

УДК 656.614.2

**ПОВЫШЕНИЕ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассаЖИРОВ
ПОЕЗДОВ ДАЛЬНЕГО СЛЕДОВАНИЯ****Збродова Ирина Александровна,**

Бакалавр

Владивостокский Государственный Университет, Россия, г. Владивостокский

Государственный Университет, Россия, Приморский край, г. Владивосток. ул. Гоголя, 41,
690014.

irina.antipova@mail.ru

Мельникова Людмила Алексеевна,

кандидат культурологии, доцент научный руководитель Владивостокский

Государственный Университет, Россия, г. Владивосток, Приморский край, ул. Гоголя, 41,
690014.

lyudmila.melnikova@vvsu.ru

Аннотация

Повышение уровня сервисного обслуживания увеличивает значимость разработки и внедрения косметических дорожных наборов для улучшения сервисного обслуживания пассажиров поездов дальнего следования. Это инновационное решение поможет отвечать на растущие потребности и ожидания пассажиров, что способствует повышению уровня комфорта и удовлетворенности в путешествиях на поезде.

Ключевые слова: сервис, сервисное обслуживание, пассажирские перевозки, тревел-боксы, Российские железные дороги.

**INCREASING CUSTOMER SERVICE FOR LONG-DISTANCE TRAIN
PASSENGERS****Zbrodova Irina Aleksandrovna,**Bachelor of Vladivostok State University, Russia, Vladivostok. st. Gogolya, 41, Vladivostok,
Primorsky Krai, Russia, 690014.

irina.antipova@mail.ru

Melnikova Lyudmila Alekseevna,

Candidate of Cultural Studies, Associate Professor, Scientific Director, Vladivostok State

University, Russia, Vladivostok. st. Gogolya, 41, Vladivostok, Primorsky Krai, Russia, 690014

lyudmila.melnikova@vvsu.ru

ABSTRACT

Increasing the level of service increases the importance of the development and implementation of cosmetic travel kits to improve service for passengers on long-distance trains. This innovative solution will help meet the growing needs and expectations of passengers, thereby increasing the level of comfort and satisfaction in train travel.

Keywords: service, after-sales service, passenger transportation, travel boxes, Russian Railways.

Улучшение уровня сервисного обслуживания путем разработки косметических дорожных наборов для пассажиров поездов дальнего следования является актуальной темой, требующей глубокого исследования и практической реализации. Такие наборы могут стать важным элементом услуги для пассажиров, способствуя комфортности и приятному внешнему виду на протяжении всего путешествия. В настоящее время существующие косметические наборы, предлагаемые пассажирам во время путешествий, имеют свои ограничения и не всегда соответствуют требованиям и ожиданиям пассажиров.

Объектом исследования является сервисное обслуживание пассажиров поездов дальнего следования.

Предмет исследования – тревел-бокс для пассажиров поездов дальнего следования.

Целью данного исследования является разработка косметических дорожных наборов для удовлетворения потребностей путешественников в комфорте.

Для достижения поставленной цели требуется реализация следующих задач:

- выявить существенные характеристики пассажиров поездов дальнего следования,
- определить влияние косметической продукции на комфортное состояние в поезде,
- разработать тревел-боксы для пассажиров поездов дальнего следования.

Современные условия путешествий поездами дальнего следования влекут за собой необходимость предоставления пассажирам комфорта и удобств во время длительных поездок. При этом, важной составляющей становится возможность поддерживать оптимальное состояние внешнего вида, особенно в случае продолжительного пребывания в пути.

В современном мире, где потребительские запросы постоянно растут, понятия «сервис» и «сервисное обслуживание» приобретают все большую значимость. Они становятся неотъемлемой частью успешного бизнеса, поскольку влияют на качество и уровень удовлетворенности клиентов.

В случае с понятием «сервис», применительно к бизнесу, мы имеем дело с совокупностью действий, предоставленных организацией или индивидуальным поставщиком услуги, с целью удовлетворения потребностей клиента. Сервис охватывает широкий спектр процессов, включая предоставление информации, консультационную и техническую поддержку, а также решение проблем и вопросов, возникающих у клиента.

Сервисное обслуживание, в свою очередь, рассматривается как специфический тип сервиса, направленный на поддержание и обеспечение нормального функционирования товаров или услуг после их приобретения. Главная цель сервисного обслуживания – удовлетворение потребностей клиента и обеспечение его долгосрочного взаимодействия с организацией.

Качество предоставляемого сервиса является ключевым фактором успеха компании, а сервисное обслуживание, регулируемое нормативными документами, становится все более важным инструментом для достижения поставленных целей. Качественный сервис способствует удержанию существующих клиентов, привлечению новых и формированию лояльности к бренду или компании. Через индивидуальный подход, высокую компетентность персонала и постоянное стремление к улучшению, компания сможет

удержать и привлечь новых клиентов, добиться их лояльности и обеспечить устойчивый рост и развитие. В условиях конкурентной борьбы уровень спроса на какую-либо продукцию при прочих равных обстоятельствах определяется не только потребительскими качествами данного товара, но и комплексом необходимых дополнительных услуг, оказываемых потребителю в процессе поставки, называемом сервисом. Именно космические дорожные наборы являются элементом повышения уровня сервисного обслуживания [5].

Сущностные характеристики пассажиров дальнего следования играют важную роль в области транспорта. Эти данные позволяют нам более глубоко изучить и понять особенности и нужды пассажиров, которые путешествуют на большие расстояния.

Однако, на основе наблюдения можно выявить психологические объединяющие особенности пассажиров поездов дальнего и ближнего следования. Так как именно длительность поездки значительно влияет на психологическое состояние пассажира.

В тоже время, пассажиры поездов дальнего и ближнего следования могут отличаться друг от друга по нескольким психологическим характеристикам:

- ожидания от поездки,
- эмоциональное состояние,
- физическое состояние,
- психологические характеристики.

Таким образом, пассажиры поездов дальнего следования обладают рядом отличительных особенностей, которые делают их особенной группой пассажиров. Выявленные характеристики могут быть полезными для понимания потребностей и предпочтений пассажиров дальнего следования и для разработки соответствующих услуг и сервисов. Все эти перечисленные характеристики пассажиров поездов дальнего следования позволяют разработать программы для повышения уровня сервисного обслуживания. Одним из таких продуктов является тревел-бокс [4].

В современном обществе все большее значение придается внешнему виду, особенно при путешествиях. Косметическая продукция стала неотъемлемой частью нашей жизни, и ее применение не ограничивается только повседневной рутинной.

Косметическая продукция играет важную роль в ежедневной жизни многих людей. Однако, помимо эстетической функции, использование косметических средств имеет влияние на комфортное состояние пассажиров.

Одним из основных факторов, определяющих комфортное состояние пассажиров, является уровень увлажненности кожи. Косметические средства, содержащие ингредиенты с увлажняющими свойствами, помогают предотвратить сухость и пересыхание кожи в условиях сухого вагона. Они поставляют необходимую влагу коже, особенно в зонах, наиболее подверженных дегидратации. Кроме того, некоторые косметические продукты имеют защитные свойства от вредного воздействия условий поездки, таких как низкая влажность и повышенное ультрафиолетовое излучение [1].

Длительное нахождение в закрытых помещениях, контакт с сухим воздухом и даже непосредственное взаимодействие со скрежетом колес поезда - все это может вызывать стресс для нашей кожи. Именно поэтому использование косметических средств, богатых антиоксидантами, становится особенно важным во время поездки на поезде. Антиоксиданты - это природные вещества, которые помогают защитить кожу от свободных радикалов, негативных молекул, которые могут повредить клетки нашего организма. Антиоксиданты играют важную роль в уменьшении повреждений, вызванных свободными радикалами, и помогают восстановить здоровье и молодость нашей кожи. [2].

Таким образом, косметическая продукция имеет значительное влияние на комфортное состояние пассажиров. Она помогает увлажнить кожу и волосы в условиях низкой влажности и сохранить свежий образ. Кроме того, правильно выбранная косметика

обеспечивает комфорт и предотвращает возможные проблемы, связанные с кожей во время путешествия. Через предоставление пассажиру возможности чувствовать себя более комфортно увеличивается уровень сервисного обслуживания и имидж компании.

В ходе исследования были проанализированы дорожные наборы компании, которые представлены в продаже. Компания «РЖД» разработала 2 вида санитарно-гигиенических набора.

Дорожные наборы компании «РЖД»:

- для пассажиров вагонов класса «Люкс» (включено в стоимость билета)
- дизайн косметических наборов выполнен в фирменном стиле компании «РЖД» с изображением двух столиц страны: Москва и Санкт-Петербург [3].

- для максимального комфорта пассажиров в поезде в дорожный набор входит полноценный пакет продуктов. В комплект входит: маска для сна, мягкие тапочки, беруши и косметические средства. В наборах представлена косметика бренда Natura Siberica.

- пассажирский санитарно-гигиенический набор бизнес-класса (приобретается за дополнительную плату)

Дизайн косметических наборов выполнен в минималистичном стиле без изображений, но и использование корпоративных цветов: синий (мужской) и красный (женский). В женский набор входит: косметичка, шапочка для душа, тапочки, зубная паста, зубная щетка, мыло, лопатка для обуви, губка для обуви, гигиеническая прокладка, антисептик для рук. В мужской набор входит: косметичка, бритвенный станок, тапочки, зубная паста, зубная щетка, мыло, лопатка для обуви, губка для обуви, крем для бритья, антисептик для рук.

Стоимость таких наборов составляет 650 руб. за мужской набор и 600 руб. за женский набор. Также за дополнительную плату возможно докупить такие товары как маска для сна (120 руб.), тапочки (от 230 руб. до 270 руб.), беруши (20 руб.), подушка для путешествий (650 руб.) [3].

Для анализа информированности пассажиров о наличии дорожных наборов в продаже и о их предпочтениях был проведен опрос (рисунке 1), в котором приняло участие 100 респондентов. Были опрошены пассажиры разных социальных статусов, возраст от 22 до 50 лет, которые имеют разные финансовые возможности, имеющие различные потребности и предпочтения.

Итоги опроса показали, что 74% знают, что такое тревел-бокс, 15% слышали о таком, остальные 11% не знают о таком понятии. 45% опрошенных всегда используют дорожный набор в поездках, 33% могут о нем забыть, а 22% вообще не используют в своих путешествиях тревел-боксы. Для 48% респондентов важно, чтобы в косметическом наборе был представлен бренд косметики, который известен. При этом 41% опрошенных имеет необходимость в предоставлении состава продукции. 11% не важен состав и бренд косметических продуктов. Самыми популярными продуктами в дорожном наборе по мнению респондентов стали: зубная паста и щетка (98%), сухие и (или) влажные салфетки (94%), крем для лица (73%), гель для душа (68%), расческа (65%) и шампунь (58%). Большая часть опрошенных (88%) считают, что необходимо иметь в продаже мужские и женские наборы, так как предпочтения мужчин и женщин различны и имеют разные потребности. 97% респондентов считают, что дорожные наборы необходимы в продаже в поездах. При этом 65% не знают, что «РЖД» предоставил в продажу дорожные наборы. 52% готовы приобрести тревел-бокс в поездах, а 44% вероятно приобретут его в зависимости от того, что в него входит.

Респонденты оценили в денежном эквиваленте дорожный набор в состав которого входит (шампунь, кондиционер для волос, расческа, зубная паста, зубная щетка, крем для лица, крем для рук, гель для душа). 63% готовы приобрести такой набор до 1.000 руб. 18% до 500 руб. 16% до 1.500 руб. 2% считают, что стоимость данного набора составляет 3.000 руб.

Исходя из результатов опроса можно выявить, что большинство пассажиров не знают, что в поездах уже имеются в продаже дорожные наборы. А также их наполнение не соответствует потребностям пассажиров. Большинство опрошенных готовы заплатить за набор до 1.000 рублей входящими в него предметами: шампунь, кондиционер для волос, расческа, зубная паста, зубная щетка, крем для лица, крем для рук, гель для душа.

По результатам опроса в косметические дорожные наборы должны входить такие предметы как: зубная паста и зубная щетка, сухие и (или) влажные салфетки, крем для лица, гель для душа, шампунь для волос и расческа. При этом гигиенические дорожные наборы мужчин и женщин должны отличаться.

Мужской набор будет включать в себя: зубная паста и зубная щетка, сухие и влажные салфетки, гель для душа, шампунь для волос, расческа, станок для бритья, крем для бритья,

Женский косметический набор состоит из: зубная паста и зубная щетка, сухие и влажные салфетки, гель для душа, шампунь для волос, расческа, бальзам для волос, гигиенические прокладки, крем для лица.

При учете стоимости принималась в расчет оптовая стоимость шампуней и бальзамов для волос от дистрибьютера Ollin по Приморскому краю «Venelux», остальные предметы, входящие в тревел-бокс, рассчитывались по розничной цене.

С учетом розничных цен стоимость женского набора составляет 1547 руб., мужской набор – 1335 руб.

В процессе анализа были разработаны тревел-боксы для пассажиров поездов дальнего следования, которые полностью удовлетворяют потребности пассажиров в длительных поездках. Эти наборы представляют собой наборы косметических средств, специально подобранных с учетом длительных поездок и неудобств, сопровождающих передвижение на дальние расстояния.

Таким образом, разработка косметических дорожных наборов в аспекте улучшения качества обслуживания пассажиров поездов играет важную роль в повышении комфорта и удовлетворенности клиентов. Данные наборы предоставляют пассажирам возможность сохранить свою опрятность и чувствовать себя свежими даже после длительного путешествия, демонстрируя высокий уровень обслуживания и заботу о клиентах со стороны компании.

В ходе работы были выявлены отличительные особенности пассажиров поездов дальнего следования, которые легли в основу разработки косметических дорожных наборов. Так как данный тип пассажиров имеет особенные предпочтения и потребности, которые необходимо удовлетворить.

На основе проведенного анализа, наблюдения и опроса, разработан тревел-бокс, который состоит из нескольких компактных средств для ухода за кожей и волосами для мужчин и женщин для улучшения сервисного обслуживания пассажиров. Он предлагает удобство, комфорт и качество, что делает его привлекательным выбором для пассажиров и улучшает имидж компании в глазах пассажиров. Наборы представлены в двух форматах – мужской и женский. Стоимость с учетом розничных цен составила – женский набор 1547 руб., мужской набор 1335 руб.

Список литературы:

1. Федотов В.П. Основы эстетической косметологии / В.П. Федотов, В.А. Бочаров. – Москва: E-book, 2016. – 112 с.
2. Зильберберг Н.В. Новые возможности профессионального ухода за чувствительной кожей, склонной к сухости и раздражению / Н.В. Зильберберг. // Лечащий врач, 2020. – 2 с.

3. Российские железные дороги: [сайт]. – URL: <https://www.rzd.ru/> (дата обращения: 19.04.2024).
4. Беленький М.Н. Экономика железнодорожных перевозок / М.Н. Беленький. – Москва: Транспорт, 2008. – 273 с.
5. Макарова Е.А. Анализ развития системы организации пассажирских перевозок в вагонах беспересадочного сообщения / Е.А. Макарова, Н.В. Ершиков, Т.А. Малахова. // Бюллетень результатов научных исследований, 2018. – С. 9-11.

References:

1. Fedotov V.P. Fundamentals of aesthetic cosmetology / V.P. Fedotov, V.A. Bocharov. – Moscow: E-book, 2016. – 112 p.
2. Zilberberg N.V. New opportunities for professional care for sensitive skin prone to dryness and irritation / N.V. Zilberberg. // Attending physician, 2020. – 2 p.
3. Russian Railways: [website]. – URL: <https://www.rzd.ru/> (access date: 04/19/2024).
4. Belenky M.N. Economics of railway transportation / M.N. Belenky. – Moscow: Transport, 2008. – 273 p.
5. Makarova E.A. Analysis of the development of the system for organizing passenger transportation in direct carriages / E.A. Makarova, N.V. Ershikov, T.A. Malakhova. // Bulletin of scientific research results, 2018. – pp. 9-11.