

**АНАЛИЗ КАЧЕСТВА СЕРВИСНЫХ УСЛУГ
НА РАЗЛИЧНЫХ ВИДАХ ТРАНСПОРТА**

студены гр. 101042-14 Капаницкий Г.С., Марковский Е.Г.
Научный руководитель – канд .техн. наук, доцент Пильгун Т.В.

В условиях рыночной экономики качество услуги является решающим фактором в конкурентной борьбе на рынке. Под качеством транспортного обслуживания пассажиров следует понимать совокупность свойств системы перевозок, обуславливающих их соответствие нормативным требованиям и способность удовлетворять определённые потребности жителей. Поэтому общие требования к показателям качества должны отражать реальные интересы пассажиров, а на городском общественном транспорте - также и общества.

В Республике Беларусь отсутствует стандартизированная система показателей качества транспортных услуг. На наших предприятиях внедряется система менеджмента качества, ориентированная на требования международного стандарта ISO-2009. Модель, заложенная в СТБ, показывает, что при определении требований к услугам существенную роль играет потребитель. Таким образом, существующий Процессный подход предусмотренный СТБ способен обеспечить высокий уровень качества. Однако, по данным анализа литературных источников по вопросам качества занимающихся вопросами качества, отсутствует обратная связь от потребителя услуг. Проведенное анкетирование не позволяет сделать вывод об уровне обслуживания транспортных предприятий.

Целью научной работы является изучение теоретических основ сферы сервиса услуг и оценка качества сервисных услуг на общественном транспорте, в частности на примере г. Минска. Цель достигается в результате решения следующих задач: исследовать теоретические основы понятия сферы транспортных услуг; определить основы понятия качества транспортных услуг; рассмотреть принципы управления качеством транспортных услуг.