

ЧИННИКИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ АЕРОПОРТУ

У статті розглянуто проблематику методичного забезпечення управління якістю послуг аеропорту. Визначені чинники, що являються основними факторами впливу на процес створення аеропортових послуг. Досліджена сукупність функцій та принципів, які впливають на управління якістю послуг.

Ключові слова: якість, аеропортові послуги, чинники впливу, якість послуг аеропортів, процес управління якістю.

В статье рассмотрена проблематика методического обеспечения управления качеством услуг аэропорта. Определены факторы, которые являются основными условиями влияния на процесс создания аэропортовых услуг. Исследована совокупность функций и принципов, влияющих на управление качеством услуг.

Ключевые слова: качество, аэропортовые услуги, факторы влияния, качество услуг аэропортов, процесс управления качеством.

The article deals with the problems of methods of quality management services to the airport. The identified factors are the main factors of influence on the creation of airport services. Investigated a set of functions and principles that affect the quality management services.

Key words: quality, airport services, factors influencing the quality of airport services, quality management process.

Постановка проблеми. На сьогоднішній день наукові дослідження з питань управління якістю послуг аеропортів набуває особливої актуальності і знаходиться у процесі становлення, яке ускладнено внутрішньогосподарськими відносинами управління аеропортовими послугами та вимагають постійного удосконалення і поглиблення існуючих наукових положень, зокрема потребують перегляду методичні підходи і принципи управління якістю послуг аеропортів, адаптації концепції та інструментів у сфері якості до сучасних економічних умов з урахуванням галузевої специфіки, спонукають національні аеропорти приділяти все більше уваги пріоритету споживача та розробляти комплексну політику якості на рівні підприємства, яка б охоплювала розгляд організаційних, економічних, соціальних, технічних, правових, функціональних, етичних, екологічних складових діяльності, управління якістю послуг аеропортів вимагає комплексних організаційно-економічних досліджень, проведення яких ускладнюється відсутністю відповідних теоретичних моделей в сфері якості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Важлива роль у науковому доробку проблем забезпечення управління якістю належить таким відомим вченим, як Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, Б. Карлоффа, Ф. Котлер, М. Мескон, Д. Рикардо, Г. Тагуті, А. Фейгенбаум, В. Шухарт, Ю. Адлер, Л. Бадалов, А. Вакуленко, А. Горанин, С. Ільєнкова, О. Криворучко, М. Круглов, В. Лapidус, В. Мишин, В. Окрепилов, П. Орлов, М. Шаповал та В. Шинкаренко. Крім того, питанням встановлення та забезпечення якості аеропортових послуг присвячені останні наукові дослідження Є. Запорожця, Р. Мерхежа, М. Трихункова.

Формулювання цілей статті. Дослідження проблематики забезпечення управління якістю аеропортових послуг обумовило необхідність визначення факторів, що впливають на управління якістю послуг в аеропортах, залежно від їх надання, відмінність яких враховує зовнішні чинники прямого та непрямого впливу, а також внутрішні умови у складі - технології надання, мотивованості персоналу, накопичення

інформації, а також матеріальної бази, що підвищують рівень обґрунтованості прийняття господарських рішень та формують шляхи їх вдосконалення.

Виклад основного матеріалу. Для встановлення методичних основ визначення якості аеропортових послуг доцільно розглянути визначення та надати характеристику послугам аеропорту, що визначаються результатом безпосередньої взаємодії між аеропортом та споживачами аеропортових послуг і внутрішньої діяльності аеропорту для задоволення потреб споживачів, а саме аеропортові послуги – це послуги, які пов'язані із специфікою роботи аеропорту і забезпечують здійснення прийому і відправлення повітряних суден, їх безпечної посадки, стоянки та зльоту, обслуговування повітряних перевезень пасажирів, пошти та вантажу, здійснення комплексу заходів із забезпечення авіаційної безпеки. Для організації перевезень пасажирів в аеропорту створений паспортний та митний контроль, контроль на авіаційну безпеку, що являє собою комплекс спеціальних заходів, а також людські та матеріальні ресурси, щодо запобігання незаконного втручання в авіаційну діяльність, оформлення, перевезення та отримання багажу та надання додаткових послуг у вигляді камер схову, багажних візків, використання бізнес-залів, залів очікування, крамниць, закладів харчування та відпочинку, парковочних місць.

На вимогу постійно змінюваних умов ринку аеропортових послуг, загострення конкурентної боротьби, розвитком науково-технічного прогресу, зростання потреб та вимог споживачів, підвищення авіаційної безпеки аеропорту потрібно безперервно підтримувати та поліпшувати якість запропонованих послуг [4].

З нашої точки зору, «якість послуг аеропортів» – складна соціально-економічна категорія, з якою пов'язане формування та експлуатація матеріальної бази, ефективність використання матеріальних, трудових, фінансових та інформаційних ресурсів, рівень обслуговування споживачів, особливості функціонування ринку аеропортових послуг та характер їх споживання, діяльність служб та підрозділів аеропортів в області якості, а саме дотримання документації з якості, збір інформації і даних про якість послуг, внутрішній аудит в підрозділах і службах, виконання корегувальних та попереджувальних заходів, аналіз функціонування системи якості з боку вищого керівництва.

На нашу думку, термін «система якості» з урахуванням галузевої специфіки та впливу імператив формування якості доцільно викласти як дефініцію у вигляді: «система якості послуг аеропортів» – це сукупність організаційної структури, відповідальності, процесів, методик, заходів, ресурсів аеропортів, спрямованих на встановлення, забезпечення та підтримання високої якості на всіх етапах життєвого циклу послуг. Система управління якістю послуг аеропортів - являє собою сукупність управлінських органів та об'єктів управління, заходів, методів і засобів, спрямованих на встановлення, забезпечення і підтримання високого рівня якості послуг при їх наданні та споживанні [1].

Для процесу управління якістю послуг в аеропортах необхідно визначити сукупність факторів, які певним чином впливають на якість послуг залежно від умов їх створення та надання (рис. 1).

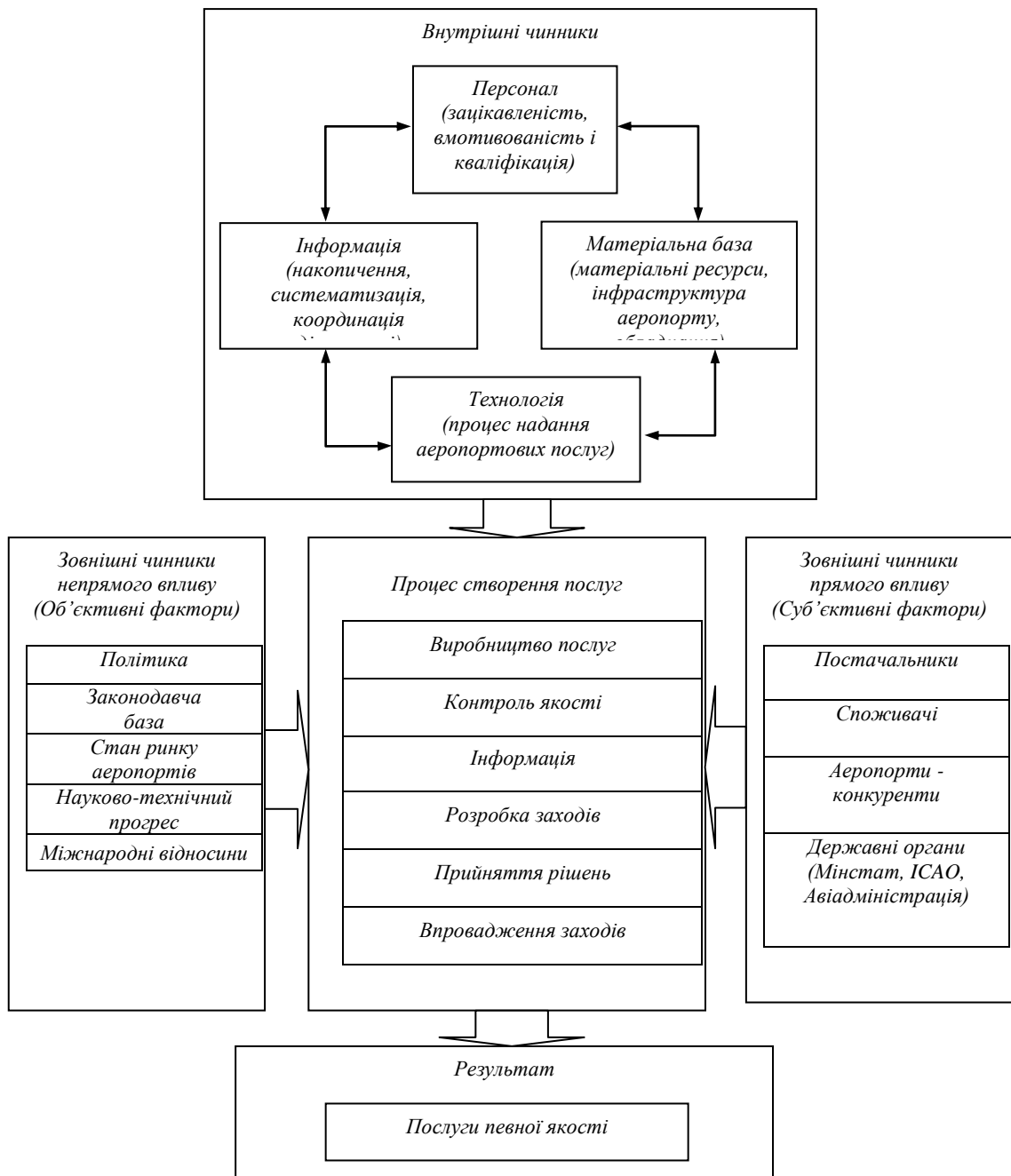


Рис.1. Процес управління якістю послуг аеропортів (розробка автора)

Можна стверджувати, що на процес управління якістю в аеропортах впливає величезна кількість чинників різної природи, спрямованості й величини, що мають різноманітні адаптивні властивості.

Основними факторами впливу на процес створення аеропортових послуг є внутрішні і зовнішні чинники. До внутрішніх чинників впливу на процес надання послуги відносяться матеріальна база, персонал, технології та інформація, кожен з яких є необхідним та які у сукупності можуть забезпечувати якість послуг аеропортів. При цьому важливе значення має зацікавленість та достатня поінформованість персоналу у наданні послуг, за рахунок чого може бути сприятлива матеріальна база, передова технологія та сучасна організація робіт по управлінню якістю.

Управління якістю являє собою процес впливу на виробництво послуг з боку вищого керівництва аеропорту і керівників середньої та нижньої ланки, що виконують функції управління для забезпечення необхідної якості [3].

До зовнішніх чинників впливу на процес надання аеропортових послуг відносять чинники прямого впливу (суб'єктивні фактори), які, на нашу думку, складаються з постачальників обладнання та ресурсів, споживачів – пасажирів аеропорту, конкурентів, якими являються інші аеропорти країни, та державні органи, які регулюють та законодавчо координують діяльність аеропортів. До зовнішніх чинників непрямого впливу (об'єктивні фактори) відносяться політика та економіка країни, що безпосередньо впливає на ринок аеропортових послуг, законодавча база – шляхом регулювання процесу розробки та надання послуг, стан ринку аеропортів, науково-технічний прогрес та міжнародні відносини в галузі надання аеропортових послуг. Вплив на якість послуг зовнішніх чинників враховується при виконанні функції взаємодії із зовнішнім середовищем. Ця функція є однією з головних функцій вищого керівництва аеропорту і впливає на пошук стратегічних рішень і формування політики якості аеропорту, що направлена на задоволення потреб споживачів. Сукупність функцій, що впливають на управління якістю послуг аеропортів визначена та класифікована за декількома ознаками (рис. 2).

Серед ознак класифікації запропонованої сукупності функцій управління якістю послуг аеропортів виділені функції залежно від тривалості дії управлінських рішень, а саме функції стратегічного, тактичного та оперативного управління. Функція стратегічного управління якістю послуг аеропортів зумовлюється прогнозуванням та аналізом базових показників якості послуг, плануванням напрямку проектних розробок та робіт у аеропортах, аналізом досягнутих результатів якості надання послуг та оцінкою інформації про споживчий попит на аеропортові послуги. Тактичне управління визначається управлінням надання послуг, підтримкою рівня заданих показників якості послуг, взаємодією об'єктів управління із зовнішнім середовищем. Функції оперативного управління базуються на забезпеченні постійного контролю за обсягами надання послуг та їх споживанням, організація робіт з управління якістю послуги, організації виконання процесів надання послуг, координація робіт з управління якістю аеропортовими послугами та оперативні, коригувальні і попереджувальні дії [2].

Залежно від класифікації за етапами процесу управління якістю послуг аеропортів функції визначають за послідовністю процесу управління послугами аеропортів від прийняття рішень, управлінських дій з боку вищого керівництва до доведення інформації до керівників середніх і малих ланок аеропортів та розповсюдження

інформації серед персоналу з метою координації діяльності працівників для підвищення якості надання аеропортових послуг.

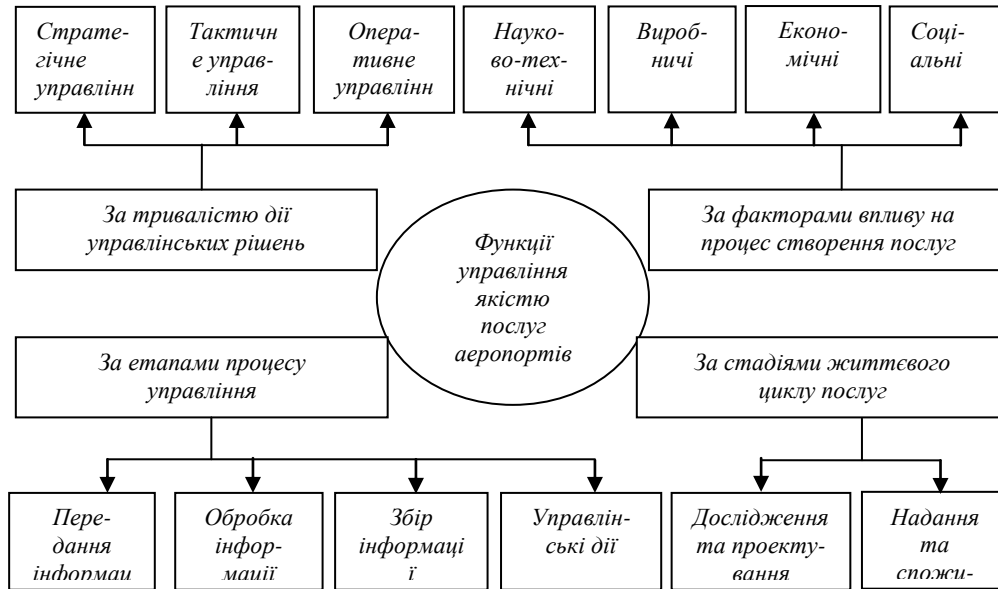


Рис. 2. Класифікація функцій управління якістю послуг аеропортів

Функції управління якістю послуг аеропортів залежно від факторів впливу на процес створення послуг поділяють на науково-технічні, що характеризується впливом науково-технічного прогресу і сприяє розвитку виробничо-технічного потенціалу аеропортів; економічні, які реалізуються шляхом впливу держави на послуги аеропортів через податкову політику, законодавчу базу та регулювання ринку аеропортових послуг; виробничі, забезпечують організацію вдосконалення надання послуг та організацію матеріально-технічного забезпечення аеропортів; соціальні, які обумовлюються необхідністю управління діяльністю персоналу аеропорту, регулюванням соціального клімату серед працівників [5].

Класифікація функцій управління якістю аеропортових послуг за стадіями життєвого циклу послуг зумовлена визначенням процесу дослідження, розробки, впровадження, надання аеропортової послуги на ринок та споживання послуги.

Забезпечення вищим керівництвом виконання основоположних та необхідних функцій, що покладені в основу діяльності аеропорту та направлені на довгострокове безперервне забезпечення роботи щодо задоволення потреб споживачів та урахування вимог усіх зацікавлених у виробництві якісних послуг аеропорту, реалізується через принципи управління якістю, які визначені, проаналізовані та згруповані у таблиці 1.

Таблиця 1

Принципи управління якістю послуг аеропортів

Принципи	Зміст і характеристика	Результат реалізації принципів
Організація, орієнтована на споживача	Аеропорти залежать від споживачів, тому вони повинні розуміти поточні і майбутні потреби клієнтів, задовольняти їх вимоги та намагатися перевершити їх очікування	- розуміння потреб клієнта і його очікувань за термінами надання послуги та ціни; - вимір ступеня задоволеності клієнта; - розгляд попиту на послуги ринку аеропортів; - управління взаємовідносинами споживачів і ринку.

Продовження табл. 1

Керівництво	Керівники встановлюють єдність цілей, напрямків та внутрішнього середовища аеропорту. Вони повністю залучають працівників у досягнення цілей аеропорту.	<ul style="list-style-type: none"> - розуміння і реакція на зміну зовнішнього середовища, розгляд потреб всіх учасників; - чітке бачення майбутнього організації; - передача повноважень підлеглим шляхом забезпечення свободи дій з відповідальністю і звітністю; - стимулювання працівників і визнання їхнього внеску; - встановлення перспективних цілей і завдань.
Залученість персоналу	Працівники є сутністю аеропорту, їхнє повне залучення дає можливість використовувати їх знання та досвід для отримання вигоди аеропорту.	<ul style="list-style-type: none"> При повному залученні працівники будуть: - брати відповідальність за вирішення проблеми на себе; - активно шукати можливості для вдосконалення; - зосереджуватися на задоволенні запитів клієнтів; - ініціативними і творчими в досягненні цілей аеропорту.
Процесний підхід	Отримання бажаного результату більш ефективно, так як управління ресурсами і всіма видами діяльності розглядається як процес.	<ul style="list-style-type: none"> - визначення процесу для досягнення бажаного результату; - ідентифікація характеристик процесу і функцій організації; - встановлення відповідальності за управління процесами; - ідентифікація входу і виходу процесу.
Системний підхід до управління	Ідентифікація, розуміння та управління системою взаємозалежних процесів для заданої мети, що дозволить підвищити ефективність аеропорту.	<ul style="list-style-type: none"> - визначення системи шляхом ідентифікації або розвитку процесів, що впливають на задану мету; - структурування системи для досягнення мети більш ефективним шляхом; - розуміння взаємозалежності між процесами системи; - постійне вдосконалення системи через вимір і оцінку.
Постійне вдосконалення	Безперервне підвищення якості аеропортових послуг з урахуванням цілей та напрямків удосконалення	<ul style="list-style-type: none"> - проведення безперервного вдосконалення послуг стає метою кожного працівника аеропорту; - застосування основних концепцій вдосконалення, таких як зростаюче і проривне вдосконалення; - постійне підвищення ефективності аеропортових послуг; - визначення цілей та заходів для управління і контролю вдосконалення
Прийняття рішень на основі фактів	Підвищення ефективності застосовуваних рішень і виконуваних дій, оскільки вони засновані на аналізі даних та інформації.	<ul style="list-style-type: none"> - забезпечення достатньо точними і надійними даними та інформацією; - аналіз даних та інформації з використанням дієвих методів; - використання результатів аналізу для прийняття рішень.

Закінчення табл. 1

Взаємовигідні відносини з постачальником	Обидві організації досягають більшого успіху в аеропортовому бізнесі.	<ul style="list-style-type: none"> - вибір та оцінка основних постачальників; - створення чітких та відкритих стосунків; - ініціатива спільного розвитку і вдосконалення; - ясне розуміння потреб споживача; - взаємне розуміння поточних і майбутніх потреб споживача; - визнання удосконалень і досягнень постачальника.
--	---	--

Висновки. В даній статті визначені особливості процесу управління якістю послуг шляхом виявлення сукупності факторів, що впливають на рівень якості залежно від їх надання, а також враховують внутрішні умови – технології виробництва, мотивацію персоналу, накопичення інформації та інші й зовнішні чинники як об'єктивного так і суб'єктивного впливів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення : ДСТУ 3230–95. – [Чинний від 1996–01–07]. – К. : Держстандарт України, 1995. – 34 с. – (Національний стандарт України).
2. Бичківський Р. Управління якістю : навч. посіб. / Р. Бичківський. – Л. : ДУ «Львівська політехніка», 2004. – 329 с.
3. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. – К. : КОО Т-ва «Знання», 2007 – 457 с.
4. Основи комплексного управління якістю / Є. Ланциські, Х. Янушек та ін. ; Київ. нац. торг.-екон. ун.-т ; пер. з пол. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун.-т, 2006. – 289 с.
5. James R. Evans, William M. Lindsay. The management and control of quality / James R. Evans, William M. Lindsay. – 5th ed. – [s. l.] : South –Western, a division of Tomson Learning, 2002. – P. 838.