

СТРАТЕГІЯ АВІАКОМПАНІЇ - “УПРАВЛІННЯ ЧЕРЕЗ ЯКІСТЬ”

Постановка проблеми. Цивільна авіація в умовах глобалізації світової економіки стає важливим елементом інтеграції України до сучасної системи європейської спільноти. Авіаційна галузь належить до базових, стратегічно важливих секторів економіки України, тому якісне та стабільне функціонування повітряного пасажирського транспорту, забезпечує повноцінний розвиток економіки регіонів і країни в цілому. Аналіз сучасного стану системи управління якістю авіаційної галузі, вироблення і застосування нових наукових підходів щодо можливого її поліпшення вбачаються достатньо актуальними.

Аналіз останніх досліджень. Вивченням та дослідженням проблем розвитку якості управління займаються такі українські науковці, як П.Каліта, О.Поляков, Н.Тарнавська, М.Шаповал, М. Чередниченко та інші. Також зарубіжні науковці, такі як М.Бест, Е.Демінг, Дж.Джуран, А. Робертсон, О.Уільямсон, А.Фейгенбаум, та інші.

Завданням дослідження є вивчення особливостей використання системи управління якістю на авіапідприємствах, що дозволять підвищити не лише конкурентоспроможність підприємства, але і авіаційну галузь в цілому.

Виклад основного матеріалу. Рівень задоволення споживачів і прибутковість компанії тісно пов'язані з якістю товару і послуг. Високий рівень якості дає в результаті більш повне задоволення, одночасно забезпечуючи більш високі ціни і, найчастіше, менші витрати. Підвищення якості продукції значною мірою визначає виживаність підприємства в умовах ринку, темпи технічного прогресу, впровадження інновацій, зростання ефективності виробництва, економію всіх видів ресурсів, що використовуються на підприємстві.

Якість товару і послуг є найважливішими показниками діяльності підприємства. У сучасних умовах конкуренція між підприємствами орієнтується лише на якість своєї продукції.

Реалізація сучасних ідей в сфері якості та побудови процесів підприємства у відповідності до вимог споживача досягається, в першу чергу, із побудови системи управління якістю та її впровадження на підприємствах.

Розробка системи якості в основному полягає в тому, щоб спочатку з урахуванням рекомендацій стандартів ISO визначити склад необхідних функцій системи якості, а потім визначити структури, що виконують або будуть виконувати ці функції.

Під системою якості розуміється сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю.

Щоб управління якістю було можливим, усі «вхідні» стандарти якості, процеси, процедури й інструкції повинні бути ясно описані персоналом організації й включені до відповідної документації. Відповідальність за розробку «вхідних» стандартів якості, процесів, процедур і інструкцій несуть лінійні керівники. Відповідальність за дотримання процедур і інструкцій несе персонал організації [2].

Сьогодні авіаційні послуги кожної авіакомпанії України, що бажає вийти на світовий ринок, повинні відповідати вимогам стандартів Міжнародної організації по стандартизації (ISO). Крім того, надання авіаційних послуг у Європейському повітряному просторі спричиняє необхідність виконання українськими авіакомпаніями Спільних

авіаційних вимог (JAR), розроблених Спільною авіаційною адміністрацією (JAA) та Європейським агентством по безпеці авіації (EASA).

Впровадження в діяльність авіакомпанії вимог Спільної авіаційної адміністрації та Європейського агентства по безпеці авіації до комерційних експлуатантів повітряних суден JAR-OPS 1 дозволить реалізувати наступні цілі [5]:

- пошук шляхів підвищення якості послуг, їх безпеки і надійності;
- більш повне задоволення очікувань і вимог клієнтів авіакомпаній;
- підвищення ефективності системи управління робочих процесів та переобладнання і модернізація авіаційної техніки;
- більш повне використання потенціалу авіакомпанії;
- створення продуктивної культури якості наданих послуг;
- навчання, підвищення кваліфікації та поліпшення мотивації персоналу.

Відповідно до вимог JAR-OPS 1, керування якістю повинне поширюватися на ту частину авіакомпанії, яка безпосередньо забезпечує льотну й наземну експлуатацію, технічне обслуговування й підготовку екіпажів. У цій області система якості контролює тільки ті стандарти, процеси, процедури й інструкції, які забезпечують відповідність вимогам авіаційної влади. Потенційні можливості авіакомпанії використовуються при цьому не повністю, що обмежує її конкурентоспроможність.

За рішенням вищого керівництва авіакомпанії, керування якістю може поширюватися на всю організацію – філософія TQM. У цьому випадку, система якості поширюється на всі стандарти, процеси, процедури й інструкції, які забезпечують відповідність цілям і пріоритетам організації й вимогам усіх споживачів.

В авіаційній сфері можна виділити три основні тенденції загального управління якістю:

- технічне обслуговування;
- управління процесами;
- обслуговування пасажирів [4].

Авіакомпанія “ЮТейр – Україна”- українська компанія і на сьогоднішній день є лідером внутрішніх перевезень в Україні. Найбільша частка виконаних рейсів припадає на внутрішню програму польотів - 47,3 % від загальної кількості, що дозволило зберегти лідируючі позиції на ринку України. Коефіцієнт зайнятості пасажирських крісел в 2013 році склав 84 %, проти 78 % в 2012 році [1].

Досягнуті показники виробничої діяльності є результатом стрімкого розвитку авіакомпанії. При цьому забезпечено високий рівень безпеки польотів, поліпшено пропонуваній продукт і розширено географію польотів.

Авіакомпанія при здійсненні авіатранспортної діяльності прагне до максимальної відкритості та прозорості і ставить за мету досягнення якісно нового рівня обслуговування клієнтів і збереження позиції сучасного, першокласного, конкурентоспроможного авіаційного оператора.

В АК “ЮТейр – Україна” для того, щоб домогтися стабільного поліпшення результату діяльності компанії, була розроблена така система управління ресурсами діяльністю персоналу і компанії в цілому, яка враховує потреби всіх зацікавлених сторін і постійно підтримується в робочому стані. Система управління через якість, впроваджена в авіакомпанію включає в себе виявлення окремих бізнес-процесів, організацію взаємозв'язків між ними і керування всіма процесами як єдиною системою для вдосконалення операційної діяльності авіакомпанії. Системний підхід до управління компанією значно підвищує результативність та ефективність у досягненні поставленої мети і стратегії (рис. 1.).



Рис. 1. Система управління якістю авіакомпанії “ЮТейр – Україна”

Прийнята стратегічна концепція “Управління через якість” заснована на вимозі міжнародного стандарту ISO 9001-2008 і містить стратегію компанії, цілі і завдання у сфері якості. Досягнення поставлених цілей, результативність та ефективність діяльності компанії постійно оцінюється керівництвом на підставі збалансованої системи показників, що характеризують діяльність авіакомпанії за чотирма основними напрямками:

- фінансові результати;
- відносини з клієнтами;
- внутрішня організація діяльності;
- інновації та розвиток персоналу.

В основі стратегічної концепції “Управління через якість” в авіакомпанії лежать основні напрямки:

- пасажир - управління взаємовідносинами з клієнтами є частиною бізнес стратегії компанії, метою якої є створення розвитку і зміцнення відносин з клієнтами, підвищення його задоволеності;

- безпека - розробка, впровадження і розвиток стратегії, систем і методів управління, а також відповідних процесів для того, щоб всі клієнти і весь персонал компанії були впевнені в тому, що діяльність повністю відповідає високому рівню безпеки польотів.

- персонал - забезпечення достатньої кількості кваліфікованих і навчених фахівців для реалізації стратегії та політики в галузі безпеки польотів;

- компанія - застосування ефективної системи управління якістю з метою досягнення найвищих стандартів і показників безпеки.

Висновки. Для підвищення рівня конкурентоспроможності авіапідприємства на ринку авіа послуг необхідно залучитися до проходження міжнародного аудиту експлуатаційної безпеки IOSA, розроблена IATA на предмет вивчення безпеки польотів, яка пов'язана з технічною та льотною експлуатацією, наземним обслуговуванням, вантажними перевезеннями та організацією управління компанією.

В результаті позитивного проходження акредитації компанії видається сертифікат IOSA, який засвідчує про те, що підприємство відповідає вимогам державної Програми авіаційного партнерства для іноземних авіакомпаній.

Присутність авіакомпанії в реєстрі IOSA сприймається галузевим співтовариством як кращий доказ безпеки її операційної діяльності. Системи управління безпекою, особливо корисні для компанії, яка сприймає IOSA як спосіб оцінити, наскільки продумано і комплексно забезпечена безпека у всіх процесах авіакомпанії: як ідентифікуються, оцінюються і мінімізуються ризики, як здійснюється управління ними, як застосовуються інші фундаментальні технології підвищення безпеки польотів.

Тому для авіакомпанії "ЮТейр –Україна" участь у програмі IOSA є надійним засобом підвищення власної безпеки, що вкрай важливо для розвитку міжнародного партнерства, а також, для збереження довіри з боку пасажирів і учасників ринку.

Анотация

У статті висвітлено теоретичні питання організації системи якості, особливості управління якістю в авіакомпанії, запропоновано процедуру проходження міжнародного аудиту для авіакомпанії "ЮТейр –Україна".

Ключові слова: якість, система якості, міжнародний стандарт, авіапідприємство, авіакомпанія, безпека польотів.

Аннотация

В статье освещены теоретические вопросы организации системы качества, особенности управления качеством в авиакомпании, предложена процедура прохождения международного аудита для авиакомпании "ЮТэйр-Украина".

Ключевые слова: качество, система качества, международный стандарт, авиапредприятие, авиакомпания, безопасность полетов.

Annotation

The article deals with theoretical questions of the organization of quality system, the quality management in airlines, the procedure of international audit proposed for UTair-Ukraine airline.

Keywords: quality, quality system, international standard, airline, airline, flight safety.

Список використаних джерел:

1. Підсумки діяльності авіаційної галузі України за 2013 рік [Електронний ресурс]: <http://www.avia.gov.ua>

2. Плоткін Я.Д. Виробничий менеджмент. Навчальний посібник; Збірник вправ / Я.Д. Плоткін, І.Н. Пащенко. — Л.: Державний університет "Львівська політехніка" . — 1999. — 258 с.

3. Покропивний С. Ф. Підприємництво: стратегія. Організація, ефективність. Навчальний посібник / С.Ф. Покропивний, В.М. Колот. — К.: КНЕУ . — 1998. —352 с.
4. Смирнов Н.Н. Современные проблемы технической эксплуатации воздушных судов. Учебное пособие / Н.Н. Смирнов, Ю.М. Чинючин. — М.: МГТУГА. — 2008. —96 с.
5. Щодо забезпечення впровадження системи Спільних авіаційних вимог Європейського Союзу (JAR-FCL 1,2,4 JAR-OPS 1,3). — Офіц. вид. — К.: Міністерство транспорту, 2007. — №189. — (Нормативний документ Міністерства транспорту. Наказ).