

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/404618>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Менеджмент

Введение 3

1 Теоретические основы организации сервиса в транспортной компании 5

1.1 Сущность сервиса на транспорте 5

1.2 Процесс становления и развития практики организации сервиса на транспорте 9

1.3 Специфика организации сервиса в транспортной компании 12

2 Организации сервиса в транспортной компании «Сингапурские авиалинии» 15

2.1 Характеристика деятельности компании «Сингапурские авиалинии» 15

2.2 Особенности организации сервиса в транспортной компании «Сингапурские авиалинии» 21

2.3 Эффективность и соответствие организации сервиса в транспортной компании «Сингапурские авиалинии» 26

Заключение 33

Список литературы 35

Приложения 37

Введение

Актуальность исследования. Организация сервиса в транспортной компании, особенно на примере авиакомпании Сингапура, представляет собой актуальное исследование, учитывая постоянную эволюцию индустрии авиаперевозок и стремление компаний к улучшению качества обслуживания. Авиалинии Сингапура предоставляют уникальные методы и инновационные подходы, отражающие изменяющиеся потребности клиентов и динамику конкурентной среды. В контексте исследования, проведенного на основе данных о SIA, важно проанализировать не только технологические инновации, такие как расширение возможностей Wi-Fi и внедрение разнообразных развлекательных программ, но и оценить эффективность стратегий лояльности клиентов. Система бонусов KrisFlyer, программы KrisShop и Pelago демонстрируют рост активности клиентов и увеличение числа партнеров, что отражает важность гибкости и разнообразия предлагаемых услуг для современных авиаперевозчиков.

Степень освещенности и разработанности проблемы. Степень освещенности этой проблемы исследованиями подтверждает значимость организационно-экономических особенностей бортового питания (Т. А. Джум, М. В. Ксенз, Т. Б. Брикота), сущности сервиса на транспорте и синергетического подхода в оказании услуг (А. З. Зарян, Е. И. Павлова). Существующие исследования также затрагивают экономико-правовые аспекты обеспечения безопасного обслуживания в воздушном транспорте (Т. Н. Кошелева, С. В. Митрофанов, Е. А. Королева), отличительные особенности услуг в индустрии воздушных перевозок (А. А. Мкртумян), модель перспективного сервиса на транспорте для обслуживания интернет-торговли (Е. И. Павлова, Н. С. Самусев).

Методология исследования основана на принципах научной объективности и системности: все процессы рассматриваются в контексте конкретной ситуации, а факты и события анализируются в совокупности, а не отдельно друг от друга. На разных этапах работы использовались различные методы исследования: конкретно-исторический, хронологический, проблемно-теоретический, системный, сравнительный (синхронный и диахронный).

Цель работы состоит в том, чтобы провести анализ принципов организации сервиса в транспортной компании на примере Сингапурских авиалиний.

Задачи исследования:

- изучить сущность сервиса на транспорте;
- охарактеризовать процесс становления и развития практики организации сервиса на транспорте;
- описать специфику организации сервиса в транспортной компании;
- дать характеристику деятельности компании «Сингапурские авиалинии»;
- выделить особенности организации сервиса в транспортной компании «Сингапурские авиалинии»;

□ рассмотреть эффективность и соответствие организации сервиса в транспортной компании «Сингапурские авиалинии».

Объект исследования – организация сервиса в транспортной компании.

Предмет исследования – специфика организации сервиса в транспортной компании Сингапурские авиалинии.

Структура работы определена поставленными целью и задачами, и представлена введением, основной частью, состоящей из двух глав, заключением и списком использованных источников и литературы.

1 Теоретические основы организации сервиса в транспортной компании

1.1 Сущность сервиса на транспорте

Задача транспортной сферы экономики состоит в удовлетворении потребностей населения и других отраслей путем организации перевозок с соблюдением безопасности и оптимального использования ресурсов. Развитие конкуренции привело к важным требованиям к транспорту, включая высококачественное обслуживание.

Термин "сервис" в России возник не только в результате рыночных изменений в последнем десятилетии XX века, а появился вместе с автомобильной и гостиничной отраслями. "Сервис" тут равносителен "обслуживанию", цель которого - удовлетворение бытовых, постоянных и текущих потребностей человека через широкий спектр услуг для населения [3].

Транспортный сервис возник вместе с началом регулярных перевозок, но термин "сервис" стал популярен в начале 1990-х годов, усиливая привлекательность транспортных услуг. Сервис на транспорте подразумевает высококачественное обслуживание пассажиров, грузополучателей и грузоотправителей, включая комплексные услуги и дополнительные работы. Он отличается от простого предоставления услуг за счет включения нескольких сфер, окружающих основную продукт (Приложение 1) [3].

Центральной частью сделки является предоставление основной услуги, которая включает в себя перевозку, выполнение операций по загрузке и выгрузке, а также складские операции и подобное, что представляет собой ключевой элемент в процессе перевозок. Периферийный сервис окружает основную услугу и включает в себя аспекты, которые имеют значение для потребителя, но не являются основной причиной покупки. В случае пассажирских перевозок это включает предоставление комфортабельного спального места, удобного сиденья, питания и других услуг. Для грузовых перевозок примерами могут служить упаковка груза, охрана и экспедирование.

Следующим важным элементом является поставка услуги и её окружение, включающее в себя процесс работы обслуживающего персонала, окружающую среду, расположение зданий, доступность территории и информации, обстановку, структуру и атмосферу, в которой работает персонал и другие факторы. Сервис должен учитывать потребности человека не только как биологического существа, но и как личности, чьи запросы в последние годы систематически растут, поскольку человек становится более активным в общественной жизни, изменяя свои представления об обществе и окружающей среде [2].

Существует целый ряд общепринятых принципов и норм сервисного обслуживания, которые должны соблюдаться на транспорте перевозчиками, экспедиторами, пассажирскими компаниями и сервис-центрами, в числе которых:

- обязательность предложения комплекса услуг населению и их выполнения;
- необязательность использования клиентом сервисных услуг;
- удобство сервиса;
- эластичность сервиса – его предоставление в том месте, в такое время и в той форме, которые удобны клиенту;
- техническая адекватность сервиса;
- информационная отдача сервиса;
- разумная ценовая политика в сфере сервиса;
- гарантированное соответствие сервиса;
- обеспечение безопасности.

Перед тем, как начнется перевозка пассажиров или грузов, проводится техническое обслуживание и ремонт подвижного состава, а также предварительная подготовка, включающая заправку, уборку, мойку, загрузку питания и другие мероприятия. Клиентам предоставляются различные услуги, включая доставку к

вокзалу через аэроэкспрессы и автобусы, обслуживание на вокзале (такие как тележки для багажа, пункты питания), упаковку багажа, медицинское обслуживание и прочее.

В процессе перевозки проводится наблюдение за передвижением транспортных средств, обслуживание подвижного состава на промежуточных остановках, а также предоставляются информационные услуги (отслеживание грузов, информация о промежуточных остановках, времени прибытия и тому подобное), услуги торговли (продажа сувениров, печатных изданий) и обеспечение комфорта во время перемещения (предоставление постельного белья, одеял, видеофильмов, настольных игр и другого).

По завершении перевозки производится уборка подвижного состава, предоставление информационных услуг (выдача информации, карт городов, схем проезда и т.д.). Сервисные услуги в транспорте представляют большое разнообразие и охватывают все этапы перевозки - предварительную подготовку, саму перевозку и последующие действия [2].

Согласно принятым нормам и принципам сервисного обслуживания, которые должны соблюдаться транспортными компаниями, сервис в транспорте может включать дополнительные услуги, не связанные непосредственно с процессом перевозки, но улучшающие комфорт. Важно отметить, что не все эти услуги обязательно должны быть платными. Основное - создать для клиентов дополнительные условия для перевозки, которые будут определять выбор определенного перевозчика.

Можно привести следующие примеры сервиса на транспорте:

- установка Wi-Fi точек в транспорте – таким образом, пассажир получит бесплатный доступ к сети Интернет;
- доступ к встроенным зарядным устройствам, с помощью которых пассажир получает возможность зарядить свой гаджет, оборудованный USB портом;
- подогрев поручней в холодное время года;
- функционирование системы кондиционирования и обеззараживания воздуха;
- онлайн-информирование о движении, расписании транспорта в мобильном приложении, на табло остановочных пунктов;
- прогнозирование времени прибытия транспортного средства на остановочный пункт;
- информирование об изменениях в расписании;
- страхование груза и т. д.

Развитие сервиса на транспорте позволит получить внутранспортный эффект, так как окажет положительное влияние на работу смежных отраслей: гостиничного, туристического, ресторанного бизнеса, народных промыслов, а также предприятий промышленности и сельского хозяйства [3].

На основании вышеперечисленного можно резюмировать, что знание производителями транспортных услуг о недовольствах, предложениях и предпочтениях потребителей позволят разработать эффективные меры, направленные на совершенствование клиентского сервиса, и повысить качество обслуживания.

Совершенствование сервиса необходимо современным компаниям, так как уровень сервиса и качество обслуживания клиентов прямо влияют на их финансовые показатели. Повышение уровня сервиса поможет транспортной компании улучшить собственные финансовые показатели, а также увеличить лояльность клиентов.

1. Джум, Т. А. Организационно-экономические особенности сервисного сопровождения пассажиров в формате бортового питания / Т. А. Джум, М. В. Ксенз, Т. Б. Брикота // Экономика устойчивого развития. – 2018. – № 4(36). – С. 151-154.
2. Зарян, А. З. Синергетический подход при оказании сервисных услуг на транспорте / А. З. Зарян, Е. И. Павлова // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. – 2020. – № 1. – С. 76-79.
3. Зарян, А. З. Сущность и особенности сервиса на транспорте / А. З. Зарян, Е. И. Павлова // Актуальные аспекты и приоритетные направления развития транспортной отрасли. – 2019. – С. 291-295.
4. Кошелева, Т. Н. Экономико-правовые аспекты обеспечения безопасного обслуживания в сфере воздушного транспорта / Т. Н. Кошелева, С. В. Митрофанов, Е. А. Королева // Экономика, предпринимательство и право. – 2022. – Т. 12, № 4. – С. 1229-1244.
5. Мкртумян, А. А. Характерные особенности услуг в индустрии воздушных перевозок / А. А. Мкртумян // VIII international correspondence scientific specialized conference "international scientific review of the problems of economics, Finance and management". – 2018. – С. 28-31.
6. Немчинов, О. А. Клиентоориентированность как основа повышения конкурентоспособности авиакомпании / О. А. Немчинов, А. С. Косач // Проблемы социально-экономического развития Сибири. – 2022. – № 4(50). – С. 68-73.

7. Павлова, Е. И. Модель перспективного сервиса на транспорте для обслуживания интернет-торговли / Е. И. Павлова, Н. С. Самусев // Транспортное дело России. – 2020. – № 1. – С. 100-102.
8. Why Singapore Airlines Had a Good 2022 [Электронный ресурс] – URL: <https://thediomat.com/2023/06/why-singapore-airlines-had-a-good-2022/> (дата обращения: 18.12.2023)
9. Annual Report FY2022-23 [Электронный ресурс] – URL: <https://www.singaporeair.com/saar5/pdf/Investor-Relations/Annual-Report/annualreport2223.pdf> (дата обращения: 18.12.2023)
10. Annual Report FY2021-22 [Электронный ресурс] – URL: <https://www.singaporeair.com/saar5/pdf/Investor-Relations/Annual-Report/annualreport2022.pdf> (дата обращения: 18.12.2023)
11. Our Heritage [Электронный ресурс] – URL: https://www.singaporeair.com/en_UK/sg/flying-withus/our-story/our-heritage/ (дата обращения: 18.12.2023)
12. Financial Results for Full Year Ended 31 March 2022 [Электронный ресурс] – URL: <https://www.singaporeair.com/saar5/pdf/Investor-Relations/Financial-Results/SGXNET/interimfs-2hfy2122.pdf> (дата обращения: 18.12.2023)
13. Financial results for the financial year ended 31 march 2023 [Электронный ресурс] – URL: <https://www.singaporeair.com/saar5/pdf/Investor-Relations/Financial-Results/SGXNET/fr-q4fy2223.pdf> (дата обращения: 18.12.2023)

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/404618>