

РОЗВИТОК ІНТЕГРОВАНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВ АВІАТРАНСПОРТНОЇ СФЕРИ

DEVELOPMENT OF THE INTEGRATED QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF AIR TRANSPORT ENTERPRISES

У статті розглянуто, як розвиток системи управління якістю впливає на ринкові позиції підприємств авіатранспортної сфери. Розвиток інтегрованої системи управління вплине на забезпечення стабільного рівня якості аеропортових послуг, його повної відповідності встановленим вимогам, урахуваючи потреби споживачів, здебільшого авіакомпаній, задля досягнення максимального рівня їх задоволення і зменшення негативного впливу діяльності аеропортів на довкілля. Підвищення системи управління якістю дасть можливість ухвалювати вимоги і потреби споживачів послуг, контролювати рівень задоволеності споживачів, уникаючи можливих помилок під час планування та виконання робіт на кожному етапі, регулярно контролювати результативність дій, що виконуються для забезпечення якості, та у цілому проводити поліпшення усієї діяльності підприємства, забезпечити узгодження вимог покупців послуг та нормативних документів, знаходити та докласти зусиль для усунення невідповідностей у найкоротшій строки, оперативно визначити методи щодо знищення їх причини виникнення та робити все можливе, аби уникнути їх повторення; управляти важливими аспектами екологічної діяльності підприємства, планувати заходи щодо охорони довкілля.

Ключові слова: якість, стандарти, процеси, аеропортові послуги, система управління якістю, конкурентоспроможність, упродовження.

В статті розглянуто, як розвиток системи управління якістю впливає на

ринкові позиції підприємств авіатранспортної сфери. Развитие интегрированной системы управления повлияет на обеспечение стабильного уровня качества аэропортовых услуг, его полного соответствия установленным требованиям, учитывая потребности потребителей, в основном авиакомпаний, для достижения максимального уровня их удовлетворения, и уменьшение негативного влияния деятельности аэропортов на окружающую среду. Повышение системы управления качеством позволит учитывать требования и потребности потребителей услуг, контролировать уровень удовлетворенности потребителей, избегать возможных ошибок при планировании и выполнении работ на каждом этапе, регулярно контролировать результативность выполняемых действий для обеспечения качества и в целом проводить улучшение всей деятельности предприятия, обеспечить согласование требований покупателей услуг и нормативных документов, находить и прилагать усилия для устранения несоответствий в кратчайшие сроки, оперативно находить методы по уничтожению причины их возникновения и делать все возможное, чтобы избежать их повторения; управлять важными аспектами экологической деятельности предприятия, планировать мероприятия по охране окружающей среды.

Ключевые слова: качество, стандарты, процессы, аэропортовые услуги, система управления качеством, конкурентоспособность, внедрение.

УДК 330.65:656.7

<https://doi.org/10.32843/bses.65-11>

Сімкова Т.О.

к.е.н., доцент,
доцент кафедри економіки
повітряного транспорту
Національний авіаційний університет
Панчошна Т.М.
студентка
Національний авіаційний університет

Simkova Tetiana

National Aviation University

Panchoshna Tetiana

National Aviation University

The article considers how the development of the quality management system affects the market position of air transport enterprises. The development of an integrated management system will ensure a stable level of quality of airport services, its full compliance with the established requirements, taking into account the needs of consumers, mostly airlines, to achieve maximum satisfaction, and reduce the negative impact of airports on the environment. Improving the quality management system will take into account the requirements and needs of service consumers, control the level of customer satisfaction, avoid possible mistakes in planning and performing work at each stage, regularly monitor the effectiveness of actions taken to ensure quality, and generally improve the entire enterprise, ensure coordination of requirements of buyers of services and normative documents, find and make efforts to eliminate discrepancies as soon as possible, and promptly prescribe methods to eliminate their cause and do everything possible to avoid their recurrence; manage important aspects of ecological activity of the enterprise, plan measures for environmental protection. However, quality management has a great influence on the following processes of the enterprise: production management, project management, corporate management, investment management, personnel management, financial management. But in practice to achieve the desired quality is much more difficult than it seems. Because the appropriate managers must control all processes in production. And their work can be facilitated only by subordinates. That is, a fully covered quality improvement can be achieved only through the interest and motivation of workers at all levels. This is confirmed by the activities of the world's leading companies, which in recent years have begun to pay more attention to corporate policy, feedback from their customers and improving production technology. Modern production technologies are increasingly confirming that the concept of quality must be embedded in the product from the very beginning of its creation and continue its implementation at all stages of its development. That is, a comprehensive quality assurance system at the enterprise can be considered as a set of all organizational structures, processes, measures and techniques for its improvement, as well as stakeholders. Therefore, this article will also consider how global international quality standards have changed, in particular the ISO 9001 series over the past few years, and what they have changed in approaches to quality management.

Key words: quality, standards, processes, airport services, quality management system, competitiveness, implementation.

Постановка проблеми. Багаторічний досвід відомих зарубіжних компаній серед розвинених країн світу вказує на те, що зробити продукцію чи послуги успішними принаймні на вітчизняному ринку означає поліпшити систему управління якістю на підприємстві. Сьогодні під якістю розумі-

ють не тільки ґатунок послуг чи власне продукції, а й досконалість систем управління якістю на підприємстві, якість їх функціонування, спрямованість на задоволення потреб споживачів на ринку. Ефективна система управління якістю на підприємстві повинна забезпечувати високий рівень якості про-

дукції та послуг, які надаються. У контексті цих перетворень неминуче постає питання про необхідність підвищення якості послуг як ключового чинника забезпечення конкурентоспроможності національних виробництв. Для аеропортів країни найбільш ваговою проблемою транспортно-туристичного комплексу є підвищення якості послуг, від яких суттєво залежить ефективність функціонування аеропортової галузі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Питання управління якістю досліджували такі вчені, як О.М. Лисенко, Д. Джуран, Є.І. Тавер, А.М. Шмельова, Г.П. Анастасіаді, Г. Форд та багато інших. Наприклад, Д. Джуран досліджував роль керівників підприємства у формуванні систем управління якістю. А.М. Шмельова описувала переваги, які отримує підприємство після запровадження системи управління якістю. Вона також довела, що система управління якістю позитивно впливає на розвиток компанії. Учені переважно зосереджували свою увагу на формуванні систем управління якістю згідно з вимогами стандарту ISO 9001:2008.

Постановка завдання. Головним завданням даної статті є забезпечення стабільного рівня якості послуг та її повної відповідності установленим вимогам, ураховуючи потреби споживачів авіатранспортних підприємств, шляхом впровадження інтегрованої системи управління якістю.

Виклад основного матеріалу дослідження. Обов'язки та лідерство керівництва підприємства можна вважати одним із найважливіших складників системи управління якістю. Так уважає й більшість відомих науковців. Наприклад, Д. Джуран описує «інтенсивну персональну участь вищого рівня керівництва в розробленні загального підходу фірми і подальшій його реалізації» як головний складник ефективного менеджменту якості у компанії [1, с. 28], а Є.І. Тавер наголошував, що «управління є обов'язковою умовою, щоб якість продукції чи послуг була забезпечена на найвищому рівні» [2, с. 96]. Адже саме управління зв'язує між собою ресурси, фінанси, персонал та потрібні вимоги й організовує діяльність усіх цих сфер між собою щодо випуску товару.

Тому, насамперед, керування якістю повинне відбуватися у межах компанії на всіх етапах виробництва. За еталонну систему управління якістю продукції із 70-х років ХХ ст. прийнято вважати японську систему тотального контролю якості. Система стрімко поширилася на економіку Японії та світу, і згодом її почали називати одним із головних складників японського економічного дива [3, с. 20].

Проте навіть прагнення та старання керівництва підприємства і персоналу до виходу на зарубіжний ринок не дасть очевидних результатів, якщо не проводити зміни на державному рівні. Для того щоб вивести вітчизняну продукцію на сві-

товий ринок, необхідно досконало перебудувати державну систему стандартизації, оскільки вітчизняні стандарти, що знаходяться у відповідності з міжнародними стандартами, сприяють виконанню підприємствами обов'язкових вимог щодо якості надаваних послуг та продукції, що виробляється. І в подальшому це сприяє ідентифікації стандартів між собою та впровадженню інновацій.

Розглянемо застосування міжнародних стандартів, наприклад серії ISO 9000. Воно створює рівномірні умови входу до зовнішнього ринку та міцний фундамент для формування систем управління якістю на підприємствах.

Упровадження на підприємстві системи управління якістю відповідно до стандартів ISO 9000 стимулює підприємство до інноваційного розвитку та підвищення власної конкурентоспроможності. Сюди можна віднести:

- 1) ефективність взаємодії підприємства та його постачальників;
- 2) компетентність керівництва в управлінні якістю;
- 3) компетентність керівництва в інноваційній політиці підприємства;
- 4) клієнтоорієнтованість продукції та послуг;
- 5) ефективність виробничої системи компанії;
- 6) роль персоналу в управлінні якістю та інноваційній діяльності компанії.

У 2015 р. було впроваджено нову версію даного міжнародного стандарту ISO 9001:2015. У ній більше уваги було приділено питанням зв'язків між системою управління якістю на підприємстві та системою управління підприємством у цілому. Застосування попереднього стандарту показало, що таке нововведення було вкрай необхідним.

У 2014 р. міжнародний аеропорт «Київ (Жуляни)» проходив сертифікаційний аудит на відповідність вимогам ISO 9001:2008 «Система менеджменту якості. Вимоги», який був проведений командою аудиторів групи «SGS-Україна». Під час проведення даного аудиту аеропорт продемонстрував гідний рівень розробленої та вже втіленої системи управління якістю. Аудитори відзначили велику кількість сильних боків управління якістю, таких як: система підготовки та оцінки персоналу, перехід на альтернативні види палива, ідеальна чистота приміщень та прилеглої території, компактність та комфорт для пасажирів, зручна та сучасна інфраструктура, система контролю авіаційної безпеки, доступний інформаційний сайт, забезпеченість персоналу спецодягом, необхідними інструментами та приміщеннями.

Після проходження аудиту міжнародному аеропорту «Київ (Жуляни)» було рекомендовано отримання сертифіката відповідності ISO 9001:2008, який був отриманий у вересні 2014 р.

Саме завдяки дотриманню стандартів ISO 9001 аеропорт залишається другим за пасажиропо-

током аеропортом України. Про це свідчать і збільшення прибутків підприємства (до початку пандемії), і значне збільшення пасажиропотоку, і збільшення коефіцієнтів рентабельності.

Система управління якістю послуг у КПМА «Київ (Жуляни)» заснована переважно на детальному вивченні поточного та перспективного попиту на послуги авіаперевезень, опрацювання усіх договорів з авіакомпаніями та опрацюванні відгуків споживачів. Під час розроблення додаткових методів вдосконалення системи управління якістю в аеропорту враховують актуальні вимоги чинних стандартів, вимоги споживачів, дані наукової та технічної інформації, результати сертифікації. Усі завдання, що були розроблені, узгоджуються з усіма підрозділами аеропорту і забезпечуються для цього потрібними трудовими, матеріальними та фінансовими ресурсами. Керівництво аеропорту регулярно контролює персонал та задля підвищення якості послуг вимагає від працівників належного спілкування та обслуговування пасажирів.

Основним завданням інтегрованої системи управління є постійне забезпечення стабільного рівня якості послуг та його повної відповідності установленим вимогам, ураховуючи потреби споживачів, здебільшого авіакомпаній, задля досягнення максимального рівня їх задоволення і зменшення негативного впливу діяльності аеропорту «Київ (Жуляни)» на довкілля. Упровадження системи управління якістю також дає можливість:

- більш детально розглядати вимоги і потреби споживачів;
- забезпечити узгодження вимог покупців та нормативних документів;
- контролювати рівень задоволеності споживачів;
- підтверджувати у письмовому вигляді, що вимоги до якості належним чином виконуються на всіх етапах життєвого циклу послуги чи продукту;
- уникати можливих помилок під час планування та виконання робіт на кожному етапі;
- знаходити та докладати зусиль для усунення невідповідностей у найкоротші строки та оперативно знаходити методи щодо знищення їх причини виникнення та робити усе можливе, аби уникнути їх повторення;
- регулярно контролювати результативність дій, що виконуються задля забезпечення якості, та у цілому поліпшувати всю діяльність підприємства;
- робити усі можливі заходи, аби запобігти виникненню шкідливих викидів у навколишнє середовище;
- планувати заходи щодо охорони довкілля;
- слідкувати за дотриманням усіх законодавчих та нормативних вимог.

Інтегрована система управління якістю авіатранспортного підприємства складається з комп-

лексу взаємозв'язаних процесів, що забезпечують виконання чинних вимог стандарту. Модель взаємодії процесів інтегрованої системи управління якістю міжнародного аеропорту «Київ (Жуляни)» наведено на рис. 1.

Рис. 1 чітко відображає, які складники впливають на управління якістю аеропортових послуг. Левова частка забезпечення їхньої якості залежить від керівництва та його відповідальності. Для цього керівники регулярно та оперативно мають контролювати дотримання усіх вимог щодо забезпечення якості, планувати й аналізувати вже введені системи управління тощо. Великий вплив на якість має також і управління матеріальними та людськими ресурсами. Необхідно регулярно мотивувати персонал, здійснювати ремонт та технічне обслуговування задля підтримання належного рівня обслуговування серед конкурентів.

Доцільним для забезпечення якості також уважаються постійне поліпшення, розгляд звернень споживачів, управління безпекою польотів та встановлення цілей у сфері якості, досягнення яких зможе підвищити задоволеність вимог споживачів і рентабельність підприємства. Аеропорт також може надавати послуги у неавіаційній сфері: здавати приміщення та паркувальні місця в оренду, забезпечувати пасажирів готельними номерами тощо. Усі ці складники неабияк підвищать задоволеність пасажирів, і це буде стимулом для них скористатися послугами саме цього аеропорту знову.

У цілому система забезпечення управління якістю являє собою організаційну структуру, відповідальність керівництва, процедури, процеси та ресурси, необхідні для управління якістю. Система якості аеропорту повинна функціонувати так, щоб забезпечувати вдовolenість послуг аеропорту запитам та очікуванням споживачів, ураховувати потреби суспільства і вимоги охорони навколишнього середовища; основну увагу необхідно приділяти запобіганню проблемам, а не їх виявленню після виникнення [4, с. 115–120].

Керівництво головної ланки аеропорту повинне взяти на себе обов'язки та нести відповідальність за проведення виконавчої політики у сфері якості. Управління якістю з боку адміністрації вважається частиною цілої функції управління, у межах якої прийнято визначати політику у сфері якості за допомогою такого роду засобів, як керування якістю, її планування, поліпшення та забезпечення якості. Безумовно, важливим є проведення підрахунків та оцінка витрат, які пов'язані з упровадженням абсолютно всіх елементів якості та досягненням усіх поставлених цілей.

Особливостями прогнозування і планування є стратегічне управління якістю аеропортової послуги, встановлення мети, цілей у сфері якості, формулювання завдань, розроблення політики,

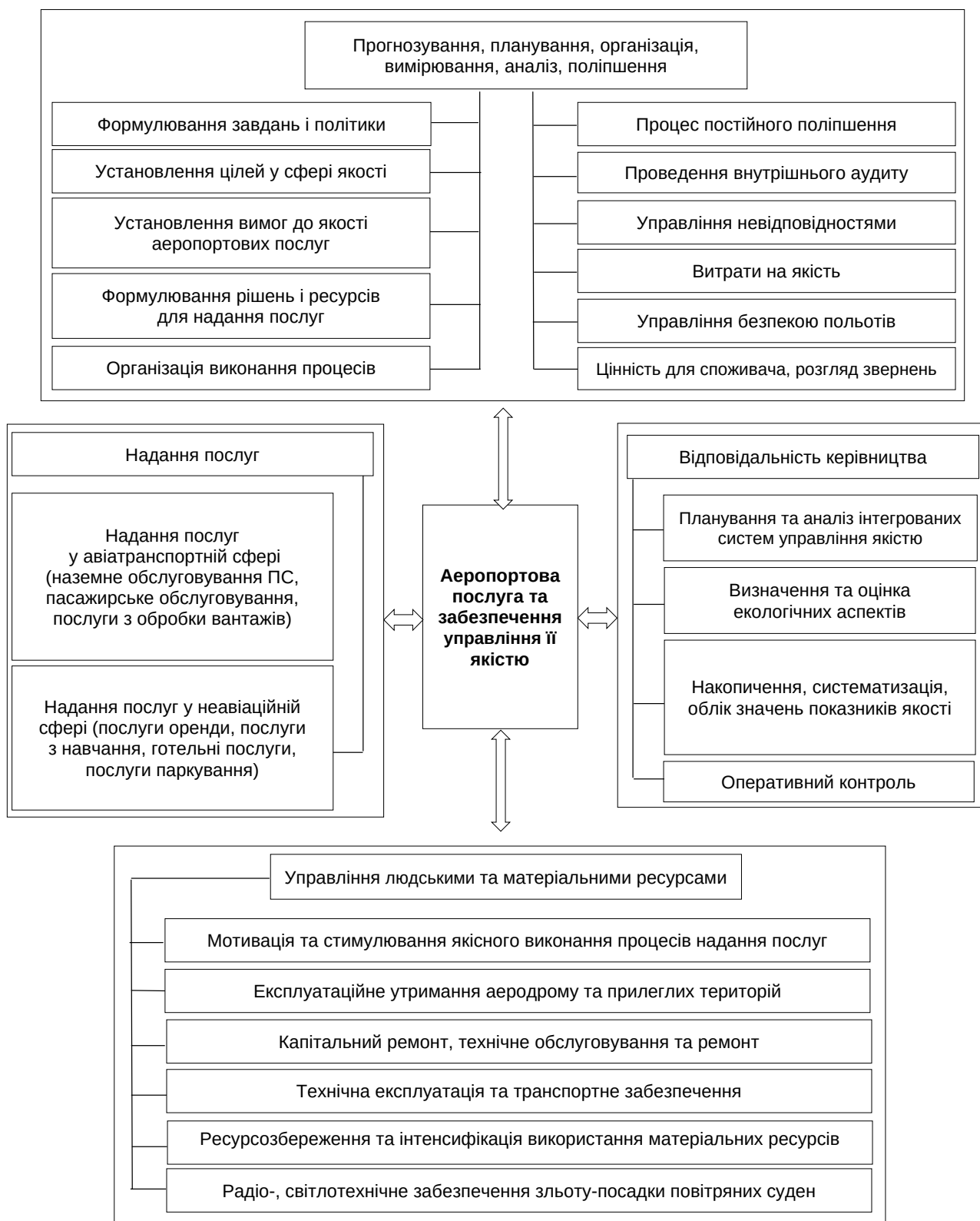


Рис. 1. Модель взаємодії процесів інтегрованої системи управління якістю КПМА «Київ (Жуляни)»

Джерело: авторська розробка

визначення майбутнього підприємства й умов, в яких воно функціонуватиме, труднощів і завдань, котрі витікають із них; аналіз і зіставлення різних варіантів розвитку надання послуг, рівня їх якості;

виявлення причинно-слідчих та інших зв'язків між процесами надання послуг та оцінювання ситуації на ринку послуг, виявлення головних проблем у сфері якості, які необхідно вирішувати.

Планування процесів щодо управління якістю аеропортових послуг у КПМА «Київ (Жуляни)» забезпечує виконання усіх процесів у письмових детальних інструкціях. Керування процесами та контроль їх виконання повинні обов'язково мати зв'язок із технічними вимогами до наданих послуг або ж із внутрішніми вимогами залежно від конкретної потреби.

Одним із найважливіших складників процесу управління якістю є ефективність. Тобто всі процеси в системі управління якістю, що здійснюються відповідно до вимог стандартів ISO 9000, принесуть більше результату, якщо підприємство оцінюватиме ці процеси не лише з боку досягнення результатів, а й із боку ефективності цих процесів в аеропортах. Існує також принцип формування системи управління якістю, що заснований на тому, аби постійне поліпшення якості розглядати як постійну незмінну ціль аеропорту, яка є важливим складником управління.

Керівництво аеропорту систематично визначає потребу і забезпечує необхідними ресурсами для досягнення встановлених цілей, підтримки в робочому стані інтегрованої системи управління якістю, постійного її поліпшення, а також виконання вимог споживачів і підвищення їхньої задоволеності.

Управління людськими ресурсами означає організацію системи мотивації покращення якості аеропортової послуги і процесів її надання за рахунок стимулювання персоналу для досягнення високої якості послуг, мотивації якісного виконання процесів надання послуги, спонукання до діяльності для досягнення цілей та задач.

На підприємстві створено робоче середовище, необхідне для якісної і продуктивної праці. Управ-

ління робочим середовищем здійснюють керівники структурних підрозділів, постійно аналізуючи й удосконалюючи його, одним із найважливіших елементів управління є система трьохступеневого контролю над станом охорони праці.

Для впровадження інтегрованої системи управління якістю передбачається організаційно-ресурсне забезпечення якості надання аеропортових послуг, організації робіт з управління якістю послуг, формулювання рішень і ресурсів для надання послуг, організація виконання процесів, систематичне коригування завдань у системі управління якістю аеропортових послуг.

Ураховуючи проведені вище дослідження та проаналізувавши систему управління якістю аеропорту «Київ (Жуляни)», можна запропонувати такі заходи щодо підвищення якості надаваних послуг аеропорту з огляду на сьогоденні реалії ставлення споживачів до якості (табл. 1).

Для впровадження інтегрованої системи управління якістю передбачається організаційно-ресурсне забезпечення якості надання аеропортових послуг, організації робіт з управління якістю послуг, формулювання рішень і ресурсів для надання послуг, організація виконання процесів, систематичне коригування завдань у системі управління якістю аеропортових послуг.

Висновки з проведеного дослідження. Проаналізувавши міжнародні стандарти та вимоги до якості продукції і послуг, можна дійти висновку, що на сьогодні якість є визначальним складником успішної діяльності підприємства. Для цього необхідно постійно акцентувати увагу на людському факторі: аналізувати цільову аудиторію, їхні

Таблиця 1

Заходи щодо підвищення якості послуг КПМА «Київ (Жуляни)»

Назва завдання	Суть завдання
Компетентний штат	Керівництву необхідно найняти компетентних та досвідчених фахівців у сфері якості діяльності підприємства
Мотивація персоналу	Запровадження системи зацікавленості персоналу у якості продукції чи надаваних послуг. Наприклад, системи штрафів за допущення продукції з дефектами до продажу
Втілення інновацій	Часто буває, що для виробництва продукції підприємство керується застарілими техніками або користується обладнанням, яке вже давно застаріло. Це певною мірою призводить до того, що продукція також отримує дещо застарілі характеристики, у зв'язку з чим не може скласти гідну конкуренцію товарам-аналогам та повністю задовольнити вимоги споживачів. Саме для цього підприємству рекомендовано слідкувати за тенденціями та інноваціями і намагатися втілити їх у своє виробництво раніше за конкурентів
Опитування цільової аудиторії	Після отримання споживачами послуг чи споживання продукції доцільно проводити опитування серед них, щоб зрозуміти, чи влаштовує споживачів якість продукції. А для того щоб покупець знову придбав продукцію підприємства чи скористався послугою, доцільним буде запропонувати знижку на наступну покупку після проходження опитування
Суворе дотримання технологій виробництва	Досить часто буває, що підприємство нехтує деякими дрібними технологіями виробництва у цілях власної економії. Проте слід пам'ятати про те, що будь-яке відхилення від заданих стандартів веде до зниження якості та в подальшому може призвести до того, що товар чи послуга не будуть повною мірою відповідати вимогам стандартизації. Саме тому кожен учасник виробництва – від керівництва до рядового співробітника повинен розуміти, що стандартизація – це головний інструмент фіксації і забезпечення заданого рівня якості. Оскільки саме стандарти відображають вимоги споживачів до продукції

Джерело: авторська розробка

вимоги та інтереси. Здебільшого важливо орієнтуватися також на конкурентні переваги продукції чи послуг, оскільки конкурентоспроможність товару є визначальною під час вибору продукції саме даного підприємства серед товарів-конкурентів.

Система формування якості також тісно пов'язана з усіма процесами виробництва і безпосередньо впливає на прибуток підприємства шляхом задоволення потреб споживачів під час експлуатації продукції чи користування послугами.

У діючій на підприємстві інтегрованій системі управління передбачено і реалізуються механізми виявлення недоліків, слабких місць в організації робіт, а також призначення і проведення спеціальних заходів щодо поліпшення робочих процесів. Метою такої діяльності є підвищення результативності інтегрованих систем управління у цілому і, як наслідок, більш якісне обслуговування споживачів аеропортових послуг.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Джуран Д. Вищий рівень керівництва та якість. Все про якість. Зарубіжний досвід. Москва : НТК Трек, 2001. 250 с.

2. Тавер Є.І. Роль управління у забезпеченні якості продукції. Все про якість. Москва : НТК Трек, 2003. 224 с.

3. Безродна М.С. Управління якістю. Чернівці : Технодрук, 2017. 174 с.

4. Сімкова Т.О. Організаційно-економічне забезпечення управління якістю послуг аеропортів : дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04. Київ, 2011. 191 с.

REFERENCES:

1. Juran D. (2001) Vyshhyj riven kerivnyctva ta yakist. Vse pro yakist. Zarubizhnyj dosvid [Higher level of leadership and quality. All about quality. Foreign experience]. Moscow: NTK Track. (in Russian)

2. Taver E.I. (2003) Rol upravlinnya u zabezpechenni yakosti produkciyi. Vse pro yakist [The role of management in ensuring product quality. All about quality]. Moscow: NTK Track. (in Russian)

3. Bezrodna M.S. (2017) Upravlinnya yakisty. [Quality management]. Chernivtsi: PVKF "Technodruk". (in Ukrainian)

4. Simkova T.O. (2011) Organizacijno-ekonomichne zabezpechennya upravlinnya yakisty poslug aeroportiv [Organizational and economic support of airport services quality management] (PhD Thesis), Kyiv: National Aviation University.