

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАЛЕЖНОГО РІВНЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АВІАТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

У статті проводиться аналіз забезпечення належного рівня якості аеропортових послуг шляхом дослідження задоволення вимог споживачів через анкетування та опитування пасажирів, виявлення позитивних та негативних факторів, що визначають якість надання послуг аеропорту. Ключові слова: якість, аеропорт, споживачі.

В статті проводиться аналіз забезпечення належного рівня якості аеропортових послуг шляхом дослідження задоволення вимог споживачів через анкетування та опитування пасажирів, виявлення позитивних та негативних факторів, що визначають якість надання послуг аеропорту. Ключові слова: качество, аэропорт, потребитель.

The article analyzes the proper quality of airport services by examining customer satisfaction through surveys and interviews of passengers, identifying positive and negative factors that determine the quality of service the airport. Key words: quality, the airport, a consumer.

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 належного рівня якості аеропортів з урахуванням специфіки процесів на цих авіатранспортних підприємствах. 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, Ф. Кросбі, 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, В. Окріпелова, Р. Толпежнікова, М. Шаповала, Н. Рибалко, О. Чалої, Л. Траченко та ін.

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

Невирішена раніше частина загальної проблеми. Більшість наукових досліджень розглядають теоретичний аспект функціонування систем управління якістю авіатранспортних послуг, тоді як комплексні практичні дослідження щодо аналізу та оцінки забезпечення рівня якості послуг аеропорту не проводились.

Мета статті і виклад основного матеріалу. Метою статті є обґрунтування та розробка напрямків та практичних підходів до

забезпечення необхідного рівня якості авіатранспортних послуг. З метою визначення рівня якості послуг та задоволеності потреб і вимог споживачів аеропортових послуг було проведено анкетування пасажирів у ДП «МА «Бориспіль»

Для оцінки задоволеності споживачів рівнем якості надання послуг в аеропорту визначена кількість споживачів з дослідженням їх за віковими групами, які найбільше користуються послугами аеропорту, що обумовлює необхідність визначення частоти та напрямків польотів споживачів.

Дані анкетування пасажирів показали, що у 2010 році в порівнянні з 2009 збільшився відсоток негативних оцінок серед опитаних пасажирів щодо всіх послуг торгівлі, що надають аеропорти.

Проведене дослідження оцінки якості послуг пасажирями аеропортів цілому свідчить про деяке збільшення середнього балу діяльності аеропорту та зниження негативної оцінки. Це пов'язано з покращенням інфраструктури аеропорту, яка, все ж, задовольняє зростаючий пасажиропотік. Діяльність аеропорту менш лояльно оцінюється іноземними пасажирями, які є найбільш вимогливими, що свідчить про недостатній рівень якості діяльності аеропорту у порівнянні з провідними аеропортами Європи.

Позитивні відгуки пасажирів аеропортів надаються наступним послугам (табл. 1).

Таблиця 1

Позитивні відгуки, висловлені пасажирями під час анкетування

Перелік	Роки					
	2008		2009		2010	
	К-ть паса-жирів	%	К-ть паса-жирів	%	К-ть паса-жирів	%
Вічливість персоналу та швидкість обслуговування	67	25.5	107	35.0	50	17.5
Сподобалось все	9	3.4	39	12.7	40	14.0
Зал відліт	49	18.6	39	12.7	39	13.7
Комфорт	35	13.3	-	-	31	10.9
Duty free	10	3.8	18	5.9	24	8.4
Чистота приміщень	34	12.9	32	10.5	21	7.4
Сервіс та організація	20	7.6	21	6.9	20	7.0
Спрощена процедура проходження митниці	5	1.9	24	7.8	15	5.3
Покращення технічного прогресу	5	1.9	4	1.3	15	5.3
Компактність	5	1.9	6	2.0	12	4.2
Зони для паління	3	1.1	5	1.6	7	2.5
Доступність інформації	15	5.7	4	1.3	6	2.1
Кафе, бари	6	2.3	7	2.3	5	1.8

За результатами даної таблиці можна прослідкувати тенденцію на що пасажери звертають свою увагу найбільше та у чому бачать позитив. Кількість респондентів, що зазначили своє задоволення децю зменшилась (285 проти 306 у 2009 році).

Одним з найбільших позитивних моментів, відмічених респондентами, є ввічливість персоналу та швидкість обслуговування. Значна частина позитивних відгуків пасажирів стосується, зали «Відліт», комфорту, магазинів Duty Free та чистоти приміщень аеропорту.

Основні недоліки якості обслуговування та негативні відгуки споживачів аеропортових послуг, що були виявлені в процесі анкетування та дослідження якості послуг аеропорту надані у таблиці 2.

Таблиця 2

Недоліки, висловлені пасажирями під час анкетування

Перелік	Роки					
	2008		2009		2010	
	К-ть пасажирів	%	К-ть пасажирів	%	К-ть пасажирів	%
Якість прибирання туалетів	15	4.9	65	15.2	61	10.8
Етика спілкування обслуговуючого персоналу, незнання мов	3	1.0	6	1.4	45	7.9
Недостатньо місць для харчування	20	6.5	10	2.3	41	7.2
Зависокі ціни	12	3.9	15	3.5	40	7.1
Недостатні розміри терміналу	41	13.4	37	8.6	37	6.5
Сигаретний дим в галереї	25	8.1	18	4.2	33	5.8
Недостатнє інформаційне забезпечення на 2-му поверсі	1	0.3	3	0.7	32	5.6
Wi-Fi	1	0.3	16	3.7	28	4.9
Мало місць для очікування на 1-му поверсі	47	15.3	34	7.9	27	4.8
Мало місця на 2-му поверсі	7	2.3	6	1.4	24	4.2
Черги, тривале очікування	34	11.1	13	3.0	22	3.9
Поганий мікроклімат в терміналі	3	1.0	5	1.2	20	3.5
Відсутній якісний сервіс	8	2.6	-	-	19	3.4
Занадто гамірно	5	1.6	6	1.4	19	3.4
Недостатній асортимент товарів	14	4.6	27	6.3	18	3.2
Затримки рейсів	4	1.3	27	6.3	15	2.6
Потрібна модернізація та реконструкція	9	2.9	4	0.9	12	2.1
Не сподобалась процедура реєстрації	1	0.3	8	1.9	10	1.9

Закінчення табл. 2

Відсутній пункт обміну валютою на 2-му поверсі	-	-	-	-	10	1.8
Погане поводження з багажем	4	1.3	16	3.7	9	1.6
Недостатньо місць для паління	20	6.5	1	0.2	8	1.4
Брудно	4	1.3	26	6.1	6	1.1
Недостатня увага до транзитних пасажирів	-	-	6	1.4	6	1.1
Поганий під'їзд до аеропорту	-	-	3	0.7	6	1.1
Незадовільна якість послуг паркування	16	5.2	13	3.0	4	0.7
Несподобався паспортний контроль	6	2.0	16	3.7	4	0.7
Незадовільна якість послуг таксі	1	0.3	23	5.4	3	0.5
Несподобався митний контроль	3	1.0	21	4.9	3	0.5
Нестача візків	3	1.0	4	0.9	2	0.4
Хабарі	-	-	-	-	2	0.4

За результатами даної таблиці можна прослідкувати, що пасажирів найбільше звертають свою увагу на якість прибирання, ввічливість персоналу, цінову політику розміри приміщень та інформаційне забезпечення, які відзначаються негативними характеристиками. Кількість респондентів, що зазначили своє незадоволення у 2010 році порівняно з 2009 роком збільшилась відповідно до 567 проти 429.

Використовуючи принцип Парето, який дозволяє визначити малу кількість значимих причин, які визначають більшу частину негативних наслідків, встановлено – 12 негативних відгуків (які знаходяться до червоної лінії) спричиняють 72,3 % негативного враження про аеропорт. Таким чином, працюючи над усуненням зазначених недоліків можна швидко досягти поліпшення враження пасажирів про аеропорт (рис 1).

Проведене дослідження якості послуг аеропортів та рівень задоволеність вимог споживачів цих послуг свідчить як про позитивні так і негативні сторони надання пасажирів послуг та відзначає необхідність оцінки управління якістю послуг в аеропорті, що не задовольняють пасажирів та підвищення рівня їх якості.

Висновки. Виявлений ступінь задоволеності якістю обслуговування споживачів аеропортних послуг за рахунок проведення соціологічного дослідження методом експертних оцінок. Проведене дослідження дало змогу сформулювати позитивні відгуки та недоліки, що були висловлені

пасажирями під час анкетування та визначити напрямки забезпечення необхідного рівня якості послуг аеропортів.

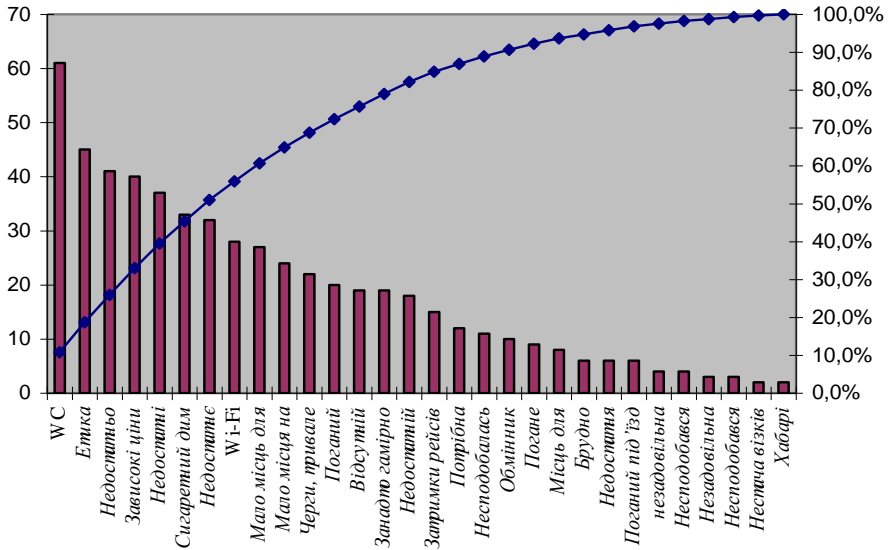


Рисунок 1. Діаграма Парето негативних відгуків

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Запорожець В. Аеропорт: організація, технологія, безпека [Текст] / В.Запорожець, М. Шматко. – К. : Дніпро, 2002.
2. Ігнатенко Д.О. Вплив поведінки споживача транспортних послуг на проектування систем їх надання [Текст] // Наук. журн. Упр. проектами, систем. аналіз і логістика: – К.: НТУ, 2006. – Вип. 3. – С. 69-74.
3. Чала О. В. Удосконалення управління якістю продукції підприємств залізничного транспорту: автореферат [Текст] / Х.: 2007. – 22 с.
4. Василенко Т.Е. Класифікація факторів, формуючих качество услуг пассажирских предприятий автомобильного транспорта (ПАТР) / Т.Е. Василенко [Текст] // Економіка: проблеми теорії та практики: Зб. наук. пр. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2005. - Вип. 210. - Т.4. - С. 855 - 866.