

FƏLSƏFƏ VƏ SOSİOLOGİYA PHILOSOPHY AND SOCIOLOGY
ФИЛОСОФИЯ И СОЦИОЛОГИЯ

DOI: 10.36719/AEM/2007-2020/54/99-102

Rauf Qabil oğlu Əlişzadə
Azərbaycan Turizm və Memarlıq Universiteti
raufelishzade@gmail.com

**DƏMİR YOLU SƏRNIŞİNİ TURİSTLƏRİN KOMFORTU VƏ ONLARA
GÖSTƏRİLMƏSİ MÜMKÜN OLAN EKSTRA XİDMƏTLƏR**

Açar sözlər: dəmir yolu servisi, xidmət keyfiyyəti, müştəri məmnuniyyəti

Key words: railway service, service quality, customer satisfaction

Ключевые слова: железнодорожный сервис, качество обслуживания, удовлетворенность клиентов

Giriş

Qloballaşmanın nəticəsində rəqabətin sıxlaşdığı bir mühitdə müştəri mərkəzli düşüncə və bunun nəticəsi olan sadıq müştərilər yaratmaq istəyi müəssisələr baxımından getdikcə əhəmiyyət qazanır. Sadıq müştərilərə sahib olmaq şirkətlərin rəqabətə davamlılığı üçün zəruri amildir. Sadıq müştəri qazanmağın yolu da müştəridə ödədiyi pulun qarşılığını artıqlaması ilə aldığı hissi yaratmaqdır. [4, s.2]

Xüsusilə sürətli qatarlarda müştərilərin komfortla bağlı gözləntiləri daha artıqdır. Lüks qatarlar kateqoriyası kimi qiymətləndirilən qatarlarda xidmətlər çeşidinə aşağıdakılar mütləq daxil olmalıdır:

- qida (menyularda isti yeməklər olmaqla)
- çarpayı, yatmaq üçün ehtiyac olan bütün yumşaq vasitələr
- nəşrlər (qəzet, jurnal, kitablar)
- şəxsi gigiyena üçün set (sabun, salfet və s.)
- kompüter şəbəkəsi vasitəsi ilə rabitə
- mobil rabitə xidmətlərinin ən yüksək səviyyəsi
- intermodal daşımalara gediş sənədləri
- Kondisioner, təmiz hava sistemi
- İşıqlandırma və səs sistemi. [6, s.5], [1, s.17]

İri şəhərlərin dəmiryolu vağzallarında servis mərkəzlərinin yaranması ilə sərnişinlərə və turistlərə əvvəllər onlara təklif olunmayan xidmətlərin göstərilməsi imkanları yaranmışdır. [7, s.103]

Məlum olduğu kimi, sərnişin stansiyası müxtəlif səviyyəli ödəmə qabiliyyətinə malik potensial müştərilərin əhəmiyyətli axınınyaradan yerdir. Məsələn, başqa bir şəhərə və ya hava limanına getmək üçün sürətli qatarlardan istifadə edən iş adamları yüksək alıcılıq qabiliyyətinə malikdirlər. Şəhəratrafi qatarlardan istifadə edən tələbələr və təqaüddülərin alıcılıq qabiliyyətləri isə aşağıdır. Bunu nəzərə alaraq, orada hamının ehtiyaclarını ödəyə bilən və fərqli kateqoriyalı sərnişinlərin ödəmə qabiliyyətinə adekvat cavab verə bilən xidmətlər mövcud ola bilər və olmalıdır. [3, s.193]

Sərnişinlərin komfortunu artırmaq üçün sərnişindəşımə xidmətindəki boşluqlar üzə çıxarılaraq, aradan qaldırılmalıdır. Xidmət şüurunugücləndirmək lazımdır. Sərnişinə xidmət personalının dili, davranışı, münasibəti və s. xidmət keyfiyyətinin qiymətləndirilməsini təyin edən amillərdəndir.

Digər tərəfdən, elektron bilet satışının qurulmasında dəmir yolu əksər hallarda çox geridə qalır və bunun nəticəsində izdihamlı bilet kassalarının mövcudluğu formasında narahatlıq yaranır. [3, s.3]

Sərnişin qatarlarında sərnişinlərə xidmət səviyyəsini artırmaq üçün aşağıdakılar planlaşdırıla bilər:

- heyət üçün psixoloji testlər və fiziki hazırlıq tələbləri daxil olmaqla kadr seçimi üçün tələbləri hazırlamaq və həyata keçirmək
- qatar heyətlərinin mövcud işçilərinin sertifikatlaşdırılması
- qatar heyətlərinin uçuotu və formalaşması ilə əlaqəli proseslərin avtomatlaşdırılması;
- marşrut boyu keçiricilərin işinə nəzarət edə biləcək müasir cihazlardan (ICC əvəzinə) istifadə. [2, s.16]

Xüsusilə Yüksək Sürət Qatarlarında sərnişinlərə təqdim edilən; isti yemək, internet, TV, pulsuz qəzet, qatarda görüşmə yerləri və s. xidmətlər sərnişin məmnuniyyətini artırır və onların Yüksək Sürət Qatarlarına üstünlük vermələrinə səbəb olur. [8, s.24] Yüksək sürətli dəmir yollarında, qatarların sürətindən əlavə, göstərilən xidmətin keyfiyyəti də yüksək olmalıdır.

Yuxu vaqonlarının, qida və içki xidmətlərinin göstərildiyi vaqonların istifadəsi, müxtəlif əyləncə-istirahət vasitələrinin olması, rahat, ergonomik və geniş oturmaqlar, geniş yerlər, rahatlıq standartlarında avanslar dəmir yolu nəqliyyatına digər nəqliyyat növləri ilə müqayisədə üstünlük qazandıra bilər. Burada ən böyük çatışmazlıq təkrarlardan gələn səs-küydür. [5, s.1]

Qatarların gəliş və gediş vaxtları, sənişin gözləmə platformalarının olması və müntəzəmliyi, baqajlara verilən yerin həcmi, dəmiryol işçilərinin müsbət davranışları, vaqonların yayda sərin, qışda isti olması səyahətdə nəqliyyat vasitələrinin seçilməsində ən vacib amillərdəndir.

Dəmir yolu ilə səyahət edənlərin məmnuniyyətinə təsir edən ikinci vacib amil qapalı və açıq tənzimləmələrdir. Sənişinlərə göstərilən əlavə xidmətlər məmnuniyyəti müəyyən edən üçüncü amil kimi müəyyənləşdirilib. Sənişinlər üçün əlavə imkanlar, yataq otaqları, qidalanma, rabitə, oxu, əyani və audio yayım izləmə və dinləmə imkanları buraya daxildir. [1, s.3]

Xidmətin iki fərqli qavrayışının - adi və təsadüfi istifadəçilərin qavrayışlarının tapılması üçün aparılmış təhlillərin nəticələri günün və ya zamanın növünə və ya səyahət məqsədinə görə fərqlənir. İş vaxtı, iş günləri boyunca pik saatlarda səyahət edən işçi olan adi istifadəçilərin xidmətdə məlumatlandırılma amilinə daha həssas yanaşdıqları, iş kimi vacib məqsədlər üçün səyahət edən adi sənişinlər üçün əsas cəhətin dəqiq və sürətli məlumatların verilməsi olduğu bir çox tədqiqatda təsfiqlənib. Digər tərəfdən, tətil, işdən və ya təhsildən fərqli səbəblərə görə səyahət edən təsadüfi istifadəçilər təmizliyə daha çox əhəmiyyət verirlər. [3, s.2]

Xüsusi xidmətlər müasir dövrdə ilk növbədə qatarla tez-tez səyahət edənlər, 1- ci sinif, VIP-lər üçün gücləndirilir. [3, s.66]

Gündəlik elektrik qatarlarından istifadə edənlərlə sorğunun təhlili göstərir ki, sənişinlərin 2/3-i vaqonların çox olması, sürət, elektrik qatarlarının cədvəli, xidmət və rahatlıq səbəbindən səyahət şəraitindən narazıdılar. Üstəlik, nəqliyyat xidmətlərinin müştərilərin rahatlığına olan ehtiyaclarını ödəmək üçün sənişinlərin 35% -i mövcud biletdən 30-40% daha yüksək məbləğ ödəməyə hazırdılar. [6, s.83]

İnsanların bütün digər istehlak davranışlarında olduğu kimi, səyahət davranışında da irrasional amillər var. Prestij və ya görüntü də bu çərçivədə qiymətləndirilə bilər. Nəqliyyat vasitəsinin seçilməsində həm sosial-iqtisadi vəziyyət, həm şəxsin qavrayışı, həm də nəqliyyat vasitəsinin ictimai görüntüsü təsirli ola bilər. Dəmir yollarının birbaşa təşviqat söyləri göstərməsi həmişə aktual məsələ olsa da, sadalanan digər amillərin hər birində əldə ediləcək inkişafın dəmir yollarının imicinə müsbət təsir göstərəcəyini söyləmək olar. [5, s.3]

Əsas xidmətdən ən yaxşı şəkildə istifadə etmək üçün əlaqəli xidmətlər lazımdır. Bir qayda olaraq, əlaqəli xidmətlər əsas xidmətdən ayrı mövcud deyildir. Əlavə xidmətlərin varlığının məqsədi rəqəbat şəraiti yaratmaqdır. [4, s.7]

Dəmiryolu nəqliyyatında yolda əyləncənin yalnız fərdi formada təşkilindən istifadə olunur. Dəmiryolu nəqliyyatında sənişinlərə qəzet və jurnalların, kitabların oxunması, radio proqramların dinlənməsi, masaüstü oyunlardan istifadə təklif olunur. Turist qatarlarına xüsusi avadanlıqlaşıdırılmış "klub" vaqonları qoşmaq məqsəduyğundur. "Klub" vaqonda kinofilmlərin nümayişi, konsert və söhbətlərin təşkili kimi kütləvi tədbirlər keçirmək olar. Bu vaqonlarda oyun avtomatları, musiqi və rəqs salonları təşkil etmək olar. [7, s.20]

Uzun sürətlə hərəkət edən yüksək sürətli qatarların interaktiv toxunma ekranlarında (yaxşı təchiz olunmuş təyyarələrdə olduğu kimi) sənişinlərə tezliklə "əsas" tələb olacaq bir cihaz təqdim etmək tövsiyə edilir. Şəxsi qulaqlıq pulsuz verilməməlidir, lakin ümumi standart fərdi qulaqlıqlar sistem tərəfindən qəbul edilməlidir.

Bundan əlavə, bütün qatarlarda bir yerdən (pulsuz və ya olmayan) Wifi internet bağlantısı əldə etmək və oturmaqda (ən azı 1- ci sinifdə) cib batareyalarını doldurmaq üçün rozetka tapmaq imkanı olmalıdır. [9, s.23]

Dəmir yolu nəqliyyatı "sosial əlaqə və rabitə" baxımından bir üstünlüyə malikdir, çünki səyahət edərkən yeni insanlarla görüşmək imkanı yaradır. Yeni insanlarla tanış olmaqdan əlavə, qrup halında səyahət edən, ümumi marağı qatarla səyahət etmək olan və bu səyahətlərdən (köhnə buxar qatarları ilə) həzz alanlar üçün qrupların söhbət edə biləcəyi rahat şərait yaradılmalıdır. Bu qruplar qatar klubları vasitəsilə bir araya gəlir. Təkcə İngiltərədə 250-dən çox belə klub və qırx özəl xətt fəaliyyət göstərir. [9, s.6]

İnsanların səyahət zamanı ilk dəfə getdikləri marşrutlarda yol boyu təbii mənzərələri və yaşayış məntəqələrini izləmək istədikləri görünür. Dəmir yolu xətləri və stansiyalar şəhər yaşayış məntəqələrindən çox uzaqda və çox dəqiq müəyyənləşdirilsə də, nəqliyyat vasitələrinin xüsusiyyətləri bu baxımdan sənişinlər üçün bir sıra imkanlar yaradır. Dəmir yolu nəqliyyat xidmətindən bəhrələnenlər bu üstünlüyü yaşayaraq təbii gözəllikləri, tarixi yerləri və yaşayış məntəqələrini görə bilərlər. Vaqonlarda ediləcək bəzi tənzimləmələr, panoramik üstünlükləri ön plana çıxarmaq və mərkəzi yayım sisteminin keçdiyi yer haqqında turistlərə məlumat verməsi xidmət keyfiyyətini artırma bilər. [7, s.7]

Məmnuniyyət hissi cinsiyyətə görə fərqlilik göstərsə, sürətli qatarda təqdim edilən xidmətlər cinsiyyət əsasında fərqliləşdirildikdə, məmnuniyyət səviyyəsi daha da artar. Məsələn qadınlar üçün şou-biznes əsaslı qəzet satışlarına üstünlük verilsə, kişilər üçün idman əsaslı qəzet satışları daha ön plana çıxarıla bilər. [4, s.1]

Tədqiqatlar 1,5 gündən sonra sərnəşinlərin yorğun olduğunu göstərir. Sərnəşin qatarlarında fiziki fəaliyyətsizliyi azaltmaq üçün idman ləvazimatları təklif olunmalıdır. [3, s.7]

Dəmiryolu nəqliyyatının turistləri asudə vaxtlarının çox hissəsini açıq havada keçirdiklərinə görə qatar səyahətinin əvvəlində onlarda aclıq hissi müşahidə edilə bilər. Menyü hazırlandıqda bu faktor və səyahətin ikinci hissəsində turistlərdə yorğunluq səbəbindən aclığın əvvəlki hissədə olduğu səviyyədə hiss olunmadığı nəzərə alınmalıdır. [8, s.79]

Qısa məsafəyə səyahət edən (1 saatdan az) sərnəşinlər tərəfindən qatarlarda avtomatik qəlyanaltı və içki paylama sisteminin varlığı təqdir olunur. Amma, bir çox qatarda bu xidmət avtomatlaşdırılmayıb.

Əksər qatar şirkətləri qatar daxilində restoran tipli vaqon ayırmaqda həvəsli deyillər, çünki bu onlar üçün əlavə problemlər mənbəyidir: yüksək əməliyyat xərcləri, struktur çatışmazlığı, qida gigiyenasını təmin etməkdə çətinliklər və s. [1, s.5]

Sərnəşin qatarlarında qida və qeyri-ərzaq mallarının satışı çərçivəsində şüşə qablarda su, alkoqolsuz içkilər və digər məhsulların tədarükü üçün şərait yaradılır. Qatarlarda sərnəşinlərə çay ticarətinin genişləndirilmiş çeşidi (qəhvə, çay, vafli, peçenye və s.) yaradılmalıdır. [2, s.20]

Əlil insanların əvvəlcədən stansiyadan xüsusi yardım xidmətləri sifariş etməklə xüsusi avadanlıq və işçi heyətinin mövcudluğunu təmin etməsi müasir dövrün tələblərindən biri kimi dəmir yolu nəqliyyatında nəzərə alınmalıdır. Bununla yanaşı, əlil insanlar üçün xüsusi oturmaqalar, uyğunlaşdırılmış tualet yerləri və onların qatara minməsinin fiziki rahatlaşdırılması da mühimdir.

Əksər Avropa dəmir yolu nəqliyyatı şirkətləri bu cür müştərilər üçün tələbləri toplamaq və lazımı yardımı sifarişlərinin qəbulunu rahatlaşdırmaq üçün ümumi telefon nömrələri açıblar. [3, s.79]

Qatarda hər hansı insanın halı pisləşərsə, xəstə ətrafındakılardan tamamilə təcrid olunan vaqona keçirilməlidir. Əgər bu mümkün deyilsə, xəstənin yeri hasarlanmalıdır. [7, s.60] Bunun ardınca, qatar ən yaxın stansiyaya bu barədə məlumat verməli və həmin stansiyaya çatdıqda, tibbi mərkəzdən gəlmiş şəxslər sərnəşinə təcili kömək etməlidir.

Dəmir yolu stansiyalarında, eləcə də hər bir qatarda körpələrin altının dəyişdirilməsi üçün yerlər də təklif olunmalıdır. [1, s.40]

Ədəbiyyat

1. Cavadov Ə.Ə., Vahid nəqliyyat sistemi. Bakı, Təhsil, 2010.
2. Esveld C., Modern railway track. TUDelft, 2001
3. Madhu B.M., Dandamudi R., Harvesting railway passenger opinions on multi themes by using social graph clustering. Journal of Rail Transport Planning & Management, 2019
4. Perera. R.A., Bandara. A.B., The impact of railway transport service quality on passengers' satisfaction; a study based on kandy railway station. ICCM, 2016
5. Taulant B., Christoph F.M., Operational Service Quality Assessment On-Board Railway Vehicles. Vienna, 2019
6. Ulaştırma özel ihtisas komisyonu raporu demiryolu ulaştırması alt komisyonu raporu. Ankara, 2001
7. Westwood J.N., Soviet Railways to Russian Railways. Palgrave Publishers Ltd, 2002
8. Зубков В.Н., Мусиенко Н.Н., Технология и организация перевозок на железнодорожном транспорте. Ростов-на-Дону, 2007
9. Копылова Е.В., Куликова Е.Б., Сервис на транспорте (железнодорожном). Москва, 2009

Additional services that can be provided to tourist passengers of the railway for their convenience

Summary

In most cases, there are additional services in rail transport, which can include both pre-train and after-sales services. Examples include parking at the station, conditions for bicycles or people with disabilities, and so on. Issues such as free internet access, a separate platform for viewing the sights along the way, providing passengers with comfortable beds and space for sports on long trips can also be considered as additional services.

Individualized services provided at the stations, increasing the comfort of waiting areas, the availability of self-service ticket machines, the diversity of the surrounding public catering establishments, separate rooms for mothers and babies, the availability of elevators are also in the spotlight.

**Дополнительные услуги, которые могут быть предоставлены
туристическим пассажирам железной дороги для их удобства**

Резюме

В большинстве случаев существуют дополнительные услуги на железнодорожном транспорте, которые могут включать в себя как подготовку, так и послепродажное обслуживание. Примеры включают парковку на станции, условия для велосипедов или людей с ограниченными возможностями и так далее. Такие вопросы, как бесплатный доступ в Интернет, отдельная платформа для осмотра достопримечательностей по пути, предоставление пассажирам удобных кроватей и места для занятий спортом в дальних поездках, также могут рассматриваться в качестве дополнительных услуг.

Индивидуальные услуги, предоставляемые на станциях, повышают удобство зон ожидания, наличие билетных автоматов самообслуживания, разнообразие окружающих предприятий общественного питания, отдельные комнаты для мам и малышей, наличие лифтов также находятся в центре внимания.

Rəyçi: dos. Q.Manafov

Göndərilib: 21.05.2020

Qəbul edilib: 23.05.2020