

Крицкий А. М.,
директор по качеству и стратегическому развитию ОАО «Аэрофлот-Дон»,
Ростовский государственный строительный университет,
Ростов-на-Дону,
e-mail: uk@aeroflot-don.ru

ЛОГИСТИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ АВИАПАССАЖИРОВ

В исследовании предлагается новый метод оценки качества обслуживания авиапассажиров, основанный на применении логистического подхода. Определен перечень показателей качества на основании опроса авиапассажиров, выявлены группы и этапы, по которым оценивается качество обслуживания, приведен пример расчета.

Ключевые слова: логистика, логистический подход, оценка уровня качества, показатели качества обслуживания авиапассажиров, конкурентоспособность авиакомпании.

In research is offered a new method of the air passengers' service quality estimation, based on application the logistical model. The list of quality parameters based on interrogation of air passengers is defined, groups and stages on which quality of service is estimated are revealed, the example of calculation is resulted.

Keywords: logistics, the logistical model, an estimation of a quality degree, parameters of air passengers' service quality, airline competitiveness.

В современных условиях в связи с реализацией политики обеспечения социальных приоритетов возрастает роль сферы услуг в целом, и транспортных услуг в частности.

Качественное и стабильное функционирование воздушного пассажирского транспорта обеспечивает полноценное развитие экономики регионов и страны в целом, является одним из показателей качества жизни населения. Задачей воздушного транспорта в современных рыночных условиях, характеризующихся жесткой конкуренцией, является оказание услуг по перевозке пассажиров, качество которых будет максимально удовлетворять требованиям потребителей.

Осуществление эффективного управления и разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания авиапассажиров, удовлетворяющего потребителей, требует применения новых научных подходов к решению проблемы повышения конкурентоспособности авиакомпании путем оценки уровня качества обслуживания авиапассажиров. Таким подходом, с нашей точки зрения, и на основании проведенного анализа научных подходов (системного, комплекс-

ного,; стратегического; динамического; функционального; ситуационного, маркетингового, процессного, оптимизационного [1, 3, 9, 10] и др.), является логистический подход, особенности которого представлены на рис. 1.

Целью логистических систем является доставка заданному потребителю нужных услуг необходимого уровня качества, в необходимом количестве, в нужное время, в нужное место, с минимальными затратами.

Целью работы является разработка методических рекомендаций по оценке качества услуг воздушного пассажирского транспорта в современных условиях для повышения эффективности управления авиакомпанией.



Рис. 1. Особенности применения логистического подхода для повышения конкурентоспособности организации

Анализ теоретических подходов к определению понятия «конкурентоспособность объекта (предприятия, услуги)» и анализ факторов, влияющих на повышение конкурентоспособности организации [2, 4, 5, 6, 7, 8], позволил выявить основной. Основным фактором является «качество» – категория, определяющаяся как степень удовлетворения обусловленных или предполагаемых потребностей потребителя, определяющая образ жизни, социальную и экономическую основу для успешного развития человека и общества.

Модель формирования конкурентоспособности продукта доказывает необходимость оценки качества обслуживания пассажиров с точки зрения потребителей, так как «конкурентоспособность начинается с потребителя, им же и заканчивается» [9], т.е. высокое качество услуг стимулирует повышенный спрос к услугам авиакомпании, вследствие чего растет объем продаж, доходы, прибыльность компании, и, в конечном счете, ее конкурентоспособность. При оценке качества услуг большую роль играет оценка степени удовлетворенности потребностей потребителей, которую более детально можно определить при использовании логистического подхода.

Анализ опыта организации и управления, показателей работы воздушной отрасли показал наличие высокой конкуренции на рынке транспортных услуг. Наличие высокой конкуренции между авиакомпаниями, выполняющими перевозки пассажиров в ЮФО, как это представлено на рис. 2-3, требует выработки методов, способствующих повышению качества обслуживания авиапассажиров для их привлечения к пользованию услугами авиакомпании "Аэрофлот-Дон".

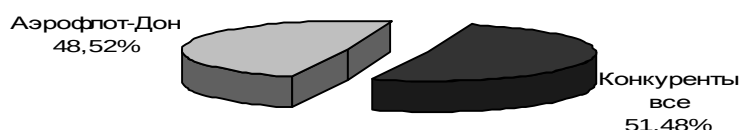


Рис. 2. Доля рынка внутрироссийских пассажирских перевозок, выполняемая ОАО "Аэрофлот-Дон" из (в) г. Ростова-на-Дону в 2007 г.

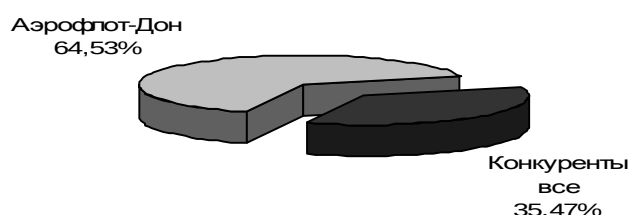


Рис. 3. Доля рынка пассажирских зарубежных перевозок, выполняемая ОАО "Аэрофлот-Дон" из (в) г. Ростова-на-Дону в 2007 г.

Анализ развития систем управления качеством подтвердил, что требуется создание систем управления качеством услуг с основным показателем оценки в виде удовлетворения потребностей потребителей и показал рост значения инструментов управления качеством, таких как: критерии премий по качеству, методики оценки фирм на соответствие этим критериям, методы оценки уровня качества путем ориентации на лучшие достижения.

Проведенный анализ исследований, связанных с оценкой качества обслуживания пассажиров, выявил, что существующие оценки качества авиауслуг направлены на определение дифференциальных или комплексных показателей. Мы предлагаем на основе применения логистического подхода оценивать интегрированное качество обслуживания авиапассажиров на всех его этапах, представленных на рис. 4, а также с точки зрения потребителей услуг.

При этом учитываем, что потребители, формируя общее представление об авиакомпании и принимая решение о будущей покупке услуг именно этой авиакомпании, оценивают комплекс услуг в совокупности по всем этапам обслуживания, связанным с передвижением из пункта отправления в пункт назначения.

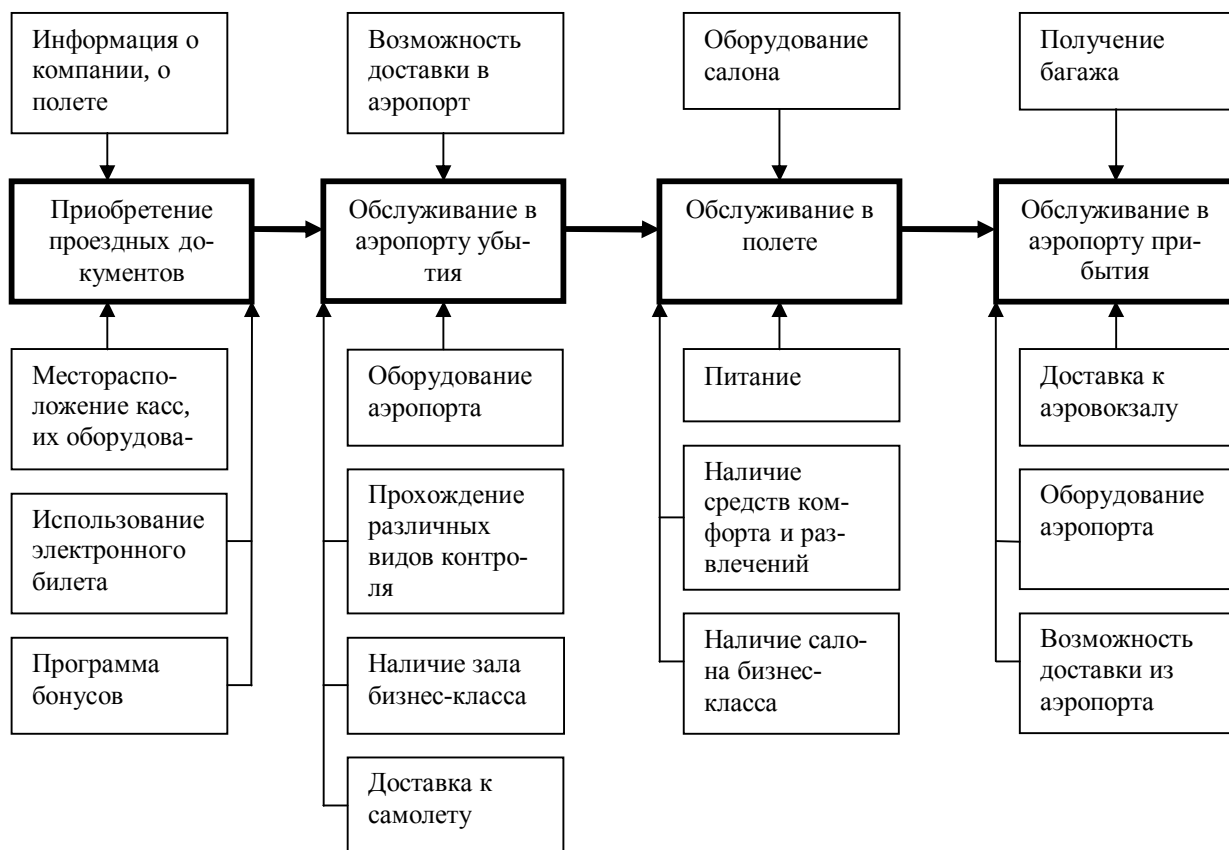


Рис. 4. Элементы интегрированного процесса обслуживания авиапассажиров

На основе проведенных исследований, предлагается модель интегрированной оценки качества авиауслуг на основе логистического подхода, основные расчетные формулы приведены в таблице 1.

Применение логистического подхода позволило рассмотреть оценку качества обслуживания пассажиров как единый, целостный процесс, начинающийся от выбора компании перевозчика и заканчивающийся предоставлением услуг по доставке пассажиров из аэропорта прибытия до места назначения и оценить интегрированный уровень качества обслуживания.

Для определения показателей модели анализировались потребительские предпочтения по результатам анкетного опроса авиапассажиров. Кроме того,

определен комплекс показателей качества обслуживания пассажиров в соответствии с технологической схемой обслуживания авиапассажиров.

Таблица 1

Основные формулы определения уровня качества обслуживания авиапассажиров на основе применения логистического подхода

Определяемый параметр	Формулы расчета	Описание составляющих
Комплексный показатель качества услуг (работ)	$K_{ij} = \sum_{k=1}^s (q_{ijk} \times k_{ijk})$	q_{ijk} – k -й дифференциальный показатель качества; k_{ijk} – весовой коэффициент k -го показателя качества, при условии, что их сумма равна единице; s – число дифференциальных показателей качества в k -й группе
Интегральные оценки различных показателей качества	$P_i = \prod_{j=1}^n K_{ij}^{\alpha_i \beta_j}$	α_i – весовой коэффициент i -го комплексного показателя качества, β_j – параметр значимости для пассажиров j -го этапа; n – число показателей качества обслуживания
Интегральные показатели уровня качества на отдельных этапах обслуживания	$\mathcal{E}_j = \prod_{i=1}^m K_{ij}^{\alpha_i \beta_j}$	α_i – весовой коэффициент i -го комплексного показателя качества; β_j – параметр значимости для пассажиров j -го этапа; m – число этапов обслуживания
Интегрированный уровень качества обслуживания пассажиров	$I = \prod_{i=1}^n P_i = \prod_{j=1}^m \mathcal{E}_j$	P_i – интегральные оценки различных показателей качества; $\mathcal{E}_j$ – интегральные показатели уровня качества на отдельных этапах обслуживания

Оценка количественных характеристик параметров модели (оценка показателей качества и их значимости пассажирами) осуществлялась на основе проведенного анкетного обследования пассажиров, пользующихся услугами ОАО «Аэрофлот-Дон».

По результатам проведенного анализа существующих методов оценки качества авиауслуг сделаны выводы об их применимости в конкретных условиях. Оценено преимущество предлагаемой методики.

Графическая интерпретация влияния различных показателей на различных этапах обслуживания представлена на рис 5-7.



Рис. 5. Влияние различных показателей качества обслуживания авиапассажиров на его интегрированный уровень



Рис. 6. Влияние уровня обслуживания авиапассажиров на различных этапах обслуживания на интегрированный уровень качества

Анализ проведенной оценки позволил выявить конкретные параметры качества обслуживания авиапассажиров, которым необходимо уделить первостепенное внимание для повышения общего уровня качества.

Отличительной особенностью предложенной методики является возможность определять влияние различных комплексных показателей качества на отдельных этапах обслуживания и оценивать их взаимное влияние на общий интегрированный уровень качества обслуживания авиапассажиров.



Рис. 7. Влияние различных комплексных показателей качества обслуживания авиапассажиров на интегрированный уровень качества

Это знание необходимо для составления стратегического плана приоритетного совершенствования различных процессов авиакомпании, выполнение которых будет способствовать наилучшему удовлетворению авиапассажиров, повышению качества обслуживания и конкурентоспособности авиакомпании.

ЛИТЕРАТУРА

1. Андерсен Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. – 289 с.
2. Гаджинский А.М. Логистика. – 11-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2005. – 432 с.
3. Горбунов А. В. Об особенностях применения процессного подхода // Методы менеджмента качества. – 2006. – №.11 – С.16-18.
4. Корпоративная логистика. 300 ответов на вопросы профессионалов / Под общ. и науч. редакцией проф. В. И. Сергеева. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 976 с.
5. Мишин В. М. Управление качеством: Учеб. пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 303 с.
6. Модели и методы теории логистики: Учебное пособие. 2-е изд. / Под ред. В. С. Лукинского. – СПб.: Питер, 2007. – 448 с.
7. Тарануха Ю. В. Конкуренция и конкурентные стратегии: Учебн.-метод. пособие. – М.: Издательство «Дело и сервис», 2008. – 272 с.
8. Управление качеством: Учеб. пособие / Под ред. С. Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 352 с.
9. Фатхутдинов Р. А. Управление конкурентоспособностью организации: учеб. / Р. А. Фатхутдинов. 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Маркет ДС, 2008. – 432 с.
10. Фатхутдинов Р. А. «Функции – процессы» в управлении конкурентоспособностью // Стандарты и качество. – 2008. – №.2 – С.74-78.