

ОСНОВНІ ЕТАПИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ АЕРОПОРТОВИХ ПОСЛУГ

У статті проводиться дослідження складових забезпечення якості аеропортових послуг шляхом визначення основних етапів життєвого циклу надання послуг наземного обслуговування пасажирів, що забезпечує ефективне управління якістю послуг аеропорту. *Ключові слова:* аеропорт, послуга, якість.

В статье проводится исследование составляющих качества аэропортовых услуг путем определения основных этапов жизненного цикла предоставления услуг наземного обслуживания пассажиров, что обеспечивает эффективное управление качеством услуг аэропорта. *Ключевые слова:* аэропорт, услуга, качество.

The article is to study the components of quality airport services by identifying the main stages of the life cycle of service ground handling of passengers, ensuring efficient quality management services airport. *Keywords:* airport, service, quality.

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 забезпечення якості надання аеропортових послуг. Вирішення цієї проблеми вимагає, насамперед, розробки методичних підходів до аналізу та оцінки управління якістю аеропортових послуг з урахуванням їх особливостей.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження питань управління якістю проведені й висвітлені в роботах зарубіжних і вітчизняних фахівців та вчених: Е. Демінга, Дж. Джурана, К. Ісікави, А. Фейгенбаума, Г. Тагуті, Дж. Харрінгтона, Л.М. Бадалова, А.В. Глічева, Ю. Адлера, Р. Бичківського, Ю. Джерелюк, С. Ільєнкової, Л. Калиновської, П. Калити, Ю. Огвоздіна, О. Тимошук, Н. Рибалко, О. Чалої, Ю. Наврозової та ін.

Крім того, питанням встановлення та забезпечення якості аеропортових послуг присвячені останні наукові дослідження Є. Запорожця, Р. Мерхежа, М. Трихункової, Н. Шматко, Ж. Жерейжа.

Невирішена раніше частина загальної проблеми. Проведені дослідження функціонування та впровадження управління якістю у аеропортах, виявлені проблеми та відсутність єдиних підходів до управління якістю вимагають розробки комплексної системи забезпечення управління якістю послуг аеропортів. Така система дозволить ефективно управляти якістю аеропортів на етапі її впровадження, функціонування та забезпечення ефективного надання послуг.

Мета статті і виклад основного матеріалу. Метою статті є обґрунтування та розробка теоретико-методичних підходів до визначення етапів забезпечення якості надання аеропортових послуг.

Основні напрями діяльності аеропорту в області якості повинні визначати перспективу розвитку наземного обслуговування і інших видів діяльності. Стратегічний курс авіатранспортного підприємства - це зважування можливостей і визначення обмежень своєї діяльності, щоб

позбавитися від неефективних, неперспективних видів надання послуг з обслуговування пасажирів, понизити непродуктивні витрати і собівартість аеропортових послуг.

При розробці стратегічного курсу в області якості аеропорт може задовольнятися застосуванням досягнутого рівня якості у вигляді орієнтиру на майбутнє, забезпечуючи стійкість і стабільність досягнутих показників. У загальному випадку основними напрямками діяльності аеропорту в області якості можуть бути: розширення досягнутих ним ринків авіаперевезень і аеропортових послуг; досягнення рівня авіаційних послуг, який задовольняє споживачів більше, ніж у інших аеропортах; орієнтація на задоволення вимог споживачів певних регіонів, забезпечення лідерства на ринку аеропортових послуг; розвиток видів і якості авіаційних послуг, рішення соціальних питань і ін.

Система якості аеропорту є невід'ємною частиною системи управління аеропорту в цілому і функціонує одночасно з цією системою. Взаємодія системи якості розповсюджується на всі етапи петлі якості (рис. 1) від вивчення змінного попиту на авіаційні послуги і до кінцевого задоволення вимог нормативних документів або потреб до їх якості з боку споживачів.

Петля якості аеропорту (основні етапи життєвого циклу надання послуг наземного обслуговування пасажирів) визначається рядом елементів.

Забезпечення якості послуг - це сукупність планованих і систематично проведених заходів, що створюють необхідні умови для виконання кожного етапу петлі якості, щоб послуги задовольняли вимогам на якість.

Управління якістю включає прийняття рішень, чому передує контроль, облік, аналіз. Політишення якості - постійна діяльність, спрямована на підвищення технічного рівня послуг, якості їх виготовлення, удосконалення елементів виробництва та системи якості.

За допомогою петлі якості здійснюється взаємозв'язок виробника послуг зі споживачем і з усіма об'єктами, що забезпечують рішення задач управління якістю послуг. Аналіз можливості виконання вимог з обслуговування пасажирів на основі наявних ресурсів проводиться при проведенні маркетингових досліджень ринку аеропортових послуг.

Аналіз можливості виконання вимог з обслуговування пасажирів на основі наявних ресурсів проводиться при проведенні маркетингових досліджень ринку аеропортових послуг.

Результатом аналізу маркетингових досліджень ринку аеропортових послуг є планування робіт і необхідних для їх виконання ресурсів, визначення напрямів діяльності аеропорту.

Реалізація документального забезпечення вибраних напрямів діяльності проводиться при розробці процесів надання послуг з обслуговування пасажирів і забезпечення якості (формування основних вимог надання послуг аеропортами; розробка і документування процедур обслуговування пасажирів; розробка документів системи якості).



Рис. 1 Петля якості послуг аеропорту

Елемент "Формування основних вимог надання послуг аеропортами" є визначенням переліку видів і напрямків послуг з наземного обслуговування і документованою ідентифікацією послуг аеропортів.

Елемент "Розробка і документування процедур обслуговування пасажирів в аеропортах" є розробкою нормативних документів аеропорту для виконання виробничих процесів.

Елемент "Розробка документів системи якості" є ідентифікацією процесів забезпечення якості послуг, що надаються, і розробку нормативних документів їх виконання (Керівництво з якості, Політика в області якості, Програма якості і інші документи), зокрема порядок формування і зміни організаційної структури аеропорту.

Елемент "Виконання процесу надання послуг" є комплексом процесів по організації і наданню послуг аеропортами.

Елемент "Результати надання послуг" є результатом обслуговування пасажирів в аеропортах - послуги аеропортів.

Отримані результати оцінюються при проведенні оцінки якості, що включає:

- елемент "Внутрішній контроль якості. Аудит";
- елемент "Оцінка якості обслуговування пасажирів контролюючими органами";
- елемент "Оцінка якості послуг споживачами".

У зв'язку з тим, що елемент "Виконання процесу надання послуг" охоплює весь комплекс процесів по організації і наданню аеропортових послуг, він може піддаватися додатковому контролю на будь-якому етапі робіт як службою (групою) якості аеропорту, так і державними органами.

Результати проведених оцінок розглядаються в елементі "Аналіз результатів внутрішнього контролю якості, аудиту і оцінки якості перевезень і послуг контролюючими органами і споживачами".

На підставі аналізу виконання вимог до якості виконуваних робіт і надання послуг, формуються корегуючі і попереджувальні заходи, які замикають цикл (загальний зворотний зв'язок) виробництва послуг аеропортами.

Документація системи якості послуг у аеропортах призначена для забезпечення єдності і постійності розуміння цілей і завдань, процесів і процедур по забезпеченню якості. Вона забезпечує можливість проведення об'єктивного аудиту і оцінки системи якості, дозволяє вирішити виникаючі суперечливі питання відносно якості.

Документація системи якості забезпечує розподіл обов'язків і відповідальності керівництва і виконавців по загальному керівництву якістю встановлює порядок взаємодії при виконанні функцій і рішенні задач по забезпеченню якості аеропортових послуг.

Загальне планування робіт по забезпеченню якості проводиться при розробці комплексної програми якості, яка повинна містити наступні розділи:

- цілі і завдання аеропорту на черговий період;
- перелік і терміни заходів, зокрема терміни і об'єми внутрішніх перевірок;
- конкретний розподіл обов'язків і повноважень персоналу аеропорту по виконанню запланованих заходів;
- план дооснащення або модернізації обладнання;
- план підготовки (підвищення кваліфікації) персоналу (у тому числі і персоналу відділу якості);
- методичку оцінки досягнення мети програми;
- порядок коректування програми при виявленні невідповідностей;
- план фінансування робіт по забезпеченню якості.

Висновки. Запропонований методичний підхід до функціонування системи управління якістю послуг аеропорту, що визначається складовими «петлі якості», яка розповсюджується на всі етапи від вивчення змінного попиту на аеропортові послуги і до кінцевого задоволення вимог споживачів; сукупність планованих і систематично проведених заходів, що створюють необхідні умови для виконання кожного етапу, забезпечує ефективність пропонованих послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Запорожець В. Аеропорт: організація, технологія, безпека / В.Запорожець, М. Шматко. – К. : Дніпро, 2002.
2. Сімкова Т. О. Організаційно-економічне забезпечення управління якістю послуг аеропортів [Текст] / Т.О. Сімкова // Проблеми підвищення ефективності інфраструктури: Зб. наук. праць. Вип. 28. – Київ: НАУ, 2010. – С. 43-48
3. Ігнатенко Д.О. Вплив поведінки споживача транспортних послуг на проектування систем їх надання // Наук. журн. Упр. проектами, систем. аналіз і логістика: – К.: НТУ, 2006. – Вип. 3. – С. 69-74.
4. Чала О. В. Поліпшення процесів системи управління якістю на основі коригувальних і попереджувальних дій / О.В. Чала // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць. – Харків: УкрДАЗТ, 2006. – Вип. 15–16. – С. 118–121.
5. Наврозова Ю.А. Методи управління качеством портовой продукции / Ю.А. Наврозова // Развитие методов управления та господарювання на транспорті: Зб. наук. праць. – Вип. 18. – Одеса: ОНМУ, 2004. – С. 70 – 83.