

УДК 656.7:005.7

ОРГАНІЗАЦІЯ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ АЕРОПОРТУ

Дмитро Ставський

Національний авіаційний університет, Київ

Науковий керівник – Тетяна Щепіна, к.е.н., доцент.

Ключові слова: логістичний сервіс, логістика аеропорту, організація перевезень.

На першому етапі дослідження було з'ясовано сучасне розуміння логістичного сервісу та ідентифіковано тенденції, які спричиняють його постійне вдосконалення. Логістичний сервіс - це особливий вид сервісу, що предметно та функціонально спеціалізується на наданні логістичних послуг, тобто операцій, пов'язаних із формуванням та організацією руху матеріальних потоків. Об'єктами логістичного сервісу виступають конкретні споживачі логістичних потоків, а предметом – набір послуг, які їм надають. На будь-якому етапі руху логістичних потоків сервіс має розглядатися з точки зору кінцевого споживача потоку. [1]

При цьому його основа складається з таких шести принципів:

- обов'язковості пропозиції. Підприємство, що реалізує вироби, які потребують обслуговування, але не пропонує споживачу ніяких ніяких видів сервісу, приречене на поразку в конкурентній боротьбі;

- необов'язковості використання. Підприємство зобов'язане пропонувати, але не може нав'язувати клієнтам сервіс, оскільки вибір покупця має бути абсолютно вільним;

- еластичності. Пакет послуг, що надаються, повинен бути достатньо широким – від мінімально широким від мінімально потрібних до максимально доцільних;

- зручності. Сервіс має надаватися в тому місці, в такий час і в такій формі, які б влаштовували покупця.

- раціональної цінової політики. Сервіс повинен бути не стільки джерелом додаткового прибутку, скільки стимулом для придбання товарів і засобом зміцнення довіри покупця до підприємства;

- інформаційної віддачі. У процесі надання послуг потрібно організувати збір інформації про всі сторони експлуатації товарів, про оцінки клієнтів, про поведінку і форми сервісу конкурентів [2]

Другим етапом дослідження стало дослідження логістичного сервісу аеропорту. Одним з первинних елементів авіатранспортної системи є аеропорти – підприємства сфери обслуговування, що об'єднуються спільною функціональною зорієнтованістю на задоволення потреб населення з авіаційних перевезень.

Аеропорт - сутність, в рамках якої доводиться оперувати великою кількістю різних матеріальних потоків. Це і потік пасажирів у будівлі аеровокзалу, на пунктах огляду та в накопичувачах; та управління потоком багажу пасажирів – його оптимальне розподілення, доставка до борту, що виконує рейс у встановлений час; також не варто забувати про потік мобільних ресурсів на льотному полі - спецтехніка, автобуси, що доставляють пасажирів до авіалайнера; і, нарешті, велика кількість інформаційних потоків, що забезпечують цю взаємодію. Традиційно до елементів інфраструктури аеропорту відносять: склади матеріально-технічного постачання (МТП), паливно-мастильних матеріалів (ПММ), місця стоянок для повітряних суден (ПС) зі штучним і ґрунтовим покриттям, авіаційно-технічну базу (АТБ), електропідстанції, авто бокси, вантажні склади, авіаційну наземну техніку, готелі та ін.. Надання високого рівня обслуговування пасажиром, клієнтам і зацікавленим сторонам вимагає добре розроблених, надійних логістичних операцій аеропорту «за лаштунками». Аеропорт може для себе обрати наступні варіанти системи логістичного сервісу, кожна з яких, в деяких випадках, має свої переваги та недоліки:

1. Логістичний сервіс ведеться тільки персоналом аеропорту.
2. Сервіс здійснюється незалежною спеціалізованою організацією.
3. Виконання сервісних робіт через посередників, на яких лежить повна відповідальність за якість та задоволення претензій по сервісу.

За успішною пропозицією продуктів і послуг стоїть складна логістична мережа, яка вимагає надійного планування, чітких комунікацій, відповідного обладнання та простору, а також структурованої стратегії управління для забезпечення належного обслуговування аеропорту. Сервісний двір, як правило, є центром діяльності, що живить термінал.

Висновок

Питання організації логістичного сервісу аеропорту як ключового вузла перевезення пасажирів та вантажів, потребує детального вивчення, планування та, у багатьох випадках, реструктурування. Адже саме вдалий логістичний сервіс дозволяє зацікавити більше клієнтів користуватися послугами саме цього аеропорту і, відповідно, збільшує прибутковість його діяльності

Список використаних джерел:

1. Мельникова, К. В., et al. "Логістика: навчальний посібник для студентів галузі знань 0306" Менеджмент і адміністрування" всіх форм навчання." (2015).
2. Пшоняк, О. (2010). Логістичний сервіс. *Збірник тез III Всеукраїнської студентської науково-технічної конференції „Природничі та гуманітарні науки. Актуальні питання “*, 2, 238-238.