

Оцінювання рівня послуг авіакомпанії за інтегральним показником якості

Мамай Богдан

Національний авіаційний університет, Київ

Науковий керівник – Носко П.Л. д.т.н., проф.

Ключові слова: якість послуг авіакомпанії, авіакомпанія, продукція, якість, конкурентоспроможність.

У роботі розраховано та порівняно оцінювання інтегральних показників якості послуг трьох авіакомпаній. Так як конкуренція між авіакомпаніями завжди на високому рівні, але авіакомпанії не можуть збільшувати або сильно зменшувати тарифи на білети, тому вони змушені змінювати пріоритети і переорієнтувати свою діяльність з урахуванням диференційованого підходу до якості своєї продукції та шукати інші рішення.

Основна послуга авіакомпаній це перевезення пасажирів, вантажу та пошти. Обсяг наданих за певний період послуг зазвичай оцінюється у наявних крісло-кілометрах та дохідних пасажиро-кілометрах.

Для чіткого та правильного регулювання рівня якості послуг потрібна система менеджменту якості. У процесі менеджменту якості розробляється політика якості, визначаються стратегічні та тактичні цілі, також розподіляється персональна відповідальність виконавців.

У межах СМЯ застосовуються показники для оцінювання рівня якості продукції та послуг, які класифікуються з позицій її складу і властивостей.

Одиничні і комплексні показники якості можуть об'єднуватися в різні групи залежно від того, які відносини об'єкта (системи) з зовнішнім середовищем мають бути відображені.

Для оцінювання якості послуг як вимірника корисності, доцільності та ефективності діяльності підприємства в цілому необхідно розглядати всю сукупність показників якості в комплексі, починаючи з одиничних, з подальшим об'єднанням їх у групи і розрахунком інтегрального показника якості.

Для оцінювання якості послуг авіакомпанії можна застосовувати інтегральний показник, який має вигляд лінійної багатофакторної функції і визначається за формулою

$$L = \sum_{i=0}^n a_i X_i$$

де $I_{я}$ - інтегральний показник якості продукту авіакомпанії;

n - кількість груп показників якості послуги авіакомпанії;

a_i - ваговий коефіцієнт i -ї групи показників якості послуги авіакомпанії;

X_i -груповий показник якості (ГПЯ) - кількість балів, що характеризує рівень якості послуг авіакомпанії за групою показників i ;

i - номер групи показників якості послуг авіакомпанії.

Груповий показник якості послуг авіакомпанії X_i

розраховується за формулою

$$L = \sum_{j=0, i=0}^m b_{ij} x_{ij}$$

де m - кількість одиничних показників якості послуг авіакомпанії у групі; b_{ij} - ваговий коефіцієнт j -го показника i -ї групи показників якості послуг авіакомпанії; x_{ij} - одиничний показник якості - величина, що характеризує якість за j -м показником з i -ї групи показників якості послуг авіакомпанії.

У інтегрального показника якості є універсальна властивість і вона полягає в тому, що в процесі інтегрального показника, визначення одночасно забезпечується отримання інформації за всіма складовими та компонентами якості послуг авіакомпанії, такими як безпека авіа-польотів;

регулярність і пунктуальність виконання рейсів; дотримання термінів доставки та збереження багажу, вантажів і пошти; сервіс на борту повітряного судна;

обслуговування клієнтів в аеропорту; обслуговування клієнтів під час бронювання та продажу авіа- перевезень;

дотримання часу стикування та якісне обслуговування транзитних і трансферних пасажирів та їх багажу;

програми лояльності та організація претензійної роботи; точність і своєчасність інформації для пасажирів і клієнтури;

поведінка обслуговуючого персоналу, професіоналізм в обслуговуванні тощо.

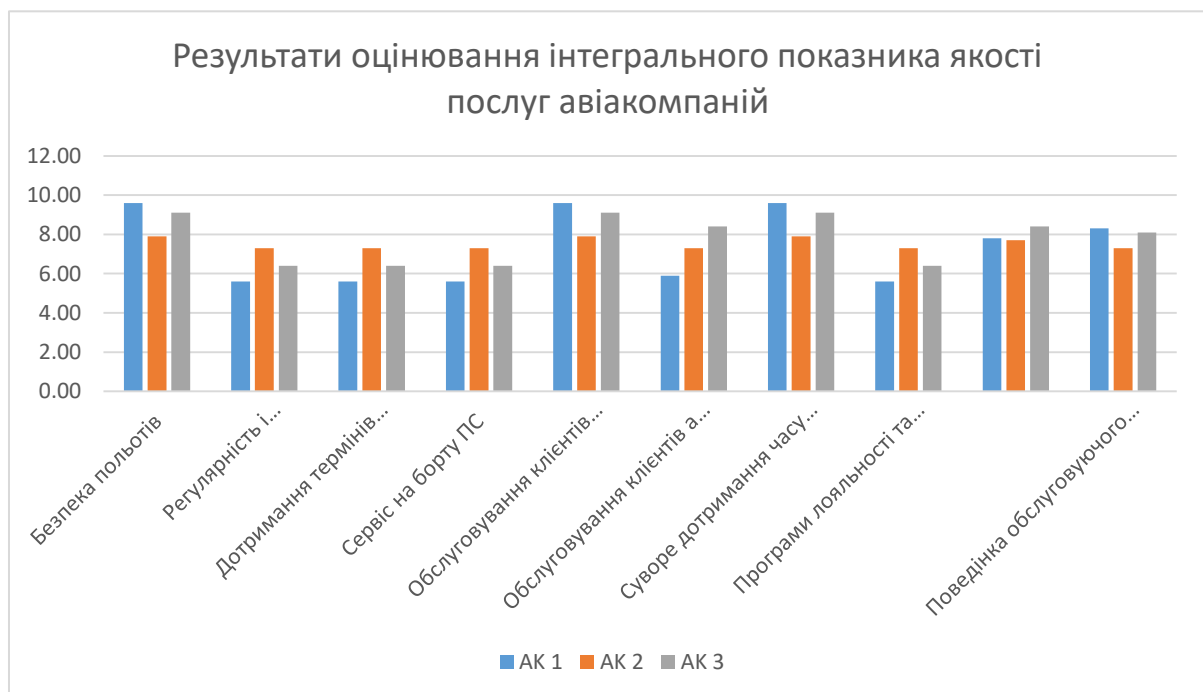
Таблиця 1

Результати оцінювання послуг авіакомпаній за інтегральним показником якості

№ з/п	Груповий показник якості	Результат оцінювання		
		АК 1	АК 2	АК 3
1	Безпека польотів	9.6	7.9	9.1
2	Регулярність і пунктуальність виконання рейсів	5.6	7.3	6.4
3	Дотримання термінів доставки та збереження багажу	5.6	7.3	6.4
4	Сервіс на борту ПС	5.6	7.3	6.4

5	Обслуговування клієнтів під час бронювання	9.6	7.9	9.1
6	Обслуговування клієнтів а аеропорту	5.9	7.3	8.4
7	Дотримання часу стикування та якісне обслугов.	9.6	7.9	9.1
8	Програми лояльності та організація претензійної роботи	5.6	7.3	6.4
9	Точність і своєчасність інформації для пасажирів	7.8	7.7	8.4
10	Поведінка обслуг. персоналу і професіоналізм в обслуг.	8.3	7.3	8.1
Інтегральний показник якості		67.7	75.2	77.8

Таблиця 2



Висновок

Проаналізувавши отриманні дані, можна побачити певну закономірність, якість послуги першої та другої авіакомпанії змінюються, є як відносно високі показники так і відносно низькі, це означає що є послуги високої якості які можуть задовольняти потреби клієнтів і тд, а є послуги низької якості які треба поліпшувати та вдосконалювати. За приклад можна взяти авіакомпанії з високими показниками та рівнятися на них. Також ми бачимо на діаграмі, що друга авіакомпанія має майже рівні показники для всіх послуг, такій авіакомпанії потрібно вдосконалювати все, за приклад теж можна взяти авіакомпанію з високим рівнем послуги.