

Катерина Іванівна МАЛІНОШЕВСЬКА

аспірантка ІЕМ НАУ,
фінансовий директор,
Товариство з обмеженою відповідальністю «Хайлайн Медіа»

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ В АЕРОПОРТАХ

Маліношевська, К. І. Управління якістю обслуговування в аеропортах [Текст] / Катерина Іванівна Маліношевська // Економічний аналіз: зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет; редкол.: В. А. Дерій (голов. ред.) та ін. – Тернопіль: Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету “Економічна думка”, 2015. – Том 19. – № 2. – С. 97-102. – ISSN 1993-0259.

Анотація

У статті запропоновано комплекс заходів управління якістю обслуговування в аеропортах, що дозволять встановити рівень якості послуг та прийняти рішення про доцільність їх подальшого надання або про необхідність їх удосконалення. Підвищення рівня якості обслуговування в аеропортах дозволяє виробити стратегію конкурентної боротьби на ринку залежно від наявних можливостей аеропорту. Підходи до визначення критеріїв полягають у формуванні системи менеджменту якості надання послуг у аеропорту для виділення основних критеріїв вимог авіакомпаній, пов'язаних з диверсифікацією діяльності, що дає змогу врівноважити ринок авіап перевезень авіакомпанії. Обґрунтовано результати проведеного дослідження і надано рекомендації з їх практичного застосування.

Ключові слова: управління якістю; система управління якістю; підходи до управління якістю; якість авіапослуг.

Kateryna Ivanivna MALINOSHEVSKA

PhD Student,
IEM of NAU,
Financial Director,
Limited Liability Company «Highline Media»

QUALITY MANAGEMENT SERVICE AT AIRPORTS

Abstract

This article presents a set of measures of quality management service at airports that allow you to set the level of service quality and decide whether further provision or the need for improvement. Improving the quality of service at airports strategize allow competition in the market based on the existing capacity airport Approaches to defining criteria of quality of aviation services at airports are in shaping the quality management system to provide services at the airport to highlight the main criteria for airline requirements associated with diversification activity that allows you to balance the market airline flights. The author proved the results of the study and recommendations of it applications.

Keywords: quality management; quality management system approach to quality management; quality air service.

JEL classification: P34, G18, D14

Вступ

Одним з основних напрямків розвитку сучасного виробництва за останні два десятиліття є стрімке розширення сфери послуг. Аналіз показує, що із розвитком промислового виробництва і насичення ринку товарами попит зростає, насамперед, на послуги. Крім того, зазначена ситуація призводить до утворення нових видів діяльності.

Якісне та стабільне функціонування повітряного пасажирського транспорту забезпечує повноцінний розвиток економіки регіонів і країни загалом, є одним з показників якості життя населення.

Забезпечення встановленого рівня якості обслуговування авіакомпанії є складною задачею для аеропорту. Для забезпечення встановлених вимог щодо рівня якості надання послуг необхідно здійснити низку заходів, які вимагають фінансових витрат. Зі збільшенням рівня якості обслуговування, витрати на якість збільшуються, між тим будь-яка авіакомпанія зацікавлена у збільшенні прибутку з найменшими витратами. Економія витрат може бути досягнута в результаті дослідження і попередження причин виникнення витрат.

Значний внесок та висновки у розробку теорії та практики систем управління якістю зробили як вітчизняні вчені та практики, так і закордонні. Серед них варто назвати Л. М. Бадалова, З. Демінга, А. М. Довжина, Г. Р. Кремнева, М. Г. Круглова, І. Г. Ненецького, В. В. Окрепілова, А. Фейгенбаума, У. А. Шухарта.

Ефективність системи якості головним чином визначається методами розробки її системи такими вченими, як М. Г. Кругле, С. К. Сергеев, В. А. Такташов.

На сьогодні заходи по підвищенню якості обслуговування в аеропортах потребують вдосконалення щодо визначення сукупності вимог авіакомпанії, яка зацікавлена у діяльності аеропорту, що надає комплекс послуг та сукупності показників якості послуги, а також, на основі встановленої залежності між вимогами та показниками якості з урахуванням їх взаємного впливу один на одного, формування вибірних показників якості залежно від заданих параметрів послуги.

При всій різноманітності підходів по підвищенню якості обслуговування в аеропортах постає питання вибору такого, який би забезпечував гармонізацію відомих методів, що застосовуються у вирішенні окремих завдань управління. Ці підходи дають змогу реалізувати:

- збалансовану управлінську діяльність;
- взаємодію всіх елементів системи менеджменту в процесі прийняття управлінських рішень для отримання основних результатів діяльності організації, спрямованих на задоволення вимог усіх зацікавлених сторін.

На системі управління базується підсистема управління організацією. Від ступеня наповнення системи управління якісною і своєчасною інформацією залежить ефективність системи управління загалом. Тому при розробленні політики управління якістю аеропортів необхідно дотримуватися таких умов: вироблення перспектив щодо покращення якості наданих послуг, дотримуватися цілей по якості у всьому аеропорту; дотримуватися виконання зобов'язання вищого керівництва в області якості і надавати необхідні кошти для її досягнення; забезпечувати виконання зобов'язань по якості на всіх рівнях діяльності аеропортів при чіткому управлінні з боку керівництва, прийняття і впровадження ефективних управлінських рішень в області підтримання діяльності аеропортів; високого рівня сервісу наданих послуг; підвищення якості обслуговування в аеропортах, забезпечення стратегічного розвитку аеропортів.

Мета та завдання статті

Мета дослідження – розглянути проблеми створення комплексної системи управління якістю у сфері аеропортових послуг шляхом упровадження заходів щодо підвищення рівня якості послуг аеропортової інфраструктури, а також вивчити передовий вітчизняний та зарубіжний досвід у цій галузі.

Виклад основного матеріалу дослідження

Фахівці в області якості вважають, що цю проблему потрібно вирішувати з позиції комплексного підходу. Останній означає охоплення системою управління якістю продукції або послуги на всіх стадіях її життєвого циклу, всіх елементів системи в комплексі [1]. Отже, необхідно оцінювати задоволеність авіакомпаній якістю послуг, які надають аеропорти за всіма елементами системи управління якістю. У наш час звертається недостатня увага на питання інтегрованої оцінки якості обслуговування авіакомпаній аеропортами.

Відбуваються зміни у сфері авіаційних послуг, що виражаються переорієнтацією авіаринку на споживача, обумовлюють необхідність застосування нових рішень при управлінні аеропортом, потребують створення нових систем управління якістю, здатних гнучко реагувати на мінливі умови середовища та пріоритети споживачів.

Вимоги авіакомпаній, зацікавлених у діяльності аеропортів, мають, як правило, індивідуальний характер.

Вважаємо, що графічно систему взаємозв'язку визначення параметрів задоволення авіакомпаній аеропортом можна зобразити наступним чином (рис. 1):



Рис. 1. Система взаємозв'язку визначення параметрів задоволення авіакомпанії аеропортом.

Така система спрямована на визначення сукупності вимог авіакомпанії, яка зацікавлена в діяльності аеропорту й надає комплекс послуг та сукупності показників якості послуги, а також на основі встановленої залежності між вимогами та показниками якості з урахуванням їх взаємного впливу один на одного, формування вибірки показників якості залежно від заданих параметрів послуги.

Методи управління якістю часто поділяють на дві категорії – звичайні та контрольні [3]. Для вирішення чотирьох вищезазначених завдань ми повинні використовувати всі звичайні методи і організувати економічний випуск високоякісної продукції.

Комплексна система управління якістю авіапослуг в аеропортах – це взаємоінтегрована, складна, динамічна сукупність елементів забезпечення процесів надання авіапослуг (рис. 2).

Організація процесу обслуговування авіакомпаній аеропортом пов'язана із застосуванням нових технологій обслуговування, розширення переліку послуг, що надаються, а також організацією нових видів обслуговування та забезпеченням якісного їх виконання. Організації нових видів послуг передують маркетингове дослідження з метою виявлення мінливих вимог авіакомпаній. Для підтримки конкурентоспроможності необхідно поряд із забезпеченням якості змінювати перелік і обсяг пропозицій по кожній окремо взятій послугі відповідно до вимог авіакомпанії. У результаті використання прогресивних технологій, при збільшенні обсягу та підвищенні якості послуг зростає рентабельність діяльності і прибуток усіх учасників процесу обслуговування [2].

Для всебічного оцінювання функціональності та ефективності управління якістю авіапослуг, що надаються аеропортами, пропонується використовувати матрицю корпоративних, операційних та споживчих можливостей їх надання. Наявність або відсутність показників якості – X, Y, Z та можливостей надання авіапослуг – X', Y', Z' оцінюється по двобальній системі – відповідно 0 та 1 бали.

За результатами розрахунків отримуються значення $X_n X_m$, $Y_n Y_m$, $Z_n Z_m$. Вказані показники розраховуються за кожним видом авіапослуг, а їх значення дозволяють встановити рівень якості послуг та прийняти рішення про доцільність їх подальшого надання або про необхідність їх вдосконалення (табл. 1.).

Вказані показники розраховуються за кожним видом авіапослуг, а їх значення дозволяють встановити рівень їх якості та прийняти рішення про доцільність подальшого надання або про необхідність.

Відділи Процеси	Апарат керівника аеропорту, відділ технічного забезпечення, планово-економічний відділ, технологічний відділ	Відділ забезпечення якості	Відділ маркетингу, комерційний відділ, відділи організації авіаційних перевезень, інші функціональні відділи з надання авіапослуг
Планування	Визначення планових показників, у тому числі кількісних та цінових за допомогою методу прямого рахунку. Розробка нових та вдосконалення існуючих авіапослуг.	Обґрунтування вимог (характеристик) якості нових та вдосконалених авіапослуг на основі нормативного методу та формування інструкцій щодо їх забезпечення	Дослідження попиту та планування збуту нових та вдосконалених авіапослуг за допомогою розрахунково-аналітичного методу.
Розробка	Розробка технології їх надання.	Поточна перевірка відповідності нових та вдосконалених авіапослуг вимогам якості. Корегування вимог якості за допомогою методів порівняння і факторного аналізу.	Формування інформаційного масиву щодо засобів надання нових та вдосконалених авіапослуг
Реалізація	Організаційно-технологічне супроводження надання авіапослуг.		Здійснення надання авіапослуг.
Оцінка	Визначення рівня якості авіапослуг <i>методом експертних оцінок</i> . Визначення резервів підвищення потенціалу якості авіапослуг <i>методом побудови економіко-математичної моделі</i> . Визначення значення інтегрованого показника рівня якості авіапослуг <i>матричним методом (матриць взаємозв'язку параметрів якості аеропортових послуг та корпоративних, операційних і споживчих умов їх реалізації)</i> .		
Ефект	Приріст виручки від реалізації авіапослуг (чистого доходу). Приріст чистого прибутку.	Збільшення значення інтегрованого показника рівня якості авіапослуг.	Зростання рівня задоволення потреб споживачів. Приріст частки частки аеропорту на ринку авіапослуг.

Рис. 2. Комплексна система управління якістю авіа послуг

Таблиця 1. Визначення рівня якості авіапослуг

Значення інтегрованого трикомпонентного показника якості авіапослуг	Характеристика рівня якості авіапослуг	Зміст управлінського рішення щодо надання авіапослуг
$X_n X_m = \max$ $Y_n Y_m = \max$ $Z_n Z_m = \max$	Абсолютна якість	Надання авіапослуги доцільне, вдосконалення не обов'язкове.
$\frac{2}{3} \max \leq X_n X_m < \max$ $\frac{2}{3} \max \leq Y_n Y_m < \max$ $\frac{2}{3} \max \leq Z_n Z_m < \max$	Висока якість	Надання авіапослуги доцільне, потрібне разове (незначне) вдосконалення.
$\frac{1}{2} \max \leq X_n X_m < \frac{2}{3} \max$ $\frac{1}{2} \max \leq Y_n Y_m < \frac{2}{3} \max$ $\frac{1}{2} \max \leq Z_n Z_m < \frac{2}{3} \max$	Середня якість	Надання авіапослуги доцільне, потрібне постійне вдосконалення.
$\frac{1}{4} \max \leq X_n X_m < \frac{1}{2} \max$ $\frac{1}{4} \max \leq Y_n Y_m < \frac{1}{2} \max$ $\frac{1}{4} \max \leq Z_n Z_m < \frac{1}{2} \max$	Низька якість	Доцільність надання авіапослуги потрібно перевірити, суттєве та постійне вдосконалення обов'язкове.
$X_n X_m < \frac{1}{4} \max$ $Y_n Y_m < \frac{1}{4} \max$ $Z_n Z_m < \frac{1}{4} \max$	Критична якість	Надання авіапослуги не доцільне, потрібна її заміна

Висновки та перспективи подальших розвідок

На підставі аналізу вищевикладеного вважаємо, що при розробці заходів щодо управління якістю обслуговування авіакомпаній аеропортами, необхідно враховувати конкурентні переваги послуг, які надаються аеропортом. Перелік пропонованих показників оцінки якості повинен постійно змінюватися відповідно до вимог авіакомпанії, оскільки якість обслуговування визначається ступенем придатності послуг по повному і своєчасному задоволенню запитів авіакомпаній, впровадженням подібних послуг у аеропортів-конкурентів.

Таким чином, оцінка рівня якості обслуговування в аеропорту за розробленою методикою та здійснення положень запропонованих рекомендацій щодо покращення якості обслуговування в аеропортах дозволять підвищити їх конкурентоспроможність у сучасних умовах.

Список літератури

1. Андерсен, Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. – 289 с.
2. Барабанова, О. А. Some Question of Quality Providing for Transport Services (Некоторые вопросы обеспечения качества транспортных услуг). / О. А. Барабанова, Е. Н. Яковлева // Scientific Proceedings of the Scientific-Technical Union of Mechanical Engineering. Volume 8/76, September' 2004.
3. Всеобщее управление качеством Total Quality Management (TQM): учебник для студ. вузов / О. П. Глудкин, Н. М. Горбунов, А. И. Гуров [и др.]; под ред. О. П. Глудкина. – М.: Лаборатория базовых знаний; Горячая линия-Телеко, 2001. – 599 с.
4. Деминг, Э. Лекция перед японскими менеджерами в 1950 году / Э. Деминг; пер. с англ. Ю. П. Адлера, В. Л. Шпера // Методы менеджмента качества. – 2008. – № 10. – С. 24–29.
5. Джордж, С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях (TQM) / С. Джордж, А. Ваймерскирх. – С. Пб.: Виктория плюс, 2002. – 256 с.
6. Исикава, К. Японские методы управления качеством: [сокр. пер. с англ.] / К. Исикава; предисл. А. В. Гличев. – М.: Экономика, 1988. – 215 с.
7. Фегенбаум, А. Контроль качества продукции. – М.: Экономика, 1986.
8. Харрингтон, Дж. Оптимизация бизнес-процессов. Документирование, анализ, управление, оптимизация / Дж. Харрингтон, К. Эсселинг, Х. Нимвеген; Пер. с англ. – СПб.: Азбука, 2002. – 315 с.
9. Харрингтон Дж. Х. Управление качеством в американских корпорациях. – М.: Экономика, 1990. – 271с.
10. Шонесси, Дж. О. Конкурентный маркетинг. Стратегический подход. – СПб: Питер, 2001. – 864 с.

References

1. Andersen, B. (2003). *Biznes-processy. Instrumenty sovershenstvovaniya*. Moscow.: RIA «Standarty i kachestvo».
2. Barabanova, O. A. & Jakovleva, E. H. (2004). *Some Question of Quality Providing for Transport Services (Nekotorye voprosy obespechenija kachestva transportnyh uslug)*. *Scientific Proceedings of the Scientific-Technical Union of Mechanical Engineering*, 8/76, September'.
3. Gludkin, O. P., Gorbunov, N. M. & Gurov, A. I. (2001). *Vseobshhee upravlenie kachestvom Total Quality Management (TQM)*. Moscow: Laboratorija bazovyh znaniy; Gorjachaja linija-Teleko.
4. Deming, Je. (2008). *Lekcija pered japonskimi menedzherami v 1950 godu. Metody menedzhmenta kachestva*, 10, 24–29.
5. Dzhordzh, S. & Vajmerskirh, A. (2002). *Vseobshhee upravlenie kachestvom: strategii i tehnologii, primenjaemye segodnja v samyh uspešnyh kompanijah (TQM)*. S. Pb.: Viktorija pljus.
6. Isikava, K. (1988). *Japonskie metody upravlenija kachestvom*. Moscow: Jekonomika.
7. Fegenbaum, A. (1986). *Kontrol' kachestva produkcii*. Moscow: Jekonomika.
8. Harrington, Dzh., Jesseling, K. & Nimvegen, X. (2002). *Optimizacija biznes- processov. Dokumentirovanie, analiz, upravlenie, optimizacija*. SPb.: Azbuka.
9. Harrington, Dzh. X. (1990). *Upravlenie kachestvom v amerikanskih korporacijah*. Moscow: Jekonomika.
10. Shonessi, Dzh. O. (2001). *Konkurentnyj marketing. Strategicheskij podhod*. SPb: Piter.

Стаття надійшла до редакції 29.03.2015 р.