

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ АЕРОПОРТІВ

У статті розглядається система управління якістю аеропортових послуг, проводиться дослідження процесного підходу до управління якістю послуг аеропортів та виділяються організаційно-управлінські функції, за рахунок визначення функціональних підсистем, що складають організаційно-економічну модель управління якістю послуг аеропортів.

В статье рассматривается система управления качеством аэропортовых услуг, проводится исследование процессного подхода к управлению качеством услуг аэропортов и выделяются организационно-управленческие функции, за счет определения функциональных подсистем, которые складывают организационно-экономическую модель управления качеством услуг аэропортов.

The article deals with quality management system of airport services, conducted a study of the process approach to quality management services to airports and highlighted the organizational and administrative functions, by definition of functional subsystems that make up the organizational and economic model of service quality management of airports.

Актуальність дослідження. Необхідність створення якісно нового підходу до організаційно-економічного забезпечення управління якістю послуг аеропортів обумовлюється: відсутністю національного досвіду побудови систем управління якістю у аеропортах, адекватних ринковим умовам господарювання; ростом конкурентної боротьби, як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках авіаційної галузі України, спонуканню аеропортів до створення гнучких і ефективних систем керування їх бізнес-процесами; приєднанням до європейської програми «відкрите небо», що стане наступним етапом на шляху до створення єдиного авіаційного простору між Україною і Євросоюзом; теоретичною незавершеністю вітчизняних розробок забезпечення управління якістю у аеропортах у сучасний період.

Постановка проблеми. Створення передумов для розвитку авіаційної галузі, підвищення якості транспортного забезпечення та конкурентоспроможності авіаційного транспорту згідно з концепцією його реформування обумовлюють необхідність дослідження проблеми організаційно-економічного забезпечення управління якістю аеропортів з урахуванням специфіки процесів на цих авіатранспортних підприємствах. Вирішення цієї проблеми вимагає, насамперед, оцінки та розробки методичних підходів до управління якістю аеропортових послуг з урахуванням їх особливостей.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Важлива роль у дослідженні систем управління якістю належить таким відомим у світі вченим, як Е. Демінг, Дж. Джуран, Ф. Кросбі, А. Фейгенбаум, Г. Тагуті, К. Ісікава, Д. Рикардо, В. Шухарт, Б. Карлофф та ін.

Серед вітчизняних науковців, що розглядають процеси управління якістю транспортних послуг можна назвати, таких як Ю. Наврозова, О. Тимошук, М. Босовська, О. Чала, Т. Василенко, Ю. Кулаєв та ін.

Крім того, питанням систем управління якістю аеропортових послуг присвячені останні наукові дослідження М. Трихункова, Р. Мерхеж, Н. Шматко, В. Запорожець, Ж. Жерейж.

Невирішена раніше частина загальної проблеми. Більшість наукових досліджень розглядають оцінку та аналіз функціонування систем управління якістю авіатранспортних послуг. Тоді як комплексні дослідження щодо методичного забезпечення та практичного застосування комплексних підходів до управління якістю послуг аеропортів не проводилися.

Мета статті і виклад основного матеріалу. Метою статті є обґрунтування та розробка теоретико-методичних та практичних підходів щодо організаційно-економічного забезпечення управління якістю послуг аеропортів, які реалізуються через визначення організаційно-управлінських функцій.

Управління як серію взаємопов'язаних дій (функцій управління), які реалізуються у певній послідовності розглядає процесний підхід. Кожна функція управління, в свою чергу, складається із взаємопов'язаних підфункцій. Процес управління аеропортовими послугами є загальною сумою усіх функцій та підфункцій, що пов'язані між собою послідовним зв'язком.

Процесний підхід у межах системи управління якістю аеропортових послуг підкреслює важливість: розуміння та виконання вимог менеджменту якості; необхідності розглядати процеси надання послуг з погляду створення додаткових цінностей; вимірювання результатів функціонування процесу надання аеропортових послуг та його ефективності; постійного поліпшення якості послуг на основі об'єктивних вимірювань (рис. 1).

Функція «Прогнозування» розглядає прогнозування і стратегічне управління якістю аеропортових послуг, встановлення мети, цілей в сфері якості, формулювання завдань, розробку політики, визначення майбутнього підприємства і умов в яких воно функціонуватиме, труднощів і завдань які витікають з них; визначає аналіз і зіставлення різних варіантів розвитку надання послуг, рівня їх якості; виявляє причинно-слідчі і інші зв'язки між процесами надання послуг та оцінює ситуацію на ринку послуг, виявляє головні проблеми в сфері якості, які необхідно вирішувати

Методами реалізації даної функції у аеропортах можуть бути метод експертних оцінок, в основі якого лежить використання оцінок певної групи людей (експертів). Метод нормативного (цільового) прогнозування полягає у пошуку оптимального шляху досягнення високого рівня якості послуг, яка передбачена завданням авіатранспортного підприємства у майбутньому. Метод моделювання, який полягає в конструюванні моделі на основі попереднього вивчення рівня якості послуг й визначення їх суттєвих

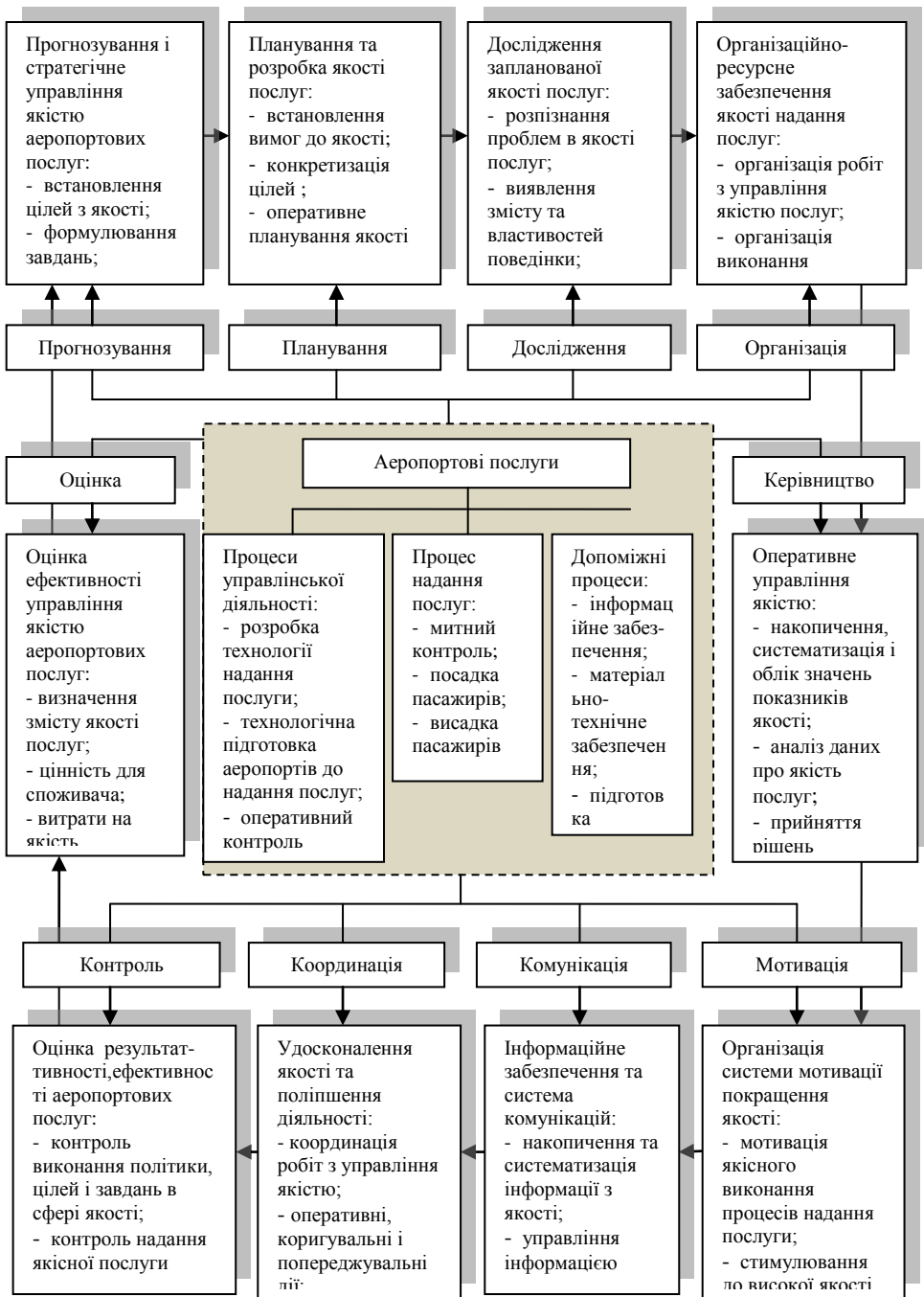


Рис. 1 Процесний підхід до формування системи управління якістю аеропортових послуг

характеристик і співставленні результатів з даними об'єкта та коригуванні моделі.

Функція «Планування» полягає у розробці та планування якості аеропортових послуг шляхом встановлення вимог до якості послуг, оперативного планування та конкретизації цілей розвитку на поточний період, вибір стратегії підвищення якості на основі визначення пріоритетних послуг, обґрунтуванні цілей і шляхів досягнення високого рівня якості аеропортових послуг на основі визначення ефективних методів, способів і ресурсів, необхідних для виконання цих завдань.

Планування системи управління якістю авіатранспортної послуги можна здійснювати методом екстраполяції, який ґрунтується на використанні результатів показників рівня якості послуг минулого періоду і на основі визначення оптимістичної мети поширення декількох завищених показників якості на майбутній період; шляхом детальної розробки поточних планів (календарних планів), які конкретизують мету і завдання та оперативних планів для авіатранспортного підприємства в цілому та його окремих підрозділів. Пофакторний метод реалізації планування визначає планові значення показників якості послуг, які визначаються на основі впливу найважливіших чинників (факторів). Нормативний метод планування ґрунтується на використанні обґрунтованих норм і нормативів, що визначають ступінь економічної ефективності системи управління якістю аеропортових послуг та передбачає розрахунок показників якості за нормами на початок планового періоду з наступною зміною норм в результаті впровадження організаційно-технічних заходів.

Функція «Дослідження» визначає розпізнання проблем в сфері аеропортових послуг та встановлення причин їх виникнення, виявлення властивостей, змісту, закономірностей поведінки, знаходження шляхів, засобів та можливостей подолання існуючих проблем та напрямків їх розв'язку.

Дослідження виконується шляхом аналізу вітчизняного та закордонного досвіду в сфері системи менеджменту якості аеропортових послуг, та державного регулювання якості послуг: закони та нормативні акти, стандарти, норми, правила та сертифікати.

Функція «Організація» передбачає організаційно-ресурсне забезпечення якості надання аеропортових послуг, організації робіт з управління якістю послуг, формулювання рішень, і ресурсів для надання послуг, організація виконання процесів, систематичне коригування завдань в системі управління якістю аеропортових послуг.

Забезпечення даної функції можливе експертно-аналітичним методом шляхом дослідження і аналітичного вивчення організації якості аеропортових послуг кваліфікованими фахівцями – експертами, методом структуризації шляхом розробки системи цілей, включаючи їх кількісне та якісне формулювання і наступний аналіз організаційних процесів з точки зору їх відповідності системі цілей та метод організації моделювання, що

базується на розробці різних варіантів системи управління якістю для конкретних послуг з наступним їх порівнянням (співставленням) і оцінкою за певними критеріями.

Функція «Керівництво» - оперативне (поточне) управління якістю шляхом поєднання, координування і інтегрування всіх функцій формування системи управління якістю аеропортових послуг у єдине ціле, накопичення, систематизація і облік фактичних значень показників якості аеропортових послуг та процесів їх надання, аналіз даних про якість послуг і процесів її надання, оперативний контроль, прийняття рішень щодо надання послуг.

Реалізація керівництва можлива соціально-економічними і соціально-психологічними методами управління, які спрямовані на досягнення поставлених цілей і задач з системи менеджменту якості авіатранспортних послуг та на здійснення співробітництва персоналу й керівництва, яке ґрунтується на принципі колегіальності.

Функція «Мотивація» означає організацію системи мотивації покращення якості аеропортових послуг і процесів їх надання за рахунок стимулювання персоналу для досягнення високої якості послуг, мотивації якісного виконання процесів надання послуги, спонукання до діяльності для досягнення цілей та задач.

Основними методами мотивації персоналу для виробництва якісних послуг є застосування стимулів, психології та сучасної теорії мотивації, які ґрунтуються на внутрішніх мотивах людей, їх психологічних особливостей та на поведінці людей з урахуванням їх сприйняття та знань щодо надання аеропортових послуг.

Функція «Комунікація» полягає у інформаційному забезпеченні та системі комунікацій з накопичення та систематизації інформації з якості, отримання інформації для прийняття ефективних рішень та досягнення цілей в системі управління якістю, управлінні інформацією з метою координації діяльності персоналу для підвищення якості аеропортових послуг. Ефективність комунікації, яка залежить від якісного передавання керівником ідей та управлінської інформації і правильного сприйняття їх підлеглими, визначатиме якість управлінських рішень в управлінні аеропортовими послугами.

Функція «Координація» - удосконалення якості та поліпшення діяльності шляхом узгодження дій усіх підсистем для досягнення цілей та задач, координації робіт з управління якістю аеропортових послуг, оперативні, коригувальні і попереджувальні дії, координації стратегічної діяльності для виявлення сильних і слабких сторін авіатранспортних послуг з метою досягнення ефективної системи менеджменту якості, стандартизація правил і процедур.

Координація якості аеропортових послуг здійснюється шляхом підпорядкування – вертикальна координація, яка передбачає прямий контроль за якістю надання послуг та стандартизацію діяльності, визначення способу управління якістю аеропортових послуг; шляхом встановлення

зв'язків між підрозділами одного організаційного рівня - горизонтальна координація, яка відбувається через взаємні комунікації, оперативні (тимчасові) та постійні робочі групи для вирішення поточних та довготермінових завдань та цілей.

Функція «Контроль» передбачає оцінку дієвості, результативності та ефективності аеропортових послуг, а саме: контроль виконання політики, цілей і завдань в сфері менеджменту якості, регулювання відповідності послуги стандартам і критеріям якості, контроль надання якісної послуги, визначення процесу, цілей, норм, обсягу та області контролю якості аеропортових послуг.

Функція «Оцінка» визначає ефективність системи менеджменту якості аеропортових послуг за рахунок виявлення цінності для споживача авіатранспортної послуги; визначення змісту якості послуг (технічна, функціональна, соціальна); витрат на якість та економічного ефекту.

Висновки. В результаті проведених в роботі досліджень можна зазначити, що система управління якістю послуг аеропортів повинна ґрунтуватися на наступних принципах: система якості розробляється, документально оформлюється і підтримується в робочому стані як засіб, що забезпечує відповідність послуг встановленим вимогам; задоволення споживача здійснюється шляхом попередження невідповідності послуг; дія системи якості розповсюджується на всі етапи життєвого циклу послуг; всі елементи і компоненти системи якості повинні бути предметом постійної і регулярної внутрішньої перевірки і оцінки; реалізація цілей системи якості забезпечується комплексом технічних, адміністративних, організаційних і людських чинників і ресурсів, що впливають на якість авіатранспортних послуг; система якості повинна бути документована; система якості повинна сприяти безперервному поліпшенню якості.

Проведені дослідження дозволили сформулювати розглянути та проаналізувати послідовність побудови, впровадження та оцінки системи управління якістю у аеропортах.

Література

1. Чала О. В. Удосконалення управління якістю продукції підприємств залізничного транспорту: автореферат [Текст] / Х.: 2007. – 22 с.
2. Ткачук Л. М. Економіко-організаційні фактори забезпечення якості на промислових підприємствах: автореферат [Текст] / Х.: 2005 – 19 с.
3. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г.Д. Крылова. – М. : Изд-во стандартов, 1992. – 140 с.
4. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги : ДСТУ ISO 9001–2001. – [Чинний від 2001–01–01]. – К. : Держстандарт України, 2001. – 44 с. – (Національний стандарт України).