

*Шевченко Ю.В., к.е.н., доцент*

*Національний авіаційний університет, м. Київ  
Кафедра організації авіаційних перевезень, доцент*

*Горідько Р.В.*

*Національний авіаційний університет, м. Київ  
Кафедра вищої математики, старший викладач*

*Горідько М.Ю.*

*Національний авіаційний університет, м. Київ  
Кафедра організації авіаційних перевезень, студентка*

## **МЕТОДИ ПОКРАЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОЇ РОБОТИ СЛУЖБ АЕРОПОРТУ**

Сучасний аеропорт має, перш за все, задовольняти потреби населення країни у авіаційних послугах, гарантувати експлуатантам повітряного транспорту, пасажирам, клієнтурі, орендарям та іншим – рівні можливості щодо надання послуг. Повітряному транспорту, як учаснику економічних процесів, притаманна циклічність функціонування. Зростання і падіння обсягів перевезень залежить не тільки від економічних процесів, а від певних ситуацій, наприклад, криз та негативних наслідків авіаційних подій. На розвиток перевезень повітряним транспортом впливає специфіка аеропортових комплексів, послуги і якість роботи яких фактично складають наземне обслуговування пасажирів. При дослідженні пріоритетності напрямків задоволення потреб клієнтів, фахівці IATA дійшли висновку, що переваги має та стратегія розвитку, в центрі якої знаходиться, в першу чергу, пасажир. Тому керівництво найбільших аеропортів активно залучає до реалізації програм з підвищення рівня обслуговування клієнтів весь свій персонал та проводять тренінги, розробляють системи мотивацій, заохочень співробітників і партнерів, від яких залежить якість сервісу.

Із збільшенням обсягу перевезень та інтенсивності повітряного руху розміри аеровокзального комплексу при централізованій схемі значно

зростають, розміри обладнаних місць стоянок приватних автомобілів також збільшуються, що створює певні незручності для пасажирів. Тому в деяких аеропортах використовують автоматизовані транспортні засоби (ескалатори, рухомі доріжки), в інших - внутрішній транспорт [1, с. 112]. Але жоден із цих методів не може бути остаточно прийнятним. Для зручності пасажирів і ефективної роботи всіх служб аеропорту, доцільно було б зосередити в одному місці парк автомобілів, зони обслуговування пасажирів і обробки багажу, місця стоянки повітряних суден без будь-якого розподілу на обслуговування окремих рейсів.

Слід відмітити, що для більшої пропускної спроможності аеропорту, застосовується велика кількість різних технологічних і організаційних методів виконання операцій реєстрації квитків і оформлення багажу пасажирів перед польотом. Впровадження систем і засобів механізації й автоматизації процесів реєстрації квитків, оформлення й обробки багажу пасажирів дає можливість зареєструвати квиток і оформити багаж біля будь-якої реєстраційної стійки в операційному залі, що значно збільшує пропускну спроможність аеровокзалів, підвищує культуру обслуговування пасажирів [2]. Інтенсивність обслуговування пасажирів на реєстраційних стійках в операційному залі аеровокзалу є однією з найважливіших характеристик, що визначає пропускну спроможність системи наземного обслуговування пасажирів повітряного транспорту та потребує дослідження і вдосконалення методики розміщення та експлуатації.

#### Література:

1. Марінцева К.В. Пасажирські перевезення: підручник. Київ: НАУ, 2007. 240 с.
2. Недостатня пропускну спроможність аеропортів Європи буде стримувати зростання авіаперевезення вантажів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.cargo-ukraine.com/uk/>