**Жерейж Жорж Ісса. Підвищення ефективності якості авіатранспортних послуг : Дис... канд. наук: 08.07.04 – 2002**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Жерейж Жорж Ісса.** Підвищення ефективності якості авіатранспортних послуг. - Рукопис.  Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук по спеціальності 08.07.04 - економіка транспорту і зв'язку. - Національний авіаційний університет, Київ, 2002.  Дисертація присвячена дослідженню особливостей формування якості специфічного виду продукції - послуг і, зокрема, авіатранспортних послуг. У роботі виконаний аналітичний огляд зарубіжних і вітчизняних досліджень, присвячених проблемі якості і його ефективності, і запропонований подальший розвиток теоретичних і методичних питань формування інтегральної якості стосовно сфери послуг. Проведене дослідження особливостей послуг, зокрема авіатранспортних, дозволило виявити і систематизувати основні параметри якості авіатранспортної послуги, а також визначити відношення різних груп авіапасажирів до цих параметрів. Базою дослідження вибрана авіатранспортна система Лівана.  Проаналізовані тенденції зміни об'ємів авіаперевезень з урахуванням впливу якості послуг організацій повітряного транспорту країни на їх динаміку і на поведінку пасажирів.  Запропоновано включити до складу інтегральної якості послуги якість її споживання (використання), а до складу вартості якості - втрати споживачів і виробників послуг.  Динамічно-адаптивна модель поведінки авіапасажира, як і система стимулювання їх прихильності до послуг конкретних перевізників сприяє підвищенню ефективності якості авіатранспортних послуг. | |
| |  | | --- | | 1. Інтенсивному розвитку однієї з найважливіших транспортних галузей економіки - повітряного транспорту в умовах жорсткої конкуренції авіакомпаній і інших авіаційних організацій сприяло зростання потреби суспільства в швидкісних переміщеннях на новому якісному рівні.  2. Необхідність постійного поліпшення якості авіатранспортних послуг при розширенні переліку і зростанні рівня вимог споживачів до окремих параметрів якості послуг та сервісного обслуговування авіапасажирів викликала загострення проблеми ефективності не тільки надання, але і споживання послуг.  3. Інтегральна якість авіатранспортної послуги пропонується розглядати як сукупність властивостей, здатних в процесі її надання і споживання задовольняти потреби і очікування конкретного споживача відповідно до його можливостей.  4. Інтегральна вартість якості визначається як сума витрат на забезпечення відповідності послуги вимогам якості, витрат виробника на компенсацію виявленої невідповідності вимогам якості і втрат можливостей і ресурсів виробників і споживачів продукції через нереалізовану якість.  5. Авіатранспортні послуги представлені як особлива категорія послуги з специфічним набором параметрів якості, форма вияву яких властива тільки авіаційному транспорту і пов'язана з процесами формування і сприйняття цього виду послуг.  6. Запропонований в роботі комплекс з 15 параметрів якості формує образ авіатранспортної послуги, який досліджується як категорія послуг підвищеної складності, що створюється при взаємодії різноманітних виробничих, функціональних, соціальних та економічних і сервісних процесів.  7. Виявлена неадекватність сприйняття одних і тих же параметрів якості авіатранспортної послуги не тільки різними пасажирами, але і одним і тим же пасажиром в залежності від етапу авіатранспортного процесу, на якому він знаходиться на даний момент часу.  8. За результатами вивчення і оцінки аспектів поведінки авіапасажирів побудовані “профілі” відносин і емоційних відчуттів пасажирів в процесі авіаперевезення і по його завершенню, які демонструють їх задоволення або незадоволення послугою.  9. Насиченість авіаційного ринку пропозиціями послуг при обмеженому рівні попиту визначає пріоритетність стратегії “утримання” авіапасажирів - постійних замовників авіатранспортних послуг, принципи якої розроблені для Ліванської АК МЕА.  10. Найбільш ефективним як для авіапасажирів, так і для авіаційних організацій є їх спільна участь у формуванні якості авіатранспортної послуги на взаємовигідних економічних умовах в рамках єдиної комерційної соціально-політичної стратегії АК-АП (Авіакомпанія - Авіапасажир). | |