК от установления тарифов ниже экономически обоснованного 	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">  <p>Продажа 17 вагоноремонтных депо</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;">  <p>Создание трёх вагоноремонтных компаний</p> </div>

Сеть железных дорог России, место нахождения управлений железных дорог.

- [Октябрьская железная дорога](#) Санкт Петербург

Октябрьская магистраль проходит по территории одиннадцати субъектов Российской Федерации - Ленинградской, Псковской, Новгородской, Вологодской, Мурманской, Тверской, Московской, Ярославской областей, городов Москва и Санкт-Петербург и Республики Карелия. Эксплуатационная длина - 10143 км.

- [Калининградская железная дорога](#) Калининград

Дорога работает в особых геополитических условиях. Через Калининград пролегает кратчайший путь из центра России в страны Западной Европы. Дорога не имеет общих границ с Российскими железными дорогами. Развернутая длина магистрали составляет 1100 км, длина главных путей - свыше 900 километров.

- [Московская железная дорога](#) Москва

В текущих границах Московская ж/д организована в 1959 году в результате полного и частичного объединения шести дорог: Московско-Рязанской, Московско-Курской-Донбасской, Московско-Окружной, Московско-Киевской, Калининской и Северной. Развернутая длина - это 13000 км, эксплуатационная длина 8800 км.

- [Горьковская железная дорога](#) Нижний Новгород

Дорога проходит по двум параллельным широтным направлениям: Москва – Нижний Новгород – Киров и Москва – Казань – Екатеринбург, которые связаны между собой рокадами. Дорога связывает Центральный, Северо-Западный и Северный районы России с Поволжьем, Уралом и Сибирью. Горьковская дорога граничит с железными дорогами: Московской (ст. Петушки и Черусти), Свердловской (ст. Чепца, Дружинино), Северной (ст. Новки, Сусоловка, Свеча), Куйбышевской (ст. Красный Узел, Цильна). Общая развернутая длина дороги составляет 12066 км. Протяженность главных железнодорожных путей - 7987 км.

- [Северная железная дорога](#) Ярославль

Магистраль берет начало в центре России и простирается далеко на север страны. Большая часть Северной магистрали эксплуатируется в суровых условиях Крайнего Севера и Заполярья. Развернутая длина - 8500 километров.

- [Северо-Кавказская железная дорога](#) Ростов

В зоне обслуживания дороги располагаются 11 субъектов Российской Федерации Южного федерального округа, она непосредственно граничит с Украиной, Грузией и Азербайджаном. Эксплуатационная длина магистрали составляет 6358 км.

- [Юго-Восточная железная дорога](#) Воронеж

Юго-Восточная железная дорога занимает центральное положение по сети железных дорог и связывает восточные районы и Урал с Центром, а также районы Севера, Северо-Запада и Центра с Северным Кавказом, Украиной и государствами Закавказья. Юго-Восточная дорога граничит с Московской, Куйбышевской, Северо-Кавказской, Южной железной дорогой Украины. Эксплуатационная длина – 4189 км.

- [Приволжская железная дорога](#) Саратов

Приволжская (Рязано-Уральская) железная дорога расположена на юго-востоке европейской части России в районе Нижней Волги и среднего течения Дона и охватывает территории Саратовской, Волгоградской и Астраханской областей, а также несколько станций, находящихся в пределах Ростовской, Самарской областей и Казахстана. Протяженность дороги составляет 4191 км.

- [Куйбышевская железная дорога](#) Самара

Ж/д протянулась от Подмосковья до Уральских предгорий, связывая центр и запад Российской Федерации с крупными социально-экономическими регионами Урала, Сибири, Казахстана и Средней Азии. Дорога представляет собой две почти параллельные линии, пролегающие с Запада на Восток: Кустаревка - Инза - Ульяновск и Рязск - Самара, которые на станции Чишмы соединяются, образуя двухпутную линию, заканчивающуюся у отрогов Уральских гор. Две другие линии дороги Рузаевка - Пенза - Ртищево и Ульяновск - Сызрань - Саратов проходят с Севера на Юг.

- [Свердловская железная дорога](#) Екатеринбург

Магистраль соединяет европейскую и азиатскую части России, с запада на восток тянется на полторы тысячи километров и в северном направлении пересекает Полярный круг.

Проходит через Нижний Тагил, Пермь, Екатеринбург, Сургут, Тюмень. Обслуживает также Ханты-Мансийский и Ямало-Ненецкий автономные округа. Эксплуатационная длина – 7154 км. Развернутая длина - 13 853 км.

- [Южно-Уральская железная дорога](#) Челябинск

Южно-Уральская железная дорога расположена в двух частях света – на стыке Европы и Азии. В ее состав входят Челябинское, Курганское, Оренбургское и Карталинское отделения. Несколько железнодорожных линий магистрали проходят по территории Казахстана. Юго-Восточная дорога граничит с Московской, Куйбышевской, Северо-Кавказской, Южной железной дорогой Украины. Эксплуатационная длина – 4189 км. Развернутая длина свыше 8000 км.

- [Западно-Сибирская железная дорога](#) Новосибирск

Западно-Сибирская железная дорога проходит по территории Омской, Новосибирской, Кемеровской, Томской областей, Алтайского края и частично Республики Казахстан. Развернутая длина главных путей магистрали составляет 8986 км, эксплуатационная - 5602 километра.

- [Красноярская железная дорога](#) Красноярск

Магистраль проходит через четыре крупных региона – Кемеровскую область, Хакасию, Иркутскую область и Красноярский край, связывая Транссибирскую и Южносибирскую магистрали. Образно говоря - это мост между европейской частью России, ее Дальним Востоком и Азией. Эксплуатационная длина Красноярской дороги составляет 3160 км. Общая протяженность – 4544 километров.

- [Восточно-Сибирская железная дорога](#) Иркутск

Дорога пролегает по территории Иркутской и Читинской областей и республик Бурятия и Саха-Якутия. Протяженность магистрали составляет 3848 км.

- [Забайкальская железная дорога](#) Чита

Забайкальская железная дорога пролегает на юго-востоке России, по территории Забайкальского края и Амурской области, расположена рядом с границей КНР и имеет единственный в России прямой сухопутный пограничный железнодорожный переход через станцию Забайкальск. Эксплуатационная длина – 3370 км.

- [Дальневосточная железная дорога](#) Хабаровск

Ж/д проходит по территории пяти субъектов Российской Федерации - Приморскому и Хабаровскому краям, Амурской и Еврейской автономной областям, Республике Саха (Якутия). В зоне ее обслуживания находятся также Магаданская, Сахалинская, Камчатская области и Чукотка - свыше 40% территории России. Эксплуатационная длина – 5986 км.

- [Сахалинская железная дорога](#) Южно-сахалинск

Сеть железных дорог Российской Федерации достаточно обширна. Она состоит из нескольких секций магистралей, владеет которыми ОАО «Российские Железные Дороги». При этом все региональные дороги формально являются филиалами ОАО «РЖД», в то время как сама компания выступает монополистом в России:

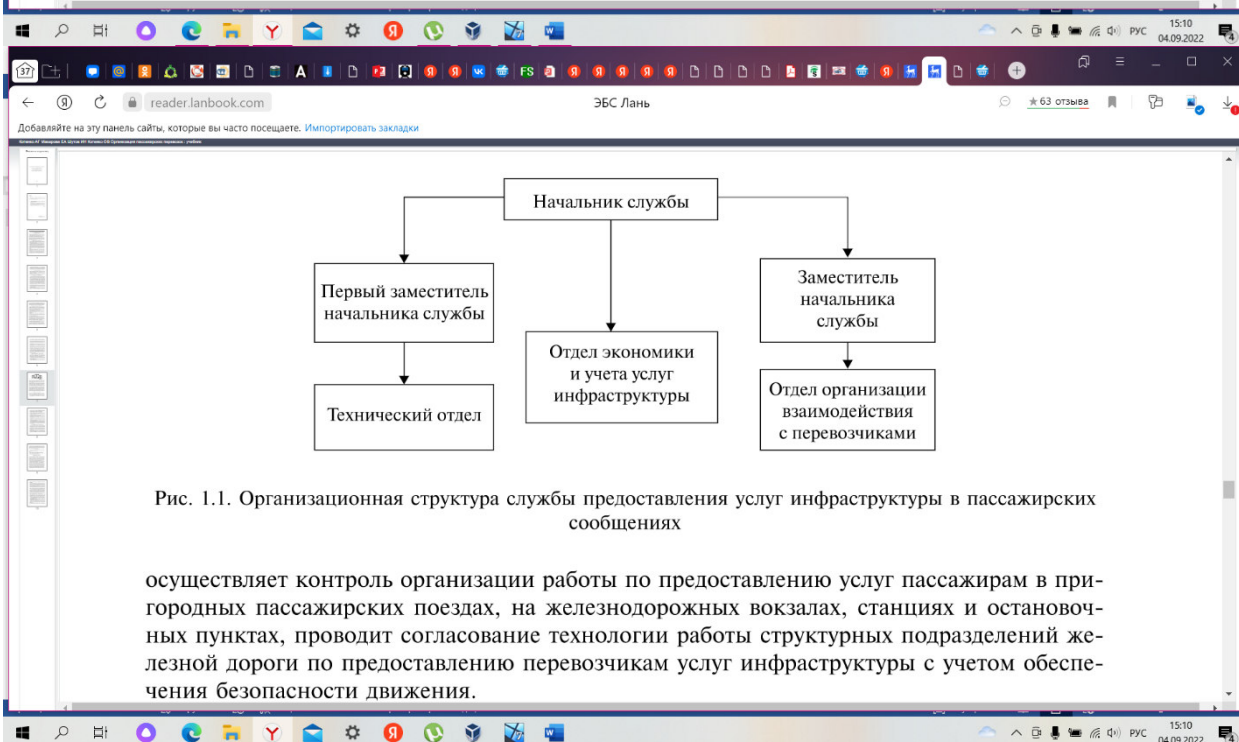
торые призваны обеспечить взаимодействие, в том числе координацию информационного обмена, перевозчиков с подразделениями органов управления железной дороги при разработке и соблюдении графика движения пассажирских, пригородных и почтово-багажных поездов и организации перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа.

Служба «Л» осуществляет анализ конъюнктуры рынка перевозчиков пассажиров и обеспечивает спрос пассажиров, предоставляя перевозчикам и структурным подразделениям ОАО «РЖД» информацию о назначении, отмене, изменении периодичности курсирования пассажирских поездов всех категорий, порядке курсирования беспересадочных, прицепных и почтово-багажных вагонов.

Организационная структура службы предоставления услуг инфраструктуры в пассажирских сообщениях представлена на рис. 1.1.

Персонал службы проводит анализ и осуществляет контроль использования перевозчиками согласованных расписаний в соответствии с заявленными объемами перевозок,

6



Совместно с Дирекцией управления движением железной дороги служба «Л» проводит экспертную оценку технической возможности выполнения запросов перевозчиков для разработки графика движения, представляя результаты экспертной оценки в Департамент пассажирских сообщений и Дирекцию управления движением; рассматривает и согласовывает представленные перевозчиками схемы составов и периодичности обращения поездов; организует ввод в действие нового графика движения пассажирских, пригородных и почтово-багажных поездов, оперативных изменений по назначению (отмене) поездов (вагонов), внесение изменений в информацию, размещенную в АСУ «Экспресс-3», разрабатывает книжки расписания движения поездов.

Кроме того, служба «Л» участвует в расследовании событий в поездной и маневровой работе, ведет учет и анализ их причин, разрабатывает рекомендации по улучшению обеспечения безопасности движения пассажирских, пригородных и почтово-багажных поездов, организует взаимодействие железной дороги с перевозчиками при решении вопросов, связанных с организацией доставки пассажиров к поездам и местам назначения в случае перерывов в движении и иных нестандартных ситуаций на отдельных участках железной дороги, их размещением на вокзалах и предоставлением необходимой информации; рассматривает претензии с целью определения оснований для выплаты компенсации за задержки пассажирских поездов; изучает предложения по формированию инвестиционных проектов в части развития инфраструктуры, материально-технической базы хозяйства пригородных пассажирских перевозок железной дороги, внедрения прогрессивных ресурсо-

сматривает претензии с целью определения оснований для выплаты компенсации за задержки пассажирских поездов; изучает предложения по формированию инвестиционных проектов в части развития инфраструктуры, материально-технической базы хозяйства пригородных пассажирских перевозок железной дороги, внедрения прогрессивных ресурсосберегающих технологий и оборудования и выполняет другие функции.

Управление вокзальным комплексом

Для управления вокзальным комплексом образована Дирекция железнодорожных вокзалов (ДЖВ) — филиал ОАО «РЖД». В структуру ДЖВ вошли 323 крупных вокзальных комплекса (7 % числа действующих вокзалов), занимающих более половины всех вокзальных площадей и обслуживающих 84 % перевозимых пассажиров. Оставшиеся вокзалы распределены между пригородными дирекциями или сохраняются в подразделениях, ответственных за содержание инфраструктуры ОАО «РЖД».

Разделение вокзальной работы и перевозочного процесса представляется оправданным в силу следующих причин:

7

1) существенная специфика управления вокзальным комплексом, включая управление промышленной и коммерческой недвижимостью, розничные продажи и стационарное питание, гармонизация развития с муниципальными активами, требованиями и интересами, обеспечение мультимодальных связей (различные виды транспорта—поезд);

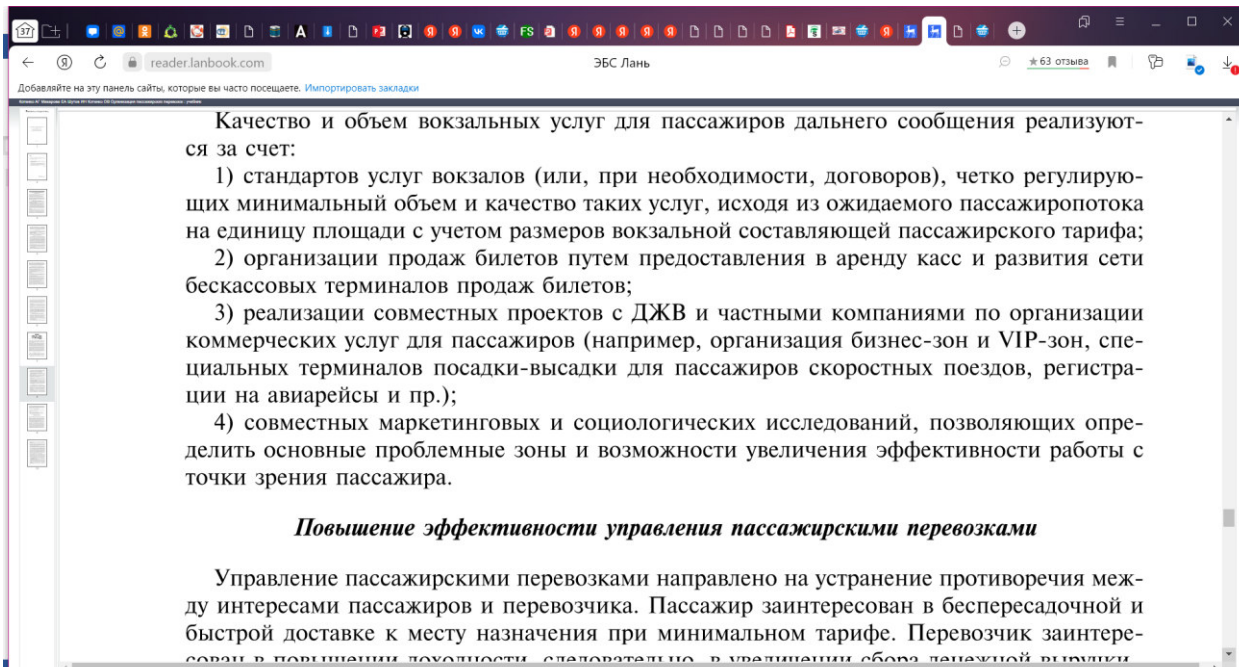
2) необходимость обеспечения равного недискриминационного доступа к вокзалам как инфраструктуре пассажирского комплекса для компаний в сфере пригородных перевозок, частных пассажирских компаний, а также для грузовых перевозчиков;

3) необходимость значительных инвестиций в развитие вокзальной сети и привлечение инвесторов со специфической компетенцией и технологиями (операторы розничных сетей, градостроительные центры и пр.).

В настоящее время широко используется выражение «мультимодальные пассажирские перевозки», поскольку пассажира нужно доставить «от двери к двери». В этом направлении быстрыми темпами развиваются услуги по заказу транспорта для доставки на вокзал / в аэропорт, с вокзала / из аэропорта до места назначения.

Другое направление развития пассажирских перевозок — это создание транспортно-пересадочных комплексов, или узлов. В международной лексике это хабы (от англ. «hub»). В них крупные пассажиропотоки перераспределяются между видами транспорта и направлениями движения.

Качество и объем вокзальных услуг для пассажиров дальнего сообщения реализуют-

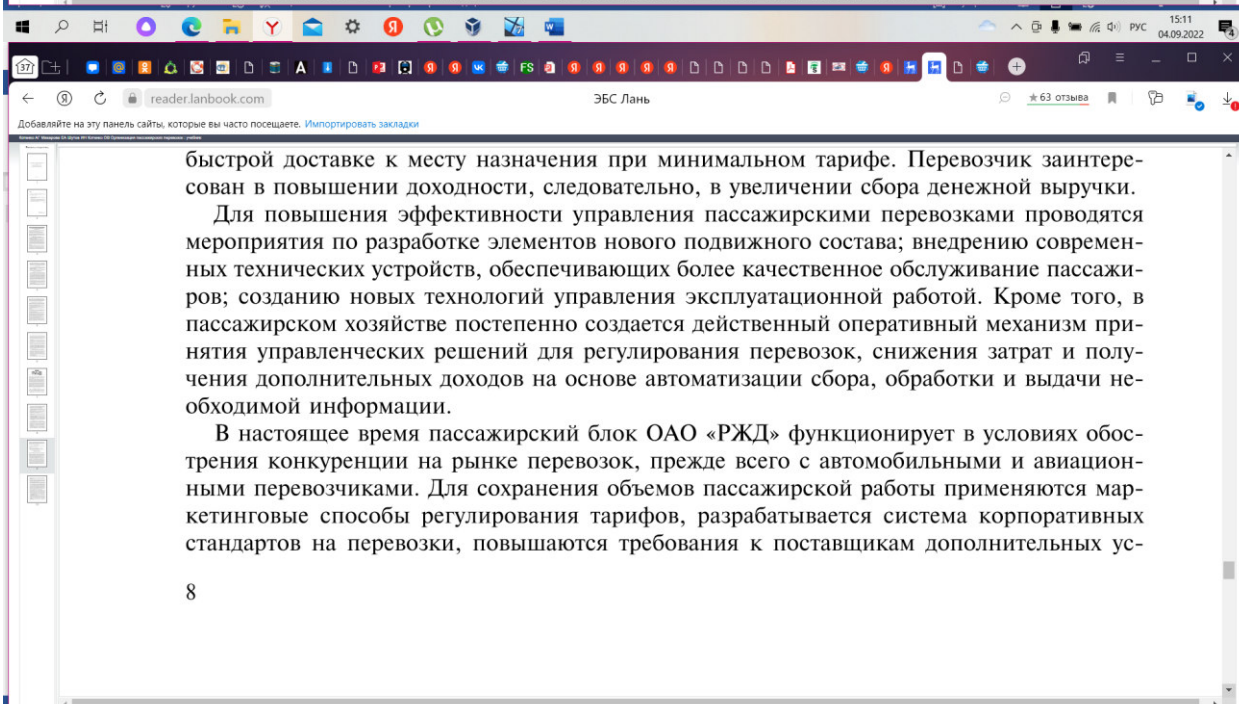


Качество и объем вокзальных услуг для пассажиров дальнего сообщения реализуются за счет:

- 1) стандартов услуг вокзалов (или, при необходимости, договоров), четко регулирующих минимальный объем и качество таких услуг, исходя из ожидаемого пассажиропотока на единицу площади с учетом размеров вокзальной составляющей пассажирского тарифа;
- 2) организации продаж билетов путем предоставления в аренду касс и развития сети бескассовых терминалов продаж билетов;
- 3) реализации совместных проектов с ДЖВ и частными компаниями по организации коммерческих услуг для пассажиров (например, организация бизнес-зон и VIP-зон, специальных терминалов посадки-высадки для пассажиров скоростных поездов, регистрации на авиарейсы и пр.);
- 4) совместных маркетинговых и социологических исследований, позволяющих определить основные проблемные зоны и возможности увеличения эффективности работы с точки зрения пассажира.

Повышение эффективности управления пассажирскими перевозками

Управление пассажирскими перевозками направлено на устранение противоречия между интересами пассажиров и перевозчика. Пассажир заинтересован в беспересадочной и быстрой доставке к месту назначения при минимальном тарифе. Перевозчик заинтересован в повышении доходности, следовательно, в увеличении сбора денежной выручки

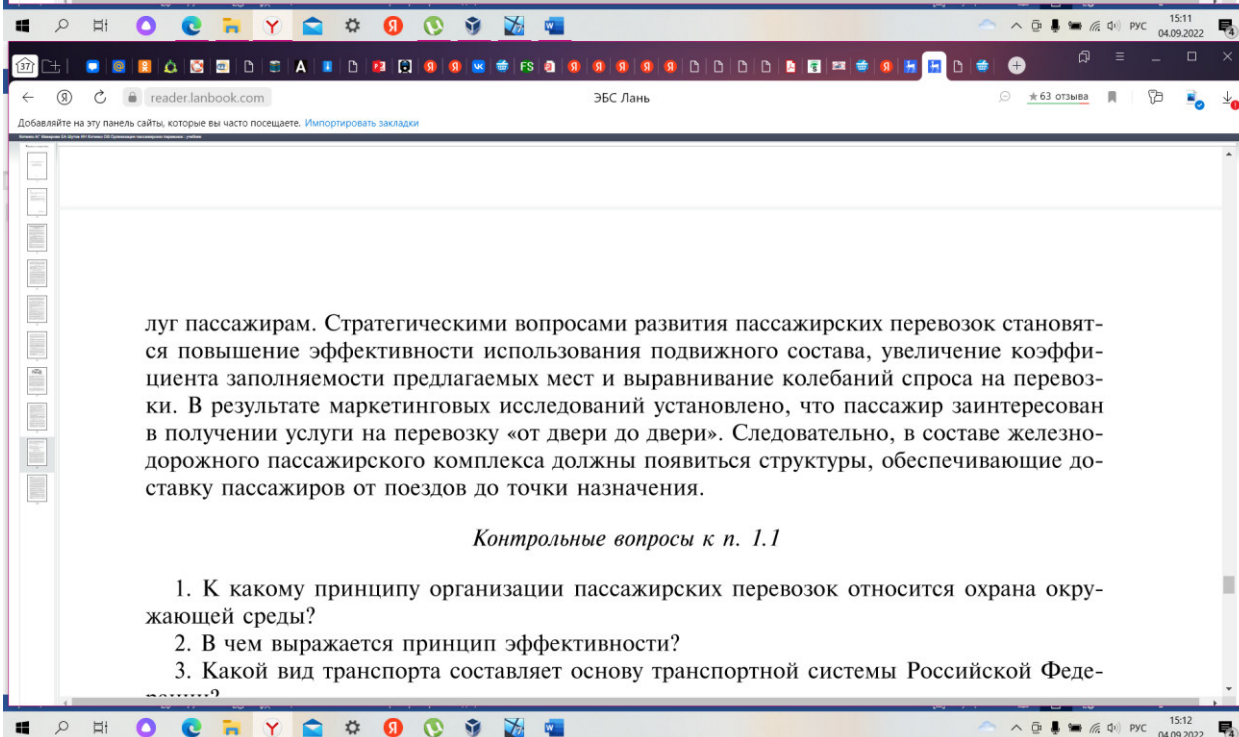


быстрой доставке к месту назначения при минимальном тарифе. Перевозчик заинтересован в повышении доходности, следовательно, в увеличении сбора денежной выручки.

Для повышения эффективности управления пассажирскими перевозками проводятся мероприятия по разработке элементов нового подвижного состава; внедрению современных технических устройств, обеспечивающих более качественное обслуживание пассажиров; созданию новых технологий управления эксплуатационной работой. Кроме того, в пассажирском хозяйстве постепенно создается действенный оперативный механизм принятия управленческих решений для регулирования перевозок, снижения затрат и получения дополнительных доходов на основе автоматизации сбора, обработки и выдачи необходимой информации.

В настоящее время пассажирский блок ОАО «РЖД» функционирует в условиях обострения конкуренции на рынке перевозок, прежде всего с автомобильными и авиационными перевозчиками. Для сохранения объемов пассажирской работы применяются маркетинговые способы регулирования тарифов, разрабатывается система корпоративных стандартов на перевозки, повышаются требования к поставщикам дополнительных ус-

8



луг пассажирам. Стратегическими вопросами развития пассажирских перевозок становятся повышение эффективности использования подвижного состава, увеличение коэффициента заполняемости предлагаемых мест и выравнивание колебаний спроса на перевозки. В результате маркетинговых исследований установлено, что пассажир заинтересован в получении услуги на перевозку «от двери до двери». Следовательно, в составе железнодорожного пассажирского комплекса должны появиться структуры, обеспечивающие доставку пассажиров от поездов до точки назначения.

Контрольные вопросы к п. 1.1

1. К какому принципу организации пассажирских перевозок относится охрана окружающей среды?
2. В чем выражается принцип эффективности?
3. Какой вид транспорта составляет основу транспортной системы Российской Федерации?

- разработка графиков движения пассажирских поездов;
- организация и обеспечение четкой работы вокзалов, в том числе билетных касс, камер хранения ручной клади, справочного бюро, комнат отдыха, багажных отделений и других подразделений.

Структура управления пассажирскими перевозками. С 1 апреля 2010 г. начала свою деятельность Федеральная пассажирская компания (ФПК). ОАО «Федеральная пассажирская компания» создана согласно программе структурной реформы на железнодорожном транспорте и является дочерним предприятием ОАО «РЖД». Доля ОАО «РЖД» в уставном капитале 100 % — 1 акция.

Миссия компании: «Мы улучшаем качество жизни, делая Вашу поездку безопасной, доступной и комфортной».

ОАО «ФПК» — абсолютный лидер на рынке транспортных услуг по перевозке пассажиров в поездах дальнего следования. Доля компании в общем пассажирообороте всех видов транспорта дальнего следования во внутригосударственном сообщении — более 60 %. Ежегодно услугами компании пользуются более 100 млн человек. В собственности ОАО «ФПК» порядка 23 тыс. вагонов, которые курсируют в составе более 1200 поездов дальнего следования. Общая численность персонала компании превышает 85 тыс. человек.

Компания осуществляет следующие виды деятельности:

- перевозку пассажиров в поездах дальнего следования во внутри- и межгосударственном сообщениях;
- перевозку багажа и грузобагажа в дальнем следовании;
- обслуживание пассажиров;
- техническое обслуживание и ремонт подвижного состава;
- прочие виды деятельности.

Компания ведет постоянную работу по повышению качества обслуживания пассажиров. Впервые в пассажирском комплексе в премиальном сегменте введена система менеджмента качества по стандарту ISO 9001:2008 по сертификации Moody International. По всей сети в 11 поездах от Владивостока (фирменный поезд «Океан») до Санкт-Петербурга (поезд «Красная стрела») внедрены единые стандарты сервисного обслуживания самого высокого уровня и постоянное клиентоориентированное совершенствование продукта.

ОАО «ФПК» имеет свидетельства международного органа по сертификации TÜV SUD, выданный вагонным депо, которые подтверждают соответствие требованиям ISO 9001:2008 «Деповский ремонт».

Организационная структура компании включает аппарат управления ОАО «ФПК» и 16 филиалов, которые охватывают всю территорию Российской Федерации. В состав филиалов входят 40 пассажирских вагонных депо, 37 вагонных участков, 15 железнодорожных агентств, 6 дирекций по организации питания.

ОАО «ФПК» (г. Москва) имеет следующие филиалы: Восточно-Сибирский, Горьковский, Дальневосточный, Енисейский, Забайкальский, Западно-Сибирский, Калининградский, Куйбышевский, Московский, Приволжский, Северный, Северо-Западный, Северо-Кавказский, Уральский, Юго-Восточный, Южно-Уральский.

Деление пассажирских перевозок по видам сообщений. В целях наиболее правильного учета особенностей пассажиропотока, создания необходимых удобств пассажирам, наилучшего использования технических средств в зависимости от объема работы, условий проезда, скорости и расстояния следования и других факторов имеет место деление пассажиропотока по видам сообщений, поездов и вагонов — по категориям.

Различают следующие виды сообщений:

- *пригородное* — в пределах пригородного участка, примыкающего к крупному узлу на расстояние 150 км, а в некоторых случаях и более, при зонном тарифе до 200 км;
- *местное* — между станциями одной железной дороги;
- *прямое* — в пределах двух дорог и более;
- *международное* — в пределах двух стран и более.

Прямое и местное сообщения называют *дальним*.

Поезда, предназначенные для перевозки пассажиров, делятся следующим образом: в зависимости от расстояния следования — на дальние (более 700 км), *местные* (150—700 км) и *пригородные* (до 150 км); в зависимости от скорости следования — *пассажирские* с маршрутной скоростью следования до 50 км/ч, *скорые* — от 50 до 91 км/ч, *ускоренные* — свыше 65 км/ч, *скоростные* — от 141 до 200 км/ч, *высокоскоростные* — свыше 200 км/ч.

Скорые поезда формируются из вагонов различной комфортности, имеют остановки только для технического обслуживания или в крупных административных центрах. Пассажирские поезда формируются из вагонов различной комфортности, имеют большую вместимость и большое количество остановок. Местные поезда самой большой вместимости, имеют остановки каждые 50 км.

1. Сеть железных дорог России, место нахождения управлений железных дорог.
2. Роль и функциональные обязанности Департамента пассажирских сообщений.