



Университет за национално и световно стопанство

Факултет „Икономика на Инфраструктурата“

Катедра „Икономика на транспорта и енергетиката“

ПЕТЪР ВЕНЦИСЛАВОВ ГАДЖЕВ

УПРАВЛЕНСКИ ПОДХОДИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА
НА ПЪТНИЧЕСКИЯ ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ

АВТОРЕФЕРАТ

на дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „Доктор“

по научна специалност „ИКОНОМИКА“

Научен ръководител:

Проф. Д-р Светла Драганова Цветкова

София, 2024 г.

**УПРАВЛЕНСКИ ПОДХОДИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА ПЪТНИЧЕСКИЯ
ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ**

Дисертационният труд съдържа увод, изложение в три глави и заключение и е в обем от 230 стандартни текстови страници. Използвани са 162 литературни източника. В текста са включени 23 таблици и 48 фигури.

Авторът на дисертационния труд е докторант в задочна форма на обучение към катедра „Икономика на транспорта и енергетиката“ при Факултет „Икономика на Инфраструктурата“ на Университет за национално и световно стопанство – гр. София.

Защитата на дисертационния труд ще се състои на 31.05.2024 г. в Университет за национално и световно стопанство – гр. София в зала от 15:00 часа. Материалите по защитата са на разположение в катедра „Икономика на транспорта и енергетиката“ при Факултет „Икономика на Инфраструктурата“ на Университет за национално и световно стопанство – гр. София.

I. ОБЩА ХАРАКТЕРИСТИКА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Актуалност и значимост на темата и дисертационния труд

Авиацията е една от най-„глобалните“ индустрии, тя свързва хората, културите и бизнеса навсякъде по света. В исторически план въздушният транспорт се удвоява на всеки петнадесет години и расте с по-бързи темпове, отколкото повечето други индустрии. Авиацията има ключов принос за световния икономически просперитет и е от съществено значение за глобалния бизнес. През 2021 г., авиокомпаниите в света превозваха около 5 милиарда пътници годишно и реализираха около 8,5 трилиона долара приходи от извършени превози.

Гражданската авиация предлага най-безопасния и ефективен начин за транспортиране на дълги разстояния в световен мащаб. Тя много често служи, като единственото възможно транспортно средство за предоставяне на здравни грижи и доставки на храна за много отдалечени общности, и по този начин се оформя като бърз и надежден начин за доставка на спешна хуманитарна помощ по време на извънредни ситуации, причинени от природни бедствия, глад и война. Наличието на надеждни услуги предоставяни от пътническия въздушен транспорт осигуряват на хората достъп до това, от което се нуждаят: по-добър жизнен стандарт, храна, здравеопазване, образование, безопасни общности и пространства, а също и допринася за подобряване на качеството на живот чрез разширяване на свободното време и културния опит на пътниците и насърчава осведомеността за други култури. Освен това, дава възможности за образование на студенти по целия свят, особено за тези студенти от развиващите се страни, които трябва да пътуват в чужбина, за да получат по-качествено образование. Вследствие функционирането на пътническия въздушен транспорт, чрез високата му скорост и свързаност се стимулира и вътрешния туризъм, както и развитието на търговията и преките чуждестранни инвестиции.

Широкият спектър от ползи, които авиацията носи за световната икономика, беше особено ограничен поради кризата, възникнала, вследствие на пандемията от COVID-19. Тя ограничи възможността на хората да пътуват по безпрецедентен начин. За да се намали разпространението на вируса, страните въведоха значителни мерки за

блокиране, които включват спиране на национални и международни пътувания. Авиационната индустрия претърпя огромни загуби засегната от тези блокирания.

В резултат на създалата се негативна ситуация и необходимостта от преодоляване на кризата, вследствие пандемията от COVID-19, се инициира необходимостта въздушните превозвачи да предприемат нови адекватни управленски подходи към решаване на задачи, свързани с връщането към нормалното им функциониране. На дневен ред стои въпросът с възстановяване доверието на пътниците чрез предоставяне на качествени, сигурни, безопасни и комфортни транспортни услуги. Само по този начин авиокомпаниите могат да гарантират своята конкурентоспособност и устойчиво развитие.

Повишаването на конкурентоспособността е задължително условие за успешната интеграция на авиокомпаниите в глобалната индустрия на въздушния транспорт. За устойчивото развитие на въздушните превозвачи е необходимо да се поддържа качеството на транспортната услуга на същото ниво като качеството на услугите на техните глобални конкуренти. Оценяването на конкурентоспособността на услугите с помощта на показатели за определяне качеството на авиокомпаниите, става все неотложна задача.

Стратегията за конкурентно развитие на авиокомпаниите, години наред стои в центъра на вниманието, както на практиците, така и на учените. Повечето изследователи свързват конкурентоспособността с нивото на цената и качеството на услугата, като преобладава вторият фактор, тъй като тарифната политика на водещите световни компании е насочена не към намаляване на цените на самолетните билети, а върху стабилизирането им в условията на рязко увеличение на цените на авиационното гориво. Ето защо на преден план изникват въпросите на теорията, методологията, практиката на управлението на качеството и повишаване на конкурентоспособността на авиокомпанията в контекста на глобализацията и необходимостта от преодоляване на криза, вследствие пандемията от COVID-19.

За да подобрят качествено ниво и конкурентоспособността на своите услуги, международните пътнически въздушни превозвачи, трябва да въведат измерими показатели за неговото определяне, които ще помогнат за подобряване на ефективността на процеса по управление на качеството.

УПРАВЛЕНСКИ ПОДХОДИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА ПЪТНИЧЕСКИЯ ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ

Формирането на методически основи за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите, чрез управление на качеството е проблем, който изисква комплексно проучване. Важността на този въпрос провокира мотивацията на автора за написване на дисертационния труд, посветен на управленските подходи за повишаване на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт.

Актуалността и значимостта на дисертационния труд, посветен на управленските подходи за повишаване на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт се определя от следните аргументи:

- ✓ Дисертационният труд представя цялостен анализ на управленските подходи, насочени към повишаване на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт;
- ✓ В дисертационния труд се разглеждат теоретичните аспекти, съвременните тенденции и въздействието на кризата, вследствие пандемията COVID-19;
- ✓ Изследването предлага ценни идеи за подобряване на конкурентоспособността на авиокомпаниите;
- ✓ Предоставените методологически препоръки в дисертационния труд и практическото апробиране на насоките, предлагат осъществими стъпки за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите и подобряване на качеството на пътническите въздушни услуги;
- ✓ Резултатите от дисертационния труд допринасят за обогатяване на съществуващата литература по управление на въздушния пътнически транспорт и осигуряват основа за бъдещи изследвания в тази област.

Актуалността и значимостта на дисертационния труд се обуславя от неговия принос, както за научните, така и за приложните аспекти на областта, като осигурява цялостно разбиране на конкурентоспособността на авиокомпаниите и предлага практически препоръки, които могат да бъдат приложени за подобряване на резултатите и позицията на авиокомпаниите в конкурентната индустрия на пътническия въздушен транспорт.

Цел и задачи на дисертационния труд

Целта на дисертационния труд е да се проучат и оценят управленските подходи, които могат ефективно да повишат конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт. Той има за цел да предостави задълбочени препоръки и стратегии на заинтересованите страни от отрасъла за подобряване на конкурентните им позиции в този изключително динамичен и изпълнен с предизвикателства сектор.

Изпълнението на поставената в дисертационния труд цел, предопределя формулиране и решаване на следните **основни задачи**:

- ✓ Да се проучи ролята на системите за управление на качеството, като стратегически фактор за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите;
- ✓ Да се оцени влиянието на качеството на превозите върху конкурентоспособността на авиокомпаниите;
- ✓ Да се анализира влиянието на глобализацията върху конкурентоспособността на авиокомпаниите;
- ✓ Да се оцени развитието на конкурентоспособността на нискотарифните авиокомпани и нейното въздействие върху отрасъла;
- ✓ Да се анализира развитието на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт по региони;
- ✓ Да се проучи развитието на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт преди пандемията COVID-19;
- ✓ Да се оцени въздействието на кризисните ситуации, включително пандемията COVID-19, върху конкурентоспособността на авиокомпаниите;
- ✓ Да се разработи методичен инструментариум за количествена оценка на конкурентоспособността на пътническите въздушни превозвачи чрез мониторинг на показателите за качеството на авиационните услуги;
- ✓ Да се обоснове необходимостта от формиране на концепцията, стратегията за развитие на авиокомпанията и методически препоръки за тяхното управление;
- ✓ Да се предложат практически препоръки за повишаване на конкурентоспособността, чрез подобряване качеството на обслужване на пътниците във въздушния транспорт.

Изследователска теза

Основната научна теза на дисертационния труд се концентрира върху схващането, че ефективният управленски подход е от решаващо значение за повишаване на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт. Чрез внедряване на системи за управление на качеството, адресиране на специфични критерии за определяне на качеството, възприемане на глобализацията, управление на кризисни ситуации, адаптиране към конкуренцията на нискотарифните авиокомпаниии и посрещане на предизвикателствата, породени от пандемията COVID-19, авиокомпаниите могат да оптимизират своята конкурентоспособност и да поддържат успеха си в отрасъла.

Методи на изследване

Теоретико-методическата основа на дисертационния труд са научни разработки, концепции и хипотези, обосновани и представени в съвременната икономическа литература. В процеса на изследване бяха използвани научни методи като аналитични, икономико-статистически, икономико-математически, абстрактно-логически, сравнителни, индукция и дедукция, както и системен подход към използването на комбинация от форми и методи, използвани в научните изследвания, включително опитът от стратегическо управление. Изводите са базирани на проучвания на наши и чуждестранни учени в областта на управлението, икономиката и организацията на въздушния транспорт.

Обект и предмет на изследването

Обектът на дисертационния труд са управленските подходи за повишаване на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт. Изследването се фокусира върху анализа на различни фактори, стратегии и практики, които могат да повишат конкурентоспособността на авиокомпаниите в сектора на пътническия въздушен транспорт.

Предметът на изследването са теоретичните аспекти, съвременните тенденции и управленските подходи, свързани с повишаване на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт. То включва цялостно разглеждане на системите за управление на качеството, качеството на транспорта, глобализацията, кризисните ситуации, развитието на нискотарифните авиокомпаниии, регионалните различия в

конкурентоспособността на въздушния транспорт и въздействието на кризата с пандемията COVID-19.

Дисертационният труд има за цел да проучи управленските подходи, които могат да повишат конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт. В него се разглеждат теоретичните аспекти на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт, включително значението на системите за управление на качеството и качеството на транспорта като стратегически фактори за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите. Обсъжда се и въздействието на глобализацията и кризисните ситуации върху конкурентоспособността на авиокомпаниите. В изследването се анализират съвременните тенденции в развитието на въздушния пътнически транспорт, като се обръща внимание на развитието на конкурентоспособността на нискотарифните авиокомпани и на регионалните различия в конкурентоспособността на въздушния пътнически транспорт. Разгледано е въздействието на кризата с пандемията COVID-19 във връзка с конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт. Освен това дисертационният труд предлага управленски подходи за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите, включително методически препоръки за оценка на конкурентоспособността на авиокомпаниите, концепция за разработване на стратегия за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите и препоръки за повишаване на качеството на обслужване на пътниците.

Структура и съдържание

Дисертационният труд съдържа увод, изложение в три глави и заключение и е в обем от 230 стандартни текстови страници. Използвани са 162 литературни източника. В текста са включени 23 таблици и 48 фигури. Структурата на изложението е следната:

УВОД

ПЪРВА ГЛАВА

ТЕОРЕТИЧЕСКИ АСПЕКТИ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА ПЪТНИЧЕСКИЯ ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ

1. Системата за управление на качеството - стратегически фактор за повишаване конкурентоспособността на авиокомпаниите

2.Качеството на превозите – фактор за повишаване конкурентоспособността на авиокомпаниите

2.1.Критерии за определяне на качеството в пътническия въздушен транспорт

2.1.1.Основни критерии за качество на услугите в пътническия въздушен транспорт

2.1.2.Допълнителни критерии за качество на услугите в пътническия въздушен транспорт

3.Влияние на глобализацията върху конкурентоспособността на авиокомпаниите

4.Влияние на кризисни ситуации върху конкурентоспособността на авиокомпаниите

ВТОРА ГЛАВА

СЪВРЕМЕННИ ТЕНДЕНЦИИ В РАЗВИТИЕТО НА ПЪТНИЧЕСКИЯ ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ

1.Развитие на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт до началото на пандемията COVID – 19

2.Развитие на конкурентоспособността на нискотарифните авиокомпани

2.1.Специфични характеристики на нискотарифните авиокомпани

2.2.Основни бизнес модели на нискотарифните авиокомпани

3.Развитие на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт по региони

3.1.Развитие на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт по региони

3.2.Развитие на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт в Африка

3.3.Развитие на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт в Азиатско – Тихоокеанския регион

3.4.Анализ на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт в Близкия Изток

3.5.Анализ на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт в Северна Америка

4. Въздействие на пандемичната криза от COVID-19 върху конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт

4.1. Въздействие на пандемичната криза от COVID-19 върху конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт по региони

4.2. Въздействие на пандемичната криза COVID-19 върху развитието на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт в Европа

ТРЕТА ГЛАВА

УПРАВЛЕНСКИ ПОДХОДИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА АВИОКОМПАНИИТЕ

1. Методически препоръки за оценка на конкурентоспособността на авиокомпанията

1.1. Оценка на конкурентоспособността на услугите на авиокомпанията

1.1.1. Определяне на стратегическата цел на авиокомпанията

1.1.2. Анализ на конкурентоспособността на авиокомпанията

1.1.3. Изисквания за качество на услугите на авиокомпанията

1.1.4. Определяне на номенклатурата и изчисляване на показатели за оценка

1.1.5. Изчисляване на интегралния показател за качество

1.1.6. Определяне нивото на конкурентоспособност на изследваната авиокомпания

1.1.7. Разработване на мерки за подобряване на конкурентоспособността

2. Концепция за разработване на стратегия за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпанията

3. Препоръки за подобряване качеството на обслужването на пътници във въздушния транспорт

3.1. Подобряване обслужването на пътници на летището

3.2. Подобряване на обслужването на пътниците на борда на самолета

3.3. Практическа апробация на методическите указания

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА

II. КРАТКО ИЗЛОЖЕНИЕ НА СЪДЪРЖАНИЕТО НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

ПЪРВА ГЛАВА. ТЕОРЕТИЧЕСКИ АСПЕКТИ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА ПЪТНИЧЕСКИЯ ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ

В първа глава акцентът се поставя върху изследването на теоретичните аспекти на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт.

В първата част е разгледана системата за управление на качеството като стратегически фактор за повишаване конкурентоспособността на авиокомпаниите. Изведени са на преден план характерните през последните години за последните години в пътническият въздушен транспортен твърде динамично развитие и ожесточена конкуренцията, като в тази връзка, за да постигнат стратегическите си цели, въздушните превозвачи трябва да съумеят да постигнат конкурентни предимства и да предлагат качествени услуги според изискванията на пътниците и останалите участници на пазара. Разгледани са теоретичните аспекти и виждания за конкуренцията. В тази връзка повишаване на конкурентоспособността на отделната транспортна фирма е необходимо условие за успешното ѝ функциониране в условията на пазарна икономика. В дисертационния труд са разграничават основните характеристики на конкурентоспособността. Въз основа на представения анализ на дефинициите на понятието "конкурентоспособност", същността на тази категория се разкрива от признаците: конкурентоспособността се проявява на пазара; понятието „конкурентоспособност” има свойството на универсалност и се отнася, както за обекта на пазарните отношения (продукт, услуга), така и за субекта (организация, индустрия, държава като цяло); конкурентоспособността има много нива (микро, мезо и макрониво), като всяко ниво използва собствен набор от характеристики; конкурентоспособността на обектите и стопанските субекти е в динамично и нестабилно състояние поради постоянно променящата се конкурентна среда; конкурентоспособността е относителна стойност, при която базата за сравнение са сходни показатели на конкурентите; конкурентоспособността на продуктите и услугите и предприятията са взаимосвързани понятия, тъй като предприятието действа като непряк носител на конкурентоспособност, чрез своите продукти и услуги, в същото време конкурентоспособността на предприятието се определя от характеристики, които са различни от използваните при определяне на конкурентоспособността на продуктите;

Изведени са три групи фактори, които определят конкурентоспособността на авиокомпанията, като субект на пазарните отношения:

- ✓ на макроикономическо ниво - конкурентоспособността на страната;
- ✓ на ниво индустрия - конкурентоспособността на отрасъла;
- ✓ на ниво предприятие - фактори, които характеризират собствения ѝ потенциал и място на пазара.

Направен е задълбочен анализ на литературата, в резултат на което могат да се обособят няколко основни подхода, относно концепцията за възприемане на качество на продукта или услугата: философски подход; продуктов подход; потребителски подход; производствен подход и разходен подход.

Подробно е разгледана системата за управление на качеството на транспортните услуги като организационна структура, която включва отговорности, процедури, процеси и ресурси, които обезпечават дейностите по управление на качеството. В тази връзка са изложени и основните ѝ функции.

Подробно са разгледани показателите за качество на транспортната услуга, които са количествена характеристика на едно или повече от потребителските свойства, които съставляват нейното качество.

Във втората част на първа глава е разгледан въпросът за качеството на превозите като фактор за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите. Изведена е тезата, че в съвременната конкурентна среда предоставянето на желаното качество на услугите е жизненоважно, както за оцеляване на авиокомпанията на транспортния пазар, така и за повишаване на нейната конкурентоспособност. С оглед на това, в резултат на състезателния натиск, предоставянето на висококачествени услуги на клиентите се извежда като задължително изискване за въздушните превозвачи. Разгледани са различните проучвания, които са фокусирани върху връзката между качеството и удовлетвореността. Извежда се тезата, че осигуряване на отлично качество на услугата и високо удовлетворение на пътниците е важен въпрос и предизвикателството за авиокомпаниите. Удовлетвореността на пътниците е степента, до която дадена услуга отговаря или надминава очакванията им. Удовлетворението е цялостното отношение на пътниците към доставчика на услуги, към разликата между това, което пътниците очакват и това, което получават.

Подробно са разгледани критериите, които определят качеството в пътническия въздушен транспорт. Като такива са изведени: своевременността на превоза на пътници; комфорт при превоз на пътници; сигурност и безопасност на превозите; редовност и точност на полетите; информационно обслужване на пътниците; безопасност на предадените за превоз багаж, товари и поща и срокове на доставката им; професионализъм, коректност и проява на емпатия; намаляване на времето; спазване на сроковете за връзка на полетите и качествено обслужване на транзитните и трансферните пътници и техния багаж и осигуряването на най-голям комфорт на пътниците.

Изследването допълва така изведените основните критерии, като авторът представя концепция за критерии, които надграждат качество на услугите в пътническия въздушен транспорт, които са систематизирани и представени в три групи: ниво на обслужване в областта на продажбата и резервацията на места; ниво на обслужване на пътниците на летището и ниво на обслужване на борда на самолета.

В третата част на първа глава е разгледан въпроса за влиянието на глобализацията върху конкурентоспособността на авиокомпаниите. Разгледани са ползите от глобализацията за развитието на международния въздушен транспорт като е налице увеличаване на мащаба на световната търговия и други процеси на международния обмен в една все по-отворена и интегрирана световна икономика, все по-осезаемите икономии от мащаба, които потенциално могат да доведат до намаляване на разходите и по-ниски цени и следователно до устойчив икономически растеж. От друга страна, глобализацията се разглежда, като причина за много проблеми и конфликти. Разходите и ползите от процеса на глобализация са разпределени изключително неравномерно между участниците в нея. Установява се, че в резултат на глобализацията, разликата между слабите и силните страни рязко нараства, поради спазматичния растеж на неравностойния обмен и световното икономическо съперничество се свежда до борба между индустриалните страни за правата и възможностите да доставят свои продукти.

Разгледани са интеграционните процеси, които протичат в пътническия въздушен транспортен пазар. Очертани са тенденциите в тяхното развитие в резултат на водената глобализационна политика. Очертани са трите основни етапа в тази връзка:

УПРАВЛЕНСКИ ПОДХОДИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА ПЪТНИЧЕСКИЯ ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ

- ✓ специализация в отделен бизнес на пазара;
- ✓ диверсификация чрез инвестиране на ресурси в други видове бизнес;
- ✓ интеграция и/или глобална експанзия до силна позиция в ключов бизнес.

В резултат на специализацията по вид бизнес в областта на въздушния транспорт са очертани основни типа въздушни превозвачи, внедряващи специфични модели на въздушния транспорт: традиционни авиокомпаниии, регионални авиокомпаниии, чартърни авиокомпаниии, нискотарифни авиокомпаниии, комбинирани превозвачи и изолирани авиокомпаниии. По отношение на тези форми са специфицирани две насоки. Първата насока е сливането на авиокомпаниии или поглъщането на една авиокомпанииа от друга, когато преди това независими авиокомпаниии стават компоненти на по-голяма авиокомпанииа. Втората насока се изразява във формирането на алианси или съюзът между авиокомпаниииите. Алиансът е съюз, сдружение (организация), въз основа на договорни задължения. Очертани са характеристиките за формиране на тези съюзи, а именно: маркетингови (търговски) съюзи, стратегически съюзи и глобални съюзи.

В четвъртата част на първа глава е разгледано влиянието на кризисни ситуации върху конкурентоспособността на авиокомпаниииите. Очертани са факторите, които указват влияние върху развитието на авиокомпаниииите, като акцентът пада върху състоянието на икономиката. Направен е хронологичен преглед на събитията от началото на века, който оказват съществено влияние върху конкурентоспособността на авиокомпаниииите. Сред тях са терористичните атаки от 11 септември 2001 г., които доведоха до временно затваряне на въздушното пространство над Съединените щати и също така намалиха търсенето на самолетни пътувания, световният пазар на въздушни пътувания падна средно с 20%. Следващата криза в индустрията е спадът на пътническия трафик през 2003 г., свързан с войната в Ирак и разпространението на SARS (ТОРС) в Югоизточна Азия. При полетите на европейски превозвачи войната в Ирак и SARS също доведоха до значително намаляване на пътническия трафик. Разгледано е влиянието на рязкото покачване на цените на петрола, което започна през 2002 г. и създаде ново предизвикателство за въздушния транспорт. В началото на месец март 2020 г., пандемията от COVID-19 предизвика безпрецедентна криза в историята на въздушния транспорт. Направен е преглед как всички тези катаклизми се отразяват върху поведението на авиокомпаниииите.

Като ключови изводи в първа глава могат да бъдат обособени следните заключения:

- ✓ Една от най-важните характеристики на съвременния въздушен транспортен пазар е конкуренцията между авиокомпаниите, извършващи пътнически превози. С понятието „конкуренция“ са тясно свързано и понятията „конкурентоспособност“ и „качество“ на услугите. За целите на дисертацията беше необходимо да се изяснят и разграничат, понятията "конкурентоспособност" и "качество". Ако качеството се разбира, като съвкупност от свойства и тяхното съответствие със съответните норми и стандарти, тогава конкурентоспособността се характеризира със съответствието на услуги, носители на тези свойства, удовлетворяващи конкретна социална потребност;
- ✓ Когато се анализира конкурентоспособността, трябва да се има предвид, че конкурентоспособността на всяка услуга е относителен показател и може да се определи само в резултат на сравнение с други подобни услуги;
- ✓ Основните фактори въздействащи върху конкурентоспособността на авиокомпаниите, включват: състоянието на икономиката на страната, междуотрасловата конкуренция на въздушния транспорт с другите видове транспорт и вътрешноотраслова - между отделните въздушни превозвач;
- ✓ Сравнителните икономически категории - качество и конкурентоспособност на услугите, трябва да се разглеждат в областта на показателите, които са пряко свързани с тях и се определят в съответствие с ясни и недвусмислени интерпретации;
- ✓ Качеството, като стратегически фактор, и като основен подход към организацията на управлението на стопанския субект е важен компонент в конкурентната борба и пряко влияе върху конкурентоспособността на продуктите на предприятието;
- ✓ За оценка на нивото на качество в пътническия въздушен транспорт, се използват множество единични показатели, които могат да се комбинират и в групи. Всяка от групите се характеризира със специфична област на приложение и се използва за оценка на качеството на услугите;
- ✓ Глобализацията, оказва пряко въздействие върху дейността на авиокомпаниите, причинявайки засилена международна конкуренция и бизнес интеграция. В пътническия въздушен транспорт се прилагат специфични модели, в съответствие с които са формирани различните видове въздушни превозвачи със свои отличителни характеристики;

- ✓ Основните въздушни превозвачи на пазара са традиционните авиокомпании, които разполагат с обширна мрежа от маршрути и голям флот от самолети. В контекста на глобализацията, целта на тези авиокомпании е да си изградят свой собствен „хъб“. Международният опит в създаване на хъбове потвърждава предимствата на „хъбовия“ принцип за изграждане и разширяване на маршрутните мрежи;
- ✓ За да укрепят позициите си в бизнеса, авиокомпаниите пристъпват към сътрудничество с други авиокомпании. Основните насоки на тяхната интеграция са сливане с други въздушни превозвачи, и/или придобиване и влизане в съюзи. Членството в глобалния алианс позволява на националните въздушни превозвачи да запазят своята независимост и да увеличат присъствието си на пазара. Въпреки това, за да се присъедини една авиокомпанията към алианса, е необходимо значително да подобри качеството на предлаганите услуги;
- ✓ В контекста на глобализацията и динамично развитие на световната икономика, непрекъснатото усъвършенстване на дейността на авиокомпаниите е основно условие за поддържане на тяхната конкурентоспособност;
- ✓ До началото на 2020 г., авиационната индустрия е преживяла много сътресения, но всички те са били „нормализирани“ за сравнително кратък период от време и не са се превърнали в значително събитие в нейното развитие, въпреки значителните икономически, туристически и социални въздействия. Нито една от тези кризи в индустрията не е нанесла толкова съкрушително въздействие върху нея и не е имала толкова обширна реакция с блокиране и ограничения за пътуване, както тази, която е наложила пандемията от COVID-19.

ВТОРА ГЛАВА. СЪВРЕМЕННИ ТЕНДЕНЦИИ В РАЗВИТИЕТО НА ПЪТНИЧЕСКИЯ ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ

В първа част на втора глава е разгледано развитието на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт до началото на пандемията COVID – 19. Очертана е тезата за това, че въздушният транспорт е един от най-динамичните сектори в световната икономика, който значително изпреварва другите видове транспорт по отношение на темпове на растеж. Предоставени са статистически данни в подкрепа на изведеното заключение, като е очертано развитието на пътническия въздушен транспорт по региони. Изведена е ролята на нискотарифните въздушни компании за този възходящ ръст.

Във втората част на втора глава е разгледан въпроса за развитието на конкурентоспособността на нискотарифните авиокомпани. Очертана е взаимовръзката между развитието на конкурентоспособността на пътническият въздушен транспорт и появата на нискотарифни въздушни превозвачи, които приемат определени икономически принципи, за да могат да се конкурират с традиционните авиокомпани, като определят по-ниска цена на превоза. Разгледана е еволюцията и причините за появата и развитието на нискотарифните въздушни компании. В тази връзка либерализацията на европейския пазар на въздушен транспорт е изведена като изключително успешна в увеличаване на конкуренцията, избор на потребителите и понижаване на цените на билетите навсякъде. Очертана е ролята на нискотарифните авиокомпани за националните превозвачи, които трудно се адаптират към променящата се конкурентна среда. Преминването от силно регулиран пазар със силен правителствен протекционизъм, към отворен пазар и необходимост от конкуренция не е приветствано от тях. Също така е изведено заключението, че въпреки огромните ползи от либерализацията в Европа, за да развитие конкуренцията в индустрията и да наложи по-ниски тарифи за потребителите, нискотарифните авиокомпани преминаха през много сериозни изпитания и предизвикателства.

В тази част са представени и специфичните характеристики на нискотарифните авиокомпани. На първо място, това е регенериране на търсенето: Една от основните характеристики на нискотарифните въздушни превозвачи е, че те имат способността да регенерират търсенето на въздушни пътувания. Също така, тези превозвачи предпочитат да използват второстепенни летища, да изпълняват къси маршрути, да използват общ и еднотипен подвижен състав. Отличителна черта е ниската цена за извършване на превозите, както и въвеждане на електронна продажба на билети. Характерно за този вид компании е високата производителност на труда на служителите. Изброените характеристики са подробно разгледани в дисертационния труд, като са изведени паралели с традиционните авиопревозвачи.

В тази част са очертани и основните бизнес модели на нискотарифните авиопревозвачи. В тази връзка е посочено, че бизнес моделът на нискотарифните авиокомпани се различава значително от традиционния модел на традиционните (мрежовите) авиокомпани. Основната му характеристика е намаляване на всички възможни разходни позиции. Представени са статистически данни в подкрепа на тази теза. Също така, са представени с отличителните им характеристики трите основни

модела на нискотарифните авиокомпаниии: модел Purist, Southwest модел и модел JetBlue. Следва да се има предвид, че както във всяка индустрия, нискотарифните въздушни компании се приспособяват към пазарните условия и конкурентния натиск и с течение на времето, развивайки и усъвършенствайки бизнес моделите си, се стремят да отговарят най-добре на техния пазар.

В третата част на втора глава са представени данни за развитието на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт по региони. Последователно са разгледани следните региони: Европа, Африка, Азиатско-тихоокеански, Близък Изток и Северна Америка. Последователно за всеки един от посочените региони е направен анализ на предимствата в развитието на пътническия въздушен транспорт, слаби страни в развитието на пътническия въздушен транспорт, предизвикателства в развитието на пътническия въздушен транспорт, опасности за развитието на пътническия въздушен транспорт. Изведените анализи са подкрепени и от статистически данни относно осигурени работни места и брутен вътрешен продукт в съответния регион като е очертана взаимовръзката и тенденциите в развитието за всеки регион поотделно с оглед на представената информация.

В последната четвърта част на втора глава е разгледано въздействието на пандемичната криза от COVID-19 върху конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт. Отчита се, че в началото на 2019 г. пандемията от COVID-19 нанесе силен удар на авиационната индустрия, който се оказва много по-силен от минали кризи и разрушителни събития, като 11 септември и глобалната икономическа криза от 2008 г. Няколко месеца след първите случаи на зараза, бяха наложени локдаун мерки в няколко страни (Китай и Италия), които бяха последвани от постепенно затваряне на границите, карантинни ограничения и регламенти за тестване, които оказаха широкообхватно негативно въздействие върху авиационната индустрия, като цяло. Представени са статистически данни за регионалния вътрешен пътнически трафик за 2019 г., 2020 г. 2021 г. От представените проценти, може да се отчете процентното намаляване на вътрешния трафик по региони за периода 2019 г. – 2021 г. Отчита се, че намаляването на трафика е най-голямо в регионите на Азия и Тихия океан, с 24%, Европа, с 18%, следвани от Близкия Изток – 11%, Африка – 9% и най-малко намаляване на трафика на пътнически превози с въздушен транспорт е имало в Северна Америка, само 8%. През 2020 г., спрямо 2019 г., от всички региони най-голямо намаление е отчетено в региона на Азия и Тихия океан – 7%, следвано от Африка, Близкия Изток – с по 3%, Европа и

Северна Америка – с по 2%. Показано е намаляването в проценти на международния пътнически трафик, отново по световни региони, за 2019 г., 2020 г. и 2021 г.

Специален акцент в тази част от дисертационния труд е заложен върху въздействието на пандемичната криза COVID-19 върху развитието на конкурентоспособността на пътническият въздушен транспорт в Европа. Представено е как различните сегменти на пазара на пътническите въздушни превозвачи на територията на Европа, са издържали на пандемията и с колко се е променил техният пазарен дял. Също така, е представена процентната промяна на пазарния дял на различните видове въздушни превозвачи на територията на Европа, през 2021 г, спрямо 2019 г., според информацията представена от IATA. Разгледан е реализираният спад на извършените полети, във водещите авиационни групи през 2021г., спрямо началото на пандемичната криза от месец март 2019 г., които е между 30% и 64%.

В последствие е представено как до началото на месец май 2021 г., бързото покачване на нивата на ваксинация сред по-големите популации, както и въвеждането на дигиталния COVID сертификат за ЕС, променят ситуацията през месец юни 2021 г. и възстановяват увереността за пътуване с въздушен транспорт на държавно и пътническо ниво. Ограниченията за пътуване вътре и извън повечето държави са разхлабени или напълно премахнати, довеждайки до особено силно възстановяване в нивото на вътрешноевропейските пътувания (около 33% в периода юни-септември). Анализирана е и информацията за процентно съотношение на пристигащи и заминаващи полети в държавите през 2021 г., спрямо 2019 г. Представени са примери за развитието на конкретни авиопревозвачи през този период. И на последно място е представена информацията за процентното намаляване на денонощния трафик на пътници на топ 10 летища в Европа, през 2021 г., като представените статистически данни са допълнени с информацията и анализ за конкретни летища.

Като ключови изводи във втора глава могат да бъдат обособени следните заключения:

- На база направения аналитичен преглед на развитие на конкурентоспособността на традиционните авиокомпаниите, могат да се идентифицират, следните конкурентни предимства:
 - ✓ активното участие на авиокомпаниите в глобални съюзи и програми за споделяне на кодове;

УПРАВЛЕНСКИ ПОДХОДИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА ПЪТНИЧЕСКИЯ
ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ

- ✓ концентрацията на дейности в хъбове и редовността на полетите в обширната мрежа от маршрути привличат пътници с високи доходи;
- ✓ балансираната маршрутна мрежа им позволява да се противопоставят на икономически и геополитически рискове;
- ✓ диференциране на услугите, качеството на услугата напълно отговаря на очакванията на клиентите, което им позволява да привличат пътници с високи доходи;
- ✓ Модерни системи за управление на приходите, които са в основата на рентабилността на превозвача, като акцентът е върху комбинация от следните елементи: ефективна ценова стратегия, (позициониране на продукта, ценови програми, индикатори за нивото на тарифите), подобрени стратегии за рентабилност на пътник/км по цялата маршрутна мрежа, оптимална програма за управление на наличността на места (брой продадени места за всеки полет, на каква цена, в кой момент) и др.;
- ✓ ефективна политика за хеджиране на гориво.
- На база направеният аналитичен преглед на нискотарифните въздушни превозвачи, могат да се идентифицират следните конкурентни предимства:
 - ✓ съвременен флот – Нискотарифните авиокомпании притежават сравнително нови самолети от един тип. Със самолети от една марка или производител те са в състояние да намалят разходите за обучение и поддръжка. Спестяването на разходи се засилва от използването на по-млади автопаркове, които са по-икономични;
 - ✓ услуги по време на полет - НВК не предлагат всички услуги, предоставяни от традиционните превозвачи, като безплатни ястия и напитки. Някои от тези услуги обаче се предлагат на допълнителна цена. Те имат подредени места с висока плътност с по-малко галерии и тоалетни, защото се грижат за маршрути на по-къси разстояния. Освен това те не предоставят резервации на места;
 - ✓ разширяване на мрежата - чрез използването на модела от точка до точка, нискотарифните превозвачи се държат далеч от натоварените и скъпи центрове, които използват наследените оператори. Те успяват да работят от по-малки летища, през които времето и закъсненията са намалени. По-малките летища обикновено са по-малко претоварени и позволяват по-голям брой пътувания и използване на самолети, което води до намаляване на разходите;
 - ✓ директна продажба - тъй като НВК предлагат по-ниски цени, това изисква по-малко маркетингови усилия за продажба на билети. Повечето от билетите се продават директно през уебсайтове, което им спестява комисионните при продажба, чрез

туристически агенти. Ето защо те имат и по-ниски разходи за труд в сравнение с мрежовите превозвачи.

- През 2021 г. станахме свидетели на частично, но стабилно възстановяване на движението в Европа – от - 64% през януари спрямо нивата за 2019 г. до - 22% през декември спрямо нивата за 2019 г. Масовите ваксинации и дигиталният COVID сертификат на ЕС допринесоха за солидното възстановяване през лятото, като движението е останало относително стабилно (над 70%) от тогава. Въпреки това, общият процент на движението за 2021 г. е - 44%, спрямо нивата за 2019 г., а броят на полетите е с 4,9 милиона по-нисък, спрямо 2019 г., което не е значително подобрение, спрямо 2020 г. (с 6,1 милиона по-малко);
- Ефектите от намаленото движение продължиха да се усещат различно на различни места, като петте най-силно засегнати държави са на север (от -55% до -62% спад в движението), а петте най-слабо засегнати държави са на юг (от -8% до -27%);
- Въпреки че повишената предсказуемост и възстановяването на пътуванията, помогнаха на авиолиниите и летищата да оцелеят, балансите още не са се върнали към оптималните си стойности. През 2021 г. претърпените от авиолиниите загуби се равняваха на 18.5 млрд. евро и с 1,4 - 1,5 милиарда по-малко пътници, въпреки че не са толкова тежки, колкото катастрофалните загуби от 2020 г. (съответно 22,2 млрд. евро и 1,7 млрд. пътници). Факторите на натоварване (около 50-60%) тежат върху рентабилността – големите групи авиолинии управляват 30-64% по-малко полети;
- През 2021 г. въздухоплаването демонстрира издръжливостта си на кризата, предизвикана от пандемията COVID – 19, която парализира икономиките, през 2020 г. Въпреки нарастващите нива на заразяване и новите COVID варианти, европейските общности са се научили как да управляват кризата и въздухоплаването е успяло да предостави основна свързаност, въпреки че със стойности около 55% изборът на полети в рамките на Европа изостава значително, спрямо предишните нива на движение.

ТРЕТА ГЛАВА. УПРАВЛЕНСКИ ПОДХОДИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА АВИОКОМПАНИИТЕ

В първа част на трета глава са представени методически препоръки за оценка на конкурентоспособността на авиокомпаниите. Процесът на развитие на въздушните превозвачи в началото на 21 век може да се обобщи с думите „глобализация и мобилизация”. Условията на ожесточена конкуренция, кризисни ситуации, ограничени

технически възможности за гарантиране на безопасността на полетите принуждават авиокомпаниите да търсят нови методи за повишаване на конкурентоспособността, които им позволяват да оптимизират разходите, като същевременно имат постоянна нужда да задържат и разширяват пазара. Повечето от големите международни въздушни превозвачи са ориентирани в конкуренцията не към намаляване на тарифите, които се стремят да запазят непроменени, а към осигуряване на висококачествени услуги. Следователно работата се фокусира върху качествения компонент на конкурентоспособността. Услугите на авиокомпанията са съвкупност от въздушен транспорт и други услуги, които могат да бъдат предложени на вниманието на потребителя за придобиване, използване или потребление, така че да задоволят неговите нужди или желание. Услугите на авиокомпанията могат да се обособят на три разновидности: основни, съпътстващи и допълнителни.

В тази част е направен подробен преглед на трите разновидности на услугите на авиокомпаниите, като е изведено на преден план същественото значение на всяка една от тях за цялостното развитие на конкурентоспособността на авиокомпаниите. Разработването и управлението на качеството на услугите във въздушния транспорт е един от най-важните аспекти от неговото управление. Следователно методологията за оценка на качествените компоненти на услугите на авиокомпанията, базирана на система от показатели за качество е от съществено значение и трябва да гарантира съпоставимост и измеримост на показателите, предназначени за стратегическото развитие на самата авиокомпания.

В тази част е представена последователност от действия, която е препоръчително да се следва при оценката на конкурентоспособността на услугите на авиокомпанията. Оценката на качеството на услугите на авиокомпанията, трябва да започне с анализ на пазарните условия и идентифициране на група от компоненти, които влияят върху поддържане на способността на авиокомпанията да постига своите стратегически цели на глобализирания динамичен транспортен пазар и да противодейства на конкурентите. Началния етап от работата по оценка на конкурентоспособността е изборът на стратегическа цел на авиокомпанията. За да постигне своята стратегическа цел, компанията трябва да повиши своята ефективност и конкурентоспособност, чрез подобряване на маршрутните мрежи, осъвременяване на подвижния състав и да подобряване на нивото на качество на пътническото обслужване.

След определяне на стратегическата цел, авиокомпанията трябва да проведе стратегически анализ, като на първо място се проучат условията, в които трябва да работи компанията, като за целта може да се използва PEST анализ. В дисертационния труд са представени пет анализационни инструмента, които биха могли да се използват: PEST анализ; Петте сили на Портър; Оценка на конкурентните позиции на конкуренцията; SWOT анализ и SNW анализ.

На следващо място следва да бъдат проследени изискванията за качество на услугите на авиокомпаниите. Те са предназначени да поставят ясни и точни цели и да увеличат максимално удовлетворението на пътниците от превоза. Те също така осигуряват оптимално планиране на финансовите ресурси и ресурсите на авиокомпанията, което осигурява минимална цена на услугите за потребителя и разходи за компанията, като същевременно се задоволяват максимално потребителските критерии. С помощта на единични показатели за качество, обединени в групи, полученият набор от стойности на показателите за качество на услугата се сравнява със съответния набор от основни стойности (през миналия период) на тези показатели.

След това се извършва определяне на номенклатурата и изчисляване на показатели за оценка. Понятието "показатели за качество" не трябва да се приема буквално. Индикаторите за качество са разработени индикатори за оценка на изпълнението, въведени в резултат на функционирането на системата за управление на качеството. Определянето на степента на влияние на всеки от видовете услуги на авиокомпанията (основни, свързани, допълнителни и поддържащи), върху цялостната оценка на нейното качество може да се извърши по следните начини:

- ✓ качествени - по метода на експертната оценка;
- ✓ количествен - на базата на статистически данни и изчислени двойни корелационни коефициенти, между качеството на отделните видове услуги и цялостната оценка на качеството;
- ✓ комбинация от качествени и количествени методи.

На следващо място следва да се предприемат действия за изчисляване на интегралния показател за качество. За да се оцени качеството на услугите на авиокомпанията, трябва да се използва интегрален индикатор, който има формата на линейна многофакторна функция, като в дисертационния труд е представен подробен модел за изчислението му. Също така е предложена процедура за изчисляване на отделните елементи от съвкупното качество на услугите на авиокомпанията, в която

са представени отделните компоненти за качество заедно с техния коефициент на тежест, както и метод за изчисляването им.

След като бъде изчислен интегралния показател за качество, следва да се определи нивото на конкурентоспособност на авиокомпанията.

На последно място следва изработването на мерки за подобряване на конкурентоспособността. За да се изяснят областите, в които е необходимо да се засили конкурентоспособността е необходимо да се анализират резултатите и да се идентифицират компонентите на качеството на услугата с нисък резултат - на тези компоненти трябва да се обърне най-голямо внимание. Обект на по-нататъшни усилия са показатели за качество на услугите, които са по-ниски от тези на услугите на конкурентите.

Втората част на трета глава представя концепция за разработване на стратегия за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите. Стратегията за повишаване на конкурентоспособността, трябва да стане съществена част от общата стратегия за устойчиво развитие на авиокомпанията. Тя е „динамичен модел за действия“, необходим за достигане на поставените цели и задачи по пътя на координация и разпределение на ресурсите на авиокомпаниите. Тя включва система от приоритети за развитие и оптимизиране на маршрутната мрежа, реструктуриране и обновяване на самолетния парк и рационализиране на технологиите за обслужване на пътниците, които осигуряват създаването и запазването на конкурентни предимства на авиокомпаниите на транспортния пазар. Обособена е целта на стратегията за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпанията, а именно:

- ✓ да определи посоката на развитие, като: система, мисия, цели, основни задачи, форми и съдържание на дейността на авиокомпанията;
- ✓ да установи единна система от приоритети за авиокомпанията и да определи насоките за прилагането им на основните видове пазари, като се отчита тяхната специфика;
- ✓ да е в основата на вземане на решения в областта на политиката и нарастване капитализацията на авиокомпанията;
- ✓ да е в основата на разработване на целеви програми, свързани с развитието на авиокомпанията на транспортния пазар;
- ✓ да се разглежда, като основа за изграждане на обща визия за съвременна роля на авиокомпанията и нейните перспективите за развитие;

УПРАВЛЕНСКИ ПОДХОДИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА ПЪТНИЧЕСКИЯ
ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ

✓ да е база за взаимодействие с изпълнителната и законодателната власт на различни нива, с бизнеса, потребителите на въздушни услуги и всички сфери на обществото.

В тази част въз основа на анализа във втора глава на дисертационния труд, са формулирани основни принципи за формиране на стратегия за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите.

- ✓ оптимизиране на разходите на авиокомпанията;
- ✓ рационализиране на технологиите за обслужване;
- ✓ регулиране на ценовата политика;
- ✓ реорганизация на системите за управление;
- ✓ ръст на капитализацията на авиокомпанията.

Оптимизиране на разходите на авиокомпанията при достигане на конкурентни предимства на вътрешния и международен транспортен пазар на въздушни транспортни услуги. Това предполага, от една страна, концентрация на дейности в онези области на дейността, необходимостта от които ще продължи и в бъдеще. Същевременно концентрацията на производството и постигнатите икономии от мащаба се съпътстват от консолидиране на авиокомпанията и интегрирането ѝ в отраслите на транспортния комплекс и самолетостроенето. От друга страна, концентрацията на всички видове ресурси на авиокомпаниите ще даде възможност те да се съсредоточат върху обновяване на въздушния флот, подобряване на системата за мрежово обслужване на пътниците, което от своя страна ще доведе до увеличаване на цената на авиокомпанията;

Рационализиране на технологиите за обслужване по отношение на изискванията на глобалната конкуренция. Това предполага използване от авиокомпанията на принципно нови „умни“ технологии от авиокомпанията, внедряване на информационни и електронни системи с техните непрекъснато нарастващи възможности, както и компютърни мрежи, способни да събират и разпространяват огромно количество информация от различни източници. Рационализацията на технологиите за подобряване на услугите в контекста на глобалната конкуренция, трябва да бъде придружена от диверсификация на дейностите на авиокомпаниите на пазара на пътническия въздушен транспорт. Системата за развитие на технологиите за обслужване на пътниците, следва да се разглежда, като съпътстваща услуга на авиокомпания, която подобрява търговски имидж и повишава ръста на капитализацията.

УПРАВЛЕНСКИ ПОДХОДИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА ПЪТНИЧЕСКИЯ ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ

Регулиране на ценовата политика на авиокомпанията, чрез повишаване на ефективността на подвижния състав и системата за обслужване на пътниците. Намаляване на разходи от системата за мрежово обслужване на пътниците може да се постигне, посредством ефективно управление на качеството и информационните технологии;

Реорганизация на системите за управление, за да се осигури ефективно управление на авиокомпанията, чрез използване на методи за вертикална и хоризонтална интеграция, създаване на корпоративни мрежи и съюзи, и също така наемане на добре обучени служителите, които да осигуряват производство на нови видове диверсифицирани и високотехнологични въздушни транспортни услуги;

Ръст на капитализацията на авиокомпанията, чрез оптимална инвестиционна стратегия, котировки на акции на фондовия пазар, концентрация на всички видове ресурси на авиокомпанията, фокусирането им върху осъвременяване на въздушния флот и подобряване на системата за мрежово обслужване на пътниците. Ръстът на капитализацията на авиокомпанията намира израз в повишаване на рентабилността на производството и капитала, в повишаване на печалбите, разпределени под формата на дивиденди, в полза на акционерите и чрез нарастване на пазарната стойност на акциите на авиокомпанията на пазара.

Въз основа на тези принципи, се определя мисията, стратегическата цел, подцелите, приоритети, политиката, йерархията от компетенции, управленските ценности и програмно-целевия подход за развитие на авиокомпаниите.

Мисията на съвременните авиокомпаниите, извършващи пътнически международни превози трябва да бъде „възможно най-доброто и безопасно предоставяне на една от основните човешки свободи - свободата на движение“.

Въз основа на предложената мисия може да се определят основните цели авиокомпаниите. Те включват:

Стратегическата цел на авиокомпаниите, извършващи международни пътнически превози е да създадат компания от световна класа с добър имидж и висока корпоративна култура, като за целта е необходимо да повишат своята ефективност и конкурентоспособност, чрез внедряване на нови технологии за развитие и покриване на всички международни стандарти в пътническия въздушен транспорт и търсене и въвеждане на съвременни управленски подходи.

УПРАВЛЕНСКИ ПОДХОДИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА ПЪТНИЧЕСКИЯ ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ

Краткосрочните цели на авиокомпаниите са свързани със засилване на водещата позиция на авиокомпаниите на регионално ниво. Увеличаване на пазарния им дял, по възможност чрез повишена гъвкавост на тарифите и развитие на качествени комплексни услуги.

Целите в областта на работата с персонала е създаване на ефективна система управление на персонала, осигуряваща високо качествено обслужване.

Целите в областта на финансите са: осигуряване на финансова стабилност на авиокомпанията, ускоряване оборота на финансовите ресурси и подобряване ефективността на тяхното използване за функционирането и устойчивото развитие на авиокомпанията.

Целите в областта на маркетинга са увеличаване на дела на присъствие на пазара на авиационни услуги на регионално и международно ниво, чрез провеждане на активна политика за привличане на пътници.

За постигане на целите на авиокомпаниите е необходимо да се изпълняват следните приоритети:

Политиката за качество на услугите трябва да гарантира:

- ✓ съответствие на услугите със съвременните изисквания на пътническия въздушен транспортен пазар;
- ✓ поддържане на високо технологично ниво;
- ✓ гарантиране на високо ниво на сигурност на въздушния транспорт;
- ✓ комплексност на всеки вид транспортна услуга и постоянно ѝ развитие;
- ✓ прозрачност на бизнес процесите, технологичните комплекси и специфични технологии;
- ✓ умение на персонала да прилага новите технологии;

Политиката за качество в информационните услуги, включва разработване и внедряване на информационни технологии:

- ✓ наличие на управленско счетоводство;
- ✓ наличие и достъпност до информационните системи;
- ✓ система за управление на документи, според общоприетите стандарти.

Информационната система трябва да бъде:

- ✓ лесна за използване;
- ✓ ясна и разбираема;
- ✓ задължителна (отразени в длъжностните характеристики);

- ✓ гъвкава;
- ✓ регламентирани върху носители на информация и да отговаря за неговото качество и надеждност;

Информационната политика на авиокомпанията трябва да предвижда наличие на информация със следните характеристики: надеждност, достатъчност, целенасоченост и да обхващаща всички категории потребителите на пътническата въздушна транспортна услуга. Тя трябва да бъде общодостъпна, да се възприема лесно и да не предизвиква отрицателни емоции.

В основата на сферите на компетентност е заложена идеята, според която една диверсифицирана компания (фокусирана върху развитието на услугите), може да се развива в две посоки: едната е предлагането на различни видове услуги, а другата е насочена към основните ѝ компетенции. В същото време основните компетенции винаги се състоят от комбинация от три основни елемента, които ѝ позволяват да се конкурира успешно на вътрешния и международния пазар. Това е комбинация от различни технологии, система за колективно обучение (многостепенна и многофункционална), както и система за разпространение на информация, както вътрешно (регионално), така и на международния транспортен пазар.

Основата на стратегията за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпанията, трябва да включва програмно-целеви проекти, които да осигурят устойчиво развитие на компанията и предоставяне на качествени транспортни услуги, чрез оптимизация на маршрутната мрежа, модернизация на самолетния парк и рационализиране на технологиите за обслужване в авиокомпанията. В съответствие с избраната стратегия за повишаване на конкурентоспособността, основните програмно-насочени проекти се формулират, като система (модел) от действия, които предоставят услуга, отговарящ на определено потребителското търсене на пазара на пътническия въздушен транспорт и изискват също толкова сигурна компетентност от страна на ръководството на компанията за неговото изпълнение.

Третата част на тази трета глава представлява препоръки за подобряване качеството на обслужването на пътници във въздушния транспорт. Обслужването на въздушния трафик е един от основните компоненти на функцията за задоволяване на търсенето. Нивото на обслужване за потребителите на транспортни услуги е променлива, която пряко влияе върху търсенето. Следователно, колкото по-високо е нивото на обслужване на превоза на авиокомпанията, толкова по-голямо е търсенето на

нейния превоз. Но повишаването на нивото на обслужване изисква увеличаване на разходите. Следователно ръководството на авиокомпанията, трябва да намери оптималното съотношение между нивото на обслужване и икономическите фактори, свързани с услугата. По този начин, ако една авиокомпания иска да намали разходите за обслужване, тя трябва да вземе предвид колко ще бъде намалено нивото на обслужване. Но за да поддържа търсенето на същото ниво, като същевременно намалява нивото на обслужване, авиокомпанията трябва да намали цената на транспорта. В тази връзка основната задача е да се определи редовността на съотношението на икономическите фактори на обслужването и търсенето на транспорт.

Последователно са разгледани препоръки за подобряване на пътниците на летището и на борда на самолета.

Наземното обслужване на пътници на летищните терминали се състои от два сегмента:

- ✓ обслужване на летището на излитане
- ✓ обслужване на летището след пристигане.

Дейностите, извършвани на терминала, включват директно обслужване на пътниците, предлагане на допълнителни услуги за пътниците и оперативни функции, предоставени от авиокомпанията.

Директното обслужване на пътниците, включва операции, извършвани на терминала за удобство на пътниците и непряко свързани с работата на авиокомпанията. Тези операции обикновено се делят на търговски и нетърговски.

Търговските услуги, за разлика от тях, са потенциално печеливши. Те не се отнасят към транспортните функции на летището и са услуги, които се извършват по желание на пътника. В по-големите големите пътнически терминали се предоставят и нетърговски услуги, като настаняване в хотел; информация за полети и обща информация за летището; колички за багаж; помещение за съхранение на багаж в автоматични шкафчета; указателни знаци; места за сядане; тоалетни, детски стаи и възможности за обмяна на валута; стаи за почивка; поща и др.

Пътнически услуги, предоставяни от авиокомпаниите са в рамките на пътническия терминал, повечето от операциите обикновено се извършват изцяло от авиокомпаниите или техните агенти. Тези операции включват: информационно обслужване на авиокомпаниите; резервация и доставка на билети; контрол и съхранение на багаж;

товарене и разтоварване на багаж от самолета; доставка и събиране на багаж; салонно оборудване за пътници.

Оперативни функции, предоставени от авиокомпанията – това е основна задача, свързана с функционирането на терминала, за да се осигури точно време на заминаване. С това са свързани следните операции: зареждане на самолети; почистване на самолети; диспечерно обслужване на полетите (планиране на полета; определяне на масата и баланса на въздухоплавателното средство; инструктаж на полетния екипаж; времетраене на полета);

При обслужване на заминаващи пътници, служителите на транспортната организация извършват операции по регистрация на пътници за полети, регистрация на багаж, превоз на пътници до самолета и качване на самолета.

Технологичният процес за обработка на багажа е основен елемент от изживяването на пътниците и е от решаващо значение за безпроблемната работа на авиокомпаниите на летището и подобряване на качеството на транспортната услуга.

Системите за обработка на багажа, трябва да могат да сортират голям брой багажи бързо и с висока степен на надеждност.

Качване на пътници на борда на самолета. Качването на самолета се извършва през въздушния мост или с помощта на автобуси и започва, когато самолетът е готов.

Обслужване на пътници при пристигане на летището на дестинацията, също е важна част от изживяването на пътниците по време на пътуването и фактор за подобряване на качеството на услугата. При обслужване на пристигащи пътници се извършват операции по слизане на пътници от самолета, придвижването им до мястото на вземане на багажа, гранична, митническа проверка и др. при международни полети. Предвид, транспортната умора по време на полета, не трябва да се допуска пътниците да прекарват по-дълго време от регламентираното, в чакане на багажа. За целта ръководството на летището и авиокомпаниите трябва да работят в тясно сътрудничество за предварително разработване на процедури, свързани с обработване на потока от пристигащи пътници и багаж. Опростените процедури за митнически контрол, също са от значение за подобряване на качеството на обслужване.

Обслужването на пътниците в самолета, зависи изцяло от стюардесите и започва от момента на качване на пътниците във въздухоплавателното средство и приключва след слизането на самолета и излизането на последния пътник. През цялото това време стюардесите, трябва да бъдат на разположение на пътниците и да не ги оставят без

УПРАВЛЕНСКИ ПОДХОДИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА ПЪТНИЧЕСКИЯ ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ

внимание и надзор. Качеството на обслужване на борда на самолета и изживяването на пътниците до голяма степен зависи от професионализма, чувството за отговорност, съпричастност и вежливост на стюардесите

Мерки за осигуряване на авиационна сигурност на летищата се извършват от службите за авиационна сигурност на летища, които са натоварени със специални законови задачи. Те са длъжни да вземат мерки за осигуряване на авиационната сигурност и елиминирание на възможността за нелегален превоз на оръжия, боеприпаси, взривни, радиоактивни, отровни, запалими вещества и други опасни предмети и вещества на ВС и въвеждане на специални предпазни мерки при разрешаване на транспортирането им.

За тази цел се извършва обстойна пред полетна проверка за навременното откриване, предотвратяване и потискане на опити за влизане в самолети с оръжия, боеприпаси, експлозивни, запалими, отровни, радиоактивни и други опасни предмети и вещества, които могат да бъдат използвани за увреждане на здравето на пътниците, членове на екипажа на въздухоплавателно средство, застрашаващи безопасността на полета на въздухоплавателно средство или могат да причинят друго извънредно произшествие, както и предотвратяване на нелегален превоз на опасни предмети и вещества, забранени за превоз във въздушния транспорт при условията за авиационна сигурност. Пред полетната проверка се извършва след регистрация на пътници, санитарен и карантинен, ветеринарен, фитосанитарен контрол, а при извършване на международни полети, освен това след граничен, митнически, имиграционен и друг контрол.

Като съществена част от предприеманите мерки за осигуряване на авиационна сигурност на летищата е инспекцията, след полета, в зоната за вземане на багажа. Надеждността на проверките и качеството на обслужване на пътниците се осигуряват от: оптимално разположение на контролни зони и пунктове за контрол в сградите на пътническите терминали и технически и специални средства в тях; създаване на условия за комфортно настаняване на пътниците, работа на персонала и удобно изпълнение на контролните процедури; спазване на работните условия и процедурите за поддръжка на техническо и специално оборудване.

Мерки за осигуряването на безопасност на полетите. Безопасността на полетите, като част от мерките, насочени за подобряване на качеството на обслужването на пътниците във въздушния транспорт, включва изискванията за максимална гаранция за

липса на полетни произшествия, както и причиняване на щети на пътници и щети към полезния товар, свързан с предпоставките за полетни произшествия. Представени са конкретни действия в тази посока.

В много авиокомпаниии по света маркетинговата система включва отдели за оценка и планиране на качеството на обслужването, тъй като броят на привлечените пътници и клиентела зависи от качеството на услугата.

На последно място в тази глава е представено апробационно изследване на методическия модел. Авиокомпанията подбрана за обект на пробационното методическо указание е лидер сред останалите компании във въздушния транспорт. В дисертационния труд е разгледана възможността за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите, чрез повишаване на качеството на предоставяните услуги. Прави се оценка на конкурентоспособността на база тази авиокомпания по всички показатели представени в алгоритъма в част първа на трета глава.

Като ключови изводи в трета глава могат да бъдат обособени следните заключения:

- Методическите подходи за оценка на конкурентоспособността на авиокомпанията се основават на анализ на пазарните условия и включват основните характеристики на услугите на въздушния транспорт, като начални показатели;
- Отчитайки световните тенденции, конкурентоспособността на услугите на авиокомпанията се разглеждат в контекста на подобряване на нейните качествени характеристики със стабилна тарифна политика. Препоръчително е да се разгледат услугите на авиокомпанията с разпределението на основни, съпътстващи, допълнителни и поддържащи. Всеки от тези компоненти се характеризира със свой собствен набор от показатели, за качество;
- Измерените показатели за качество на услугите позволяват да се получи визуално представяне на ефективността и резултатите от дейността на авиокомпанията, да се оцени конкурентоспособността на нейните услуги и да се допринесе за най-пълното задоволяване на изискванията на потребителите, което гарантира засилване на конкурентоспособността на компанията и на нейната позиция на пазара на услуги за въздушен транспорт“;

УПРАВЛЕНСКИ ПОДХОДИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА ПЪТНИЧЕСКИЯ ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ

- Проследяването на нивото на качеството на услугата с цел подобряването му в момента се счита за една от най-важните стратегически задачи за управлението на всяка авиокомпания;
- За да се оцени качеството на услугите на авиокомпанията, е препоръчително да се изчислят частни показатели за качество, като се вземат предвид коефициентите на тежест на тяхната значимост и да се определи интегрален индикатор, който позволява да се натрупат всички компоненти на качеството с най-цялостно отчитане на качествените резултати от отделните дейности;
- Редовният анализ на стойностите на интегралния индикатор за качество на услугата и неговите отделни компоненти, дава възможност да се идентифицират „тесни места“ и нежелани отклонения, да се идентифицират наличните резерви за подобряване на качеството на услугата и да се оптимизира работата на авиокомпанията в условията на повишена конкуренция;
- Формулирана е концепция на стратегия за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите, извършващи пътнически транспортни услуги на регионалния и на международния транспортен пазар.
- Предложени са практически препоръки, които ще допринесат за по-бързо да преодолеем на негативната ситуация, предизвикана от последиците от COVID-кризата, а също така и да увеличат границата на стабилност на дейността на авиокомпаниите.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключението се обобщават постигнатите резултати, получени при разработването на дисертационния труд. Въз основа на това се формулират основните изводи.

III. СПРАВКА ЗА ПРИНОСИТЕ В ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Научни приноси на дисертационния труд:

✓ Дисертационният труд предоставя цялостна теоретична рамка за разбиране на факторите, които влияят върху конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт. Тя навлиза в концепциите за системите за управление на качеството, критериите за качество на транспорта, глобализацията и управлението на кризи, като предлага цялостно разбиране на тези аспекти в контекста на конкурентоспособността на авиокомпаниите;

✓ Анализирайки развитието на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт в различни региони, включително Африка, Азиатско-тихоокеанския регион, Близкия изток и Северна Америка, проучването допринася за по-доброто разбиране на регионалните различия и динамиката в отрасъла. То хвърля светлина върху уникалните предизвикателства и възможности, пред които са изправени авиокомпаниите в различните части на света;

✓ В дисертационния труд се разглежда въздействието на кризата с пандемията COVID-19, върху конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт в световен мащаб и конкретно в Европа. Изследването разширява съществуващата литература, като дава представа за значителните предизвикателства, пред които са изправени авиокомпаниите по време на пандемията, и за дългосрочните им последици за отрасъла.

Приложни приноси на дисертационния труд:

✓ Изследването предлага практически управленски подходи за повишаване на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт. Методологическите препоръки за оценка на конкурентоспособността на авиокомпаниите, концепцията за разработване на стратегия и препоръките за подобряване на качеството на пътническото обслужване, предоставят конкретни действия и насоки, които могат да бъдат приложени от заинтересованите страни в отрасъла;

✓ Изводите от изследването предоставят ценни сведения за авиокомпаниите при вземането на стратегически решения за поддържане и повишаване на тяхната конкурентоспособност. Анализът на развитието на нискотарифните авиокомпани и

**УПРАВЛЕНСКИ ПОДХОДИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА ПЪТНИЧЕСКИЯ
ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ**

влиянието на глобализацията и кризисните ситуации дава възможност на авиокомпаниите да формулират ефективни стратегии за устойчив растеж и дългосрочен успех;

✓ Чрез разглеждане на теоретичните аспекти и анализ на съвременни тенденции дисертационния труд допринася за идентифицирането и разпространението на най-добрите практики в индустрията и е полезен ресурс за авиокомпаниите, специалистите в бранша, политиците и изследователите, които търсят иновативни идеи и подходи за повишаване на конкурентоспособността на пътническия въздушен транспорт.

IV. СПИСЪК НА ПУБЛИКАЦИИТЕ ПО ТЕМАТА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Гаджев, П., (2018), „Особености на системата за маркетингова дейност на транспортните предприятия“, Научно списание „Механика Транспорт Комуникации“, том XVI, бр. 3/1, 2018, ISSN: 1312-3823 (print), ISSN: 2367-6620 (online), статия 1627, стр. III-83 - III-89

Гаджев, П., (2018), „Корпоративен имидж и стил на транспортната фирма“, Научно списание „Инфраструктура и комуникации“ на факултет „Икономика на инфраструктурата“ – УНСС, год. VIII, ноември 2018, кн. 13, стр. 68 – 73, ISSN: 1314 – 0930

Цветкова, С., Гаджев, П., (2021), „Ефектът от пандемията COVID – 19 върху нискотарифните авиопревозвачи в Европа“, научна конференция, „Предизвикателства и перспективи в развитието на железопътния транспорт в България“, сборник с доклади, Издателски комплекс на УНСС, София, 2021, стр. 25-36