

4. Мещеряков, В.Е. Динамика себестоимости сельскохозяйственной продукции Харьковской области / В.Е. Мещеряков // Сб. науч. пр. ЛНАУ. – Луганск, 2002. – Т.3. – № 14. – С. 288-293.

5. Маренич, Т. Методы учета затрат и калькулирования себестоимости продукции / Т. Маренич // Бухгалтерский учет и аудит. – 2006. – № 12. – С. 19-26.

УДК 341

Комиссарова В. А.

Белорусский государственный университет транспорта, Гомель

Научный руководитель: ст. преподаватель Сидорова Л. Г.

ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ КАК КАТАЛИЗАТОР ЭФФЕКТИВНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК

Сегодня, как известно, пассажирские железнодорожные перевозки являются достаточно распространенным и удобным способом перемещения. Однако, несмотря на это, степень конкуренции с автомобильным транспортом по-прежнему высока. На это влияет, в первую очередь, скорость доставки. Так как инфраструктура нашей железной дороги не позволяет нам осуществлять скоростные пассажирские перевозки на уровне Европы и стран Азии, то нам необходимо создать такие качественные условия перевозки пассажиров, чтоб это стало для них выгоднее и привлекательнее, нежели перемещение каким-либо другим видом транспорта.

Актуальным для исследования является внедрение такой программы лояльности, которая повысила бы качество и количество пассажирских перевозок железнодорожным транспортом.

При этом под «программой лояльности» в работе понимается комплекс маркетинговых мероприятий для развития повторных продаж существующим клиентам в будущем, продажи им дополнительных товаров и услуг, продвижения корпоративных идей и ценностей, других видов потенциально прибыльного поведения.

В настоящий момент на Белорусской железной дороге уже есть своя система предоставления льгот и скидок на проезд для пассажиров. Данная система представлена на рисунке 1.

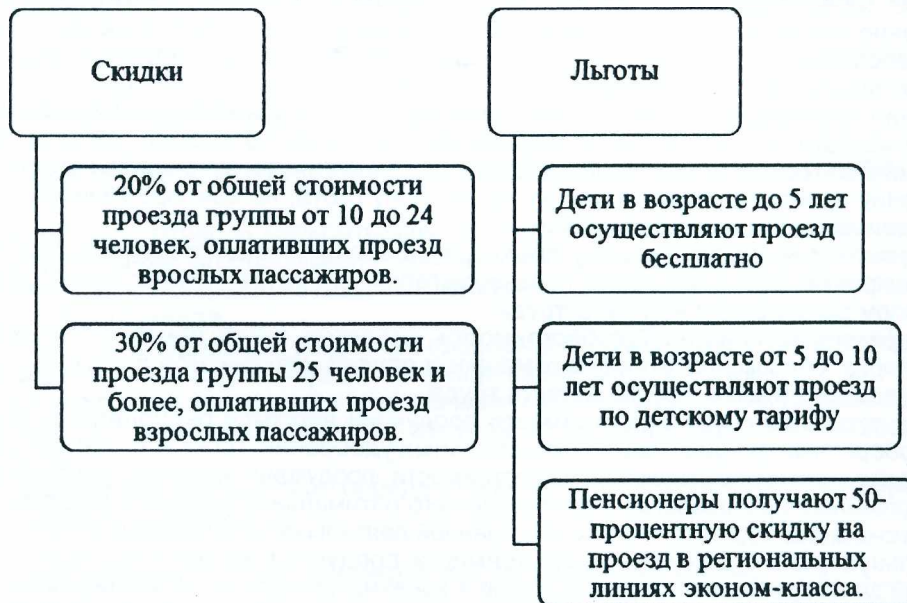


Рисунок 1 – Система предоставления льгот и скидок на Белорусской железной дороге

Как видно из рисунка, наша программа лояльности не является достаточно привлекательной для большинства граждан. Для сравнения можно привести примеры предоставления скидок на проезд железнодорожным транспортом в других странах.

В России действует такая программа под названием «РЖД Бонус». «РЖД Бонус» — программа поощрения пассажиров железнодорожного транспорта действует с 1 июля 2012 года. Участники программы, накопив баллы, могут совершить премиальную поездку сами или, при достаточном количестве баллов, вместе с семьей или друзьями или могут обменять баллы. Баллы можно накопить оплачивая и фактически совершая поездки в поездах ОАО «РЖД», дочерних компаний и поездах партнёров. Баллы за приобретение товаров или использование услуг партнера (или эксклюзивного партнера) начисляются на основании маркетинговых соглашений с партнёром. Партнёрами выступают банк, отели, кафе и рестораны, туристические и розничные компании и другие. С 2016 года баллы в программе «РЖД Бонус» стали начисляться, главным образом, за приобретение железнодорожных билетов.

Во Франции более разветвленная система скидок. Есть множество карточек, дающих скидки. Они стоят приличные суммы. Но если путешествовать на большие расстояния или много раз, то карта может оправдаться за 1-2 поездки. Действие всех карт – 1 год.

Карта «Week-end» дает всем без исключения гражданам скидки от 25 до 50% в выходные и праздничные дни. Действует сразу на 2-х человек. Стоимость данной карты составляет 75 евро, поэтому нужно сначала внимательно посчитать выгодно ли её брать.

Карта для молодежи (La carte jeune) действует для молодежи от 12 до 27 лет. Дает право на скидку до 60% на любой проезд. Стоит карта 50 евро.

Карта «Senior+» действует для людей старше 60 лет. Дает скидку от 25 до 50%. Гарантирует скидку 40% на билеты первого класса. Стоимость такой карточки составляет 65 евро.

И карта для детей меньше 12 лет (La carte enfant+): дает скидку от 25 до 50%. Стоит 75 евро.

Так же во Франции есть возможность приобрести билеты даже за 3 месяца до поездки. Такая функция позволяет получить гарантированные скидки до 70% на покупку билетов для определенных рейсов. В таблице 1 представлено несколько примеров сравнения цен при покупке билетов на поезд во Франции за 3 месяца и на завтра.

Таблица 1 – Сравнение цен при покупке билетов на поезд во Франции за 3 месяца и за день.

Маршрут	Стоимость билета при покупке за 3 месяца	Стоимость билета при покупке за день
Париж – Страсбург	от 33 евро	91 евро
Париж – Ницца	от 55 евро	115-149 евро
Париж – Бордо	от 20 евро	84-91 евро
Париж – Лион	от 30 евро	92-126 евро
Париж – Марсель	от 40 евро	110-154 евро
Париж – Лондон	50 евро	245-349 евро
Париж – Брюссель	от 22 евро	89-99 евро

Таким образом, можно сделать вывод о том, что данный способ покупки билетов позволил бы сэкономить пассажиром какую-то часть денег от покупки, тем самым повысив уровень довольства от пользования железнодорожным транспортом. Так же данная функция позволила бы эффективнее использовать основные средства железной дороги, такие как вагоны, так как бронирование билетов задолго до отправления позволило бы более эффективно формировать составы поездов и повысить заполняемость вагонов.

Так же достаточно привлекательная система лояльности для пассажиров существует в Германии. При покупке билетов на них не проставляется дата отправления и дата прибытия, что позволяет пассажирам в случае опоздания на поезд или каких-либо других причин, препятствующих осуществлению перевозки, уехать по данному маршруту в течение следующих 3 дней.

В Германии очень развита система скидок на железнодорожные билеты Deutsche Bahn. Эта компания является немецким монополистом железнодорожных перевозок. Реализована система следующим образом. Для того, чтобы получить права на скидку при покупке билета на DB, надо сначала приобрести дорожную карту – BahnCard.

Существуют карты трех типов, предоставляющие скидки размеров 25%, 50% и даже 100%. Каждая карта действует 1 год. То есть, приобретя карту определенного достоинства, можно целый год при покупке билетов на поезд по немецкой железной дороге получать скидку этого размера.

BahnCard представляет собой карточку по типу банковской, с чипом внутри, на котором находится информация о его владельце. Покупая билет, надо предъявить карту продавцу или вставить ее в автомат, чтобы получить скидку. Ею можно пользоваться и при покупке билетов через интернет. При поездке карту необходимо иметь с собой, а так же паспорт, чтоб удостовериться, что карточка находится у владельца.

В Таблице 2 представлена информация по всем типам карточек BahnCard.

Таблица 2 – Система скидок с помощью карточек BahnCard.

Тип карты	Особенности использования	Стоимость в год
BahnCard 25	BahnCard 25 поможет сэкономить, если сумма, потраченная на билеты Deutsche Bahn второго класса в течение года превысит порог в 200 €. Дети и другие возрастные и социальные группы (например, студенты или пенсионеры) могут купить карту с дополнительной скидкой. Владельцы этих карточек могут получать скидку до 10% при использовании их в дочерних предприятиях DB, например в сети отелей, ресторанов и т.д. Всего за 42 евро на поездке вторым классом ее могут получить учащиеся гимназий и студенты до 26 лет, пожилые люди от 60 лет, а также инвалиды. Есть и предложения на всю семью. Супруг владельца карты или проживающие с ним дети до 17 лет могут получить эту карту на себя всего за 10 евро. Столько же стоит эта карт для детей от 6 до 18 лет.	Второй класс – 62 €. Первый класс – 125 €.
BahnCard 50	Предоставляет скидку на билеты в размере 50% от стоимости билета. Карта не действует при покупке билетов, на которые уже есть скидка. Дети, студенты в возрасте до 27 лет, а также пенсионеры в возрасте более 60 лет могут приобрести BahnCard 50 с пятидесятипроцентной скидкой.	Второй класс – 255 €. Первый класс – 515 €.
BahnCard 100	BahnCard 100 подразумевает бесплатный проезд всеми поездами Deutsche Bahn в течение года.	Второй класс – 4,190 €. Первый класс – 7,090 €.

Дополнительным бонусом является то, что билет на поезд дальнего следования (проезд на расстояние свыше 100 км), купленный с картой BahnCard, дает возможность одного бесплатного проезда на автобусе, метро, трамвае, электричке или другом виде общественного транспорта в зоне действия City-Ticket в границах более 100 немецких городов в день приезда или отъезда. Билет City-Ticket бесплатный и прилагается к железнодорожному билету от Deutsche Bahn автоматически. При использовании карты BahnCard 100 можно совершать неограниченное количество пересадок в зоне действия City-Ticket.

Таки образом, можно сделать вывод, что существует огромное количество способов проведения программы лояльности при осуществлении пассажирских перевозок. Внедрение такой системы позволит увеличить спрос на пассажирские перевозки, а следовательно, и объем. Это так же даст возможность сократить переменные затраты на один рейс, так как улучшит эффективность использования вагонов путем увеличения заполнения вагона и отсутствия пустых мест.

На основании проведенного исследования можно предложить следующую программу лояльности на Белорусский железной дороге, которая представлена в таблице 3.

Таблица 3 – Программа лояльности для Белорусской железной дороги

Критерий программы	Результат
Скидка на раннее бронирование	Данная составная часть программы позволит руководству железной дороги снизить переменные затраты на один рейс. Причиной этого станет то, что к моменту составления и отправления состава будет известно практически точное количество пассажирских мест, которые необходимы для осуществления того или иного рейса. Это позволит отправить в путь конкретное количество вагонов определенного вида и не отправлять без необходимости полупустые вагоны путем повышения населенности вагона.
Введение скидочных карточек определенной ценности	Введение данных карточек привлечет большее количество населения, так как даже небольшая скидка на проезд заинтересует определенное количество новых клиентов. Так же денежные средства, полученные непосредственно от продажи карточек, будут являться ничем иным, как выручкой железной дороги, что может покрывать определенную часть переменных затрат от перевозки.
Накопительная система бонусов	При создании системы бонусов за каждую поездку пассажир будет получать определенное количество бонусов, которые в последующем можно использовать для получения скидки или полной оплаты проезда. Например, при покупке любого билета 10% от суммы билета превращается в бонусы (если билет стоит 10 рублей – бонус 1 балл). Каждый балл эквивалентен 1 рублю, то есть при 10 поездках за 10 рублей 11 проезд будет бесплатен. Такая система будет удобна для тех, кто часто ездит железнодорожным транспортом, особенно на дальние расстояния.

При введении данной системы важно отметить, что размер предоставляемых скидок в первом случае не должен превышать сумму переменных затрат на тот или иной маршрут.

Во втором случае необходимо выделить, что чем выше предоставляемая скидка, тем дороже будет карточка. Срок действия ее не должен превышать 1 год.

Третий критерий предложенной программы должен осуществляться лишь в том случае, если пассажир не воспользовался предыдущими двумя способами получения скидок.

Таким образом, введение программы лояльности позволит повысить уровень довольства предоставления железной дорогой услуг и увеличить эффективность пассажирских перевозок.

Список цитированных источников

3. Железные дороги и поезда в Великобритании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://guide.travel.ru/united_kingdom/transport/railways/ – Дата доступа: 15.11.2017.

4. Несколько простых правил как сэкономить на поезде во Франции [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ohfrance.ru/franciya/neskolko-prostyh-pravil-kak-sekonomit-na-poezde-vo-francii> – Дата доступа: 15.11.2017.

5. Официальный сайт. Немецкой железной дороги [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.bahn.com/en/view/offers/bahncard/bahncard.shtml> – Дата доступа: 14.11.2017.

6. Польский национальный туристический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.poland.travel/ru/na-poezde/bileti> – Дата доступа: 14.11.2017.

7. Скидки на железнодорожные билеты в Германии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tupa-germania.ru/transport/skidki-na-bilety-zheleznoj-dorogi-db.html> – Дата доступа: 15.11.2017.