

К. І. Маліношевська,
аспірант, Національний авіаційний університет, ІЕМ НАУ

ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ АВІАКОМПАНІЙ В АЕРОПОРТАХ

PROBLEMS OF QUALITY MANAGEMENT AT AIRPORTS SERVICE AIRLINES

У статті розглянуті проблеми забезпечення якості аеропортових послуг шляхом дослідження задоволення потреб споживачів в цілому та авіакомпаній зокрема. Визначені основні підходи управління якістю в аеропортах. Охарактеризовані типові методи забезпечення належної якості аеропортових послуг.

The article deals with the problem of ensuring the quality of airport services by examining the needs of consumers, such as airlines. The basic quality management at airports. Author examined typical methods ensure the quality of airport services.

Ключові слова: якість, управління якістю, аеропорт, якість послуг.
Key words: quality, quality management, airport, service quality.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Україна сьогодні переживає найглибшу кризу якості — продукції, послуг, виробництва, відносин, організації та управління. Результат — низький рівень якості життя в цілому.

В умовах, що склалися, постійна робота над досягненням високої якості аеропортових послуг є одним з основних інструментів, що забезпечує конкурентоспроможність аеропорту.

У даний час необхідна розробка заходів, спрямованих на формування конкурентних переваг українських аеропортів, залучення коштів приватних інвесторів у їх розвиток, що буде сприяти ефективному розвитку авіатранспортної галузі в цілому.

Здійснення ефективного управління і розробка заходів щодо поліпшення якості обслуговування авіакомпаній, що задовольняє їх потреби, вимагає застосування нових наукових підходів до вирішення проблеми підвищення конкурентоспроможності аеропортів шляхом оцінки рівня якості обслуговування авіакомпаній аеропортами.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Розвиток теорії транспортних послуг з урахуванням якості транспортної галузі і досвіду регіонального планування, програмного управління якістю життя в регіонах узагальнені в роботах В.Ф. Без'язикового, А.І. Ліси-

цина, Г.Н. Тарасової, А.І. Чиркова, Є.В. Шилкова та інших авторів. Проблеми якості функціонування регіональної транспортної сфери і самих транспортних систем, орієнтованих на задоволення потреб споживачів, поставлені в роботах російських авторів В.А. Гудкова, В.Д. Герамі, В.В. Зирянова, В.М. Курганова, Л. Б. Міротіна, І.Є. Тишбаєва, А.В. Шабанова та інших.

НЕВИРІШЕНІ ПРОБЛЕМИ

Недостатньо досліджені й обґрунтовані теоретичні підходи формування соціально-орієнтованої державної програми управління якістю транспортних послуг. Це не дозволяє на практиці реалізувати концепцію державної політики в сфері якості і конкурентоспроможності транспортних послуг.

Рішення проблеми ефективного розподілу товарів і підвищення рівня якості обслуговування споживачів транспортних послуг у ринкових умовах тісно пов'язане з проблемою якості надання послуг. Тільки високий рівень якості обслуговування може забезпечити надійний ринок послуг підприємств транспорту. Високий рівень якості й ефективності обслуговування мають підкріплюватися відповідним рівнем матеріально-технічного забезпечення, включаючи розвиток системи складських і контейнерних терміналів, сучасну вантажно-розвантажувальну техніку, комп'ютерні засоби інформатики і керування.

Таблиця 1. Класифікація показників якості транспортних послуг

Ознаки класифікації	Показники
За методом визначення	Розрахункові
	Експертні
За стадією надання послуги	Показники етапу, передування процесу транспортування
	Показники етапу, супроводжуючого процесу
	Показники етапу, що завершує процес транспортування
За кількістю властивостей, що характеризуються	Одиничні
	Комплексні
За відношенням до властивостей послуги	Показники надійності обслуговування
	Показники комплексності обслуговування
	Показники гнучкості обслуговування
За оцінкою рівня якості	Базові
	Відносні

Мета дослідження — розглянути проблеми створення механізмів безперервного підвищення якості послуг в аеропортах шляхом впровадження стандартів ISO 9000-9001, а також вивчити передовий вітчизняний та зарубіжний досвід у цій галузі.

ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Система управління (management system) — система, яка дає можливість визначати політику та цілі і досягати ці цілі. Система управління організацією може охоплювати різні системи управління, наприклад, систему управління якістю, систему управління фінансами, систему управління навколишнім середовищем тощо.

Для ефективного управління процесами забезпечення і підвищення якості продукції і продуктивності праці в світовій практиці добре зарекомендували себе системи управління якістю. Ці системи відносяться до розряду інтегрованих механізмів управління програмно-цільового типу, вживаних для складних динамічних об'єктів [1].

Призначення системи якості:

- організація діяльності в області якості для координації, регулювання й аналітичної розробки рішень;
- регламентація і впорядкування всієї діяльності організації та її підрозділів відповідно до поставлених цілей у сфері якості;
- визначення ролі і відповідальності кожного співробітника відповідно до поставлених цілей у сфері якості;
- приведення всіх процесів в організації до керованого стану;
- забезпечення можливості простежувати та контролювати рух продукції і ресурсів;
- постійне підвищення кваліфікації персоналу;
- організація системи ведення, накопичення і обробки інформації в цілях мінімізації витрат.

Система якості в організації призначена, перш за все, для задоволення потреб управління нею. Вона ширша, ніж вимоги певного споживача, який оцінює тільки ту частину системи якості, яка стосується його індивідуальних вимог.

Практика свідчить про те, що організації, до складу яких входить до десяти осіб, для досягнення мети у сфері якості досить просто забезпечити координацію дій всього персоналу, чіткість виконання всіх процедур і процесів. Фірмам з великою кількістю співробітників

необхідне формалізоване визначення обов'язків і відповідальності у сфері якості, на рівні співробітників, підрозділів і підприємства в цілому. Також необхідно передбачити механізм гнучкої зміни обов'язків і відповідальності.

Дослідження проблем управління якістю на транспортних підприємствах обумовлює необхідність вивчення поняття "якість" як теоретичної категорії — встановлення його аспектів, способів і особливостей формування, основних етапів еволюції, а також зв'язку з вимогами

споживачів, складових елементів, сутності й структури.

Якість належить до найбільш містких, складних і універсальних категорій, що мають безліч аспектів, особливостей, а отже, теоретичних підходів до визначення сутності.

Рішення проблеми ефективного розподілу товарів і підвищення рівня якості обслуговування споживачів транспортних послуг у ринкових умовах тісно пов'язане з проблемою якості послуг [5]. Тільки високий рівень якості обслуговування може забезпечити надійний ринок збуту для послуг підприємств транспорту. Високий рівень якості й ефективності обслуговування мають підкріплюватися відповідним рівнем матеріально-технічного забезпечення, включаючи розвиток системи складських і контейнерних терміналів, сучасну вантажно-розвантажувальну техніку, комп'ютерні засоби інформатики і керування.

Аналіз компонентів якості послуг зумовив розгляд умов і чинників, що забезпечують організацію процесу планування, виробництва та надання послуг та розробку довготермінових планів, які є сукупністю в якості послуг [4].

1. Якість планування і розробки послуг. Ступінь відповідності послуг ринку, технічним умовам підприємства, що передбачає використання керівництвом стратегії і тактики при аналізі результатів вивчення ринку, належного рівня свого підприємства, ефективності контролю, допустимої вартості, очікуваного попиту на послуги, передбачає визначення рівня надання послуг.

2. Якість виробництва та надання послуг. Процес втілення запланованої у кінцеві послуги, що передбачає проектування технологічних процесів, виду обладнання та методів виробництва послуги, шляхів навчання персоналу, що гарантує збереження ступеня відповідності необхідним вимогам або можливість поліпшити показники якості.

3. Якість усунення недоліків. Ступінь безпомилковості при наданні послуг, що передбачає заходи з надання послуг та визначення шляхів надання послуг, що передбачені планом, проведення з технічного обслуговування у випадку невідповідності послуг вимогам, а також збір інформації щодо якості наданих послуг, виявлення шляхів поліпшення якості, вивчення думки споживачів про якість послуги та внесення необхідних змін у процес надання послуг.

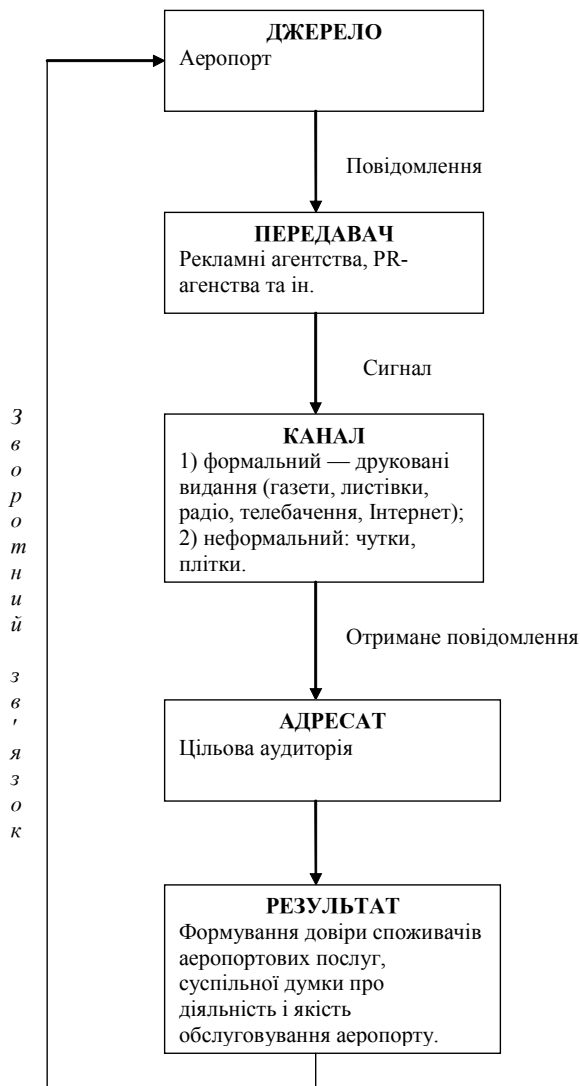


Рис. 1. Схема комунікаційного механізму для аеропорту

4. Якість розробки довготермінових планів. Ступінь ефективного надання послуг і забезпечення довготривалого попиту споживачів, що передбачає розробку стратегічних цілей, політики та задач у напрямі розвитку послуг з метою забезпечення їх ефективного функціонування, задоволення вимог споживачів, зменшення витрат і отримання економічного ефекту від надання послуг у майбутньому.

Управління якістю перевезень полягає в основному у підготовці перевезень і оперативному розподілі транспортних засобів між транспортними потоками, виходячи з умови забезпечення найкращої якості виконання перевезень. Здійснюється контроль за безпосереднім перевезенням вантажу та пасажирів і розраховується показник якості. При цьому, в українських реаліях відсутні управлінська діяльність щодо забезпечення і управління якістю на передвиробничому етапі (виявлення і перетворення вимог споживача в характеристики послуги) і після здійснення перевезення (оцінка якості послуги споживачем).

Комунікаційна взаємодія характеризується найвищою якістю відносин між аеропортом і авіакомпанією. Для того щоб інтенсивність відносин продовжувалася

якомога довше, необхідно використовувати всі комунікаційні можливості щодо формування стійкої лояльності користувачів авіапослуг.

До ключових показників вимірювання результативності комунікаційної взаємодії аеропорту і авіакомпанії слід віднести наступні [2]:

- якість обслуговування — узагальнюючий показник оцінки таких факторів, як відчутні переваги, сервісна підтримка, надійність відносин, компетентність персоналу;
- показники вимірювання результативності стимулювання збуту (обсяг знижок, економічний ефект від програм лояльності).

На рис. 1 зображена схема комунікаційної взаємодії для аеропорту. Комплексна оцінка результатів комунікаційної взаємодії при здійсненні господарської діяльності дозволить аеропортам удосконалити стратегію впливу на цільовий ринок і досягти значного успіху у своїй діяльності.

ВИСНОВКИ

Проведений аналіз стану розвитку транспортної галузі України дозволяє зробити висновок про те, що в даний час стан значної частини вітчизняних підприємств авіатранспорту можна охарактеризувати як складний, зокрема, за дією таких факторів:

- зниження на багатьох підприємствах обсягів виконуваних послуг;
- невисокий рівень якості і конкурентоспроможності частини наданих послуг;
- недостатня увага до транспортної галузі з боку органів влади і різного рівня (проблеми з інвестуванням транспорту, формуванням, забезпеченням інфраструктури і т. п.).

Проблему якості необхідно вирішувати з позиції комплексного підходу, тобто охоплення системою управління якістю продукції на всіх стадіях її життєвого циклу, всіх елементів системи в комплексі. Отже, необхідно оцінювати задоволеність авіакомпаній за всіма елементами системи обслуговування. У даний час недостатньо приділено уваги питанням інтегрованої оцінки якості обслуговування авіакомпаній. Сервіс в аеропорті — обслуговування авіакомпаній на всіх етапах надання основних, додаткових, розширених і супутніх послуг, що надаються авіакомпаніям у процесі задоволення потреб.

Література:

1. Андерсен Б. Бізнес-процеси. Інструменти вдосконалення / Пер. з англ. — К.: ПІА "Стандарти та якість", 2003. — 289 с.
2. Полянська Н.Є. Організація комерційної роботи на повітряному транспорті: монографія. — К.: НАУ, 2004. — 320 с.
3. Соловійова О.О. Загальний курс транспорту: конспект лекцій. — К.: НАУ, 2007. — 89 с.
4. Фейгенбаум А. Контроль якості продукції / Пер. з англійської. — М.: Економіка, 1986. — 471 с.
5. Харрінгтон Дж., Есселінг К., Німвеген Х. Оптимізація бізнес-процесів. Документування, аналіз, управління, оптимізація / Пер. з англ. — СПб.: Азбука, 2002. — 315 с.

Стаття надійшла до редакції 20.12.2012 р.