

Міністерство освіти і науки України
Український державний університет залізничного транспорту



МАТЕРІАЛИ

вісімнадцятої науково-практичної міжнародної конференції
*«Міжнародна транспортна інфраструктура,
індустріальні центри та корпоративна логістика»*

(2 - 3 червня 2022р. м. Харків, Україна)



MT.KART.EDU.UA

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МІНІСТЕРСТВО ІНФРАСТРУКТУРИ УКРАЇНИ
ТРАНСПОРТНА АКАДЕМІЯ УКРАЇНИ
АТ «УКРАЇНСЬКА ЗАЛІЗНИЦЯ»
CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET MÉTIERS (FRANCE)
INSTITUTE OF AUTOMATIC CONTROL TELEMATICS OF
TRANSPORT (POLAND)
УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЗАЛІЗНИЧНОГО
ТРАНСПОРТУ
ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ ПРОМИСЛОВОСТІ НАН УКРАЇНИ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТРАНСПОРТА

Матеріали

*вісімнадцятої науково-практичної
міжнародної конференції*

**«МІЖНАРОДНА ТРАНСПОРТНА
ІНФРАСТРУКТУРА,
ІНДУСТРІАЛЬНІ ЦЕНТРИ ТА
КОРПОРАТИВНА ЛОГІСТИКА»**

(2 - 3 червня 2022р. м. Харків)

ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ КОМІТЕТ

Голова: *Панченко С.В.*, д.т.н., проф., ректор Українського державного університету залізничного транспорту (Харків).

Заступники голови: *Ватуля Г.Л.*, д.т.н., проф., проректор з наукової роботи Українського державного університету залізничного транспорту (Харків);
Дикань В.Л., д.е.н., проф., завідувач кафедри економіки та управління виробничим і комерційним бізнесом Українського державного університету залізничного транспорту (Харків).

Секретаріат:

Толстова А.В. к.е.н., доц., доцент кафедри економіки та управління виробничим і комерційним бізнесом Українського державного університету залізничного транспорту (Харків).

Шаповал Г.В. к.т.н., доц., заступник декана з денної форми навчання Факультету УПП Українського державного університету залізничного транспорту (Харків).

Примаченко Г.О. к.т.н., ст.викладач кафедри транспортних систем та логістики Українського державного університету залізничного транспорту (Харків).

<i>О. М. Загурський</i> Рекомендації щодо розробки показників оцінки логістичного сервісу ланцюга постачань	194
<i>Д.М. Задерака, Н.І. Новальська</i> Особливості обслуговування пасажирів на повітряному транспорті	196
<i>О.М. Криворучко, А.В.Мезенцева</i> Особливості оцінювання логістичної діяльності	198
<i>В.В. Маліцький</i> Удосконалення порядку формування ставок плати за використання вантажних вагонів АТ «Укрзалізниця»	200
<i>Т.В.Нескуба</i> Оmnіканальний підхід до здійснення маркетингової діяльності залізничного транспорту	202
<i>Г.Є. Островерх, А.А. Токаренко</i> Формування маркетингових стратегій підприємств на ринку логістичних послуг	204
<i>О.В. Писарчук</i> Обліковий аутсорсинг для транспортних компаній	207
<i>І.М. Посохов, П.А. Павло</i> Аналіз сучасного стану превентивного управління ризиками в Україні	209
<i>В.М.Самсонкін, В.К.Мироненко, О.Г.Юрченко</i> Формування тор-менеджменту для АТ «Українська Залізниця» – корінне завдання сьогодення	211
<i>І.В. Федотова, Н.А. Бочарова</i> Нова концепція управління підприємством	213
<i>Т. Ю. Чаркіна, В. О. Задоя</i> Трансформація фокусу та методів маркетингових досліджень на залізничному транспорті в умовах цифровізації суспільства	215
<i>А.В. Чернявський</i> Social media marketing, як інструментарій мобільних маркетингових технологій	217

мети взаємодії підрозділу маркетингу та підрозділів, які утворюють логістичну систему підприємства, що полягає у визначенні оптимального рівня логістичного сервісу. Необхідний (оптимальний) рівень логістичного сервісу встановлюється маркетингом, а реалізується логістичною системою підприємства, у результаті формуються загальні логістичні витрати, які впливають прибуток ланцюга постачань.

[1] Jonsson P. Logistics and Supply Chain Management - UK: The McGraw-Hill Companies, Inc., 2008. P. 331-333.;

[2] Загурський О.М. Конкурентноспроможність транспортно-логістичних систем в умовах глобалізації: інституціональний аналіз : монографія. Київ : ФОП О.В. Ямчинський, 2019. 373.

[3] Zagurskyi O., Pokusa T., Zagurska S., Ohiienko M., Titova L., Rogovskii I. Ohiienko A., Razumova K., Berezova L. Current trends in development of transport and logistics systems of delivery of fast perishable foodstuffs. Monograph. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2021. 238.

УДК 656.7.025

ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА ПОВІТРЯНОМУ ТРАНСПОРТІ

THE PECULIARITIES OF PASSENGER SERVICE BY AIR TRANSPORT

*Д.М. Задерака, канд. екон. наук Н.І. Новальська
Національний авіаційний університет (м. Київ)*

*D.M. Zaderaka, PhD (Econ.) N.I. Novalska
National Aviation University (Kyiv)*

Обслуговування пасажирів є однією з важливих складових при організації перевезень на транспорті. Адже від того, яке враження справила поїздка на пасажирів, залежить, чи скористається послугами цього перевізника пасажир в майбутньому. Тому питання покращення сервісу обслуговування пасажирських перевезень є одним з головних завдань, які ставлять перед собою транспортні компанії задля приваблення клієнтів. Особливо актуальним це питання є для повітряного транспорту, оскільки авіаційні транспортні перевезення набувають дедалі більшої популярності серед пасажирів через швидкість, безпечність, відносну доступність вартості, комфортність.

Організація процесу обслуговування пасажирів в аеропортах покладена на служби пасажирських перевезень, завданнями яких є: оформлення квитків та багажу пасажирів; організація потоків обслуговування пасажирів, що прибувають і вилітають; організація

Менеджмент і маркетинг на транспорті

завантаження й розвантаження в літаки пасажирів, багажу; харчування в польоті; оформлення та відправка вантажної документації та схем завантаження літаків; вжиття заходів для забезпечення регулярних рейсів та якості обслуговування пасажирів та ін.

Послуги, що надаються пасажиром, поділяються на обов'язкові, які входять в технологічний процес обслуговування пасажирів, та додаткові, які задовольняють індивідуальні потреби пасажирів під час авіаперевезень.

Розглянемо перелік обов'язкових послуг (табл. 1).

Додаткові послуги, як правило, платні та можуть надаватись як в аеропорту, так і в польоті. Перелік додаткових послуг, які надаються пасажиром, порядок їх надання та оплати встановлюється аеропортом та/або авіаперевізником та оприлюднюється зазвичай на офіційних сайтах аеропортів й авіаперевізників відповідно (табл. 2).

Перелік додаткових послуг може розширюватися залежно від попиту на ці послуги та запитів пасажирів, які постійно змінюються.

Таблиця 1

*Обов'язкові послуги, які надаються пасажиром при авіаперевезеннях**

Обов'язкові послуги в аеропорту	Обов'язкові послуги на борту літака
Інформація про розташування технологічних районів обслуговування пасажирів та службових приміщень посадкових осіб	Допомога пасажиром під час посадки або висадки до/з борту повітряного судна
Візуальна та звукова інформація про рейси	Інформаційно-довідкове обслуговування
Звукова інформація про технологічні процедури обслуговування пасажирів	Перша долікарська допомога
Зважування багажу та ручної поклажі пасажирів	Надання питної води за вимогою пасажира
Безкоштовне користування залами очікування для виїзду та прибуття	Користування туалетними кімнатами
Безкоштовна доставка пасажирів до повітряного судна автомобільним транспортом	
Безкоштовна доставка багажу пасажирів, прийнятого в авіаперевезеннях, його завантаження та розвантаження	

*Джерело: складено авторами на основі [1].

Таблиця 2

*Додаткові послуги, які надаються пасажиром при авіаперевезеннях**

Додаткові послуги аеропорту	Додаткові послуги авіаперевізника
1	2
Fast Track та Fast Line - прискорене проходження всіх формальностей в аеропорту вильоту	Попереднє бронювання місця на борту літака – бронювання найбільш бажаних та зручних місць на борту літака
Зустріч і супровід пасажирів, які потребують додаткової допомоги та індивідуального підходу	Бронювання додаткового пасажирського місця на борту літака - для тих, хто любить комфорт та приватність
Бізнес-зали	Харчування на борту залежно від уподобань пасажира

Продовження табл. 2

1	2
VIP-обслуговування	Понаднормовий багаж, цінний багаж
Сервіси для дітей	Перевезення тварин
Магазини, ресторани, кафе, банки й банкомати	

*Джерело: складено авторами на основі [2,3,4].

Отже, процес обслуговування пасажирів на повітряному транспорті полягає у злагодженій взаємодії аеропортів та авіаперевізників щодо забезпечення пасажирів оптимальним сервісом, який повинен забезпечити базові послуги, пов'язані з технологічними особливостями авіаперевезень, та надання додаткових послуг, пов'язаних з комфортом та запитамі пасажирів.

[1] Авіаційні правила України «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу» від 26.11.2018 № 1239. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0141-19#Text> (дата звернення 08.05.2022).

[2] Офіційний сайт авіакомпанії «Windrose». URL: <https://windrose.aero/> (дата звернення 08.05.2022).

[3] Офіційний сайт Міжнародного аеропорту «Бориспіль». URL: <https://kbp.aero/> (дата звернення 08.05.2022).

[5] Офіційний сайт туроператора «Феєрія». URL: <https://feerie.com.ua/> (дата звернення 08.05.2022).

УДК 656.13:65.018

ОСОБЛИВОСТІ ОЦІНЮВАННЯ ЛОГІСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

FEATURES OF LOGISTICS ACTIVITY EVALUATION

докт. екон. наук О.М. Криворучко¹, А.В.Мезенцева¹
¹Харківський національний автомобільно-дорожній університет

D. Sc. (Econ.) O.M. Kryvoruchko¹, A.V. Mezentsova¹
¹Kharkiv National Automobile and Highway University

Сучасний етап для України та всього світу потребує успішної логістики. Підприємствам необхідно використовувати логістичні підходи, що забезпечують підвищення ефективності економічних процесів, зниження загальних витрат, одержання якісного логістичного обслуговування та ін. Слід відмітити, що в сучасній теорії та практиці щодо оцінки результативності логістичної діяльності, то відсутні єдині показники, методи оцінки тощо.

В сучасній літературі [1-3] наводиться, що інтегральна оцінка