

DOI:

ПАССАЖИРСКИЕ ПОЕЗДА ИСПАНИИ: СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Сакульева Т.Н.

Государственный Университет Управления, Россия, г. Москва, Рязанский проспект, д. 99

sakulyeva_tn@mail.ru

Аннотация: Железнодорожная система Испании насчитывает 15000 километров. В основном все маршруты выходят из столицы страны Испании и расходятся к границам страны. Слабее всего развита система железнодорожного транспорта на западе страны. Развитие клиентского сервиса в Испании базируется не на принципе разделения пассажиров (клиентов) по классности и финансовым возможностям, а по наличию разных потребностей и варьированию количества услуг, а не качества их предоставления в зависимости от уровня купленного билета. Применение современных технологий позволяет значительно повысить уровень качества жизни населения.

Ключевые слова: железнодорожный транспорт, интермодальные перевозки, транспортная мобильность, подвижной состав, высокоскоростные поезда, пассажиры, транспортные средства.

Введение

Транспортная система Испании имеет богатую историю, своеобразна ввиду географических особенностей стран, а также сложившейся системы распределения производства и сельскохозяйственной деятельности по территориям стран относительно северной и южной частей. Развитие клиентского сервиса в Испании базируется не на принципе разделения пассажиров (клиентов) по классности и финансовым возможностям, а по наличию разных потребностей и варьированию количества услуг, а не качества их предоставления в зависимости от уровня купленного билета. Применение современных технологий позволяет значительно повысить уровень качества жизни населения.

1 Клиентоориентированность железных дорог Испании

Железнодорожная система Испании насчитывает 15000 километров и подразделяется на два вида: маршруты дальнего следования и высокоскоростные маршруты (AVE). Железная дорога Испании тесно связана с автомобильным и морским транспортом, обеспечивая тем самым комфортные условия для интермодальных перевозок или для пересадки пассажиров. В основном все маршруты выходят из столицы страны Испании и расходятся к границам страны. Слабее всего развита система железнодорожного транспорта на западе страны на границе с Португалией за счет своеобразной географии региона. Основной перевозчик в стране – компания RENFE, которая активно развивает высокоскоростные перевозки в стране. Компания RENFE является монополистом на рынке железнодорожных услуг Испании. Максимальная скорость высокоскоростных поездов AVE – 350 км/час. Таким образом, из Мадрида в Барселону можно добраться за 2 часа 30 минут; из Мадрида в Севилью за 2 часа 20 минут, а из Малаги в Барселону время в пути составит около 6 часов. Разная ширина колеи в Испании вынуждает использование нестандартного подвижного состава на некоторых участках пути, например на участке Мадрид – Саламанка, Мадрид – Самора, Мадрид – регион Галисия. Наряду с высокоскоростными поездами AVE в Испании функционируют поезда Alaris, которые уступают поездам AVE в скорости, качестве обслуживания и, соответственно, популярны за счет более низкой цены.

В Испании существует большой спектр видов поездов, каждый из которых ориентирован на определенные потребности клиентов:

AVE – высокоскоростные поезда, использование которых составляет полноценную конкуренцию авиаперелетам. Покупка билетов на высокоскоростные поезда позволяет пассажирам пользоваться индивидуальным залом ожидания и парковкой на территории вокзала отправления;

Evromed – высокоскоростные поезда, развивающие скорость до 250 км/час и обслуживающие два направления: от Барселоны до Валенсии и от Барселоны до Аликанте. Основное отличие от поездов AVE – зона охвата сегмента рынка. Данный поезд больше ориентирован на туристов, которые останавливаются на станциях ближе центрам сосредоточения отелей;

Talgo, Arco, Alaris, Altaria и Alvia – стандартные поезда, развивающие скорость до 200 км/час. Главным отличием являются направления, по которым курсируют поезда. Например, Alaris соединяют Мадрид с Валенсией через Барселону, а Arco связывают Валенсию и Каталонию с Эстремадурой и Андалусией, а также Галисию со страной Басков. Особенностью поездов Alvia считается возможность проехать как по пиренейской колее, так и по высокоскоростным линиям [1];

Региональные поезда (Tranvia, Automotor) – стандартные поезда. Делают остановки в каждом населенном пункте и охватывают самые малонаселенные районы страны;

Trenhotel и Estrella. Ночные поезда, оборудованные спальными местами. За дополнительную стоимость можно приобрести билеты в купе (до четырех человек) с личной ванной комнатой. Билеты на поезда Estrella дешевле, чем на Trenhotel. Для удобства пассажиров вагоны в ночных поездах разделены относительно материальных возможностей каждого клиента на классы различного уровня комфорта. Поезда оборудованы также вагонами с сидячими местами, цена на билеты в которых приравнивается к дневным;

Expreso – аналог красной стрелы в Испании. Поезд, который делает остановки только в крупных городах и является высокоскоростным.

Для вышеперечисленных поездов существует единая система тарифов по уровню и количеству предоставляемых услуг:

Preferente – комфортабельные условия поездки с включенной в билет системой питания в пути, выходом в беспроводную сеть, к телевидению, а также с удобной системой, разработанной специалистами для физического комфорта тела пассажира, расположения в кресле;

Club - билет включает в себя все услуги аналогично классу preferente, а также бесплатную суточную парковку на вокзале отправления;

Turista – стандартный тариф с базовым набором услуг, а также обязательно предусматривавший шумоизоляционную комнату для пассажиров с маленькими детьми;

TuristaPlus – усовершенствованный тариф turista благодаря увеличенным креслам и механическим подставкам для комфортного проезда;

Promo и Promo+ - специальный тариф. Стоимость билетов определяется по динамической системе ценообразования. Низкая цена невозвратных билетов актуально не по критерию времени, а по критерию количества. На непопулярных направлениях билет по данному тарифу можно приобрести на вокзале за несколько минут до отправления при наличии мест по данному тарифу;

Flexible – изменяемый тариф по времени и даже классности, однако только при наличии такой возможности в поезде на момент отправления;

Ida y Vuelta – тариф по системе «туда-обратно» с общей скидкой до 20% от общей стоимости;

Mesa – тариф на четыре места по системе 2+2, где два кресла расположены друг напротив друга. Актуально для пассажиров с домашними животными. По данному тарифу можно бесплатно провезти 1 животного на 1 человека, но не больше двух животных на четыре посадочных места. Данный тариф доступен только на дальних расстояниях;

Web-тариф – специальный тариф с возможностью получения скидки до 60% при покупке через интернет не менее, чем за 15 суток до даты отправления;

Таким образом, несмотря на монополистскую деятельность компании RENFE в Испании, система тарификации для пассажиров, а также качество и уровень предоставляемых транспортных услуг находятся на высоком уровне, что обеспечивает высокий уровень значимости каждого клиента для компании. Под руководством RENFE созданы небольшие компании в испанских регионах для удовлетворения спроса и потребностей клиентов на данной конкретной территории, например, Каталонии или Валенсийского сообщества, Балеарских островов или страны Басков [1,2].

Заключение

Подходящий для каждого разработанный тариф на проезд на железнодорожном транспорте позволяет клиенту выбрать удобный в данный момент времени тариф, используя удобный интернет-интерфейс сайтов и приложений транспортных компаний [3,4]. Нацеленность не на разделение клиентов по классам, а по потребностям каждого сегмента потребителей ориентирует компании не на разделение предоставляемых услуг по уровню качества, а исключительно по их существованию в данном конкретном варианте перевозки исходя из соображений о том, что каждый клиент достоин высокого уровня обслуживания.

Литература

1. Железные дороги Испании [Электронный ресурс]. URL: www.spain.com.ua/ (дата обращения: 25.01.2019)
2. Россия и Испания: идем на сближение. [Электронный ресурс]. URL: www.putin-today.ru/archives/23342
3. Высокоскоростные сообщения: частота важнее скорости. // Железные дороги мира. 2010. № 3. Р. 9 – 22.
4. *Sakulyeva, T.* Megapolis public transport system// International Journal of Civil Engineering and Technology. 2018. V. 9, I. 10. P. 647–658.