

⁶ Там же. № 36, 121, 127 (15 февраля, 4 июня, 11 июня).

⁷ Там же. № 64, 66 (19 марта, 21 марта).

⁸ Там же. № 149 (8 июля).

⁹ Там же. № 162 (24 июля).

¹⁰ Там же. № 143 (1 июля).

¹¹ Там же. № 110 (21 мая).

¹² Там же. № 126 (10 июня).

¹³ Там же. № 150 (9 июля).

¹⁴ Там же. № 161 (22 июля).

¹⁵ Там же. № 189 (26 августа).

¹⁶ Там же. № 222 (7 октября).

Г. А. Фалилеева

Качество и культура обслуживания на сибирской железной дороге в 1900–1913 годах: актуализация исторического опыта

Особенности современного этапа развития индустрии предоставления услуг вообще, и железнодорожного сервиса в частности, заключаются в том, что сегодня прогресс в данной сфере происходит в основном за счет повышения качества предоставляемых услуг, внедрения новейших информатизационных технологий, автоматизации процессов, кооперации различных видов сервисных предприятий. В то же время продолжают сохранять свою актуальность те формы и методы взаимодействия с клиентурой, которые были разработаны и нашли применение в эпоху всеобщей индустриализации, в конце XIX – начале XX в. В предшествующий период железные дороги имели возможность извлекать прибыль просто при наличии рельсовой колеи, парового двигателя и других технических средств. Однако экономический подъем конца XIX в. и связанные с ним рост пассажирских и грузовых перевозок заставили железные дороги обратить внимание не просто на рационализацию организации перевозок, но и на улучшение качества и культуры обслуживания клиентов.

Это обстоятельство позволяет по-новому взглянуть на историю отечественного железнодорожного транспорта, и дает основания для актуализации исторического опыта накопленного им в сфере организации сервисной деятельности.

Кроме связи с современностью, изучение истории сервиса на железнодорожном транспорте имеет непосредственное отношение к пониманию исторического прошлого. В современной российской историографии железнодорожный транспорт представляется как один из основных факторов капиталистической модернизации имперской России. При этом чаще всего имеют в виду, что потребности железной дороги как капита-

листического предприятия по оказанию транспортных услуг привели к развитию новых отраслей промышленности и науки, созданию новых рабочих мест, втянули в рыночные отношения области и регионы, оказали влияние на социокультурное пространство в целом. Между тем, непосредственный контакт железной дороги и общества происходит именно в момент реализации железной дорогой своего главного предназначения – оказания транспортной услуги. Для успешного осуществления этой миссии и создается целый комплекс условий, организация которых носит название «сервисного обслуживания». Именно сервисная деятельность является тем самым механизмом, с помощью которого железная дорога напрямую может модернизировать окружающее пространство.

В России особенно рельефно модернизирующее влияние железной дороги на окружающее ее экономическое, социальное и культурное пространство проявилось в Сибири на рубеже XIX и XX вв. Сегодня исследователями достаточно подробно изучены результаты влияния железной дороги на экономическое пространство региона: железная дорога транслировала на рынки спрос на тот или иной товар, что, в свою очередь, стимулировало развитие производства различных видов сельскохозяйственной и промышленной продукции, она оказала влияние на появление в Сибири крупной биржевой торговли и системы коммерческого кредита,¹ с началом ее эксплуатации практически полностью исчезли отрасли хозяйства, ранее обслуживавшие конные перевозки² и т.д. В социальном отношении именно с железной дорогой связывается появление в Сибири пролетариата как основного представителя нового, модернизированного общества. А в связи с постоянно укрепляющимися позициями социокультурного подхода к изучению истории стало уделяться все больше внимания вопросам формирования железной дорогой новых культурных норм и стереотипов. Именно с железной дорогой исследователи связывают появление стереотипа «утилизации времени»³, изменение художественно-эстетического облика сибирских населенных пунктов⁴, трансформацию социокультурного пространства городов⁵. Между тем, вопросы непосредственной организации взаимодействия железной дороги с окружающей средой и социокультурным пространством остаются практически не исследованными до сих пор, что не просто не позволяет показать процесс модернизации Сибири на рубеже XIX и XX вв. во всем его многообразии, но и обедняет историю железнодорожного транспорта.

В целом указанные выше обстоятельства позволяют говорить о важности и своевременности изучения исторического опыта организации сервисной деятельности на Сибирской железной дороге в начале XX в. как с научной, так и с практической точек зрения.

Внешними проявлениями сервисной деятельности являются качество предоставляемой услуги и культура обслуживания. Под «качеством услу-

ги» как продукта сервисной деятельности понимается комплекс ее полезных свойств, нормативно-технологических характеристик обслуживания, благодаря которым общественные и индивидуальные потребности удовлетворяются на уровне установленных требований, сопоставимых как с национальными потребностями, так и с мировыми стандартами⁶. В свою очередь «культура обслуживания» предполагает высокий уровень организации этики взаимоотношений железнодорожного служащего и клиента, а так же эстетические условия оказания данной услуги.

Как хозяйственно-производственная структура Сибирская железная дорога начала свое функционирование 1 января 1900 г. Она образовалась из слияния Западно-Сибирской и Среднесибирской железных дорог, построенных по инициативе государства в период с 1892 по 1899 г. В состав дороги входила трасса от Челябинска до станции Иннокентьевской (Иркутск-Сортировочный), трасса располагалась в направлении с запада на восток, эксплуатационная длина дороги составляла 3 600 верст⁷. В 1913 г., когда были построены железная дорога от Омска до Тюмени и вторые пути от Омска до станции Карымская, началось разделение Сибирской дороги на Томскую и Омскую. Окончательно свое существование она прекратила 1 января 1915 года⁸. Управление железной дороги находилось в г. Томске, форма собственности – казенная.

Все взаимоотношения железной дороги с ее клиентами регулировались Общим Уставом Российских железных дорог, открытых для общего пользования (1885), Правилами технической эксплуатации железных дорог, открытых для общего пользования (1898), Законом об общем пользовании вагонами в масштабе русской железнодорожной сети (1889).

Задачи Управления Сибирской железной дороги заключались в обеспечении грузовых и пассажирских перевозок по железной дороге, так как согласно статье первой Общего Устава «перевозка багажа, почт и грузов составляет обязанность каждой открытой для пассажирского и товарного движения железной дороги»⁹.

Характерными чертами Сибирской железной дороги, обусловившими ее особое положение среди других железных дорог России, были невероятная протяженность трассы, проложенной по нескольким природно-климатическим зонам с разной флорой, фауной, и даже водой, сложная административно-управленческая структура, большой штат.

Хотя специальных структур, занимающихся вопросами качества и культуры обслуживания на железной дороге в данный период еще не было, контроль за предоставлением клиентам «годных услуг» существовал. Регулирование шло на двух уровнях: с одной стороны это были циркуляры и приказы Министерства путей сообщения и Управления железных дорог, с другой – внутренние приказы Управления дороги.

На Сибирской железной дороге особое отношение к вопросам качества и культуры обслуживания в первую очередь было связано с надежда-

ми на транзитное международное пассажирское и грузовое движение и постоянно растущими объемами внутренних перевозок. При этом основными показателями, по которым определялись качество и культура обслуживания на дороге были безопасность, скорость, соблюдение санитарно-гигиенических условий, комфортность, регулярность – именно к этим характеристикам обращались современники, описывая состояние железнодорожного сервиса.

Помимо предоставления клиентам своего основного продукта – перевозки, железная дорога организовывала и дополнительные, сопутствующие услуги (для пассажиров – питание, почтовые и телеграфные услуги, организация досуга и т. д; для грузовладельцев – складирование, доставка, специальное материально-техническое обеспечение перевозки и т. д.).

Характерными тенденциями в области сервисного обслуживания на Сибирской железной дороге в данный период становятся: постоянный рост качества основной услуги – перевозки; стремление к расширению спектра дополнительных, не связанных напрямую с процессом перевозки, услуг; контакт с потребителями транспортной услуги (наличие механизмов обратной связи и мониторинга); демократичность и индивидуальный подход при работе с клиентами; установленные на высоком уровне стандарты и стремление к жесткому контролю за их соблюдением. Эти тенденции с одной стороны проявили себя как неотъемлемые черты коммерческого предприятия индустриального типа, нацеленного на сбыт своей продукции – перевозки, с другой – в условиях Сибири стали следствием осознания «миссии» железной дороги как одного из носителей новой, «капиталистической» культуры.

В то же время существовали объективные обстоятельства, приводящие к снижению качества сервисной деятельности: заложенная еще на этапе проектирования низкая пропускная способность железной дороги; сложная административно-производственная структура; слабая связь Управления железной дороги с отдаленными станциями и разъездами, и соответственно, и слабый контроль над ними; сильная зависимость Управления железной дороги от Министерства путей сообщения и Управления железных дорог; выполнение железной дорогой массы функций, напрямую не связанных с представлением о железной дороге как о коммерческом предприятии; почти полное отсутствие у населения Сибири культуры потребления транспортной услуги. Существенное влияние на снижение качества и культуры обслуживания на Сибирской железной дороге оказала так же казенная форма собственности. Сами современники именно в ней видели главную причину неудач, так как в результате явилась «почти полная невозможность достигнуть заинтересованности личного состава в успехах дела, то есть невозможности проведения одного из наиболее здоровых принципов коммерческих пред-

приятый. Личный состав, вовсе не заинтересованный в результатах своих действий, поставленный в необходимость лишь слепо исполнять букву закона, бесконечные циркулярные правила. Мало того, рискующий подвергнуться крупным неприятностям при малейшем отступлении от инструкций и правил, несомненно, не только не может быть полезен для дела, но неизбежно должен мертвить весь ход его и коренным образом отравлять весь организм живого предприятия».¹⁰

В целом, можно отметить, что весь положительный опыт в организации сервисного обслуживания на Сибирской железной дороге связан как со стремлением Министерства путей сообщения и Управления железных дорог к мировым стандартам в данной области, так и с умением Управления Сибирской железной дороги адаптировать эти стандарты к достаточно сложным местным условиям. А отрицательный опыт, в свою очередь, представлял собой, как правило, следствие выполнения железной дорогой вовсе не свойственных ей как коммерческому транспортному предприятию функций. Организация перевозки переселенцев, обслуживание льготных пассажиров, складирование и размещение товаров стали именно такими «большими» местами Сибирской железной дороги и постоянно вызывали недовольство клиентов.

Тем не менее, сегодня трудно переоценить опыт, накопленный Сибирской железной дорогой в области организации сервисного обслуживания. На современном этапе реформирования отечественные железные дороги во многом вынуждены повторить путь, уже пройденный железнодорожным транспортом развитых капиталистических государств. Конкуренция, доступность транспортного бизнеса для частных капиталов, чуткое реагирование на потребности общества и государства становятся залогом успешности и рентабельности современного железнодорожного предприятия. В этих условиях вопросы качества и культуры сервиса предполагают не только соблюдение новейших стандартов в области обслуживания клиентов, но и сохранение и обогащение накопленного опыта. При этом возвращение утраченных традиций способно придать отечественным железным дорогам индивидуальное лицо.

¹ Любимов А.А. Развитие индустриального транспорта в среднем Прииртыше. 90-е гг. XIX в. – 1914 г. Дис. ... канд. ист. наук. Омск, 2000. С. 81–82.

² Казимиров В.Н. Великий Сибирский путь. Иркутск, 1994. С. 98.

³ Киселев А.Г. К вопросу о ритме городской жизни // Проблемы культуры городов России: Материалы пятого всероссийского научно-практического семинара. Омск, 2004. С. 31.

⁴ Гаранина Л.С. Влияние Транссибирской магистрали на планировочное развитие и художественно-эстетическое формирование населенных пунктов // Транссиб и научно-технический прогресс на железнодорожном транспор-

те. Тезисы докладов научно-технической конференции. Ч. III. Новосибирск, 1991. С. 7.

⁵ Назимова В.Ш. Вокзал как символ крупного социалистического города (на примере Новосибирска) // Проблемы культуры городов России: Материалы пятого всероссийского научно-практического семинара. Омск, 2004. С. 114.

⁶ Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: история и современная практика предпринимательства, менеджмент. М., 2004. С. 187.

⁷ Высочайше учрежденная особая Высшая комиссия для всестороннего исследования железнодорожного дела в России. Выпуск LXIX. Материалы по обследованию железных дорог. Сибирская железная дорога. СПб., 1912. С. 3.

⁸ ГАТО. Ф. 215. Оп. 1. Д. 892. Л. 15.

⁹ Общий устав российских железных дорог. СПб., 1906. С. 9.

¹⁰ Лавров А. О коренных недостатках в организации железнодорожного дела в России // Вестник Омской железной дороги. 1917. № 11. С. 98.

Д. М. Шиловский

Сторожа порядка:

сибирская полиция в восприятии местного населения

Положительный или отрицательный имидж правоохранительных органов является не просто характеристикой эффективности их работы, достаточно часто он фигурирует как самостоятельный фактор, определяющий эту эффективность. С одной стороны, то, как ведется борьба с преступностью, влияет на общественное мнение, с другой, позитивное или негативное отношение населения помогает или мешает этой деятельности. Таким образом, специальное исследование общественных настроений представляется значимым в изучении истории полицейских служб. Между прочим, исследователю, занятому подобной темой (особенно в современном ее состоянии), необходимо учитывать, что и сам он не исключен из процесса формирования общественного мнения.

В отечественной историографии и публицистике отношение к полиции в основном негативное. В дореволюционный период авторы критиковали практику организации правоохранительной деятельности, упирая на необходимость проведения масштабной полицейской реформы. После 1917 г. началась критика самого института полиции как основы силового аппарата самодержавия. Нередко действия чинов полиции ассоциируются с действиями жандармов по борьбе с революционно-освободительным движением. Кстати, в Сибири малочисленность чинов обеих этих структур действительно приводила к смешению их функций. Факт быстрой (одномоментной) ликвидации полицейского аппарата в феврале–марте 1917 г. рассматривается как основное свидетельство его непопулярности и даже крайнего недовольства (ненависти) по отноше-