

## **ВИКОРИСТАННЯ КОНКУРСІВ З ЯКОСТІ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ АЕРОПОРТІВ УКРАЇНИ**

*Представлено обґрунтування використання участі у конкурсах з якості при підвищенні конкурентоспроможності аеропортів. Встановлено оптимальну структуру національного конкурсу з якості аеропортових послуг.*

*Ключові слова: аеропорт, якість, конкурс з якості, конкурентоспроможність.*

*Представлено обоснование использования участия в конкурсах по качеству при повышении конкурентоспособности аэропортов. Определена оптимальная структура национального конкурса по качеству услуг аэропортов.*

*Ключевые слова: аэропорт, качество, конкурс по качеству, конкурентоспособность.*

*Participation in quality awards for the airports competitiveness increasing is established. The optimal structure of national airport services quality award is determined.*

*Key words: airport, quality, quality award, competitiveness.*

### **Постановка**

### **проблеми.**

*Проблема адаптації української авіатранспортної системи до умов функціонування європейського ринку є актуальною протягом останнього десятиліття. Однією з основних перешкод у цьому процесі є низька конкурентоспроможність послуг вітчизняних авіакомпаній та аеропортів. Якість послуг, бізнес-процесів та системи управління аеропортами – ключовий фактор досягнення конкурентних переваг. Сьогодні керівництво більшості аеропортів усвідомлює важливість фактора якості в конкурентній боротьбі як на внутрішньому так і на міжнародному ринку.*

*В усьому світі велика кількість експертів задіяна у розробці програм з підвищення якості. Премії з якості – це механізм, використання якого допомагає компаніям різної сфери діяльності зрозуміти та прийняти філософію якості.*

*Тому питання використання премій з якості в процесі підвищення конкурентоспроможності набуває неабиякої актуальності.*

***Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Дослідження впливу конкурсів з якості на функціонування підприємств є популярною темою серед дослідників [1-4]. Але такі дослідження розглядають лише загальні аспекти, без урахування галузевої специфіки. Питання впливу премій в авіаційній галузі досліджувалось лише з точки зору впливу на розвиток авіакомпаній [5].*

*Таким чином, вплив участі у конкурсах з якості на конкурентоспроможність аеропортів залишається практично недослідженим.*

***Формулювання цілі статті.** Ціллю статті є визначення основних положень конкурсів з якості, у яких можуть приймати участь аеропорти*

України, а також роль та місце процесу підготовки та участі у конкурсі в підвищенні конкурентоспроможності аеропорту.

**Виклад основного матеріалу.** Премії за досягнення у сфері якості (премії з якості) - це конкурс серед підприємств на національному або міжнародному рівні, в якому оцінюються зусилля й досягнення підприємств у сфері забезпечення і поліпшення якості.

Виділяють два основних типи премій з якості:

- "комерційні", що присуджуються за результатами опитування споживачів;

- "за системою оцінок", що присуджуються за результатами комплексної оцінки незалежними експертами діяльності підприємств по відповідній системі критеріїв (моделі). Кожен критерій моделі відображає певний напрямок діяльності підприємства і оцінюється за бальною системою.

З іншого боку премії з якості можна розділяти в залежності від рівнів присудження: міжнародні, національні, регіональні, премії торговельних або професійних організацій та премії компаній, визнаних у певній галузі виробників.

В загальному випадку нагороди та премії за якість і досягнення конкурентних переваг у сфері бізнесу можуть приносити визнання найкращим компаніям і є одним з можливих елементів удосконалення, підвищення продуктивності і конкурентоспроможності як на мікро-, так і на макроекономічному рівні. Досвід участі у конкурсах з якості дозволяє пов'язувати конкурси та премії з інструментами і методами сучасного управління. Таке порівняння відбувається переважно у напрямку виділення переваг та недоліків участі у таких заходах для конкретних компаній за галузевою приналежністю. Беручи участь у конкурсі або використовуючи моделі премій, можна знайти формулювання переваг для компанії-учасників, які співвідносяться з економічними та соціально-психологічними методами управління [2, 4].

В ході дослідження іноземного досвіду відзначення найкращих підприємств авіаційної галузі на національному рівні було розглянуто існуючі премії США та Австралії. Управління служб загального призначення США (U.S. General Services Administration) та Міжвідомчий комітет з авіаційної політики (Interagency Committee for Aviation Policy (ICAP)) виступають спонсорами Щорічної федеральної авіаційної премії, якою відзначають провідні агентства за їх передові авіаційні програми та професійне управління [6]. В рамках цієї премії визначаються переможці у п'яти номінаціях, три з яких відзначають професіоналів: адміністративних працівників/посадових осіб, персонал на оперативних (виробничих) посадах та спеціалістів з авіаційної безпеки. При визначенні переможця у кожній номінації до уваги експертної комісії береться ряд аспектів. Керівництво кандидата, перш за все, повинно дати характеристику досягненням кандидата протягом попереднього року, його внесок, зусилля, що

докладалися для підвищення безпеки чи рентабельності авіаційного підприємства. Особлива увага приділяється внеску конкретного номінанта у зменшення негативної дії підприємства на навколишнє середовище.

В Австралії Національною комісією зі справедливості праці (FairWorkCommission) присуджується ряд грошових премій в авіаційній галузі, зокрема премія працівників аеропортів (AirportEmployeesAward), а також премія працівників з наземного обслуговування авіакомпаній (AirlineOperations—GroundStaffAward) [7].

На міжнародному рівні існує ряд премій, які відзначають підприємства авіаційної галузі. Однією з таких премій є премія авіакомпаній за досягнення у галузі, яка присуджується експертами журналу AirTransportWorldз 1974 року[8]. Але участь у цьому конкурсі можуть брати лише авіакомпанії, цією організацією участь аеропортів у конкурсі не передбачена.

Щорічна нагородаWorldAirportAwardSKYTRAX[9]є найбільш престижною премією з якості послуг аеропортів у світі. В основі цього конкурсу лежитьопитування клієнтів 388 аеропортів. Ця нагорода є еталоном досконалості і якості послуг аеропорту, і в повній мірі гарантуєнеупередженість стосовно здобувачів. Серед аеропортів країн східної Європи лауреатами цієї премії були російські аеропорти Домодедово та Внуково.

Українські аеропорти жодного разу не були відзначені міжнародними галузевими преміями.

В Україні, як і в країнах Європи та більшості розвинених країн світу, з 1996 рокукращим підприємствам присуджується Національна премія з якості[10]. Основними організаторами цього Конкурсу виступають Українська асоціація якості та Український союз промисловців і підприємців. Конкурс проводиться в межах Всеукраїнського ділового марафону «Сходження до вершин європейської досконалості». Конкурс проводиться за Моделлю досконалості Європейського фонду управління якістю (EFQM), яка базується на принципах філософії і концепцій вдосконалення. Участь у Конкурсі дозволяє зрозуміти та опанувати сучасні європейські підходи до ведення бізнесу, визначити сильні та слабкі сторони, розробити програму вдосконалення. За результатами конкурсу підприємства отримують детальні звіти з викладенням сильних сторін і областей для удосконалення.

Серед українських аеропортів лише аеропорт “Бориспіль” брав участь у конкурсах з якості. У 1998 році аеропорт “Бориспіль”здобув Національну премію з якості, а у 2001 - сертифікат Європейського фонду управління якістю (EuropeanFoundationforQualityManagement (EFQM)).

В Україні існує практика відзначення працівників галузевими нагородами, але у більшості випадків таке нагородження носить масовий характер (здебільшого присвячується річницям, ювілеям і т.п.), відбувається без певного конкурсного відбору та не несе суттєвого заохочення. Як наслідок, такі нагороди не мають особливої цінності та міжнародного

визнання.

Таким чином стає зрозуміло, що більшість українських аеропортів на сьогоднішній день не готова до участі у міжнародних галузевих конкурсах, але це не має означати, що питання підвищення якості їхніх послуг можна поставити на "другий план".

Автор пропонує розглянути можливість створення національного конкурсу з якості аеропортових послуг, в основі якого буде система оцінки ефективності діяльності підрозділів аеропортів, створена з урахуванням особливостей національного законодавства та міжнародних нормативних вимог, а також сучасних потреб споживачів.

Ціллю розробки системи оцінки ефективності діяльності підрозділів аеропортів (СОЕДПА) повинне бути сприяння удосконаленню роботи підрозділів аеропортів, підвищенню ефективності виконання технологічних операцій всіх рівнів та підвищення якості аеропортових услуг, що надаються авіакомпаніям та пасажирам.

Пропонується за основу СОЕДПА взяти європейську модель «Загальна схема оцінки» (Common Assessment Framework - CAF) з певними доповненнями, що беруть до уваги особливості функціонування авіаційної галузі України. СОЕДПА повинна включати:

а) методика проведення діагностичної самооцінки та експертної оцінки діяльності підрозділів аеропортів;

б) інструментарій для визначення сильних та слабких сторін у діяльності підрозділів аеропортів, підходи до розробки та реалізації заходів підвищення якості та підвищення ефективності виконання технологічних операцій;

в) методи визначення крапчиків діяльності, збору та обробки інформації про успішний досвід галузі управління підрозділами аеропортів та механізми надання аеропортових послуг.

Основою СОЕДПА є розуміння того, що найкращі результати діяльності аеропорту (в тому числі результати для споживачів (авіакомпаній та пасажирів), для співробітників та національної економіки в цілому) можуть бути досягнуті завдяки лідируючій ролі керівництва, яке реалізує стратегії і плани, надихає працівників, розвиває зв'язки з партнерами, ефективно розпоряджається ресурсами і забезпечує функціонування процесів.

Перед тим як брати участь у запропонованому конкурсі представники аеропорту повинні ретельно вивчити інформацію щодо конкурсу з якості та підготувати заявку на участь. Ідея участі у конкурсі з якості має бути ретельно обговорена та підтримана керівництвом аеропорту. Для участі у національному конкурсі з якості аеропортових послуг, як і для більшості конкурсів, передбачається підготовка та подання документації кожним аеропорто-учасником. Навіть у разі здобуття задовільної оцінки процесу аеропорту будуть перевірені експертами конкурсної комісії.

СОЕДПА дозволить побачити цілісну картину організації роботи аеропорту одночасно з різних точок зору, і може бути основою комплексного підходу до аналізу її діяльності. СОЕДПА повинна бути сфокусована на оцінці роботи персоналу і визначенні можливостей для вдосконалення, кінцевою метою все ж є поліпшення управління аеропортом.

Таким чином, при оцінці роботи аеропортів повинні враховуватися такі їх специфічні особливості:

1) чітка регламентація діяльності законодавством, нормативними актами і регулюючими структурами;

2) балансування потребамі різних груп зацікавлених сторін (споживачів усіх типів, постачальників та партнерів).

Можна визначити такі переваги створення національного конкурсу з якості аеропортових послуг:

- аеропорти-учасники зможуть провести перевірку роботи своїх підрозділів незалежними експертами та визначити слабкі місця;

- аеропорти-лауреати підвищать популярність;

- аеропорти-учасники отримують ефективний інструмент управління;

- споживачі отримують послуги кращої якості;

- економіка галузі та держави отримує додатковий стимул для розвитку.

**Висновки.** Становлення світових премій з якості – не завершений процес. Деякі країни та галузі знаходяться на етапі розробки моделей удосконалення. Премії з якості аеропортових послуг, на думку автора, можуть стати важливим етапом підвищення якості, і, відповідно, конкурентоспроможності українських аеропортів.

На основі цього у подальших дослідженнях автором планується представити систему оцінки ефективності діяльності підрозділів аеропортів та розробити порядок проведення національного конкурсу з якості аеропортових послуг.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Н. Шуляр Конкурси з якості як практичний елемент управління [Текст] / Шуляр Н., Шуляр Р. // Стандартизація. Сертифікація. Якість. К.: Науково-технічний вісник Українського науково-дослідного і навчального центру проблем стандартизації, сертифікації та якості. — 2009. — № 1. — С. 61—62.

2. Маслов Д. Премии в области качества — простой и эффективный инструмент для диагностики и совершенствования бизнеса [Текст] / Д. Маслов // Веб-сайт Асоціації Демінга [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://deming.ru/index.htm>

3. Маслов Д. Мировые премии по качеству: признание успеха [Текст] [Електронний ресурс]. / Д. Маслов // Маркетинг в России и за рубежом. —

2005. — №5. — Режим доступу:  
<http://www.dis.ru/library/market/archive/2005/5/3910.html>

4. Маслов Д. Сравнительный анализ мировых премий по качеству [Текст] / Д. Маслов, Э. Белокопровин // М.: Стандарты и Качество. — 2005. — No5. — С. 43—49.

5. Tereminko E.S. Airlineservicequalityawards, asanessentialpartofqualitymanagement Проблеми організації авіаційних перевезень та застосування авіації в галузях економіки. [Текст] / E.S. Tereminko // Збірник матеріалів ІХ науково-практичної конференції “Проблеми організації авіаційних перевезень та застосування авіації в галузях економіки” (Київ, 23 листопада 2012 р.) – НАУ. – 2012. – С. 104-107.

6. Federal Aviation Awards [Текст] // Веб-сайт US GeneralServicesAdministration [Електронний ресурс]. — Режим доступу:  
<http://www.gsa.gov/portal/content/104589>

7. AirportEmployeesAward [Текст] // Веб-сайт FairWorkCommission [Електронний ресурс]. — Режим доступу:  
[http://www.fwc.gov.au/documents/modern\\_awards/award/ma000049/default.htm](http://www.fwc.gov.au/documents/modern_awards/award/ma000049/default.htm)

8. ATW AirlineIndustryAchievementAwards [Текст] // Веб-сайт AirTransportWorld [Електронний ресурс]. — Режим доступу:  
<http://atwonline.com/atw-awards/atw-airline-industry-achievement-awards>

9. WorldAirportAwards [Текст] // Веб-сайт Theworld'sPremierAirportAwards [Електронний ресурс]. — Режим доступу:  
[http://www.worldairportawards.com/Awards\\_2012/improved.htm](http://www.worldairportawards.com/Awards_2012/improved.htm)

10. Оголошено 18-й Український національний конкурс якості [Текст] // Веб-сайт Української асоціації якості [Електронний ресурс]. — Режим доступу:

<http://www.uaq.org.ua/index.php?module=ContentExpress&func=display&ceid=41>