

УДК 658.64:658.012.16:656.7

**ЭКСПЕРТИЗА УСЛУГ АВИАЦИОННЫХ КОМПАНИЙ ПО
ОБЛУЖИВАНИЮ САМОЛЕТОВ, НА ПРИМЕРЕ МЕЖДУНАРОДНОГО
АЭРОПОРТА «ХАРЬКОВ»**

Пономарёва М.В.

Национальный аэрокосмический университет им.Н.Е. Жуковского
«ХАИ», г. Харьков, Украина

В работе проведен обзор структуры Международного аэропорта «Харьков», его влияние на развитие авиатранспортной структуры страны, услуги, предоставляемые аэропортом и их характеристика, в частности подробно рассмотрено наземное обслуживание воздушного судна.

Выявлены основные услуги, по которым была проведена экспертная оценка качества аэропорта по единичным показателям с точки зрения воздушного судна, рассчитана весомость каждого из них. Дана оценка работоспособности экспертной группы и определен уровень её согласованности. Разработана система скидок баллов. Дана оценка качества Международного аэропорта «Харьков». А также определены те показатели, которые нуждаются в модернизации.

Ключевые слова: аэропорт, услуги, показатели качества, экспертная оценка, балловая шкала.

Введение

Аэропорты как часть транспортной системы являются важнейшим компонентом национальной, региональной и местной инфраструктуры. Аэропорт - не просто поставщик общественных услуг, чья деятельность регулируется государством, это самостоятельный коммерческий комплекс с собственными бизнес - целями и стратегией развития, направленной на рост и экономическую эффективность функционирования. Каждые службы аэропорта имеют собственный сертификат качества, а экспертиза всего аэропорта в целом еще никогда не была проведена, однако необходимость её существенна. Определение качества отдельного аэропорта по конкретным услугам - первая ступень к эффективному развитию всей аэропортовой структуры страны.

Состояние объектов наземной авиатранспортной инфраструктуры украинских аэропортов неудовлетворительно и характеризуется значительным износом. Уровень оснащения оборудованием авиационной безопасности в аэропортах настоящее время также недостаточен. Незрелость производственной инфраструктуры аэропортов сдерживает развитие рынка авиатранспортных услуг и реализацию транзитного потенциала Украины в целом.

В настоящее время необходима разработка мер, направленных на выявление услуг, требующих модернизации при помощи экспертной оценки качества аэропорта, формирование конкурентных преимуществ каждого

аэропорта Украины, привлечение средств частных инвесторов в их развитие и более эффективное использование ресурсов государства, которые будут способствовать эффективному развитию всей авиатранспортной отрасли.

Целью работы является повышение конкурентоспособности и качества аэропорта на рынке авиатранспортных услуг через разработку научно – методических рекомендаций по определению отдельных, наиболее значимых, показателей качества услуг наземного обслуживания самолета, на примере аэропорта «Харьков» и выявление тех, которые требуют корректировки.

Для достижения указанной цели в работе поставлены и решены следующие задачи:

- выявить основные факторы, определяющие качество наземных услуг аэропорта «Харьков» в ходе приобретения и удержания которых он займет преимущественную позицию;
- разработать методику и провести оценку качества услуг, предоставляемых самолетам в аэропорту «Харьков» квалифицированной группой экспертов;
- выявить услуги, которые возможно нуждаются в модернизации, предложить практические рекомендации по устранению их для достижения повышения конкурентоспособности Международного аэропорта «Харьков» на рынке авиатранспортных услуг Украины.

Основная часть

Для оценки качества услуг в работе был выбран экспертный групповой метод. Его применяют в тех случаях, когда показатели качества не могут быть определены другими методами из-за недостаточного количества информации, необходимости разработки специальных технических средств и т.п., поэтому он наиболее подходящий.

На рис. 1 представлена подробная схема товароведной экспертизы качества услуг международного аэропорта «Харьков».

Аэропортовый комплекс «Харьков» предоставляет многочисленные услуги обслуживания воздушных судов перевозчика и пассажиров. Показатели качества этих услуг были разработаны индивидуально для данного предприятия по предложенной многоуровневой схеме [1, с. 66]. Условно их можно разделить на 9 групп, в которые входят 6 показателей качества предприятия и 3 показателя качества персонала. В каждом из показателей можно определить условия, выводы по которым предоставит группа квалифицированных экспертов. Схематично они представлены на рис. 2 [2].

При определении качества самой услуги определяются: весомость конкретного показателя (по каждой группе единичных показателей); саму оценку этого показателя; переменное определение конкретных показателей качества.



Рис. 1. Порядок проведения экспертизы качества услуг аэропорта

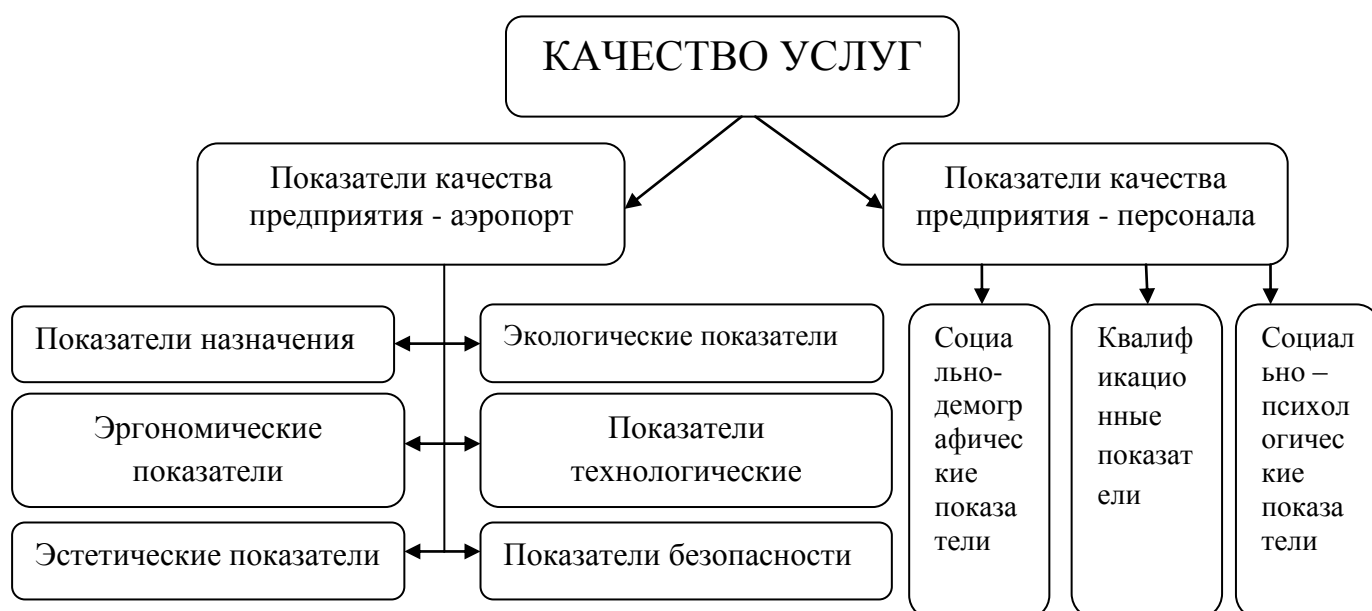


Рис. 2. Показатели качества услуг Международного аэропорта «Харьков»

Параметры весомости показателей качества играют исключительно большую роль в оценке и оказывают существенное влияние на конечный результат расчета. В работе для расчета показателя весомости использовался метод предпочтения (рангов). По этому методу каждый эксперт,

предусматривая всю избранную номенклатуру показателей качества оцениваемой услуги, производит нумерацию (ранжирование) весомостей показателей в порядке их предпочтения (важности).

Количественный расчет качества услуг аэропорта проводят по следующей формуле:

$$\text{Оценка} = \frac{\sum \text{баллов}}{\sum \sum \text{баллов}} \cdot W_i$$

где W_i - весомость показателя по каждой из групп механизмов и оборудования.

Признаком соответствия предоставляемых услуг аэропортом всем государственным стандартам и требованиям нормативных документов Украины является сертификат УкрСЕПРО. Созданная в нашей стране Система сертификации имеет такой же авторитет для украинского рынка, как и сертификация системы ISO 9000 для европейских компаний.

Для получения сертификата, представленного на рисунке 3, в Международном аэропорту «Харьков» в процессе обследования путем выборочных проверок устанавливается соответствие фактического технологии и утвержденной технологии работ субъектов авиационной деятельности. Для этого проверяются:

- правильность установки машин и средств механизации;
- точность выполнения работ по технологическим картам;
- правильность выполнения всех контрольных операций;
- точность обеспечения нормативных требований технологических карт;
- выполнение правил безопасности труда и предотвращения повреждения объектов в аэропорту в процессе работы;
- соблюдение срока работы согласно технологическому графику.

Определяется правильность ведения учетно-отчетных документов, порядок их обработки и систематизации. Анализируется эффективность мероприятий руководства субъектов авиационной деятельности по предупреждению нарушений технологии.

Исследуемый аэропорт соответствует требованиям и поэтому имеет сертификат на систему управления качеством, выданный Национальным органом Украины по сертификации – системой сертификации УкрСЕПРО [5].

Выводы

Полученное в результате экспертизы значение играет роль при сравнении его с другим аэропортом или с собой же только через некоторое время, после проведения повторной экспертизы, где при необходимости, некоторые показатели будут скорректированы, это нам покажет реальный уровень развития или аэропорта с течением времени. Перенесенная методика экспертной оценки качества товаров на услуги аэропорта, разработка единичных показателей качества услуг аэропорта при наземном обслуживании самолетов, а так же выявление показателей, которые нуждаются в

модернизации для повышения качества всего аэропортового комплекса дают право сделать общий вывод про уровень обслуживания самолетов в аэропорту.

Литература

1. Олефирова, А.П. Сертификация услуг [Текст] : навч. посіб. / А.П. Олефирова; Восточносибирский государственный университет Улан-Уде – К : ВСГТУ, 2005. – 140 с.
2. Денисова, А.Л. Теория и практика экспертной оценки товаров и услуг: учеб. пособие [Текст] / А.Л. Денисова, Е.В. Зайцев. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2002. – 72 с.
3. Райхман, Э.П. Экспертные методы в оценке качества товаров [Текст]/ Э.П. Райхман, Г.Г. Азгальдов. – М.: Экономика, 1974. – 182 с.
4. Николаева, М.А. Товарная экспертиза [Текст]/ М.А. Николаева. – М.: Деловая литература, 1998. – 156 с.
5. Авиационные правила Украины

Пономарьова М.В.

ЕКСПЕРТИЗА ПОСЛУГ АВІАЦІЙНИХ ПІДПРИЄМСТВ ПО ОБЛУГОВУВАННЯ ЛІТАКІВ, НА ПРИКЛАДІ МІЖНАРОДНОГО АЕРОПОРТУ «ХАРКІВ»

В роботі проведено огляд структури Міжнародного аеропорту «Харків», його вплив на розвиток авіатранспортної структури країни, послуги, що надаються аеропортом і їх характеристика, зокрема, детально розглянуто наземне обслуговування повітряного судна.

Виявлено основні послуги, за якими була проведена експертна оцінка якості аеропорту за одиничним показниками з точки зору повітряного судна, розрахована вагомість кожного з них. Дана оцінка працездатності експертної групи та визначено рівень її узгодженості. Розроблена система знижок балів. Дана оцінка якості Міжнародного аеропорту «Харків». А також визначені ті показники, які потребують модернізації.

Ключові слова: аеропорт, послуги, показники якості, експертна оцінка, балова шкала.

Ponomareva M. V.

EKSPERTIZA AVIATION SERVICES COMPANIES IN HOUR AIRCRAFT ON THE EXAMPLE INTERNATIONAL AIRPORT "KHARKIV"

In a review of the structure of the International Airport "Kharkiv", his influence on the development of the air transport structure of the country, the services provided by the airport and their characteristics, in particular discussed in detail ground handling of the aircraft.

The basic service, which was conducted by an expert evaluation of the quality indicators of the airport at a unit in terms of the aircraft, the weight is calculated for

each of them. The estimation of efficiency of the expert group, and defined level of consistency. A system of discounts points. Assessment of the quality of the International Airport "Kharkiv". And also identifies those factors that need to be modernized.

Keywords: airport services, quality, expert evaluation, ranking point of the scale.