

ВНЕДРЕНИЕ РЕГИОНАЛЬНОЙ ПРОДУКЦИИ В АССОРТИМЕНТ ЧАЙНОЙ И СУВЕНИРНОЙ ПРОДУКЦИИ В ПАССАЖИРСКИХ ПОЕЗДАХ

Хусяинова А.А, Сваткова Н.В. (svatkova1985@mail.ru)

**ГАПОУ ТО «Тюменский колледж транспортных технологий и сервиса», Россия,
Тюмень,**

Статья посвящена внедрению предметов чайной и сувенирной торговли в поездах формирования станции Тюмень. Рассмотрены конкретные торговые марки чая, шоколада, печенья тюменских производителей, а также местные сувениры. Приведены результаты практического исследования.

Ключевые слова: чайная и сувенирная продукция, региональные товары, клиенториентированность.

INTRODUCTION OF REGIONAL PRODUCTS IN THE RANGE OF TEA AND SOUVENIR PRODUCTS IN PASSENGER TRAINS

Khusjainova A.A, Svatkova N.V. (svatkova1985@mail.ru)

**GAPOU TO "Tyumen College of Transport Technologies and Service", Russia,
Tyumen,**

The article is devoted to the introduction of tea and souvenir trade items on trains forming the Tyumen station. Specific brands of tea, chocolate, cookies from Tyumen producers, as well as local souvenirs are considered. The results of a practical study are presented.

Keywords: tea and souvenir products, regional goods, customer focus.

Сегодня, в условиях стремительно меняющейся экономической ситуации в России и мире, а также высокой конкуренции в сфере транспортных услуг, решающим фактором в обеспечении эффективной деятельности и развития компании-перевозчика является качественное обслуживание клиентов, основанное на принципах ориентированности на потребности. Качество обслуживания - это стандарт, который позволяет гарантировать высокий уровень сервиса, тем самым повышая лояльность клиентов и обеспечивая конкурентное преимущество компании. Услуги, которые предлагаются и предоставляются пассажирам в пути следования, должны быть ориентированы на их запросы и интересы. Услуга по обеспечению чайной и сувенирной продукцией является довольно востребованной и популярной. Наша страна огромна по территории, и железные дороги осуществляют пассажирские перевозки в разных ее регионах. В связи с этим в общий ассортимент продаваемой в поездах продукции включаются и региональные товары.

С целью рассмотрения возможностей включения в перечень чайной и сувенирной продукции пассажирских поездов товаров тюменских производителей нами изучены Интернет - ресурсы и актуальные нормативные документы по проблеме; проанализирован существующий полный перечень товаров, реализация которых осуществляется в поездах АО «ФПК»; рассмотрены регламентированные обязанности проводника пассажирского вагона и правила техники безопасности при реализации продукции; проанализирован рынок тюменских производителей в соответствующей отрасли; подобраны примеры региональных товаров для возможного их включения в ассортимент; экономически рассчитаны затраты на введенные предложения.

Объектом исследования является услуга по предоставлению чайной и сувенирной продукции в пассажирских поездах.

Предмет исследования - место региональной продукции в перечне товаров в ассортименте.

С целью определения часто продаваемых товаров в вагонах нами проведен опрос работников поездных бригад и пассажиров поезда 73/74 Тюмень – Санкт- Петербург. В нем приняли участие 8 проводников и 25 пассажиров (пассажиров плацкартного вагона). Анализ результатов позволил сделать вывод о том, что продаваемые в поездах товары пользуются спросом. Чаще всего пассажиры покупают чай и кофе, десерты и снеки, среди сувениров предпочитают детские товары, товары с символикой железной дороги, туристические товары и печатную продукцию. Для пассажиров, часто пользующихся услугами перевозчика, ассортимент товаров хорошо знаком и привычен, поэтому новые единицы товаров, особенно среди сувениров, вызывают интерес.

В результате практического исследования мы внесли предложения по включению в ассортимент продаваемых в поездах товаров образцы товаропроизводителей в пищевой промышленности, конкретно производителей чая и минеральной воды, кондитерские фабрики, а также производителей сувениров Тюменской области, приемлемых для продажи в пассажирских поездах, курсирующих в пределах Свердловской железной дороги, и за ее пределами. По нашему мнению, ассортимент поездных товаров могут пополнить предложения таких тюменских производителей, как ООО АФ «Русич», кондитерская фабрика «Квартет», кондитерская фабрика БКК и Ко, ООО «Безалкогольные напитки» ТМ "Водопад", производитель и поставщик сувениров и изделий из натурального дерева и фанеры «Из Тайги», Тюменская лавка товаров "Русская Душа", Фабрика сувениров Арт-Альянс.

В ходе экономических расчетов по внедрению региональных товаров в ассортимент чайной и сувенирной торговли установлено, что в реализацию разработанных мероприятий по внедрению новых товаров на каждый вложенный рубль предполагаемых инвестиций (затрат), компания получит 90 копеек прибыли, что является хорошим результатом и позволит получать дополнительную прибыль от продажи продукции. Помимо экономического результата комплекс предложенных мероприятий будет иметь социально-психологический положительный эффект, который выразится в

улучшении имиджа компании за счет повышения клиентоориентированности и индивидуального подхода. Это позволит повысить лояльность пассажиров.

Компании АО «ФПК» удастся поддерживать высокий уровень обслуживания пассажиров благодаря постоянной работе над повышением качества предлагаемых услуг. Повышение качества обслуживания пассажиров – один из ключевых приоритетов Компании. Регулярный мониторинг удовлетворенности пассажиров качеством предоставляемых услуг, который проводится посредством онлайн-опроса на сайте opros.fpc.ru, благодаря которому Компания получает актуальные оценки и отзывы о поездке и оперативно реагирует на предложения и замечания пассажиров, показывает, что индекс качества обслуживания пассажиров по 5-бальной системе составляет порядка 4,4. Одним из параметров замер индекса удовлетворенности пассажиров качеством услуг АО «ФПК» является продукция в поезде. Таким образом, уделяя большое внимание удовлетворенности пассажиров качеством оказываемых услуг, компания-перевозчик немаловажное значение отводит ассортименту платных товаров, реализуемых в пути следования. При формировании перечня продукции учитывается спрос, что отражается в традиционных разделах, и события в мире и стране, а также региональный компонент.

Список литературы

- 1 Бочкарева, Н.А. Обслуживание пассажиров железнодорожного транспорта в пути следования: учебник для СПО/ Н.А.Бочкарева. – Саратов: Профобразование, 2021
- 2 Российские железные дороги. РЖД: [Электронный ресурс]: [сайт]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.rzd.ru/>
- 3 ФПК. РЖД: [Электронный ресурс]: [сайт]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://fpc.ru/>