**Карпунь Ольга Василівна. Організаційно-економічний механізм логістичного управління системою пасажирського сервісу авіакомпанії : дис... канд. екон. наук: 08.06.01 / Національний авіаційний ун-т. — К., 2006. — 220арк. : рис., табл. — Бібліогр.: арк. 194-212**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | Карпунь О.В. Організаційно-економічний механізм логістичного управління системою пасажирського сервісу авіакомпанії. – Рукопис. Дисертація на здобуття вченого ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.06.01 – економіка, організація і управління підприємствами. – Національний авіаційний університет, Київ, 2006.  Дисертація присвячена вдосконаленню теоретичних положень та розробці практичних рекомендацій щодо логістичного управління системою пасажирського сервісу авіакомпанії.  Запропонований у роботі організаційно-економічного механізм логістичного управління системою пасажирського сервісу являє собою цілеспрямований вплив на просторово-часову синхронізацію і координацію процесів обслуговування пасажирів, а також узгодження економічних інтересів безпосередніх і опосередкованих учасників ринку авіатранспортних послуг шляхом оптимізації логістичних потоків для забезпечення найбільш повного задоволення потреб пасажирів упродовж повного ланцюга обслуговування «від дверей до дверей» та економічної ефективності авіакомпанії.  Використання запропонованого організаційно-економічного механізму надало можливість удосконалити процес управління пасажирським сервісом авіакомпаній на основі формування логістичних ланцюгів обслуговування та визначення оптимальних рівнів сервісу для різних категорій пасажирів. | |
| |  | | --- | | У дисертаційній роботі на основі аналізу сучасних теоретичних підходів до організації обслуговування пасажирів і розвитку транспортного сервісу та практичної діяльності авіатранспортних підприємств вирішено наукове завдання логістичного управління системою пасажирського сервісу авіакомпанії, що має суттєве значення для підвищення ефективності функціонування та конкурентноздатності вітчизняних авіакомпаній на ринку авіаційних перевезень. Проведене дослідження дозволяє зробити такі висновки:  1. Аналіз процесів ринкової трансформації світової економіки свідчить про формування концепції сервісної економіки, яка, з одного боку, обумовлює активний розвиток інфраструктурних галузей (зокрема, транспорту) і сфери послуг у структурі економіки, а з іншого, зростання доходів і розширення потреб кінцевих споживачів. За таких умов рівень сервісу стає важливим фактором підвищення конкурентоспроможності підприємств.  2. Проведений аналіз економічної літератури показав, що часто поняття "обслуговування", "сервіс" і "послуга" розглядаються як ідентичні. Автором запропоновано власне бачення цих категорій, а також визначено, що процес обслуговування пасажирів є потоковим процесом. Це означає, що до управління сервісним потоком можна застосовувати логістичні методи.  3. Визначено, що ключовою ідеєю логістичного управління системою пасажирського сервісу авіакомпанії є інтеграція діяльності всіх її відділів і підрозділів, а також інтеграція з бізнес-партнерами, які надають транспортні і суміжні послуги пасажирам упродовж усього маршруту їх прямування в загальній системі управління авіакомпанії.  4. Процесно-системний підхід до управління системою пасажирського сервісу авіакомпанії спрямовано на отримання ефекту синергізму за рахунок просторово-часової синхронізації процесів обслуговування пасажирів, узгодження економічних інтересів авіакомпанії та її бізнес-партнерів, а також найбільш повного задоволення потреб споживачів авіатранспортної продукції.  5. Аналіз основних бізнес-моделей діяльності авіакомпаній на ринку пасажирських перевезень дозволив виявити дві основні конкурентоспроможні концепції, що суттєво відрізняються рівнем пасажирського сервісу та якістю надання послуг пасажирам. SWОT- аналіз концепцій максимально можливого та мінімально необхідного рівнів пасажирського сервісу визначив діапазон прийняття управлінських рішень щодо пошуку компромісу між сукупними витратами на виконання авіаперевезень і обслуговування пасажирів, доходами авіакомпанії та рівнем пасажирського сервісу.  6. Результати маркетингових досліджень засвідчили, що рівень пасажирського сервісу оцінюється по-різному з точки зору авіакомпанії і пасажира. За допомогою удосконаленої Gap-моделі Зейтгамла виявлено основні точки розривів у сприйнятті рівнів пасажирського сервісу, що дозволило визначити інтегровані критерії рівнів пасажирського сервісу для оптимізації параметрів логістичної системи пасажирського сервісу.  7. Розроблено організаційно-економічний механізм логістичного управління системою пасажирського сервісу авіакомпанії як цілеспрямованого впливу на просторово-часову синхронізацію й координацію процесів обслуговування пасажирів, узгодження економічних інтересів безпосередніх і опосередкованих учасників ринку авіатранспортних послуг шляхом оптимізації логістичних потоків для забезпечення найбільш повного задоволення потреб пасажирів упродовж повного ланцюга обслуговування «від дверей до дверей».  8. Розроблено систему критеріїв комплексної оцінки рівнів пасажирського сервісу в повному логістичному ланцюзі обслуговування з метою виявлення «вузьких місць» та резервів економії матеріальних ресурсів, а також економіко-математичну модель і алгоритми, які дозволяють визначити оптимальний рівень пасажирського сервісу з точки зору максимізації економічного ефекту авіакомпанії від перевезення пасажирів та ступеня задоволення потреб різних категорій пасажирів.  9. Визначення оптимальних рівнів пасажирського сервісу авіакомпанії дозволило розробити стандарти обслуговування різних категорій пасажирів для всіх учасників логістичного ланцюга та узгоджені пропозиції щодо надання послуг з доданою вартістю. У роботі зроблено рекомендації щодо застосування сучасних інформаційних технологій для управління взаємовідносинами з пасажирами.  10. Напрямком подальших наукових досліджень вважаємо створення механізму взаємодії між підприємствами – суб’єктами надання основних і додаткових послуг для пасажирів. | |