**ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И МАТЕРИАЛЫ**

**ЦИФРОВИЗАЦИЯ КАК ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ**

***Горбачевская Дарья Ярославовна***

***студентка Московского колледжа транспорта РУТ (МИИТ)***

***Некрасова Наталья Александровна***

***преподаватель Московского колледжа транспорта РУТ (МИИТ)***

В двадцать первом веке с ускорением темпа жизни всё более востребованными становятся разнообразные виды транспорта: водный, воздушный, городской электрический, автотранспорт и т.д. Российские поезда и электрички, несмотря на появление новых средств передвижения, по-прежнему играют важную роль. Высокая социальная значимость железнодорожного транспорта объясняется большой протяженностью нашей страны. Однако существует проблема: для того, чтобы сохранять конкурентоспособность на рынке транспортных услуг, оставаться привлекательными для пассажиров, «Российские железные дороги» должны отвечать требованиям времени, внедрять инновационные технологии, быть комфортными и безопасными для людей. В рамках настоящей статьи рассматривается влияние цифровизации «Российских железных дорог» на повышение качества обслуживания пассажиров. Актуальность темы обусловлена тем, что, во-первых, пассажироориентированность, цифровизация – это современные тренды развития ОАО «РЖД», во-вторых, все мы в той или иной степени являемся пассажирами, а значит качественные транспортные услуги – важная часть нашего существования.

В последнее десятилетие цифровизация плотно вошла во все сферы нашей жизни, в том числе и в транспортный сектор. В связи с этим значительно улучшились условия и качество обслуживания пассажиров.

* Стали более удобными и информативными сайты.
* Цифровые онлайн-сервисы, специальные приложения, разработанные ОАО «РЖД», обеспечивают доступность информации о расписании поездов, маршрутах и тарифах. Позволяют планировать свою поездку заблаговременно, удалённо приобретать проездной билет и проходить электронную регистрацию, при необходимости осуществлять возврат билета. Кроме того, дистанционно можно получить широкий спектр дополнительных услуг, например, бортовые информационно-развлекательные услуги на портале «Попутчик».
* Привлекательными для потребителей являются также дополнительные онлайн-сервисы, например, программа лояльности РДЖ «Бонус», позволяющая накапливать бонусные баллы за совершённые ранее поездки.
* Применение возможностей искусственного интеллекта в сфере железнодорожного транспорта тоже способствует повышению уровня обслуживания пассажиров: удобное расписание поездов, консультирующие виртуальные ассистенты, контроль за порядком на железнодорожном транспорте, обеспечение безопасности пассажиров – всё это уже осуществляет ИИ.

Таким образом, цифровизация в транспортной сфере, в том числе на железнодорожном транспорте, ­является основой повышения качества обслуживания пассажиров. Неслучайно одной из приоритетных стратегий для компании ОАО «РЖД» до 2025 г. стала цифровая трансформация – создание, внедрение и применение цифровых систем и инноваций.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Белова Е. А. Применение принципов логистики как основа повышения качества обслуживания пассажиров // Вестник Академии знаний. 2020. №5 (40). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/primenenie-printsipov-logistiki-kak-osnova-povysheniya-kachestva-obsluzhivaniya-passazhirov (дата обращения: 10.10.2023).
2. Веригина А. В., Никифорова А. Н. Цифровая трансформация и пути ее реализации в ОАО «РЖД» // Теория и практика общественного развития. 2022. №10 (176). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-i-puti-ee-realizatsii-v-oao-rzhd (дата обращения: 14.10.2023).
3. Токарева М. В., Мавланов А. А. Цифровизация железнодорожного транспорта // Central Asian Academic Journal of Scientific Research. 2022. №6. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-zheleznodorozhnogo-transporta (дата обращения: 10.10.2023).