

ЯКІСТЬ ПОСЛУГ ТЕО

Савченко О.Р.

Рівненський державний гуманітарний університет, м. Рівне

Інституційну основу транспортної системи складають продуценти, надавачі, споживачі та контролери якості транспортних послуг, а також регулятори взаємовідносин. Вона може бути дієвою та ефективною лише в тому випадку, коли їй буде властиве функціонування як злагодженої, комунікаційної та узгодженої системи, роль і місце у якій кожної з підсистем є важливою та такою, що працює на загальний результат, відповідально та якісно. Ключову роль у названій системі посідає інститут надавачів транспортних послуг, оскільки саме вони формують кінцевий результат роботи як кожного окремого суб'єкта, так і загальний усієї транспортної системи.

Успішна економічна діяльність транспортно-експедиторських компаній, їх конкурентоспроможність на ринку значною мірою залежать від наявності в них високоефективного організаційно-технічного механізму управління і забезпечення якості послуг, що відповідають вимогам споживачів. Зважаючи на зазначене, на рис. 1 нами запропоновано модель структури управління якістю послуг транспортно-експедиторського обслуговування.



Рис. 1. Управління якістю послуг ТЕО

За рахунок якості послуг, що їх надають транспортні організації залежать масштаби, ефективність та імідж вітчизняних суб'єктів ринку як ділових партнерів.