

ANOTĀCIJA

Vairas Gromules promocijas darba tēma „Autoostas pakalpojumu kvalitātes monitoringa sistēma pasažieru loģistikā centra koncepcijas realizācijai multimodālā transporta sistēmā”. Zinātniskā vadītāja – inženierzinātņu doktore, profesore Irina Jackiva.

Darbā parādīti pētījuma rezultāti pasažieru termināla pārvaldības un adaptētības paaugstināšanā, balstoties uz Rīgas starptautiskās autoostas piemēra, nodrošinot sniegto pakalpojumu kvalitātes paaugstināšanu un ieviešot jaunus lēmumu pieņemšanas atbalsta instrumentus uz termināla informācijas sistēmas (IS) bāzes.

Darbā veikta faktoru sistematizācija, kuri ļauj ieviest loģistikā centra koncepcijas piemērošanu attiecībā uz pasažieru termināla darbību. Īpaši akcentēta termināla IS funkcionalitātes paplašināšana ar mērķi tālāk attīstīt pasažieru loģistisko centru, t.i., integrējot to multimodālā pasažieru pārvadājumu tīklā, veidojot virtuālo loģistikas centru („virtuālo autoostu”) un pilnveidojot loģistikas pakalpojumu sniegšanas sistēmas.

Darbā izskatītas pieejas pasažieru pakalpojumu kvalitātes novērtēšanai un piedāvāta termināla sniegto pakalpojumu kvalitātes monitoringa sistēma, kura balstās gan uz objektīviem, gan subjektīviem datiem. Darbā piedāvāta transporta pakalpojuma drošuma analīzes metodika, kura iekļauj punktualitātes indeksa aprēķinu un analīzi autobusu kustībai.

Ir izstrādāta aptauju un izpētes metodoloģija, lai iegūtu subjektīvus datus par pakalpojumu kvalitātes novērtējumu. Darbā izstrādāts priekšrocību kritēriju noteikšanas modelis, kuri ietekmē klientu transporta veida izvēlē, multimodālā transporta sistēmā, ja ir alternatīva. Izstrādāts kvalitātes integrālais indikators (KII) uzbūves algoritms autoostas sniegtajiem pakalpojumiem. Nodemonstrēta iespēja kā izmantot izstrādāto pieeju pakalpojumu kvalitāti būtiski ietekmējošo faktoru noteikšanai, balstoties uz Rīgas starptautiskās autoostas klientu aptaujām.

Visi izstrādātie modeļi un metodikas ir aprobēti, izmantojot Rīgas starptautiskās autoostas reālus datus. Pamatojoties uz veikto analīzi un datiem par pakalpojumu kvalitātes kritiskajiem faktoriem, izstrādāta pasažieru termināla attīstības analīzes un plānošanas metodoloģija, izmantojot imitācijas modelēšanu projektēšanas stadijā.