

<https://doi.org/10.30853/manuscript.2019.6.9>

Кообар Галина Александровна

**СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ СИБИРСКОЙ ЖЕЛЕЗНОЙ ДОРОГИ В КОНЦЕ XIX - НАЧАЛЕ XX В.**

В статье поставлен вопрос об актуализации опыта российских железных дорог в области сервисного обслуживания пассажиров в конце XIX - начале XX в. Рассматривая механизм предоставления транспортной услуги на Транссибе, автор обращает внимание на двухуровневый процесс ее реализации: приемлемый (безопасность, соблюдение санитарно-гигиенических норм, регулярность, скорость, доступность) и избыточный (комфортность поездки, культура обслуживания). По мнению автора, Сибирская железная дорога как капиталистическое предприятие последовательно повышала оба уровня сервисного обслуживания клиентов.

Адрес статьи: [www.gramota.net/materials/9/2019/6/9.html](http://www.gramota.net/materials/9/2019/6/9.html)

Источник

**Манускрипт**

Тамбов: Грамота, 2019. Том 12. Выпуск 6. С. 57-60. ISSN 2618-9690.

Адрес журнала: [www.gramota.net/editions/9.html](http://www.gramota.net/editions/9.html)

Содержание данного номера журнала: [www.gramota.net/materials/9/2019/6/](http://www.gramota.net/materials/9/2019/6/)

**© Издательство "Грамота"**

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: [www.gramota.net](http://www.gramota.net)

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: [hist@gramota.net](mailto:hist@gramota.net)

УДК 93/94; 656.224(09)

Дата поступления рукописи: 11.03.2019

<https://doi.org/10.30853/manuscript.2019.6.9>

*В статье поставлен вопрос об актуализации опыта российских железных дорог в области сервисного обслуживания пассажиров в конце XIX – начале XX в. Рассматривая механизм предоставления транспортной услуги на Транссибе, автор обращает внимание на двухуровневый процесс ее реализации: приемлемый (безопасность, соблюдение санитарно-гигиенических норм, регулярность, скорость, доступность) и избыточный (комфортность поездки, культура обслуживания). По мнению автора, Сибирская железная дорога как капиталистическое предприятие последовательно повышала оба уровня сервисного обслуживания клиентов.*

*Ключевые слова и фразы:* сервисное обслуживание пассажиров; история железнодорожного транспорта; Сибирская железная дорога; железнодорожный транспорт; Сибирь; культура обслуживания; Министерство путей сообщения; Управление железной дороги.

**Кообар Галина Александровна**, к.и.н.

*Омский государственный университет путей сообщения*

*Kerpal80@mail.ru*

### **СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассаЖИРОВ СИБИРСКОЙ ЖЕЛЕЗНОЙ ДОРОГИ В КОНЦЕ XIX – НАЧАЛЕ XX В.**

В России вопросы сервисного обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте приобрели особую важность с начала XXI в. Решающую роль в этом сыграли два обстоятельства: во-первых, рост конкуренции со стороны автомобильного и авиационного видов транспорта, во-вторых, проведение структурной реформы, в ходе реализации которой на отечественном железнодорожном транспорте была создана конкурентная среда, начался процесс привлечения частных капиталов и инициатив, была инициирована борьба за повышение качества предоставляемой услуги. В условиях жесткого противоборства именно сервис стал одним из решающих преимуществ в борьбе за клиента, а его постоянное совершенствование – актуальной задачей. Анализ современных форм сервисного обслуживания пассажиров на отечественном железнодорожном транспорте показывает, что на общем фоне информатизации, компьютеризации и научно-технического прогресса российские железные дороги активно возрождают дореволюционные традиции, постоянно актуализируют уже накопленный опыт. Особого внимания заслуживает период начала XX в., который был связан с интенсивным подъемом российской экономики и масштабными реформами на железнодорожном транспорте. Являясь одним из главных факторов, обеспечивших этот подъем, железнодорожный транспорт достаточно быстро занял ведущее место в удовлетворении народнохозяйственных нужд страны и стал основным звеном коммуникационной инфраструктуры. Несмотря на существенное снижение интенсивности железнодорожного строительства – с 3229 километров железных дорог, ежегодно вводимых в эксплуатацию в период с 1895 по 1900 гг., до 1548 в 1901-1905 гг. и даже 1100 километров в 1906-1910 гг. [7, с. 70], продолжалось его стремительное развитие в материально-техническом и организационном отношениях. Принятие Общего устава российских железных дорог [9] и Правил технической эксплуатации российских железных дорог [10] привело к повсеместной унификации железнодорожного дела. В то же время привлечение к производству подвижного состава ведущих отечественных ученых сделало возможным существенное увеличение провозной и пропускной способностей отечественных железных дорог.

Следует отметить, что в данный исторический период российский железнодорожный транспорт в целом развивался в тех же рамках, которые были характерны для железнодорожных коммуникационных систем ведущих капиталистических стран – Англии, Германии, Франции и особенно Соединенных Штатов Америки. Там в последней трети XIX века в железнодорожном деле также произошли важные технологические изменения: в пределах отдельных государств повсеместно осуществлялся переход на колею единой ширины, успешно строились сложные мосты, улучшалась безопасность движения, непрерывно возрастали грузоподъемность вагонов и общая масса поездов. В то же время постоянно разрабатывались все новые методы, повышающие эффективность эксплуатации подвижного состава. В условиях рыночной экономики, основанной на принципах доступности и конкуренции, на первый план вышли не просто быстрая доставка по железной дороге пассажиров и грузов, но в первую очередь сервис, сопутствующий транспортной услуге. Именно на предприятиях железнодорожного транспорта Соединенных Штатов был впервые поднят вопрос о качестве предоставляемой транспортной услуги. Дело в том, что железнодорожные предприятия здесь создавались на несколько ином уровне, чем в Европе и России. Инициаторами строительства и основными инвесторами сооружения железных дорог в отдельных местностях были частные лица или компании. Государство практически не вмешивалось в этот процесс. Железные дороги могли одновременно сооружаться в одной местности и в одном направлении. При этом они были вынуждены конкурировать друг с другом. Привлекая клиентов – как пассажиров, так и грузовладельцев – железнодорожные компании проводили гибкую тарифную политику, предоставляли клиентам дополнительные товары и услуги, призванные повысить комфортабельность и безопасность движения, активно развивали сервис.

В России же развитие сервиса как комплекса дополнительных к перевозке услуг не являлось результатом борьбы за клиента между отдельными железными дорогами, а стало следствием объективной необходимости сделать саму перевозку более-менее удовлетворительной. Разнообразие природно-климатических условий, низкая плотность населения, территориальная разобщенность, большие расстояния между населенными пунктами, и, как следствие, большая длительность поездки требовали от перевозчика создания соответствующих условий. Особенно заметное значение придавалось сервису на железных дорогах Сибири, крупнейшего региона Российской империи. Это было связано прежде всего с возложенными на Транссиб надеждами: предполагалось, что он станет не просто первой железной дорогой, которая свяжет Европу и Дальний Восток, но и привлечет массу товаров и пассажиров-туристов. И потому с первых дней функционирования Сибирской железной дороги (как части Транссиба) правительство всеми силами стало пытаться организовать движение пассажиров и грузов по железной дороге с максимальными для клиентов удобствами.

Исследование проблемы сервисного обслуживания пассажиров на Сибирской железной дороге представляет интерес по следующим причинам: во-первых, эта проблема практически не затрагивалась современными отечественными исследователями истории железнодорожного транспорта; во-вторых, само по себе это поле исследования представляет научный интерес с точки зрения современной методологии науки, одним из основных принципов которой становится междисциплинарный подход, позволяющий привлечь к решению исторической проблемы данные смежных наук (в нашем случае экономической истории, менеджмента, сервисологии); в-третьих, исследование подобного рода имеет и практическую значимость, так как способно придать современным формам обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте элемент традиционности и стабильности.

Итак, **целью** нашей работы мы ставим изучение вопроса сервисного обслуживания на Сибирской железной дороге (Челябинск – Иннокентьевская) на рубеже XIX-XX вв., выявление основных форм сервисного обслуживания и определение приемлемого и избыточного пакета сервисных услуг. Отметим, что приемлемый пакет услуг в нашем случае обеспечивает сам процесс поездки по железной дороге, а избыточный – создание комфортных условий.

В результате нашего исследования было выявлено, что на рубеже XIX-XX веков приемлемыми и достаточными условиями оказания транспортной услуги являлись безопасность, соблюдение санитарно-гигиенических требований, регулярность, скорость и доступность – так как именно на решении данного круга проблем концентрировались усилия Министерства путей сообщения и управлений отдельных железных дорог. Комфортность же предоставляемых пассажирам условий и культура обслуживания представлялись скорее уже как избыточные задачи и реализовывались усилиями каждой отдельной дороги в приемлемых для нее пределах.

Так, вопрос с безопасностью решался на минимальном уровне путем тщательного соблюдения Правил технической эксплуатации, усовершенствования технических средств транспорта, а на избыточном – путем повышения культуры потребления транспортной услуги. Невысокий уровень последней стал серьезной проблемой пассажироперевозок. Пассажиры по своей вине страдали, вскакивая и выпрыгивая на ходу во время движения вагона (в 1913 году на Сибирской железной дороге при этом пострадало 16 человек, из которых двое погибли) [4, д. 372, л. 451], при падении с площадок во время движения поездов, при переходе на ходу поезда из вагона в вагон. Одним из важных способов сведения к минимуму количества несчастных случаев стал комплекс профилактических мер: пассажиры постоянно предупреждали об опасности и знакомили с правилами поведения на железной дороге. Например, в вагонах размещались предупреждения, запрещающие пассажирам выходить из поезда до полной остановки последнего [11, с. 617]. На железнодорожных станциях и площадках организовывалось наблюдение за порядком, сооружались предохранительные решетки на площадках вагонов, контролировалась целостность ручных поручней и щеколд. Ответственность за порядок была возложена на старших начальствующих лиц и на младшие чины Жандармского полицейского управления. Унтер-офицеры следили за безопасностью железнодорожных зданий и сооружений, контролировали состояние паровозной прислуги и кондукторских бригад при станционном маневрировании и при отходе поезда, сообщали о чрезвычайных и потенциально опасных ситуациях начальнику станции [6, д. 177, л. 11]. В конечном счете общими усилиями удалось добиться того, что к 1910 году авторитетные специалисты отмечали, что «безопасность движения по железным дорогам обеспечена гораздо больше, чем в сравнении с другими путями, и она постепенно увеличивается» [12, с. 6].

Уязвимым местом Сибирской железной дороги являлось соблюдение санитарно-гигиенических условий. Современники отмечали: несмотря на то, что в беспересадочных поездах, курсирующих на большие расстояния (Москва – Иркутск), обращались пассажирские вагоны новейших типов, устроенные с необычайной роскошью даже для Западной Европы, вопросы гигиены, чистоты, предоставления пассажирам чистого и приятного воздуха для дыхания в этих поистине комфортабельных и роскошных вагонах и поездах оставляли желать очень многого. Пассажиры страдали от отсутствия хорошей вентиляции, повсюду проникающей и накапливающейся пыли, тесноты, душливой и зловонной атмосферы.

Между тем, согласно установленным правилам, пассажирские вагоны очищались после каждой поездки в них пассажиров и частично во время самой поездки. Тщательно мылись пол, клеенка, стены и потолок, клеветы и окна, чистились ковры и мягкая обивка. В тех случаях, когда обнаруживались инфекционные заболевания, производилась полная дезинфекция вагонов. Однако в силу того, что пассажирский поезд на Сибирской железной дороге находился в пути зачастую как минимум пять суток, все эти меры были малорезультативны.

Регулярность и скорость железнодорожного сообщения также являлись неотъемлемыми условиями предоставления транспортной услуги. На Сибирской железной дороге постоянное расписание поездов

появилось только в 1900 году. Оно помещалось на специальных щитах в залах ожидания, еженедельно дублировалось в местных газетах и продавалось в станционных книжных киосках в виде брошюр. Интервалы между поездами составляли 6-8 часов. О задержках в движении обязательно сообщали телеграммами, адресованными местным газетам. Правило это исполнялось не всегда, в печать сведения или не попадали, а если и попадали, то часто не соответствовали действительности [5, д. 110, л. 62]. Между тем опоздание поездов к 1909 году представляло собой обычное явление [Там же, д. 340, л. 102]. Происходило это как по причинам объективным, так и по вине самой железной дороги. К объективным причинам можно отнести природно-климатический фактор (метели и снежные заносы), по вине железной дороги срыв графика движения чаще всего был следствием неисправностей техники или пути.

Отметим, что при составлении расписания движения поездов учитывался такой фактор, как сезонность (для Сибирской железной дороги всегда была характерна интенсивность пассажирского движения весной и в начале лета при массовом выезде пассажиров в Россию по нечетному направлению и в конце лета и осенью – при массовом их возвращении по четному направлению) [3, с. 148]. В целом к 1912 году стабильные зимнее и летнее расписания движения поездов установились. Средняя скорость движения пассажирских поездов к этому моменту составляла 30 верст в час.

Еще одним важным условием оказания транспортной услуги была ее доступность, которую на данном этапе обеспечивал принцип классности. Он отображает разные возможности потребителей оплачивать сервис разного уровня, а значит – получать неодинаковые по широте и детализации наборы услуг, предусматривающие использование разного оборудования и материалов [1, с. 191]. Именно благодаря данному принципу пассажиры разного уровня материального достатка получали возможность пользоваться услугами железной дороги. Отметим, что именно принцип классности в полной мере отражает представление о приемлемых условиях перевозки (соответствующих III и IV классам) и о комфортном, избыточном уровне перевозки (соответствующем поездке в вагоне I или II класса).

Вагонный парк Сибирской железной дороги состоял из вагонов I, II, III и IV классов, которые отличались друг от друга степенью обустройства и используемыми материалами. Вагоны I - II классов отличались особым комфортом и тщательной отделкой. В вагонах III класса купе отсутствовали, все спальные места были двухъярусными с верхними багажными полками. Внутреннее убранство тоже отличалось большей скромностью. Наиболее распространенным типом пассажирского вагона на Сибирской железной дороге был вагон IV класса – именно такие вагоны использовались при местных перевозках. На Сибирской железной дороге иногда под пассажирские вагоны этого класса использовались переоборудованные крытые товарные вагоны. Предоставлялись они главным образом артелям рабочих числом не менее 40 человек, едущих совместно от станции отправления до станции назначения [2, с. 35]. Пассажирский поезд обычно составлялся из вагонов разных типов и классов.

В целом отметим, что благодаря реализации минимального комплекса условий по перевозке железная дорога уже обеспечивала себе непрерывный поток клиентов. В условиях полного отсутствия конкуренции со стороны других видов транспорта одно только это обстоятельство могло обеспечить железнодорожникам прибыль. Однако почти с самого начала функционирования железной дороги ставилась задача не просто обеспечить перевозку, но и предложить избыточные, комфортные условия для пассажиров во время их следования в вагоне поезда. Для создания комфорта пассажирские вагоны обеспечивались отоплением и освещением (отметим, что европейские железные дороги не всегда заботились о наличии последних). В поездах прямого сообщения организовывалось питание пассажиров в специально отведенных для этого вагонах-ресторанах или, как их тогда часто называли, вагонах-буфетах. Эти вагоны принадлежали железным дорогам и сдавались на откуп частным подрядчикам. Буфетосодержатели брали на себя обязательства «содержать буфет не хуже самого хорошего ресторана» [5, д. 623, л. 15]. Управление дороги оговаривало все мельчайшие подробности и детали буфета – от списка продуктов до правил поведения обслуживающего персонала.

С конца XIX века Министерством путей сообщения и Управлением Сибирской железной дороги также принимался ряд мер, позволяющих учесть интересы отдельных групп пассажиров. В октябре 1886 года распоряжением Министра путей сообщения за № 9755 были приняты правила об отводе в пассажирских поездах вагонов отделений для курящих пассажиров. В 1898 году приняты правила об отводе в поездах особых отделений для дам. Отдельно учитывались интересы пассажиров первого класса (как правило, крупных государственных чиновников, представителей крупной буржуазии, иностранных путешественников и т.д.). И хотя в целом пассажиры этого класса составляли не более 1% от общего числа, именно для них в поездах прямого сообщения создавались бильярдные, библиотеки, салоны с пианино и душевые. Также отдельно учитывались интересы пассажиров дачного и пригородного сообщений.

Еще одним приятным, но не обязательным моментом, особенно сильно влияющим на впечатление пассажира от поездки, была культура обслуживания (под ней подразумеваем организацию этики взаимоотношений железной дороги и клиента).

Вторая глава Правил технической эксплуатации определяла для всех служащих железных дорог Российской империи обязанности по отношению к публике: вести себя вежливо и предупредительно, но при этом с твердостью и настойчивостью требовать исполнения установленных правил [10, с. 32]. В разговорах они должны были быть обстоятельными и краткими, не производить шума. Запрещалось курить табак при общении с пассажирами и публикой, предписывалось вне и внутри службы вести себя прилично, вежливо и с достоинством, тщательно избегать препирательств и столкновений [Там же, с. 37]. Нужно отметить, что служащие,

находящиеся в постоянном общении с пассажирами, при приеме на работу проходили достаточно жесткий отбор. В течение службы они постоянно повышали свою квалификацию, регулярно подвергались проверкам на знание техники безопасности. Такие же требования предъявлялись и к чинам Жандармского полицейского управления Сибирской железной дороги. Чины полиции, замеченные в невнимательном, невежливом и грубом обращении с публикой, проезжающей по железной дороге, подлежали увольнению со службы как «несоответствующие одному из важнейших требований жандармской полиции» [6, д. 173, л. 3].

Также частью культуры обслуживания являлся внешний антураж оказания транспортной услуги. Сюда можем отнести и сопровождение отхода поезда сигналом колокола и паровозного свистка, и проводы поездов выстроенными по ранжиру жандармскими чинами, и тщательный контроль над соблюдением железнодорожными служащими устава железных дорог и регламента.

Таково общее описание сервисного обслуживания пассажиров на Сибирской железной дороге в конце XIX – начале XX в. Однозначно можно отметить, что его обеспечение как на приемлемом, так и на избыточном уровнях не было направлено на повышение конкурентоспособности пассажироперевозок. В рассматриваемый период времени железная дорога в Сибири и без того являлась монополистом в данной области (речной и гужевой транспорт не могли составить ей конкуренции, воздушного попросту не существовало), а количество транзитных пассажиров было ничтожно мало. Нельзя также говорить о том, что администрация Сибирской железной дороги просто воспроизводила опыт развитых в капиталистическом и железнодорожном отношении держав, так как они по большей части не имели практики в организации столь длительных перевозок. Мы можем констатировать, что сам процесс перевозки уже гарантировал сервис на приемлемом уровне. А вот в процессе организации сервиса на избыточном уровне, скорее всего, мы можем видеть логику капиталистического предприятия, которое сознательно создает себе потребителя, формирует его поведение, возбуждает в своем клиенте новые потребности и определяет способы их удовлетворения. При этом даже в условиях отсутствия конкуренции такое предприятие организует себе возможности для повышения прибыли и строит свой имидж. В рамках нашего исследования мы можем сделать **вывод**, что Сибирская железная дорога на рубеже XIX–XX веков действовала как капиталистическое предприятие, нацеленное не просто на предоставление транспортной услуги, но и активно создавала у клиентов потребность в услуге качественной, организованной на высоком уровне сервиса.

#### *Список источников*

1. **Аванесова Г. А.** Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. М.: Аспект Пресс, 2004. 318 с.
2. **Вековой путь на службе отечеству: страницы истории Западно-Сибирской железной дороги** / под общ. ред. В. И. Старостенко. Новосибирск: Сибирская горница, 2001. 504 с.
3. **Высочайше учрежденная особая Высшая комиссия для всестороннего исследования железнодорожного дела в России.** СПб., 1912. Вып. LXIX. Материалы по обследованию Сибирской железной дороги. 190 с.
4. **Государственный архив Новосибирской области (ГАО).** Ф. 1917. Оп. 1.
5. **Государственный архив Томской области (ГАТО).** Ф. 215. Оп. 1.
6. **Государственный исторический архив Омской области (ГИАОО).** Ф. 272. Оп. 2.
7. **Кафенгауз Л. Б.** Эволюция промышленного производства России (последняя треть XIX в. – 30-е годы XX в.). М.: Эпифания, 1994. 845 с.
8. **Мачерет Д. А., Валеев Н. А., Кудрявцева А. В.** Формирование железнодорожной сети: диффузия эпохальной инновации и экономический рост // Экономическая политика. 2018. Т. 13. № 1. С. 252–279.
9. **Общий устав российских железных дорог, открытых для общего пользования.** СПб.: Государственная типография, 1906. 84 с.
10. **Правила технической эксплуатации железных дорог, открытых для общего пользования. МПС, Омская железная дорога.** Омск: Электро-типография Акмолинского областного правления, 1913. 395 с.
11. **Сборник правительственных распоряжений, относящихся до службы подвижного состава и тяги железных дорог со времени образования Министерства путей сообщения по 1 января 1914 года.** Петроград, 1914. 867 с.
12. **Степевич И. Р.** Железные дороги: курс лекций, читанных на инженерно-строительном отделении в 1909–1910 году. СПб.: Типо-литография И. Трофимова, 1910. 436 с.

#### **THE SIBERIAN RAILWAY PASSENGERS' SERVICE AT THE END OF THE XIX – THE BEGINNING OF THE XX CENTURY**

**Koobar Galina Aleksandrovna**, Ph. D. in History  
Omsk State Transport University  
Kerp80@mail.ru

The article tackles the issue of actualizing the experience of the Russian railways in the sphere of passenger service at the end of the XIX – the beginning of the XX century. Analysing the mechanism of transport service provision at the Trans-Siberian railway the author emphasizes the two-level process of its realization: acceptable (safety, observance of sanitary and hygienic norms, regularity, speed, availability) and excessive (high level of comfort, culture of service). The author concludes that the Siberian railway as a private enterprise consistently raised both the levels of passenger service.

*Key words and phrases:* passenger service; history of railway transport; Siberian railway; railway transport; Siberia; culture of service; Ministry of Railway Transport; Railways Department.