

Управление качеством сервиса службы наземного обслуживания воздушных судов в условиях международного аэропорта

*В.Г. Алькема, доктор экономических наук, профессор кафедры управленческих технологий,
Университет экономики и права «КРОК»
V_alkema@i.ua*

*Е.С. Выходцев, магистрант института магистерской подготовки и последипломного образования,
Университет экономики и права «КРОК»
Evgenev96@gmail.com*

Методология исследования. С использованием общенаучных методов анализа и синтеза, а также наблюдения и сравнения исследованы особенности действующей на предприятии системы менеджмента качества. С помощью специальных методов контент-анализа и опроса путем анкетирования осуществлена оценка уровня качества основных услуг, предоставляемых пассажирам и авиакомпаниям в международном аэропорту. Используя метод формализации, осуществлена оценка степени удовлетворенности представителей авиакомпаний качеством услуг по наземному обслуживанию воздушных судов.

Результаты. Проанализировано современное состояние и особенности функционирования на предприятии системы менеджмента качества. Осуществлена общая оценка эффективности функционирования системы управления качеством. Получены и обобщены результаты опроса пассажиров, определен фактический уровень качества основных услуг, предоставляемых пассажирам аэропорта. Установлен уровень качества услуг службы наземного обслуживания воздушных судов с привлечением представителей ведущих международных авиакомпаний. Определена степень удовлетворенности представителей этих компаний качеством указанных услуг.

Новизна. Разработана методика оценки качества услуг службы наземного обслуживания воздушных судов и определена степень удовлетворенности качеством этих услуг представителей ведущих авиакомпаний мира.

Практическая значимость. Проведенное исследование позволило осуществить независимую и объективную оценку уровня качества основных услуг, предоставляемых пассажирам аэропорта и его корпоративным клиентам при наземном обслуживании воздушных судов. Предложена методика оценки уровня качества услуг аэропорта, которую рекомендуется использовать как составляющую системы менеджмента качества.