

**Совершенствование процесса предоставления железнодорожных
туристических услуг
(описание проекта на конкурс «ВРМ – проект года’2023»)**

Аннотация

Краткое описание проекта

В рамках проекта реализованы мероприятия по комплексной донастройке и улучшению элементов сквозного процесса организации железнодорожных туристических перевозок на основе:

формирования единых требований к организации железнодорожных туристических перевозок в холдинге «РЖД»;

стандартизации процессов оказания железнодорожных туристических услуг;

совершенствования регуляторной базы в сфере железнодорожного туризма.

Сроки реализации:

2021-2022 годы

Подразделения внедрения

Департамент пассажирских перевозок ОАО «РЖД», ООО «РЖД-Тур»

География проекта:

45 субъектов Российской Федерации

Введение

Холдинг «РЖД» активно разрабатывает и предлагает туристам различные варианты путешествий по стране – от туров выходного дня до больших круизных программ (в формате «поезд-отель»). Компания является активным участником Национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства».

Развитие новой линейки продуктов, основанных на базе ключевого продукта компании – услуги по перевозке, осуществляется с применением принципов процессного управления.

Проработка проектных решений и формирование мероприятий осуществляется на основе анализа сквозного межфункционального процесса «Пассажирские перевозки» и его увязки (интеграции) со смежными процессами.

Бизнес-контекст

Для обеспечения конкурентоспособности холдинга «РЖД» и дальнейшего развития туристических железнодорожных перевозок важно обеспечить комплексный клиентоориентированный подход к обслуживанию, качеству услуг и сервисов, предоставляемых пассажирам туристических поездов, а также формированию туристических услуг на основе стандартизированных процессов.

Цели и задачи проекта

Целью проекта является повышение качества предоставляемых ОАО «РЖД» туристических услуг.

Основные задачи проекта:

формирование единых требований к организации железнодорожных туристических перевозок в холдинге «РЖД»;

стандартизация процессов оказания железнодорожных туристических услуг;

совершенствование регуляторной базы в сфере железнодорожного туризма.

Инновационность (уникальность)

ОАО «РЖД» – владелец крупнейшей транспортной инфраструктуры. Формирование на её основе новых, современных и востребованных продуктов и услуг требует изменения процессов взаимодействия, управления как внутри компании (между подразделениями), так и за её пределами.

При проработке сложных межфункциональных задач в ОАО «РЖД» используется сочетание принципов процессного анализа и проектной организации деятельности на основе сложившейся функциональной структуры системы управления. В подразделениях компании процессными аналитиками осуществляется моделирование процессов, что позволяет с использованием процессной модели более эффективно выстраивать межфункциональное взаимодействие, исходя из целей реализации сквозного (общехолдингового) процесса.

Трудности

сегмент массовых туристических перевозок является относительно новым направлением для холдинга «РЖД»;

требуется развитие нормативная в области туристических перевозок на железнодорожном транспорте;

каждый проект туристического проезда – это результат совместных усилий холдинга «РЖД», партнеров и региональных властей.

Мероприятия, реализованные в рамках проекта

В рамках проекта проведен анализ сквозного процесса предоставления железнодорожных туристических услуг. Определены узкие места в процессе оказания данных услуг, приводящие к снижению их качества и уровня удовлетворенности клиентов.

По результатам анализа процесса разработаны единые требования для подразделений ОАО «РЖД» и привлекаемых партнеров к качеству и потребительским характеристикам услуг при организации железнодорожных туристических перевозок, в том числе:

техническим характеристикам подвижного состава и объектов железнодорожной инфраструктуры для улучшения транспортной доступности туристических территорий;

расписанию и схемам туристических поездов,

рекламным кампаниям по продвижению туристических услуг;

питанию в вагонах-ресторанах/вагонах-бистро, вагонах-барах;

экскурсионным программам и анимационным мероприятиям;
обслуживанию туристов в пути следования;
обеспечению безопасности в туристических поездах и другие.

Подготовлены и направлены в федеральные органы исполнительной власти инициативы по изменению в нормативные акты, регулирующие вопросы организации железнодорожных туристических перевозок.

Основные результаты проекта

Основные результаты проекта:

разработан и утвержден Порядок организации туристических перевозок в холдинге «РЖД», устанавливающий общий подход к реализации туристического направления деятельности;

совместно с регуляторами прорабатываются предложения ОАО «РЖД» о внесении изменений в базовые законы «О железнодорожном транспорте» и «О туризме»;

реализуются мероприятия по развитию (модернизации) объектов железнодорожной инфраструктуры (включая развитие железнодорожных вокзалов, привокзальных территории и др.) направленные на повышение доступности туристических территорий.

В настоящее время в холдинге «РЖД» запущены 35 межрегиональных и 25 пригородных туристических маршрутов, охватывающих 45 субъектов Российской Федерации.

Информационные технологии

Сформирован новый канал коммуникации на сайте ОАО «РЖД» – раздел «Путешествуй с РЖД», где размещены все туристические маршруты и продукты.

В целях реализации новой услуги на сайте ОАО «РЖД» внедрен новый сервис – бронирование отелей и заказ экскурсий по различным туристическим направлениям России.

Участники проекта

Семенов Валерий Михайлович – начальник отдела по развитию туризма Департамента пассажирских перевозок ОАО «РЖД»;

Каштанов Сергей Викторович – главный специалист Центра моделирования бизнес-процессов ОАО «РЖД» (8-905-706-24-95, kashtanovsv@center).