



УДК 656.7.025

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF SERVICES IN THE INTERNATIONAL AIR TRANSPORTATION INDUSTRY: UKRAINIAN AND INTERNATIONAL PRACTICES

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У СФЕРІ ЗОВНІШНІХ ПОВІТРЯНИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ: ДОСВІД УКРАЇНИ ТА ЗАРУБІЖЖЯ

Omelchenko D. V. / Омельченко Д.В.

Ukrainian State University of Railway Transport, Kharkiv, Feuerbach sq., 7, 61050
Український державний університет залізничного транспорту,
Харків, майдан Фейєрбаха, 7, 61050

Gromova O. V. / Громова О.В.

s.e.s., as.prof. / к.е.н., доц.

ORCID: 0000-0002-1332-8094

Ukrainian State University of Railway Transport, Kharkiv, Feuerbach sq., 7, 61050
Український державний університет залізничного транспорту,
Харків, майдан Фейєрбаха, 7, 61050

Анотація. У статті розглянуто проблему управління якістю послуг у галузі зовнішніх повітряних перевезень у контексті зарубіжного та українського досвіду. Контроль якості постає особливо актуальним критерієм у часи економічної нестабільності та світової пандемії COVID-19. Метою статті є вивчення системи менеджменту якості, запровадженої в організаціях, що надають послуги зовнішніх повітряних перевезень в Україні та закордоном. Авторами систематизовано загальні теоретичні поняття якості та виділено принципи запровадження системи менеджменту якості в Україні та закордоном. Також виокремлено основний вектор розвитку системи управління якістю як європейсько орієнтований та заснований на принципі лібералізації зовнішніх повітряних перевезень.

Ключові слова: система менеджменту якості, зовнішні повітряні перевезення, міжнародні стандарти серії ISO 9000, Міжнародна організація цивільної авіації, Державна авіаційна служба України.

Вступ.

У контексті нестабільної соціальної та економічної ситуації, світової пандемії, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, та стрімкого зниження попиту на послуги повітряних перевезень авіаційний сектор зазнає найбільших збитків, поряд зі сферою туризму. Як наслідок, авіакомпанії та підприємства авіаційної галузі вимушені приділяти особливу увагу якості послуг, оптимізуючи операційні процеси та системи менеджменту якості. Тож, проблема управління якістю послуг у сфері зовнішніх повітряних перевезень набуває особливої актуальності та потребує подальшої розробки теоретико-методичного підходу до надання авіаційних послуг.

Метою статті є огляд системи менеджменту якості (СМЯ), запровадженої в організаціях, що надають послуги зовнішніх повітряних перевезень в Україні та закордоном.

Задля досягнення мети сформульовано наступні завдання:

1. визначити сутність поняття та роль СМЯ в організаціях, що здійснюють надання послуг зовнішніх повітряних перевезень;
2. розглянути ключові складові якості послуг;



3. проаналізувати вітчизняний та зарубіжний досвід у запровадженні СМЯ у сфері авіаційних перевезень.

Основна частина

Управління якістю наразі відіграє одну з ключових ролей у діяльності кожної компанії, незалежно від галузі, забезпечуючи узгодженість та ефективність надаваних продуктів та послуг. Зокрема, для галузі зовнішніх повітряних перевезень забезпечення якості є надзвичайно важливим, адже цей фактор впливає на ряд інших чинників, що визначають успішність та ефективність організації. В авіаційному секторі серед них можна виокремити, передусім, своєчасність надання послуг, задоволеність і безпеку пасажирів та оптимізацію витрат компанії.

Протягом останніх років, посилений акцент на понятті “якість” призвів до необхідності для організацій запроваджувати структуровану, впорядковану та стандартизовану систему управління якістю, яка може допомогти їм контролювати всі процеси якості, одночасно знижуючи операційні ризики. Зокрема, багато вітчизняних та зарубіжних фахівців присвятили науковій праці вивченню питань управління якістю: А.Фейгенбаум, Г.Тагуті, Дж.Джуран, К.Ісікава, Е.Демінг, Ф.Кросбі, У.Шугарт, О.Чала, Г.Крилова, В.Запорожець, Т.Сімкова, Д.Ігнатенко, Ю.Наврозова [1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 11; 12; 13; 14].

Система управління якістю – це сукупність процесів, заходів та процедур, запроваджених щоб гарантувати відповідність організації всім вимогам замовника та здатність досягти кінцевої мети задоволення споживчого попиту. СМЯ спрямовує організацію на правильний шлях досягнення, управління та підтримання очікувань якості, встановлених споживачами та нормативними стандартами. Система управління якістю є невід’ємною складовою кожної компанії, оскільки вона служить інструментом для безперебійного вдосконалення якості послуг.

Іншими словами, поняття «Система менеджменту якості (СМЯ)» можна сформулювати як чітко визначений набір бізнес-процесів, спрямованих на надання продуктів та послуг на стабільно високих стандартах. Ефективна СМЯ відповідає плану постійних вимірювань та вдосконалення, а також принципу прагнення до якості. СМЯ часто застосовують в організації в цілому, приводячи операції у відповідність до однакових вимог та стандартів для забезпечення послідовності та якості на всіх рівнях. Після впровадження СМЯ більшість компаній перевіряє орган сертифікації, який забезпечує відповідність СМЯ стандартам та видає належну сертифікацію, таку як ISO 9001. Система управління якістю, схвалена сертифікатом ISO 9001, має важливе значення, адже саме вона уможлиблює вихід продукції та послуг компанії на світовий ринок. Окрім того, ефективна СМЯ відіграє надзвичайно важливу роль у системі загального менеджменту, оскільки саме вона встановлює вимоги до побудови та удосконалення управління організації, за умови дотримання її принципів.

Основними складовими поняття якості послуг, які було покладено в основу міжнародних стандартів ISO 9000, є:

1. орієнтація на клієнта;



2. лідерство та залучення усього персоналу;
3. комплексний підхід до управління;
4. постійне вдосконалення;
5. фактичний підхід до прийняття рішень [10].

У провідних країнах світу сертифікацію СМЯ вважають надзвичайно ефективним способом демонстрації надійності компанії і якості продукції та послуг споживачам та партнерам. Для американських та європейських споживачів сертифікована система управління якістю підприємства слугує доказом гідного рівня якості товарів та послуг. Таким чином, сертифікація СМЯ є важливим фактором довіри клієнтів, замовників і партнерів.

На світовій арені усі аспекти організації та координації міжнародної співпраці з питань цивільної авіації, у тому числі зовнішніх перевезень, регулює Міжнародна організація цивільної авіації (ІКАО). ІКАО, заснована у 1947 р., створює правила щодо авіаційної безпеки, ефективності, якості, регулярності польотів та захисту навколишнього середовища. Організація також регулює експлуатаційні практики та процедури, що охоплюють технічну сферу авіації.

Документи ІКАО включають в себе вказівки та посібники із системи управління якістю для забезпечення ефективної роботи, зокрема, служби повітряного руху, метеорологічної служби, аеронавігаційних інформаційних служб, проектування польотних процедур, та інших процесів залучених до організації повітряних перевезень.

Загалом, ІКАО керується принципами менеджменту якості, які лежать в основі серії стандартів забезпечення якості ISO 9000: надійність, впевненість, емпатія, увага до споживача та її своєчасність, матеріальні чинники, такі як обладнання, приміщення, тощо [10]. Підприємства в Україні також широко використовують системи управління якістю, які засновано на міжнародних стандартах ISO 9000.

На території України якість надання послуг зовнішніх повітряних перевезень регулює Державна авіаційна служба України (ДАСУ). Політика з якості ДАСУ передбачає здійснення державної політики у галузі цивільної авіації та використання повітряного простору України. Таким чином, серед завдань державної служби пріоритетом є регулювання діяльності галузі повітряних перевезень, проведення заходів щодо забезпечення авіаційної, економічної, екологічної, та інформаційної безпеки та безпеки польотів, а також сприяння умовам для розвитку обслуговування повітряних перевезень та авіаційної діяльності України [15]. Окрім того, ДАСУ представляє країну у міжнародних відносинах з організаціями, що регулюють питання цивільної авіації.

Державна авіаційна служба України сприяє відповідності законодавства України до законодавства Європейського Союзу та стандартів ІКАО. Міжнародна співпраця допомагає лібералізувати повітряне сполучення України з іншими державами.

ДАСУ має сертифікат, що засвідчує відповідність системи управління вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015 «Системи менеджменту якості».



Вимоги», реєстраційний номер сертифікату: ТІС 15 100 1810134 [15]. Принципи політики щодо якості, встановленої Державною авіаційною службою України, викладено у Авіаційних правилах України «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу», затверджених Наказом Державної авіаційної служби України від 26 листопада 2018 року № 1239 [16].

«Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу» передбачають наступну політику щодо управління якістю послуг:

- авіаційну безпеку під час повітряних перевезень пасажирів та багажу необхідно забезпечувати у відповідності до нормативно-правових актів у сфері авіаційної безпеки;

- правила авіаперевізника мають сприяти підвищенню ефективності та якості авіаперевезень та бути не нижче за рівень, встановлений Авіаційними правилами [16].

Таким чином, система управління якістю у сфері зовнішніх повітряних перевезень в Україні ґрунтується на міжнародних стандартах якості. Регулювання менеджменту якості здійснює Державна авіаційна служба України, що має на меті забезпечити умови для розвитку вітчизняної авіаційної галузі та сприяти удосконаленню процесів залучених у сферу послуг зовнішніх повітряних перевезень.

Висновки.

У статті було визначено сутність поняття та роль СМЯ в організаціях, що здійснюють надання послуг зовнішніх повітряних перевезень. Також виділено ключові складові якості послуг. Було проаналізовано вітчизняний та зарубіжний досвід у запровадженні СМЯ у сфері авіаційних перевезень.

Було встановлено безпосередній зв'язок між системами управління якістю у сфері зовнішніх повітряних перевезень в Україні та закордоном. Таким чином

Авіаційна галузь в Україні керується світовими стандартами управління якістю та спирається на практику запровадження організаційних документів. Має чіткий вектор на лібералізацію зовнішніх авіаперевезень шляхом відповідності міжнародним стандартам якості.

Література:

1. Запорожець В. Аеропорт: організація, технологія, безпека / В. Запорожець, М. Шматко. – К. : Дніпро, 2002. – 168 с.

2. Ігнатенко Д.О. Вплив поведінки споживача транспортних послуг на проектування систем їх надання / Д. О. Ігнатенко // Наук. журн. Упр. проектами, систем. аналіз і логістика: – К.: НТУ, 2006. – Вип. 3. – С. 69-74.

3. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г.Д. Крылова. – М. : Изд-во стандартов, 1992. – 140 с.

4. Наврозова Ю.А. Методы управления качеством портовой продукции / Ю. А. Наврозова // Развитие методов управления та господарювання на транспорті: Зб. наук. праць. Вип. 18. – Одеса: ОНМУ, 2004. – С. 70-83.

5. Сімкова Т. О. Організаційно-економічне забезпечення управління якістю послуг аеропортів / Т.О. Сімкова // Проблеми підвищення ефективності інфраструктури: Зб. наук. праць. Вип. 28. – Київ: НАУ, 2010. – С. 43-48



6. Чала О. В. Поліпшення процесів системи управління якістю на основі коригувальних і попереджувальних дій / О. В. Чала // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць. – Харків: УкрДАЗТ, 2006. – Вип. 15–16. – С. 118–121.
7. Crosby P. B. *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain* (Vol. 94) / P. B. Crosby. – New York : McGraw-Hill, 1979. – 309 p.
8. Deming W. E. *The New Economics for Industry, Government, Education* / W. E. Deming. – Cambridge : MIT press, 2018. – 276 p.
9. Feigenbaum A. V. *Total Quality Control* / A. V. Feigenbaum. – New York : McGraw-Hill, 1956. – 863 p.
10. Howarth T. *Construction Quality Management: Principles and Practice* / T. Howarth, P. Watson. – Abingdon: Spon Press, 2017. – 336 p.
11. Ishikawa K. *What is Total Quality Control? The Japanese Way* / K. Ishikawa. – New Jersey : Prentice Hall, 1985. – 215 p.
12. Juran J. M. *Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Services* / J. M. Juran. – New York : Simon and Schuster, 1992. – 554 p.
13. Shewhart W. A. *Economic Control of Quality of Manufactured Product* / W. A. Shewhart. – London : Macmillan And Co Ltd, 1931. – 501 p.
14. Taguchi G. *The Mahalanobis-Taguchi Strategy: A Pattern Technology System* / G. Taguchi, R. Jugulum. – New York : John Wiley & Sons, 2002. – 262 p.
15. Управління якістю. *Державна авіаційна служба України*. URL: <https://avia.gov.ua/pro-nas/upravlinnya-yakistu/> (дата звернення: 17.11.2020).
16. Про затвердження Авіаційних правил України «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу» : Наказ Державної авіаційної служби від 26.11.2018 № 1239. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0141-19#Text> (дата звернення: 17.11.2020).

References.

1. Zaporozhecj, V. and Shmatko M. (2002) *Aeroport: Orghanizacija, tekhnologhija, bezpeka* [Airport: Organization, technology, security]. Kyiv: Dnipro. (in Ukrainian).
2. Ighnatenko, D.O. (2006) 'Vplyv povedinky spozhyvacha transportnykh poslugh na proektuvannja system jikh nadannja' [The influence of the transport services consumer's behavior on the design of provision systems], *Scientific journal: Project Management, Systems Analysis and Logistics*, 3, pp. 69-74.
3. Simkova, T. O. (2010) 'Orghanizacijno-ekonomichne zabezpechennja upravlinnja jakistju poslugh aeroportiv' [Organizational and economic support of airport services quality management], *Problems of improving the efficiency of infrastructure*, 18, pp. 43-48.
4. Chala, O. V. (2006) 'Polipshennja procesiv systemy upravlinnja jakistju na osnovi koryghuvaljnykh i poperedzhuvaljnykh dij' [Improvement methodology for the processes of the quality management system based on corrective and preventive measures], *Bulletin of Transport Economics and Industry*, 15-16, pp. 118-121.
5. Krylova, G. D. (1992) *Zarubezhnyy opyt upravleniya kachestvom* [Foreign experience in quality management]. Moscow: Publishing standards. (in Russian).
6. Navrozova, Yu. A. 'Metody upravleniya kachestvom portovoy produktsii' [Methods of quality management of port products], *Development of methods of management and administration of transport*, 18, pp. 70-83.
7. Crosby, P. B. (1979) *Quality is free: The art of making quality certain. Volume 94*. New



York : McGraw-Hill.

8. Deming, W. E. (2018) *The new economics for industry, government, education*. Cambridge : MIT press.

9. Feigenbaum, A. V. (1956) *Total quality control*. New York : McGraw-Hill.

10. Howarth, T. (2017) *Construction quality management: Principles and practice*. Abingdon: Spon Press.

11. Ishikawa, K. (1985) *What is total quality control? The Japanese way*. New Jersey : Prentice Hall.

12. Juran, J. M. (1992) *Juran on quality by design: The new steps for planning quality into goods and services*. New York : Simon and Schuster.

13. Shewhart, W. A. (1931) *Economic control of quality of manufactured product*. London : Macmillan And Co Ltd.

14. Taguchi, G. (2002) *The Mahalanobis-Taguchi strategy: A pattern technology system*. New York : John Wiley & Sons.

15. State Aviation Administration of Ukraine. (no date) *Upravlinnja yakistju* [Quality management]. Available at: <https://avia.gov.ua/pro-nas/upravlinnya-yakistu/> (Accessed: 24 November 2018).

16. *Pro zatverdzhennja Aviacijnykh pravyl Ukrajiny «Pravyla povitrjanykh perevezenj ta obslughovuvannja pasazhyriv i baghazhu»*: Nakaz Derzhavnoji aviacijnoji sluzhby vid 26.11.2018 # 1239 [Order № 1239 of State Aviation Administration of Ukraine of 26 November 2018 adopting the Ukrainian aviation rules “Rules on air transportation and passenger and luggage services”]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0141-19#Text> (Accessed: 17 November 2020).

Abstract. *This article deals with the problem of the quality management of services in the international air transportation industry in relation to Ukrainian and global experience. Quality control is increasingly gaining in importance in the context of economic instability and the global COVID-19 pandemic. The purpose of the article is to study the quality management system (QMS) implemented in organizations that provide international air transportation services in Ukraine and worldwide.*

The article defines the essence of quality and studies the role of QMS in organizations providing international air transportation services. Furthermore, key components of service quality are considered, as well as Ukrainian and global experience in the implementation of QMS in the aviation sector is analyzed.

The authors structure the general theoretical concepts of quality and highlight the principles of implementing a quality management system in Ukraine and worldwide. The primary vector of development for the Ukrainian quality management system is determined as European-oriented and based on the principle of liberalization of international air transportation services.

Key words: *quality management system, international air transportation, the ISO 9000 series of standards, International Civil Aviation Organization, State Aviation Administration of Ukraine.*

Науковий керівник: к.е.н., доц. Громова О.В.

Статтю відправлено: 20.11.2020 г.

© Омельченко Д.В.