

Управління якістю сервісу служби наземного обслуговування повітряних суден в умовах міжнародного аеропорту

*В.Г. Алькема, доктор економічних наук, професор кафедри
управлінських технологій,*

Університет економіки та права «КРОК»

V_alketa@i.ua

*Є.С. Виходцев, магістрант інституту магістерської
підготовки та післядипломної освіти,*

Університет економіки та права «КРОК»

Evgenev96@gmail.com

Методологія дослідження. Із використанням загальнонаукових методів аналізу та синтезу, а також спостереження та порівняння досліджено особливості діючої на підприємстві системи менеджменту якості. За допомогою спеціальних методів контент-аналізу та опитування шляхом анкетування здійснено оцінку рівня якості основних послуг, надаваних пасажиром та авіакомпаніям в міжнародному аеропорту. Використовуючи метод формалізації, здійснено оцінку ступеня задоволеності представників авіакомпаній якістю послуг з наземного обслуговування повітряних суден.

Результати. Проаналізовано сучасний стан та особливості функціонування на підприємстві системи менеджменту якості. Здійснено загальну оцінку ефективності функціонування системи управління якістю. Отримано й узагальнено результати опитування пасажирів, визначено фактичний рівень якості основних послуг, надаваних пасажиром аеропорту. Встановлено рівень якості послуг служби наземного обслуговування повітряних суден із залученням представників провідних міжнародних авіакомпаній. Визначено ступінь задоволеності представників цих компаній якістю вказаних послуг.

Новизна. Розроблено методику оцінювання якості послуг служби з наземного обслуговування повітряних суден і визначення ступеня задоволеності якістю цих послуг представників провідних авіакомпаній світу.

Практична значущість. Проведене дослідження дало змогу здійснити незалежну та об'єктивну оцінку рівня якості основних послуг, що надаються пасажиром аеропорту та його корпоративним клієнтам під час наземного обслуговування повітряних суден. Запропоновано методику оцінювання рівня якості послуг аеропорту яку рекомендовано використовувати як складову системи менеджменту якості.