

ФОРМУВАННЯ МОДЕЛІ ВИМІРЮВАННЯ ЯКОСТІ У СФЕРІ АЕРОПОРТОВИХ ПОСЛУГ

У нашій статті репрезентовано модель взаємодії факторів, що впливають на готовність авіакомпаній користуватися послугами аеропортів. Ця модель спрямовує увагу на споживче сприйняття якості послуг і цін. Для підвищення сприйняття якості авіапослуги слід ретельно стежити за такими критеріями споживчої оцінки, як надійність, здатність швидко реагувати на потреби авіакомпанії та інше. Обґрунтовано результати проведеного дослідження і надано рекомендації з їх практичного застосування.

Ключові слова: *якість авіапослуг, критерії якості авіапослуг, модель вимірювання якості, критерії споживчої оцінки.*

JEL classification codes: P34, G18, D14

Як відомо, послуги володіють специфічними особливостями: нематеріальністю, гетерогенністю. Підвищення продуктивності необхідне для ефективного контролю над рівнем витрат.

Сьогодні перспективи розвитку світового, а значить – і українського ринку авіаперевезень, пов'язані з інтеграцією світового бізнесу, структуризацією, підвищенням ефективності та фінансової стабільності авіакомпаній. Скорочення кількості авіакомпаній, консолідація бізнесу створюють економічні умови розвитку компаній всіх видів власності. Тому підвищення конкурентоспроможності – це необхідна умова для успішної інтеграції України в світову індустрію авіаперевезень. А отже, для майбутнього розвитку та для підтримки високих темпів зростання українським компаніям необхідно дотримуватися якості авіаперевезень на тому ж рівні, що і якість послуг їх світових конкурентів при збереженні середньоринкових тарифів.

Виявилося, що сприйняття цін і індивідуальність клієнтів також безпосередньо впливають на показник їх утримання. Більше того, було проведено спостереження за тим, як сприйняття ціни і індивідуальність послаблює залежність між сприйняттям якості послуг та утриманням клієнтів. Лінійної залежності між інертністю клієнтів і ступенем їх готовності продовжувати користуватися послугами однієї і тієї ж компанії встановлено не було. Більше того, інформаційні дані свідчать про те, що інертність клієнтів – порівняно нестабільний емоційний стан, і покладатися на нього, прагнучи зберегти клієнтів, досить ризиковано.

Питання якості аеропортних послуг складають комплекс важливих і актуальних проблем, вирішенню яких були присвячені наукові дослідження Артамонова Б. В., Ашфорд Н., Блохіна В. І., Громова Н. Н., Діброви Г. С., Єлагіна В. Т., Інюшина В. П., Кліфтона А. М., Кнатсько В. М., Лебедева В. І., Петухова Г. І., Русінова І. Я., Яшкін А. Р.

Питаннями управління якістю послуг займалися Г. Г. Азгальдов, А. В. Гличев, Е. У. Демінг, Дж. М. Джуран, К. Ісікава, Е. М. Карлик, Ф. Б. Кросбі, В. П. Панов, А. В. Фейгенбаум, А. Шухарт. Однак проблема кількісної

оцінки якості обслуговування з точки зору «час-гроші» досліджена недостатньо.

Враховуючи кон'юнктуру ринку послуг аеропортової інфраструктури, специфіку діяльності господарюючих суб'єктів, слід зазначити, що в сформованих умовах ключовим фактором підвищення конкурентоздатності, а також ефективності функціонування на ринку аеропортних послуг є рівень якості обслуговування. Чинні стандарти надання послуг аеропортової інфраструктури не відповідають сучасним тенденціям ринкової економіки, а також вимогам, що висувуються з боку споживачів. Основними причинами є: значне моральне і фізичне зношення більшості об'єктів аеропортової інфраструктури, низький рівень використання інформаційних технологій, а також інформатизації технологічних процесів.

Основним напрямком формування конкурентних переваг є надання послуг більш високої якості порівняно з конкуруючими аеропортами. Ключовим є надання таких послуг, які б задовольняли та перевершували очікування авіакомпаній, що користуються послугами аеропорту. Очікування авіакомпаній формуються на основі вже наявного в них досвіду та інформації, отриманої з особистих або неособистих каналів.

Мета дослідження – розглянути проблеми створення моделі якості у сфері аеропортних послуг шляхом упровадження методики оцінки рівня якості послуг аеропортової інфраструктури, а також вивчити передовий вітчизняний та зарубіжний досвід у цій галузі.

У механізмі якості послуг повинні бути чітко визначені повноваження, відповідальність і взаємодія всього персоналу аеропорту, що здійснює керівництво, виконання послуг і контроль діяльності, що впливає на якість послуг [1]. Це, зокрема, стосується обслуговуючого персоналу, діяльність якого пов'язана з:

- виявленням і реєстрацією претензій, скарг, рекламаций з боку споживачів послуг;
- проведенням заходів, спрямованих на їх усунення і попередження;
- перевіркою виконання рішень.

Аеропорт безпосередньо бере участь в

обслуговуванні авіакомпаній, висуваючи в міру необхідності в процесі обслуговування нові вимоги. Авіакомпанія сприймає отриману авіапослугу в нерозривному зв'язку з діями обслуговуючого персоналу, з усіма супутніми подіями, враженнями, як єдине ціле, що характеризується поняттям «авіаобслуговування».

Серед найбільш істотних властивостей послуг можна виділити наступні: безпека; швидкість – тривалість очікування; комфорт; повнота – відповідність фактично отриманого обслуговування пропозиціям у рекламі; сумірність ціни і рівня обслуговування – при високому рівні обслуговування споживачів готовий заплатити високу ціну; стабільність – відчуття високої якості, задоволеність поведінкою персоналу – задоволення, випробовуване споживачем від виявленого до нього шанобливого ставлення з боку персоналу [2].

Якість обслуговуючого процесу визначається ступенем придатності послуг, які надають аеропорти для авіакомпаній до повного і своєчасного задоволення запитів авіакомпаній. Специфіка транспортної складової полягає в тому, що надання авіапослуг оцінюється в умовах певного емоційного стану, що залежить від величезної кількості чинників. Все це робить сприйняття якості послуг, які надають аеропорти для авіакомпаній, багато в чому суб'єктивним, залежним від індивідуальних характеристик кожної авіакомпанії.

Розглянемо основні відмінні риси сфери авіапослуг порівняно з матеріальним виробництвом.

1. В аеропортовій діяльності якість однаково важлива в процесі надання послуг і в відношенні результату

обслуговування, що значно ускладнює оцінку якості послуг.

2. Якість обслуговування змінна, оскільки залежить від його сприйняття конкретними споживачами.
3. В процесі надання авіапослуг наявні витрати не тільки виробника, але і споживача, що значною мірою ускладнює процедуру оцінки і управління продуктивністю послуг з точки зору витрат.
4. Варіантів результатів обслуговування може бути декілька, крім того не завжди збільшення об'єму наданих послуг необхідно і достатньо через специфіку аеропортової діяльності.

Об'єктом політики для кожного аеропорту є постійне покращення якості надання послуг для авіакомпаній, яке спрямоване на задоволення авіакомпаній загальними результатами діяльності аеропортів при зберіганні вимог до цих послуг. Кожен аеропорт повинен обов'язково дотримуватися гарантованого рівня якості. Залежно від запитів авіакомпаній до наданих послуг аеропортів, повинна бути розроблена політика управління якістю з урахуванням внутрішньої і міжнародної конкуренції на ринку аеропортів, техніко-економічних процесів авіаційного виробництва, врахування фінансового та іміджевого збитку від низької якості наданих послуг.

На підставі загальних обсягів перевезень пасажирів виконані прогностичні розрахунки по дев'ятьох найважливіших аеропортах України, за вказаними розрахунковими варіантами і експертними оцінками. Результати цих розрахунків наведені у рис.1.

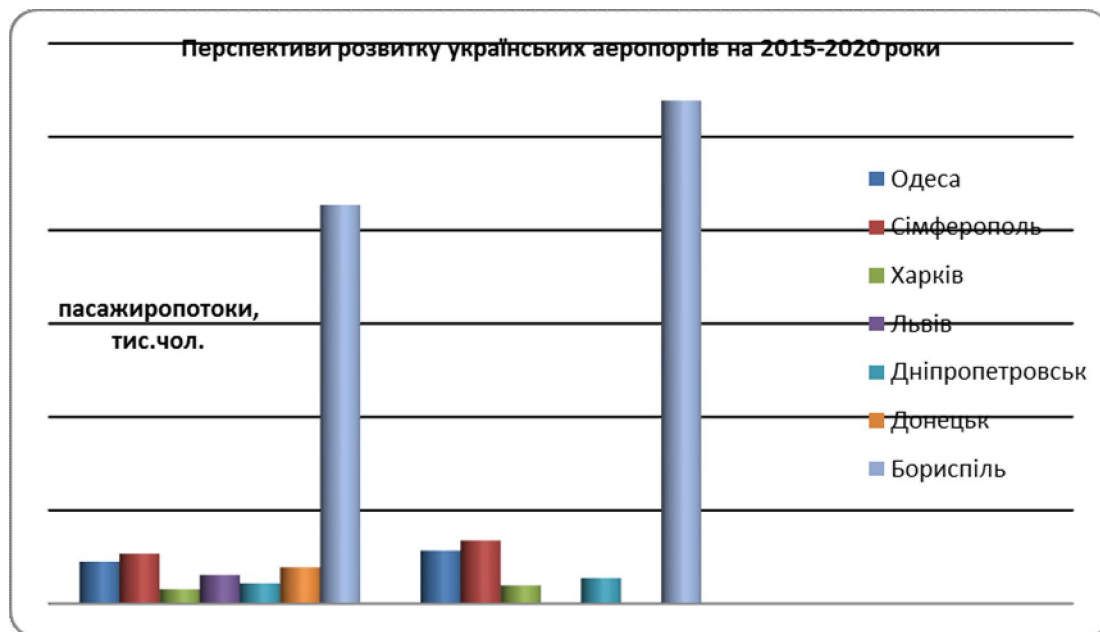


Рис. 1. Перспективи розвитку українських аеропортів на 2015-2020 роки.

Конкуренція – це боротьба за довіру замовника. На транспорті така довіра формується не тільки обсягами і ціною перевезення, але і її якістю (збереження вантажів, зручностями пасажирів, часом доставки), особливо якістю обслуговування, у числі якого швидкість, зручність, рівень надійності, ритмічності поставок або швидкість руху транспортних засобів [3].

Продукція транспорту зі своєю специфікою і особливостями водночас є товаром, головною вимогою до виробника якого є забезпечення високого рівня його

якості.

Зауважимо, що при розробці політики управління якістю аеропортів необхідно дотримуватися таких умов: вироблення перспектив щодо покращення якості наданих послуг, дотримуватися цілей по якості у всьому аеропорту; дотримуватися виконання зобов'язання вищого керівництва в області якості і надавати необхідні кошти для досягнення цієї якості; забезпечувати виконання зобов'язань по якості на всіх рівнях діяльності аеропортів при чіткому управлінні з

боку керівництва, прийняття і впровадження ефективних управлінських рішень в області підтримання діяльності аеропортів; високого рівня сервісу наданих послуг; підвищення якості обслуговування в аеропортах, забезпечення стратегічного розвитку аеропортів.

Відомо, що принципи управління якістю – це всебічне та фундаментальне правило або переконання, що лежить в основі керівництва організацією і в основі її діяльності і спрямоване на довгострокову безперервну роботу по задоволенню потреб споживачів з одночасним урахуванням потреб усіх зацікавлених осіб та організацій. Всього було виділено вісім принципів [Ken Holmes]:

- 1) організація, орієнтована на споживача;
- 2) керівництво;
- 3) залученість працівників;
- 4) підхід, заснований на процесах;
- 5) системний підхід до управління;
- 6) безперервне вдосконалення;
- 7) прийняття рішень на основі фактів;
- 8) взаємовигідні відносини з постачальником.

Розуміючи необхідність підрахунку витрат на забезпечення якості та їх скорочення, вчений А. Фейгенбаум (A. Feigenbaum) у кінці 50-х років запропонував широковідому і застосовувану в усьому світі класифікацію. Він поділив витрати на три категорії.

1-а категорія – превентивні витрати (prevention costs). Витрати на розробку та планування програм, спрямованих на поліпшення якості, на досягнення оптимального рівня контролю та попередження ситуацій, що призводять до виникнення дефектів (невідповідностей).

2-я категорія – витрати на оцінку якості (appraisal costs). Витрати на проведення технічного контролю і випробувань на всіх етапах виробництва продукції (чи процесу надання послуг) з метою встановлення відповідності показників якості виготовленої продукції (послуг) пропонованим вимогам.

3-я категорія – втрати від браку (невідповідностей) (failure costs). Ці втрати А. Фейгенбаум поділив на внутрішні і зовнішні.

Внутрішні втрати від браку (невідповідностей) – ті, що виникають на самій фірмі в процесі виробництва (або в процесі надання послуг), унаслідок невідповідності показників якості продукції (послуг) пропонованим вимогам. Зовнішні втрати від браку (невідповідностей) – які виникають у процесі експлуатації виробу споживачем (продукцію вже використовують або надання послуг), унаслідок невідповідності показників якості встановленим вимогам.

При побудові системи управління якістю переслідуються мета організаційного об'єднання всіх управлінських функцій, від реалізації яких залежать забезпечення та підвищення якості [6].

Найчастіше політика щодо якості трансформується в систему цілей та завдань, виконання яких можна проаналізувати. Система передбачає реалізацію за такими напрямками [7]:

- підвищення рівня задоволення споживачів;
- поліпшення економічного стану підприємства за рахунок поліпшення якості;
- розширення або завоювання нових ринків збуту завдяки виробництву високоякісної продукції;
- досягнення технічного рівня продукції, що перевищує рівень інших провідних підприємств і

фірм;

- орієнтування на задоволення вимог споживачів певних галузей економіки або певних регіонів;
- освоєння виробів, функціональні можливості яких реалізуються на нових принципах;
- поліпшення найважливіших показників якості продукції;
- зниження рівня дефектності продукції в процесі її виготовлення;
- збільшення термінів гарантії на продукцію;
- розвиток післяпродажного сервісу.

Менеджмент якості можна застосовувати в аеропортах при обслуговуванні авіакомпаній. Якщо аеропорт виробляє нематеріальний продукт і реалізує його на ринку, він стикається з конкуренцією. Сучасне конкурентне середовище змушує не тільки забезпечувати високу якість, але і систематично її покращувати [8].

Зауважимо, що одним з найбільш швидкозростаючих авіатранспортних ринків є Китай. Підвищення рівня життя населення сприяє зростанню перевезень. Тільки за 2011 рік обсяг пасажирських перевезень у Китаї збільшився на 38%. Країна перетворилася на потужну авіаційну державу. Китайська влада дотримується зваженого підходу до проведення перетворень – так в економіці йде процес поступової приватизації. В області розвитку повітряних перевезень відбулося формування великих перевізників, що не призвело до зникнення дрібних, створюються приватні авіакомпанії, прийнята чітка стратегія з будівництва мережі аеропортів і розвитку регіональних перевезень. Кілька років тому було здійснено інтеграцію дев'яти державних авіакомпаній у три великі групи, очолювані провідними авіаперевізниками країни.

Стає зрозумілим, що висока якість обслуговування авіакомпанії, пасажирів, тих, що зустрічають та проводжають, означає задоволення їх очікувань і, водночас, створення переваги над конкурентами, яке є запорукою довгострокового партнерства. Сучасний український аеропорт як елемент транспортної інфраструктури країни зіткнувся з необхідністю, самостійно застосовуючи механізми регулювання діяльності, доступні йому, дбати про свою ефективність.

Отже, вимірювання і оцінка якості послуг – найважливіші складові ефективного менеджменту. Вони дозволяють проводити контроль якості обслуговування, надають базу для аналізу і прийняття управлінських рішень, забезпечують зворотний зв'язок, необхідну для стійкої і здатної до розвитку системи. В умовах реформування державного управління в Україні, зосередженого на підвищення ефективності та якості виконання державних послуг, проблема оцінки якості набуває особливої актуальності.

Якість послуги найчастіше дуже складно оцінити і тим більше передбачити. Замовник послуг, оплачуючи її, дуже часто не може визначити, наскільки вона якісна. А коли послуга ще й не надана, то зробити це стає ще складніше.

Рішення виявлених при дослідженні проблем, на наш погляд, можливо досягти переважно за рахунок впровадження інформаційних технологій. Таким чином, підводячи підсумок, хочемо зазначити, що оцінка рівня якості наданих послуг аеропортової інфраструктури є найважливішим елементом системи управління якістю. Вона не тільки дозволяє проводити контроль рівня якості аеропортового обслуговування, надає базу для аналізу і прийняття управлінських рішень, але і

забезпечує зворотний зв'язок, необхідний для стійкої і здатної до розвитку системи.

Список літератури

1. Соловйова О. О. Загальний курс транспорту: конспект лекцій / О. О. Соловйова. – К.: НАУ, 2007. – 89 с.
2. Долечек В. Управлінські послуги: сутність, ознаки, види / В. Долечек // Вісник НАДУ. – 2003. – № 3. – С. 93-99.
3. Каліта Т. Три рівні зрілості системи управління / Т. Каліта // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2010. – № 5. – С. 57-62.
4. Холмс К. Тотальне управління якістю [Текст]: [навч. посібник]: з скор. / Кен Холмс; пер. з англ. В. А. Наумова. – Москва. : Вид-во МГУП, 2000. – 157 с.
5. Фейгенбаум А. Контроль якості продукції / А. Фейгенбаум ; Пер. з англійської. – М. : Економіка, 1986. – 471 с.
6. Багаутдінова Н. К. Формування системи менеджменту якості / М. К. Багаутдінова // Проблеми теорії і практики управління. – 2006. – № 1. – С. 17 – 21.
7. Ребрина Ю. І. Управління якістю / Ю. І. Ребрина. – Т.: Вид-во ТРТУ, 2004. – С. 133-142.
8. Ольдерогге Н. Менеджмент четвертого покоління: сучасна концепція менеджменту / Н. Ольдерогге // Менеджмент. – 2008. – № 11-12. – С. 62-65.

РЕЗЮМЕ

Малиношевская Екатерина

Формирование модели измерения качества в сфере аэропортовых услуг

В данной работе представлена модель взаимодействия факторов, влияющих на готовность авиакомпаний пользоваться услугами аэропортов. Эта модель учитывает потребительское восприятие качества услуг и цен. Для улучшения восприятия качества авиауслуги следует тщательно следить за такими критериями потребительской оценки, как надежность, способность быстро реагировать на потребности авиакомпании и другое. Обсуждены результаты исследования и предложены рекомендации по их практическому применению.

RESUME

Malinoshevska Kateryna

Formation of model of quality measuring in the field airport services

This paper presents a model of interaction of factors that affect the willingness of airlines to use the services of airports. This model takes into account consumer perceptions of service quality and prices. To improve the perception of quality air service, it is necessary to consider carefully such criteria of consumer perception as reliability, the ability to respond quickly to the needs of airlines and other. There have been discussed the results of the research and recommendations on their practical application.

Стаття надійшла до редакції 15.03.2013 р.