

Analiza procesu obsługi klienta w porcie lotniczym Kraków Balice

Liczba stron: 84

Nazwa Szkoły Wyższej: GWSH

Rodzaj pracy: magisterska

Rok oddania: 2013

Zawartość pracy:

Spis treści

Wstęp 2

Rozdział I. Znaczenie transportu lotniczego 5

1.1. Podstawowe pojęcia związane z transportem lotniczym 5

1.2. Charakterystyka transportu i jego funkcje 8

1.3. Ekonomia transportu lotniczego 12

1.4. Struktura polskich lotnisk 15

Rozdział II. Istota i proces obsługi klienta 18

2.1. Pojęcie i znaczenie obsługi klienta w logistyce 18

2.2. Elementy obsługi klienta 25

2.3. Strategie obsługi klienta 28

2.4. Efektywna obsługa klienta 32

Rozdział III. Charakterystyka portu lotniczego Kraków – Balice 38

3.1. Główne porty lotnicze w kraju 38

3.2. Budowa i charakterystyka portu lotniczego Balice 41

3.3. Przewoźnicy lotniczy operujący w Polsce 43

3.4. Wybrane problemy transportu lotniczego w Polsce i na świecie 50

Rozdział IV. Badanie obsługi klienta w porcie lotniczym Kraków-Balice 58

4.1. Analiza diagnostyczna poziomu obsługi klienta 58

4.2. Analiza obsługi klienta w porcie lotniczym Kraków-Balice 62

4.3. Perspektywy rozwoju polskich lotnisk 74

Zakończenie 78

Bibliografia 79

Spis tabel 81

Spis rysunków 81

Spis załączników 82

WSTĘP

Termin „obsługa klienta” jest w naukach o zarządzaniu pojęciem interdyscyplinarnym odnosi się on do marketingu, logistyki i finansów. Powoduje to, że nie istnieje jedno uniwersalne rozumienie obsługi klienta, lecz różne jej interpretacje w zależności od dyscypliny. Określeniem najbardziej pojemnym wydaje się definicja, według której „obsługa klienta to wszystko to, co nie jest produktem ani ceną, a co jest źródłem dodatkowej satysfakcji dla klienta”. Jeśli natomiast idzie o wyjaśnienie terminu „logistyczna obsługa klienta”, dodatkowa trudność polega na tym, że liczba podmiotów w danym łańcuchu dostaw determinuje liczbę możliwych jego interpretacji.

Logistyczna obsługa klienta postrzegana jest jako zdolność zaspokajania wymagań oraz oczekiwań klientów, głównie co do miejsca i czasu zamawianych dostaw, przy wykorzystaniu wszystkich dostępnych form aktywności logistycznej, w tym transportu, magazynowania, zarządzania zapasami, informacją oraz opakowaniami. Stanowi jeden z najważniejszych elementów strategii firmy. Kompleksowy program obsługi klienta powinien zawierać trzy grupy elementów: przedtransakcyjne – mające na celu przygotowanie organizacji do obsługi klienta, transakcyjne – dotyczące bezpośredniego kontaktu klienta z firmą oraz sprawnego przeprowadzenia transakcji zgodnie z jego wymaganiami oraz potransakcyjne – pozwalające firmie na dalszy kontakt z klientem.

Przedmiotem pracy jest charakterystyka logistycznej obsługi klienta oraz charakterystyka podstawowych środków pracy wykorzystywanych w transporcie lotniczym jakimi są samoloty. Omówienie Rozwój podstawowego elementu infrastruktury punktowej transportu jakim jest port lotniczy. Badanym podmiotem jest Międzynarodowy Port Lotniczy im. Jana Pawła II w Krakowie. Dokonana analiza poziomu obsługi klienta przedstawiona została za pomocą ankiety.

Zakres czasowy pracy obejmuje dwa okresy. Pierwszy okres to rok 1903, w którym zapoczątkowany został transport lotniczy, dzięki odbyciu pierwszego udanego lotu przez braci Wrighta aż do czasów współczesnych, na przestrzeni których, pokazano rozwój transportu lotniczego. Drugi okres obejmuje natomiast działalność Międzynarodowego Portu Lotniczego Kraków-Balice.

Celem pracy jest przedstawienie istoty logistycznej obsługi klienta transportu lotniczego na podstawie portu lotniczego Kraków-Balice, oraz określenie możliwości jego rozwoju. Praca zawiera opis transportu lotniczego w Polsce, charakterystykę niezbędnej infrastruktury, linii lotniczych działających na rynku. W opracowaniu w sposób szczególny zostały przedstawione problemy funkcjonujących na polskim rynku linii lotniczych, oraz sposobów ich rozwiązywania. Opisane zostały wszystkie kwestie związane z logistyczną obsługą klienta na rynku lotniczym.

Praca została napisana na podstawie różnorodnych pozycji bibliograficznych, wśród pozycji znalazły się pozycje: książkowe, artykułowe, akty prawne oraz materiały internetowe. Treść teoretyczna została opracowana na podstawie książek i specjalistycznych czasopism. Zagadnienia praktyczne zostały natomiast opracowane na podstawie statystyk zamieszczonych na witrynie internetowej Portu Lotniczego Kraków-Balice oraz statystyk podanych przez Urząd Lotnictwa Cywilnego. Realizację celu pracy ułatwi analiza zagadnień zawartych w czterech rozdziałach.

Praca składa się z czterech rozdziałów. Pierwszy rozdział zawiera ogólny opis poszczególnych gałęzi transportu, ze szczególnym uwzględnieniem transportu lotniczego. W rozdziale scharakteryzowano funkcje transportu przedsiębiorstw lotniczych, organizacje międzynarodowe oraz przedstawiono strukturę lotniska. Wyjaśniono i przedstawiono szereg definicji i pojęć związanych z transportem lotniczym. Podano różnorodne klasyfikacje i podziały transportu lotniczego.

W drugim rozdziale opisano charakterystykę obsługi klienta, poszczególne jej poszczególne elementy. Przedstawiono strategię obsługi. Scharakteryzowano szczegółowo efektywną obsługę klienta, przedstawiono także poszczególne jej elementy.

Rozdział trzeci koncentruje się głównie na charakterystyce portu lotniczego Kraków-Balice. W rozdziale opisano główne porty lotnicze. Dokonano analizy

ruchu lotniczego w Polsce. Zestawiono także głównych udziałowców działających w krakowskim Porcie Lotniczym. Dokonano charakterystyki pod względem technicznym budowy portu lotniczego. Sporządzono zestawienie największych przewoźników działający w polskich portach lotniczych. Na końcu przedstawiono informację dotyczące głównych problemów występujących w transporcie lotniczym w Polsce. W opracowaniu w sposób szczególny zostały przedstawione problemy funkcjonujących na polskim rynku linii lotniczych, oraz sposobów ich rozwiązywania.

Rozdział czwarty ma w dużej mierze charakter badawczy. Podjęto próbę analizy obsługi klienta na podstawie Portu lotniczego Kraków-Balice. W dalszym fragmencie pracy opisano perspektywy rozwoju lotnisk w Polsce oraz polskich przewoźników lotniczych. W końcowej części rozdziału oceniono logistyczną obsługę klienta na podstawie portu lotniczego Kraków-Balice. Została dokonana diagnostyka poziomu obsługi klienta. Wyniki badania ankietowego zostały poddane krótkiej analizie i omówieniu. Zebrany materiał posłużył do ustalenia, na jakim poziomie jest obecnie obsługa klienta w badanej organizacji, jakie są oczekiwania klientów oraz jakie można wprowadzić usprawnienia, aby port lotniczy był w pełni przyjazny klientowi. W rozdziale tym zaprezentowano także wyniki przeprowadzonych badań oraz szereg wniosków, umożliwiających zaproponowanie pewnych usprawnień.

To jest gotowa, obroniona praca. Gdyby chcieli Państwo zlecić napisanie zupełnie nowej pracy, to zapraszamy na stronę [pisanie prac](#) - sprawdzony serwis!