

УДК 656.01

ПИТАННЯ СЕРВІСУ НА ТРАНСПОРТІ

Яценко Ауріка, Авраменко Вікторія

Національний авіаційний університет, Київ

Науковий керівник - Багрій Марія Михайлівна

Ключові слова: *сервіс, транспорт, перевезення, обслуговування пасажирів, якість, транспортування.*

Поняття «сервіс» походить від англійського *service* – служба, обслуговування. Відповідно до процесу транспортування пасажирів та вантажів, сервісом доцільно називати надання додаткових послуг, пов'язаних з процесом перевезення. Доцільно зауважити, що процес транспортування є послугою.

Надання якісних послуг пасажирських перевезень усіма видами транспорту є однією з вимог сучасних стандартів життя.

З метою підвищення конкурентоспроможності на ринку транспортних послуг доцільно існування поняття «система сервісу на транспорті», що позитивно впливає на якість перевізних послуг. Система сервісу на транспорті – це організаційно-технічна структура, яка включає в себе поняття надання додаткових послуг з транспортування пасажирів, багажу, вантажу та пошти. Система сервісу на транспорті включає в себе перелік наступних обов'язкових послуг: укладання договорів про організацію перевезень та проведення розрахунків за перевезення; планування всіх видів перевезень; організація перевезення та надання консультацій щодо організації перевізного процесу; розміщення рекламної продукції клієнтів на транспорті та інші питання.

На рис. 1 представлено схематично структура та фактори пасажирських послуг на авіаційному транспорті [1]. Аналізуючи дану структуру, можна відмітити три основні групи, що формують якість пасажирських послуг авіаційного підприємства.

Перша група факторів визначає якість формування послуг і враховує наскільки ефективно проведена комплексна підготовка до виконання послуг. Друга група факторів суттєво впливає на забезпечення якості обслуговування пасажирів. Третя група факторів впливає як на якість надання послуг, так і на якість обслуговування пасажирів [1].

Якість і рівень сервісу – це вирішальні параметри для оцінки й вибору постачальника транспортної послуги [2].

Філософія надання якісної послуги полягає у можливості швидко та гнучко реагувати на вимоги замовника транспортної послуги.



Рис.1. Структура та фактори пасажирських послуг на авіаційному транспорті

Складено на основі джерела [1]

Висновки: Варто зауважити, що пасажирів, як користувачів транспортних послуг, зацікавлені в якості послуги та в її прийнятній ціні.

Питання управління якістю надання транспортних послуг включає в себе комплексний процес та умови, що забезпечують створення транспортного продукту оптимальної якості.

Якість послуг з перевезення є комплексом спланованих заходів (постійне удосконалення), що передують умови відповідності прийнятним (доцільним) вимогам якості.

Список використаних джерел

1. Григорак М.Ю, Савченко Л.В. Логістичні концепції розвитку аеропортів: монографія. К.: Сік Груп Україна, 2017. 384 с.
2. Григоров О.В. Аніщенко Г.О., Стрижак В.В. Техніка матеріальних потоків логістичних систем. Харків: НТУ «ХП», 2018. 496 с.