

ЕКОНОМІКО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ СКЛАДОВИХ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА АВІАТРАНСПОРТНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

Анотація. У статті розглянутий процес управління якістю послуг аеропортів, що визначається організаційними та економічними параметрами й чинниками, які забезпечують належну якість аеропортових послуг у складі організаційної складової через виокремлення функцій аеропортів та економічних факторів, що визначаються через витрати на забезпечення якості послуг аеропортів, у результаті чого досягається можливість функціонування підприємств авіаційної галузі в оптимальному режимі.

Ключові слова: якість, фактори, економіко-організаційні складові, якість послуг аеропортів, процес забезпечення управління якістю.

Аннотация. В статье рассмотрен процесс управления качеством услуг аэропортов, который определяется организационными и экономическими параметрами и факторами, которые обеспечивают надлежащее качество аэропортовых услуг в составе организационной составляющей через выделение функций аэропортов и экономических факторов, которые определяются через расходы на обеспечение качества услуг аэропортов, в результате чего достигается возможность функционирования предприятий авиационной отрасли в оптимальном режиме.

Ключевые слова: качество, факторы, экономико-организационные составляющие, качество услуг аэропортов, процесс обеспечения управления качеством.

Annotation. The article describes the process of quality management of airport services, which is determined by organizational and economic parameters and factors that provide an adequate quality of airport services in the organizational component through allocation functions of airports and economic factors, which are determined by the cost of providing quality services to airports, which results in a ability to operate aircraft enterprises optimally.

Key words: quality, factors, economic and organizational dimensions, the quality of airport services, the process to provide quality management.

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, за рахунок виявлення організаційно-економічних складових забезпечення управління якістю аеропортових послуг, що обумовлюються як організаційними факторами, які полягають у врахуванні функцій управління, так і економічними – у складі витрат на формування якості послуг.

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 забезпечення якості аеропортових послуг присвячені останні наукові дослідження М. Трихункова, Р. Мерхежа, Н. Шматко, В. Запорожеця.

Формулювання цілей статті. Дослідження проблематики забезпечення функціонування управління якістю послуг авіатранспортного підприємства обумовило необхідність виокремлення економіко-організаційних складових що визначаються параметрами й чинниками, які забезпечують належну якість аеропортових послуг у складі економічних та організаційних факторів.

Виклад основного матеріалу дослідження. За системним підходом управління якістю аеропортових послуг являється сукупністю взаємопов'язаних принципів, методів, суб'єктивних та об'єктивних чинників і функцій управління, орієнтованих на розроблення та задоволення вимог до якості та зниження витрат на якість. В такий спосіб управління якістю послуг аеропортів означає забезпечення оптимального співвідношення його складових. При цьому зусилля спрямовуються на досягнення таких пріоритетних цілей, як підвищення рівня якості, зниження операційних витрат, забезпечення оперативності [2].

Для процесу управління якістю послуг аеропортів, на нашу думку необхідно визначити організаційні та економічні параметри та чинники, які забезпечують належну якість аеропортових послуг.

Організаційно-економічне забезпечення управління якістю послуг аеропортів – це сукупність організаційних та економічних параметрів забезпечення функціонування управління якістю послуг шляхом організації обслуговування пасажирів, реєстрації авіабілетів, технології проведення досмотру пасажирів, організація митного обслугову-

вання, забезпечення розвитку технічної оснащеності процесу надання послуг, організація робіт з підвищення рівня якості вироблених послуг аеропортів, регулювання та зниження витрат на якість послуг аеропортів та отримання економічної ефективності від запроваджених заходів щодо покращення якості надання послуг аеропортів (рис. 1).

Організаційна складова забезпечення управління якістю послуг аеропортів полягає у визначенні функцій аеропорту в сфері управління якістю, що включає визначення потреб споживачів та надання послуг, що можуть задовольнити ці потреби, розробка стандартів для управління якістю послугами, організація робіт з підвищення якості послуг, управління технологічними процесами, фінансовою діяльністю та кадрове забезпечення [3].



Рис. 1. Організаційно-економічні складові управління якістю послуг аеропортів

Організаційно-економічне забезпечення управління якістю послуг аеропортів реалізується через сукупність організаційних та економічних факторів. До організаційних факторів належить фактор лідерства, який визначається кадровими змінами вищого керівництва, чиї здібності як лідерів характеризуються високою активністю, цілеспрямованістю, творчими рисами, здатністю сприймати нові ідеї та створити команду однодумців. Фактор цільових програмних дій характеризується чітким формулюванням керівництвом аеропорту свого бачення сутності проблеми якості, розробкою конкретних заходів для її вирішення, активній участі у цих програмах, здійснюючи ретельне планування, організацію і контроль за реалізацією цих програм, здійснення організаційні зміни інноваційного змісту. Фактор організації виробничих процесів забезпечується поєднанням засобів праці та праці персоналу аеропорту, що функціонують для задоволення вимог процесу надання послуг споживачам. Фактор мотивації реалізується через заходи із пошуку ефективного і оригінального для підприємства мотиваційного механізму, проведення систематизованих соціологічних досліджень серед персоналу з метою визначення рівня його задоволеності, інформованості про стратегію, плани підприємства тощо. Удосконалення стилю керівництва – організаційний фактор, який визначає, що при збереженні в цілому жорсткого стилю керівництва загальними є тенденції децентралізації управління і розвиток горизонтальних зв'язків, ширше залучення персоналу до процесів вдосконалення і управління, введення нових форм діалогу з персоналом та побудови комунікацій. Орієнтація на ринок аеропортових послуг визначається посиленою увагою до систематичного вивчення ринку аеропортів і встановлення довгострокових партнерських відносин із споживачами послуг (пасажирями), пошук нових

форм співпраці, проведення опитувань споживачів послуг з метою визначення їх відношення до аеропорту. Фактор технічного обслуговування визначає комплекс організаційних та технічних заходів, пов'язаних із забезпеченням працездатного стану обладнання аеропорту. Фактор модернізації обумовлює посилену увагу до аналізу і використання передового вітчизняного і зарубіжного досвіду управління якістю послуг, постійне вдосконалення своєї діяльності в сфері якості, модернізації і оновлення процесу надання аеропортових послуг. Експлуатація та споживання характеризуються використанням обладнання підвищеної якості для процесу надання аеропортових послуг з метою задоволення вимог споживачів.

Процес управління якістю являється доволі структурованим та спирається на явну організаційну структуру управління, закріплені функції та їх наповнення. Якість виконання тієї чи іншої функції залежить як від кваліфікації фахівця так і від вартості окремих складових і їх здатності реалізовувати ті бізнес-процеси, якими наповнена послуга в аеропорту [1].

У діяльності аеропортів реалізуються спеціальні функції по забезпеченню якості (табл. 1). При цьому можуть бути виділені функції, обумовлені системою якості.

Таблиця 1

Перелік функцій по забезпеченню якості в діяльності аеропортів

Функціональна підсистема	Функції з забезпечення якості в діяльності аеропортів
Перспективне і поточне техніко-економічне і соціальне планування	Розробка коротко- та довгострокових прогнозів та планів на основі результатів маркетингу і вимог до якості організації аеропортової діяльності
Організація робіт зі стандартизації	Збір та аналіз діючих нормативних документів, міжнародних, державних і галузевих стандартів, що стосуються якості за видами діяльності аеропортів, а також розробка СТП в системі якості
Управління технічною підготовкою виробництва	Розробка ефективної системи взаємодії всіх функціональних підрозділів, що базується на зміні ситуації і вимог на ринку аеропортових послуг (документація, технічні засоби і т. ін.)
Організація виробництва	Розробка систем якості виробництва аеропортових послуг у відповідності з цільовими функціями організації аеропортової діяльності
Управління технологічними процесами	Розробка і організація системи внутрішнього контролю якості з метою збору, аналізу і використання оперативної інформації про стан технологічних процесів
Оперативне управління виробництвом	Розробка та коректування планів по забезпеченню, попередженню, підвищенню якості діяльності аеропортових послуг, соціального розвитку колективу і інших заходів з урахуванням специфіки діяльності аеропортів
Управління метрологічним забезпеченням	Вдосконалення метрологічного забезпечення на основі аналізу інформації про стан технічного оснащення аеропортів і технологічних процесів
Управління кадрами	Навчання, підвищення кваліфікації та перепідготовка кадрів в області якості в залежності від видів і специфіки діяльності аеропортових послуг
Управління матеріально-технічним оснащенням	Визначення постачальників авіаційного пального, запчастин та іншого обладнання з урахуванням аналізу їх діяльності і якості ресурсів і матеріалів, що постачаються, а також своєчасності виконання договорів на їх поставку.
Управління організацією перевезень з супутніми послугами	Організація реклами, додаткових послуг, продажу повітряних перевезень і послуг в кредит, введення пільг та інші заходи, направлені на підвищення культури обслуговування
Управління усуненням скарг	Розробка пропозицій щодо вдосконалення попиту споживачів на авіаперевезення з урахуванням збору, аналізу і використання інформації (скарги) споживачів про якість аеропортових послуг
Управління фінансовою діяльністю	Обґрунтування необхідних вкладень фінансових коштів в розвиток виробництва аеропортових послуг з урахуванням Політики в області якості
Управління капітальним будівництвом	Обґрунтування необхідності щодо розширення (скорочення) виробничих потужностей з урахуванням прогнозів попиту на авіаційні послуги
Облік і звітність	Оперативний збір відомостей про діяльність всіх підрозділів аеропортів (за критеріями безпеки їх якості)
Економічний аналіз	Аналіз стану аеропортів на ринку авіаційних послуг, змінних умов в інфраструктурі, формуванні цін, обсягу аеропортових послуг

Під спеціальною функцією (функцією системи якості) розуміється відособлений і регулярний по своєму характеру вид діяльності, здійснюваний в рамках системи якості. Кожна така функція є специфічною діяльністю, необхідною для забезпечення нормальної роботи (функціонування) системи якості.

Функція системи якості дозволяє встановити профіль діяльності загального управління якістю послуг аеропортів, сформувавши вимоги до знань, уміння і особових характеристик керівників і фахівців аеропорту.

Для того, щоб забезпечити цільовий вплив на якість, необхідно діяльність в рамках кожної функції зв'язати з вирішуваними задачами по забезпеченню якості, характерними для конкретного аеропорту [4].

Основними функціями системи управління якістю у аеропортах можуть бути наступні: розробка політики в області якості; розробка і вдосконалення організаційної структури системи якості; правове забезпечення якості; підготовка і навчання кадрів; розробка документації системи якості; облік і оцінка витрат на якість; стимулювання якості; робота із споживачами; планування якості; нормування вимог до якості; технологічна підготовка виробництва; внутрішня перевірка системи якості; виявлення відхилень від встановлених вимог; метрологічне забезпечення виробництва; організація використання статистичних методів оцінки якості; усунення виявлених відхилень від встановлених вимог; реєстрація, зберігання і представлення даних про якість; зовнішня перевірка системи якості.

Кожна функція системи якості є важливою. Лише в загальній сукупності вони створюють необхідні умови для успішної і стійкої діяльності аеропорту по задоволенню вимог з якості. Оскільки кожна функція системи якості направлена на досягнення певної мети, то сукупність цілей всіх цих функцій складає головну мету системи якості. Основний зміст, цілі та завдання окремих функцій аеропортів розкритий у таблиці 2.

Таблиця 2

Функції системи якості аеропортів

Назва функції	Склад функції	Цілі функції	Задачі функції
Розробка політики в області якості аеропортних послуг	Комплекс задач з формування, затвердження, документального оформлення і доведення до відома усього персоналу основних напрямків, цілей і задач підприємства в галузі якості	Забезпечення цілеспрямованого впливу на працівників підприємства для створення послуг на рівні, що забезпечує постійне задоволення встановлених споживачем вимог або можливих потреб	<ol style="list-style-type: none"> 1. Визначення цілей і задач підприємства в області якості 2. Визначення основних перспективних напрямків діяльності підприємства в області якості 3. Розробка основоположного девізу підприємства в області якості 4. Встановлення задач в цільових програмах з якості на конкретні види послуг. 5. Документальне оформлення загальної політики в області якості 6. Доведення загальної політики в області якості до відома працівників підприємства, забезпечення її розуміння та неухильного здійснення
Розробка і вдосконалення організаційної структури системи якості	Комплекс задач по створенню та вдосконаленню організаційної структури системи загального керівництва якістю на підприємстві	Забезпечення безперервного і ефективного функціонування на підприємстві системи загального керівництва якістю	<ol style="list-style-type: none"> 1. Визначення складу функцій (задач, робіт, процедур) системи якості. 2. Розробка і вдосконалення організаційної структури системи якості 3. Визначення і документальне оформлення обов'язків, прав, відповідальності і порядку взаємодії підрозділів і посадових осіб підприємства з якості 4. Виокремлення матеріальних, фінансових та людських (трудова) ресурсів, що забезпечують проведення політики в області якості
Розробка документації системи якості	Комплекс задач по створенню мінімально необхідного, але достатнього і ефективного забезпечення якості	Забезпечення належної взаємодії підрозділів і посадових осіб підприємства і єдиного розуміння політики і процедур в області якості	<ol style="list-style-type: none"> 1. Впорядкування (класифікація, систематизація, кодування) документації системи якості 2. Визначення складу і структури системи якості 3. Встановлення порядку розробки, оформлення, впровадження і підтримки в робочому стані документів системи якості
Внутрішня перевірка систем якості	Комплекс задач з постійної внутрішньої перевірки всіх компонентів (елементів, функцій, задач та ін.) системи якості	Забезпечення регулярної оцінки ефективності функціонування системи якості і проведення заходів коректу чого впливу	<ol style="list-style-type: none"> 1. Встановлення вимог і порядку внутрішньої перевірки системи якості 2. Організація і проведення внутрішньої перевірки системи якості 3. Розробка і реалізація заходів за результатами внутрішньої перевірки системи якості
Підготовка і навчання кадрів	Комплекс задач з підготовки і навчання працівників підприємства в галузі якості	Забезпечення відповідності кваліфікації і рівня підготовки всіх категорій працівників (персоналу) підприємства вимогам виконаних ними робіт в області якості	<ol style="list-style-type: none"> 1. Організація підготовки і навчання проблем якості керівників організації 2. Організація підготовки і навчання проблем якості спеціалістів підприємства 3. Організація підготовки і навчання проблемам якості операційного персоналу підприємства 4. Організація підготовки спеціалістів з якості

Організація використання статичних методів оцінки якості	Комплекс задач з використання статистичних методів на всіх стадіях петля якості	Забезпечення об'єктивності прийнятих рішень на стадії петлі якості за рахунок підвищення точності і достовірності використаної інформації	1. Виявлення класу задач в області забезпечення якості, що вимагають використання статистичних методів 2. Організація робіт з впровадження статистичних методів 3. Оцінка економічної ефективності використання статистичних методів
--	---	---	--

Для ефективного управління якістю послуг аеропортів доцільним є формування відділу з якості, який повинен складатися з провідних фахівців підрозділів, під управлінням керівника з якості [5].

Відділ з якості у аеропортах повинен виконувати такі основні завдання: участь в розробці політики в області якості аеропорту і програми якості; методичне управління розробкою, впровадженням, функціонуванням і вдосконаленням управління якістю послуг; координація робіт по забезпеченню якості; розробка планів і поточний контроль реалізації цільових програм підвищення технічного рівня і якості послуг; аналіз діяльності служб і підрозділів аеропортів і виявлення фактичних і потенційних проблем в області якості; визначення складу необхідних робіт по забезпеченню, управлінню і підвищенню якості; контроль стану виробничо-технічної бази аеропортів; розробка спеціальних методів (статистичних і інших) аналізу рівня якості; збір, накопичення, систематизація, обробка, аналіз і узагальнення інформації за якістю; участь в розробці документації системи якості, включаючи облікову документацію проведення внутрішніх перевірок (аудиту) якості; формування і ведення фонду нормативної і методичної документації з питань якості; розробка учбових планів і програм з питань якості; організація професійної підготовки працівників авіатранспортного підприємства в області якості; оцінка витрат на якість.

Економічні фактори управління якістю визначаються через витрати на забезпечення якості послуг аеропортів, до складу яких можна віднести наступні витрати з якості (табл. 3).

Таблиця 3

Характеристика витрат на забезпечення якості послуг аеропортів

Класифікаційна ознака	Характеристика витрат
Витрати на управління	- управління процесами обслуговування клієнтів; - управління технічними та технологічними процесами; - управління персоналом
Витрати на забезпечення якості у процесі надання послуг	- технологічна підготовка; - управління процесами; - запобігання неякісному обслуговуванню
Витрати на контроль якості:	- на функціонування служб контролю; - на контроль за процесом обслуговування клієнтів; - на контроль за якістю матеріально-технічного постачання; - на оплату послуг з оцінки якості стороннім організаціям
Витрати на інформаційне забезпечення:	- розроблення методів обліку та форм реєстрації даних про якість; - вибір системи інформаційного забезпечення; - збір інформації про якість; - обробка, зберігання, аналіз інформації
Витрати на облік, аналіз, оцінку витрат на якість	- збір даних про витрати на якість; - розробка документації з їх обліку; - аналіз витрат, оформлення робочих звітів; - планування витрат на якість
Витрати на якість матеріально-технічних ресурсів	- вибір та оцінка постачальників; - вибір та затвердження методів перевірки якості придбаного обладнання; - вхідний контроль
Витрати на навчання і підготовку кадрів:	- розробка методики визначення потреби в кадрах; - підготовка кадрів; - контроль за підготовкою кадрів; - атестація працівників
Витрати на технологічну організацію процесу обслуговування	- планування, організація, управління процесом технологічної організації діяльності аеропорту; - вибір технологій, їх встановлення; - розробка та оформлення технологічної документації тощо
Витрати на правове забезпечення в сфері якості	- придбання законодавчих документів; - юридична експертиза; - сертифікація, патентування; - юридичні консультації

Витрати на стандартизацію, сертифікацію, метрологію	- на проведення державної атестації аеропорту; - на одержання сертифікатів відповідності на послуги; - на метрологічне забезпечення діяльності
Витрати на попередження неякісного обслуговування:	- аналіз випадків та причин неякісного обслуговування; - розроблення документації системи якості; - функціонування системи якості; - консультації сторонніх організацій в сфері якості

Облік і управління витратами, пов'язаними з якістю, має на меті зниження цих витрат або ж цільове управління ними без погіршення необхідної якості аеропортових послуг. Одним з першочергових завдань в аналізі, обліку і управлінні витратами є ідентифікація витрат аеропортів.

Однак, можливі декілька класифікації витрат, і вибір тієї чи іншої класифікації обумовлюється цілями, які ставить перед собою організація. Висвітлення взаємозв'язку цілей аеропорту та ідентифікація витрат на якість вимагає визначення термінології економіки якості і, зокрема, витрат на якість [5].

Витрати на відповідність – внутрішні витрати на забезпечення відповідності послуг заявленим стандартом або нормам, які визначаються специфікою даного процесу.

Витрати на невідповідність – вартість затрачених матеріалів і ресурсів, пов'язаних з надходженням сировини, виробництвом, відвантаженням і виправленням невідповідної продукції або послуг.

Витрати на процес – сума витрат на відповідність і на невідповідності, визначені для конкретного процесу.

З метою економічної оцінки витрат на якість розглянемо напрями і цілі аналізу витрат на якість аеропортів.

Вибір напряму аналізу витрат на якість в організації буде безпосередньо залежати від цілей, досягнення яких переслідує аналіз, що проводиться. Необхідно чітко уявляти, яка інформація має бути отримана внаслідок аналізу, і оцінити можливість її отримання при застосуванні вибраного підходу.

Основні види аналізу і оцінювання витрат на якість можна сформулювати таким чином:

- виявлення і оцінка розмірів необхідних інвестицій в забезпечення (гарантію) і поліпшення якості;
- забезпечення необхідної якості продукції, що випускається, при мінімізації загальних витрат на її виробництво і експлуатацію;
- виявлення взаємозв'язків витрат на якість і результатів господарської діяльності підприємства;
- визначення критичних сфер виробничої діяльності, які вимагають вжиття заходів з удосконалення організації виробництва.

З метою управління витратами, пов'язаними з забезпеченням якості послуг аеропортів, необхідно розрізняти базові, що утворюються в процесі розробки, освоєння і надання нових послуг і надалі до моменту закінчення їх надання, і додаткові, пов'язані з їх удосконаленням і поновленням втраченого (недоотриманого у порівнянні із запланованим) рівня якості.

Основна частина базових витрат відображає вартісну величину факторів надання послуг, такі як загальногосподарські витрати аеропортів, що відносяться до надання послуг перевезення споживачів через кошторис витрат. Додаткові витрати містять у собі витрати на оцінку і витрати на запобігання втрат якісних характеристик послуг аеропортів. До першого відносяться витрати, що несе аеропорт для того, щоб визначити, чи відповідають послуги запланованим умовам. Частково вони включають витрати на контролюючий персонал, спеціальне устаткування і накладні витрати відділу якості. Іншу частину складають витрати на інформацію в сфері реалізації послуг, на вивчення думки споживача про їхню якість, а саме: розробку, організацію і проведення спеціальних вибіркового обстежень, включаючи інструментарій і витрати на оплату персоналу. До другого відносяться витрати на удосконалення послуг, що не відповідає стандартам, кращим світовим зразкам, вимогам споживача, на перевірку, ремонт, удосконалення парку літаків, терміналів тощо. До цієї групи також включаються витрати на впровадження системи управління якістю, у тому числі її технічне забезпечення, розробку стандартів, витрати на документацію, на персонал (його підбір, підготовку, оплату праці тощо) [2].

Існує ще одна група витрат, які при їхньому виникненні варто відносити або до базових, або до додаткових залежно від новизни послуг. Їхня величина може істотно коливатися і складатися як з витрат на надання послуг, що надалі виявляться неякісними, так і на оплату морального або фізичного збитку, що нанесені цими послугами.

Під витратами на забезпечення якості треба розуміти всі витрати, здійснені для задоволення встановлених споживачем вимог до якості послуг аеропорту. До витрат на управління якістю послуг аеропортів належать витрати на розробку і реалізацію коригуючих і запобіжних засобів, необхідних для усунення виявлених або запобігання потенційним невідповідностям послуг аеропортів або вимогам, що висуваються або передбачаються до них.

Для аналізу витрат на забезпечення якості послуг аеропортів використовується різна інформація, мета збирання якої може полягати у наступному [3]:

- зниженні витрат на надання послуг при збереженні їхньої якості;
- підвищенні питомих витрат, що дозволяє домогтися високого рівня якості, що надає переваги в порівнянні з конкурентами і веде до збільшення обсягу продажів;
- визначення обсягу витрат по видах для зміни їхньої структури, але збереження обсягу надання послуг, що дозволяє підтримати сформований рівень ціни з метою випередження конкурента за якістю аналогічної послуги;

- збільшення обсягу надання послуг без зниження їх якості;
- аналіз відхилень від встановлених вимог на всіх етапах надання послуг;
- контроль за якістю послуг;
- формування ціни на послуги.

Звідси видно, що частково дані про якість, які особливо стосуються характеристик послуг і технологій їх надання, знаходяться в сфері діяльності аеропорту, частково в сфері реалізації на конкурентному аеропортовому ринку.

Скорочує витрати часу на обробку даних розробка і використання таких видів носіїв, що роблять можливими попередні висновки відразу після збору даних. Для цього необхідно зафіксувати джерело інформації (дату, коли вона збиралася, персонал, задіяний у наданні послуг, устаткування тощо) у таблицях, які полегшують і прискорюють обробку статистичних даних, що використовуються при прийнятті оперативних управлінських рішень і для подальшого більш глибокого аналізу математичної статистики взаємозв'язків і тенденцій [6].

Більш складним, трудомістким і дорогим є отримання зовнішньої інформації. Частина її міститься в рекламних професійних виданнях, прайс-листах, матеріалах періодичної преси і спеціальній літературі. Ці дані більш надійні в порівнянні з тими, що отримуються шляхом проведення спеціальних вибіркових досліджень з вивчення думки споживачів про ціну і якість послуг. Однак інформацію, одержувану шляхом вибіркового моніторингу, важко чим-небудь замінити, якщо аеропорт хоче врахувати бажання споживача з метою збільшення обсягу продажів шляхом поліпшення властивостей послуг. З цією метою можна використовувати опитування персоналу готелю, що безпосередньо спілкується з гостями, посередників у ланцюжку реалізації аеропортових послуг і споживачів, або проводити анкетування клієнтів, які в процесі обробки даних необхідно розбити на групи (класи). Це дозволить визначити думку різних соціальних, вікових тощо груп клієнтів про якість готельних послуг.

При збиранні таких даних за обмеженою кількістю споживачів, особливо за малої вибірки, зручна побудова діаграм розсіювання, що дозволяють дослідити залежність між ціною і якістю пропонованих послуг.

Цими змінними можуть бути характеристика якості або факторів, що впливають на неї; різні характеристики якості; альтернативні фактори, що впливають на одну характеристику якості.

Доцільно хоча б однією із змінних брати показник, що виражає витрати на якість, створення або підтримку якої-небудь властивості послуги, тобто її вартісну величину.

Зі зміною досягнутого рівня якості змінюються і величини складених витрат, і, відповідно, їхня сума – загальні витрати на якість. Зменшення складової (витрати на усунення недостатці) значно знижує рівень загальних витрат на надання послуг.

Висновки. Таким чином, функція системи якості дозволяє встановити профіль діяльності загального управління якістю послуг аеропортів, сформулювати вимоги до знань, умінь і особових характеристик керівників і фахівців аеропорту, оцінка витрат на якість послуг аеропортів дає можливість оцінити доцільність підвищення якості послуг шляхом створення методичної та організаційної основи для розробки та прийняття науково обґрунтованих управлінських рішень; планування економічної ефективності підвищення якості аеропортових послуг; створення системи матеріального стимулювання за випуск якісних послуг та визначення напрямків підвищення якості послуг аеропортів.

Список використаних джерел

1. Бичківський Р. Управління якістю : навч. посіб. / Р. Бичківський. – Л. : ДУ «Львівська політехніка», 2004. – 329 с.
2. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. – К. : КОО Т-ва «Знання», 2007 – 457 с.
3. Сімкова Т.О. Організаційно-економічне забезпечення управління якістю послуг аеропортів: автореферат [Текст] / К.: 2010. – 21с.
4. Чала О. В. Удосконалення управління якістю продукції підприємств залізничного транспорту: автореферат [Текст] / Х.: 2007. – 22 с.
5. Ткачук Л. М. Економіко-організаційні фактори забезпечення якості на промислових підприємствах: автореферат [Текст] / Х.: 2005 – 19 с.
6. 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.

Стаття надійшла до редакції 12.09.2013