

## **КОМФОРТ ТА ЯКІСТЬ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЗЕНЬ НА ПОВІТРЯНОМУ ТРАНСПОРТІ**

*У статті сформульовано концепцію системи пасажирських перевезень з оглядом на сучасні тенденції комфорту та якості обслуговування. Розглянуті процедури забезпечення достатнього та високого рівнів обслуговування пасажирів. Детальним дослідженням доведено важливість додаткових сервісів протягом всього процесу перевезення.*

*Ключові слова: якість обслуговування, комфорт, аеропорт, обслуговування пасажирів.*

*В статье сформулирована концепция системы пассажирских перевозок с обзором современных тенденций комфорта и качества обслуживания. Рассмотрены процедуры обеспечения достаточного и высокого уровней обслуживания пассажиров. Детальным исследованием доказана важность дополнительных сервисов на протяжении всего процесса перевозки.*

*Ключевые слова: качество обслуживания, комфорт, аэропорт, обслуживание пассажиров.*

*The concept of passenger transportation with respect to the current trends of comfort and quality has been examined. The procedures which are able to ensure adequate and high levels of passenger service have been considered. Detailed studies proved the importance of additional services throughout the transportation process.*

*Key words: quality of service, comfort, airport, passenger service.*

**Постановка проблеми.** *Авіація є однією з найважливіших складових частин глобальної транспортної системи. Потреба у пасажирських перевезеннях повітряним транспортом щорічно набуває темпу та забезпечує економічне зростання, міжнародні відносини та створює десятки робочих місць. Тому звернення уваги на різні аспекти процесу перевезення може внести свій позитивний внесок до розвитку авіаційної індустрії.*

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** *Питання комфорту пасажирів, а також якості обслуговування є дуже поширеним сьогодні, та розглядається такими науковцями як Запорожець В.В., Шматко М.П., Акімова Т.А. та іншими.*

**Невирішена раніше частина загальної проблематики.** *Практичні та теоретичні аспекти вивчення якості обслуговування пасажирів Української авіації завжди займали місце у ниші «потреба у перевезенні», але не більше. З ростом економічної стабільності після кризи 2008 року, люди готові отримати більше послуг "прямо тут і прямо зараз". Тому зростає й потреба у модернізації поглядів на дієвий комфорт та якість.*

**Формування цілей статті.** *Метою даної статті є дослідження сучасних тенденцій у комфортабельності пасажирських перевезень, та*

визначення основних складових показників задоволення пасажирів від подорожі на авіаційному транспорті.

**Викладення основного матеріалу.** На даний час ми бачимо тенденцію по впровадженню інновацій у повсякденне життя. Після одужання від колапсу у світовій економіці 2008 року будь-яка галузь набуває сили через зростаючі темпи бажань клієнтів. Отже, ми можемо сказати, що найважливішим суб'єктом у кожній галузі виробництва або надання послуг є клієнт, який має деякі фізіологічні потреби і бажання, які повинні бути виконані.

Пасажирські перевезення потребують розподілу інфраструктури. Існує три типи складових пасажирських авіаперевезень:

-Транспортна інфраструктура. Стосується фізичної інфраструктури, такої як термінали, транспортні засоби та мережі. Ефективність або недоліки у транспортній інфраструктурі будуть або сприяти, або перешкоджати перевезенню пасажирів.

-Транспортні послуги. Стосуються складного комплексу служб, залучених у міжнародний обіг пасажирів і вантажів. Вони включають в себе такі заходи, як дистрибуція, логістика, фінанси, страхування та маркетинг.

-Транзакційні середовища. Стосуються комплексу правових, політичних, фінансових і культурних умов, до яких залучена робота міжнародних транспортних систем. Вона включає в себе такі аспекти, як курси валют, правила, квоти і тарифи, а також споживчі переваги.

Для тих пасажирів, що прибувають в аеропорт на машині або таксі, може бути корисним розширення системи зберігання автомобіля, або парковка. Поліпшення процедури обслуговування пасажирів в аеропорту могло б, з одного боку, скоротити час перебування пасажирів в терміналі, і, з іншого боку, поліпити пропускну спроможність аеропорту. Ті ж самі технології та процедури дозволять зменшити час перебування у транзитних аеропортах та аеропортах призначення.

У той час, як складові часу подорожі, які були зазначені вище, на перший погляд не є добре пристосованими для поліпшення розвитку технологій транспортних засобів, також можуть виникати намагання кращого розуміння повного ланцюгу відрізків часу, витраченого між виходом з дому і прибуттям до пункту призначення подорожі.

Між аеропортами саме політ, звичайно, є основним внеском у час подорожі (за винятком дуже коротких відстань). Час польоту залежить від обраного маршруту (прямий або з пересадками). Запропонована частота подорожей на різних видах транспорту (навіть з регіонів) має істотний вплив на фактичний час в дорозі. Значно збільшена частота польотів буде добре позначатися на необхідному розмірі і економічній гнучкості літаків, що будуть використовуватися і, в свою чергу, впливатимуть на структурні, а також екологічні параметри проекту.

Іншим важливим фактором часу польоту, звичайно, є швидкість повітряних суден, які використовуються, а також технологічні удосконалення загальної концепції повітряних транспортних засобів, високої швидкості зниження спротиву, а також гнучкості швидкості. Це може бути вагомим внеском до скорочення тривалості подорожі. Так як сучасні реактивні літаки зазвичай літають вже у непосредній близькості від місцевостей шокового впливу, необхідним дослідженням у цієї галузі буде запобігання або зниження звукового удару на високій швидкості літака, навіть при дуже високих дозвукових режимах польоту.

Ще одна проблемна область може бути зарезервована для бізнесу. Конференц-зали та повний комплект засобів зв'язку, які пасажирів мають в їхніх офісах, можуть бути розміщені на борту літака. Такі заходи привертатимуть увагу бізнес-клієнтури, яка становить близько 48% від загальної кількості пасажирів повітряного транспорту.

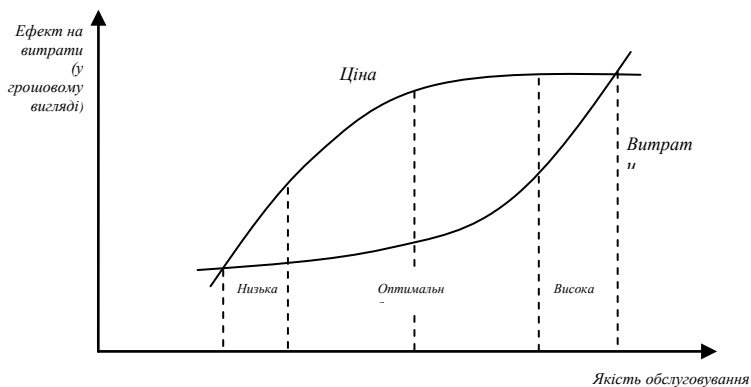
Майже 20% пасажирів, що подорожують літаками, становлять сім'ї та родичі. Якщо такі сім'ї або групи іншого типу, що подорожують разом, не розділяють будь-який єдиний вид діяльності, вони можуть бути розташовані в різних місцях салону літака, щоб забезпечити максимальний комфорт протягом всієї подорожі. Наприклад, для дітей може бути спроектований окремий салон, де бортові провідники доглядатимуть за ними. Таким чином, батьки мають час на себе та на відпочинок.

Як і в інших транспортних засобах, набувають все більшого значення аспекти подорожі, пов'язані зі здоров'ям. Протягом тривалого часу пасажирів знаходяться у тому ж положенні, що принаймні незручно. Ергономічно розширені сидіння, які дозволяють змінювати положення або, навіть, надавати послуги масажу, будуть мати велике значення, особливо в світлі зростаючого середнього віку пасажирів в розвинених країнах.

Тому що комфорт це суб'єктивне поєднання різних внесків, є сподівання на розробку загального індексу комфорту у майбутньому. Цей показник допоможе визначити найбільш цінні області технічного прогресу для досягнення спільних удосконалень комфорту.

Помилкою багатьох транспортних компаній є те, що управління в системах менеджменту якості спрямоване на опис якості послуг, як вони можуть бути вимірні, і як їх можна контролювати. Але ця дисципліна не розглядає послуги у сфері транспорту, а регулює процес, який реалізує появу якості обслуговування.

Очевидно, що досягнення високої якості через деякі вичерпання можливостей призводить до різкого збільшення вартості. Вартість товарів або послуг не повинна перевищувати деякої межі, яка також може бути встановлена директивами, законами авіаційного ринку і відповідними угодами.



**Рис. 1** Залежність ефективності витрат на послуги від їх якості

**Висновки.** На підставі проведеного дослідження нами встановлено, що для підвищення комфорту та якості обслуговування пасажирів авіаційного транспорту на території України слід скоротити середній час очікування на посадку, забезпечити термінали комфортабельними місцями для відпочинку, встановити спеціальні кімнати для курців (так як для них це є теж комфорт), залучити молодих спеціалістів відповідної галузі для навчання своїм стандартам якості, впровадити нові послуги в обслуговуванні різних класів пасажирів тощо.

Все ці аспекти можна реалізувати вже сьогодні, але низька конкурентоздатність на ринку авіаційних перевезень України відштовхує бажаний рівень сервісу ще на декілька років уперед.

#### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. The Challenge of Quality and Affordability // October, 2011: Proceedings. [Electronic resource]. – Mode of access: WWW.URL: <http://www.acare4europe.org/html/documentation.asp>. - Last access: 2012.
2. Акімова Т.А. Система менеджменту якості як один з критеріїв оцінки інвестиційної привабливості аеропорту / Т. А. Акімова // Збірник наукових праць Державного економіко-технологічного університету транспорту – Випуск 13 (серія «Економіка і управління») – К.: ДЕТУТ – 2009. – С. 172 – 177.
3. Запорожець В.В., Шматко М.П. Аеропорт – організація, технологія, безпека. // Київ: "Дніпро", 2002. – 185 с.