

Саричев О. А

Донецький національний технічний університет

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ АВІАТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ МЕТОДАМИ БАГАТОКРИТЕРІАЛЬНОЇ ОПТИМІЗАЦІЇ

Зміцнення ринкових позицій авіатранспортних підприємств України різних форм власності безпосередньо пов'язане з розробкою та впровадженням Системи управління якістю надання авіатранспортних послуг відповідно до вимог Державного стандарту України ДСТУ ISO 9001-2001 «Системи управління якістю».

Загальними вимогами до Систем управління якістю підприємств, що працюють на ринку надання послуг з авіаперевезень, доцільно вважати визначення виробничих процесів, що мають вплив на обслуговування авіапасажирів, послідовність і взаємодію цих процесів, визначення критеріїв та методик кількісної оцінки якості підтримки функціонування, управління та моніторингу цими процесами з метою досягнення запланованих результатів роботи та постійного їх поліпшення.

Узагальнені виробничі процеси підприємств, що надають послуги з авіаперевезень пасажирів, пошти, багажу і вантажів складаються з наступних:

- забезпечення заданого рівня безпеки і регулярності польотів;
- рекламна діяльність і просування послуг на ринку авіаперевезень;
- продаж авіаперевезень;

- наземне перед польотне та після польотне обслуговування пасажирів;
- обслуговування пасажирів в польоті, фірмовий сервіс;
- підтримка технічного стану та забезпечення заданої інтенсивності використання повітряних суден;
- економне використання трудових, матеріально-технічних та фінансових ресурсів при виконанні авіаперевезень.

Кожен з цих узагальнених процесів складається з окремих конкретних операцій взаємодії персоналу структурних підрозділів авіапідприємств як з замовниками авіаперевезень, так і між собою. По основним з цих різноманітних операцій вводиться безрозмірні кількісні критерії - коефіцієнти якості, які в подальшому об'єднуються, з урахуванням важливості, в узагальнені показники якості по кожному процесу окремо і діяльності авіапідприємства в цілому по конкретному рейсу, або за визначений календарний період.

В даний час розроблені форми для анкетування пасажирів і інші, для збору необхідної для виконання розрахунків кількісних критеріїв якості інформації. Проводяться дослідні випробування запропонованого підходу на реальних масивах інформації.

Література:

1. ДСТУ ISO 9001-2001. Державний стандарт України. Системи управління якістю. Вимоги. - К.: Держстандарт України, 2001.