

УДК 658

DOI 10.51691/2541-8327_2023_4_12

***ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА В АВИАЦИОННОЙ ОТРАСЛИ (НА
ПРИМЕРЕ ПАО «АЭРОФЛОТ»)***

Семененко С.А.

студент,

*Российская академия народного хозяйства и государственной службы при
Президенте Российской Федерации,*

Москва, Россия

Микаева А.С.

к.э.н., доцент,

МИРЭА - Российский технологический университет,

Москва, Россия

Аннотация

В данной статье рассмотрена внедренная в ПАО «Аэрофлот» интегрированная система менеджмента качества, отвечающая международным стандартам, а также проанализирована нормативно-правовая база российского и международного законодательства в авиационной отрасли, и выделены цели авиакомпания «Аэрофлот» в области качества.

Ключевые слова: качество, безопасность, обеспечение качества, система менеджмента качества, стандарты, авиационная отрасль.

***QUALITY ASSURANCE IN THE AVIATION INDUSTRY (ON THE
EXAMPLE OF PJSC AEROFLOT)***

Semenenko S. A.

student,

*Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration,
Moscow, Russia*

Mikaeva A.S.

Candidate of Economic, Associate Professor,

MIREA- Russian Technological University,

Moscow, Russia

Abstract

This article examines the integrated quality management system implemented in PJSC Aeroflot that meets international standards, as well as analyzes the regulatory framework of Russian and international legislation in the aviation industry, and highlights the objectives of Aeroflot in the field of quality.

Keywords: quality, safety, quality assurance, quality management system, standards, aviation industry.

В настоящее время безопасность авиаперевозок является одним из наиболее значимых показателей качества в России. Развитие на международном рынке требует внедрения мировых стандартов и лучших практик ИКАО по обеспечению безопасности полетов. Кроме того, стандарты в области системы менеджмента качества также являются необходимыми для достижения и поддержания высокого уровня безопасности в авиации. Обеспечение качества работы и повышение рейтингов компаний возможны только при соблюдении международных норм безопасности полетов.

Отношения в сфере использования воздушного пространства РФ (осуществление внутренних авиapolётов) регулируется Воздушным Кодексом Российской Федерации [3]. Этот документ является важнейшей основой для обеспечения потребностей граждан, экономики, обороны и безопасности государства в области воздушных авиаперевозок, авиационных работ, и охраны интересов страны. Строгая реализация документа гарантирует защиту воздушных судов в полете и обеспечивает авиационную и экологическую

Дневник науки | www.dnevnikaui.ru | СМl ЭЛ № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

безопасность. Такой комплексный подход к управлению воздушным пространством гарантирует обеспечение качества и безопасности осуществления авиapolётов, отвечающих высоким требованиям.

Следует отметить, что государственные меры регулирования направлены на обеспечение устойчивого развития гражданской авиации в России. В этом процессе законодательная база опирается на три основных источника:

1) Международные правовые акты и документы, регулирующие воздушные сообщения (Это включает в себя Руководство ИКАО, Конвенцию «О международной гражданской авиации» 1944 года [8] и другие международные документы);

2) Нормативно-правовые акты Российской Федерации (Конституция, Федеральные законы и кодексы [7], Указы президента РФ, Постановления правительств РФ);

3) Нормативные и руководящие документы в сфере воздушных авиаперевозок (Федеральные авиационные правила, приказы [6] и другие).

На основании рассмотренных выше нормативно-правовых актов обеспечивается безопасность авиapolётов и авиаперевозок и эффективность развития данной отрасли [11].

Публичное акционерное общество «Аэрофлот» является одной из самых крупных авиакомпаний Российской Федерации, который выполняет внутренние и международные рейсы. Важное значение с точки зрения обеспечения безопасности, как одного из критерия качества, имеет наличие у авиакомпании высокотехнологичного Ситуационного центра, который позволяет в кризисной ситуации нейтрализовать угрозы и сбои и эффективно управлять процессами [4].

Все воздушные суда Аэрофлота имеют сертификацию от регулирующих органов - сертификат эксплуатанта, выданный руководителем Федерального агентства воздушного транспорта. Авиакомпания имеет все необходимые лицензии и сертификаты, соответствующие законодательству Российской Федерации. Дневник науки | www.dnevnikaui.ru | СМН ЭЛ № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

Федерации. Наличие грузовой лицензии, свидетельства таможенного перевозчика и лицензии на работу с радиоактивными веществами при транспортировке грузов обеспечивает выполнение высоких стандартов качества и безопасности. Из вышесказанного следует, что осуществление деятельности рассматриваемым объектом исследования полностью соответствует современным стандартам качества, а также обеспечению высокому уровню комфорта и безопасности при проведении полетов. Благодаря предоставляемому высококлассному обслуживанию, наличию высококвалифицированного персонала и современному авиапарку, компания продолжает удерживать лидирующие позиции на рынке авиационных перевозок.

В ПАО «Аэрофлот» введена система менеджмента качества, которая предусматривает соблюдение требований к безопасности полетов и авиационной безопасности в целом, опираясь на международный стандарт IATA Operation Safety Audit (IOSA - международная система оценки) и нормативные правила и требования Российской Федерации [1]. Усовершенствование системы менеджмента качества ПАО «Аэрофлот» происходит вместе с усовершенствованием системы эффективности на основе ключевых показателей эффективности и продуктивности следования требований внутренних и внешних стандартов системы контроля в рамках ассоциации International Air Transport Association (IATA - международная ассоциация воздушного транспорта) и самой авиакомпании «Аэрофлот» [10]. Авиакомпания получила сертификат соответствия международным стандартам ISO 9001:2015 «Система менеджмента качества» и ISO 14001:2015 «Система экологического менеджмента» [1]. Эти стандарты предоставляют основу, необходимую для построения системы управления качеством, независимо от размера или основных направлений ведения деятельности компании, в том числе для авиационной отрасли. Применение стандартов ISO позволяет авиакомпании «Аэрофлот» укрепить свое лидерство на рынке и

Дневник науки | www.dnevnika.ru | СМЭЛ № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

повысить доверие со стороны пассажиров, обеспечивая конкурентные преимущества на длительный период [2].

Применяемая система экологического менеджмента, соответствующая требованиям стандарта ISO 14001:2015, является одним из инструментов, который позволяет ПАО «Аэрофлот» повысить свою экологическую эффективность. Для этого в авиакомпании:

- введена экологическая политика;
- определены экологические аспекты и выполнена оценка их важности;
- определены применимые законодательные и другие требования, которые компания взялась исполнять;
- определены необходимые экологические цели и задачи;
- создана экологическая программа для осуществления политики;
- созданы и введены необходимые процедуры экологического менеджмента.

В соответствии с требованиями СанПин 2.1.5. 980–00 «Гигиенические требования к охране поверхностных вод» Аэрофлот контролирует количество и качество сточных вод, которые выбрасываются из очистных сооружений офисного комплекса Аэрофлота в Мелькисарово [9].

Система обеспечения качества является частью системы менеджмента качества и состоит из множества элементов, включая:

- документированные процедуры, которые были построены по правилам и стандартам качества;
- механизмы контроля и исследования, сконфигурированные для управления результатами производства;
- мониторинг работоспособности оборудования и операций, направленный на раннее обнаружение проблем;
- внутренние и внешние проверки контрольных точек;

- действия по устранению выявленных недостатков;
- использование статистических методов для анализа и улучшения производственных процессов.

Применение данной системы позволяет повысить эффективность компании и снизить возможные риски, а также гарантировать, что действия осуществляются один за один и опираясь на требования, что помогает как можно раньше обнаружить возникшие проблемы и оперативно их разрешить. Это помогает Аэрофлоту поддерживать высокий уровень доверия со стороны пассажиров и укреплять свое лидерство на рынке авиаперевозок [5].

Одним из примеров эффективной работы системы обеспечения качества «Аэрофлота» является награда компании Skytrax, которая была присуждена авиакомпании за высокое качество обслуживания. Это подтверждает успешность работы компании в области обеспечения качества на всех уровнях.

Для эффективного управления качеством политика обеспечения качества авиакомпании должна гарантировать выполнение целей организации, обязательств по удовлетворению требований и постоянному совершенствованию процесса.

Целями ПАО «Аэрофлот» в области обеспечения качества являются:

- обеспечения высокого уровня безопасности полетов и качества предоставляемых услуг;
- создание и поддержание системы эффективного управления процессами;
- проведение регулярного анализа деятельности с целью выявления новых возможностей повышения качества.

Таким образом, осуществив анализ деятельности авиакомпании Аэрофлот можно отметить, что компания поддерживает высокий уровень качества своих услуг, работы персонала и техническое обслуживание и

продолжает его улучшать, подтверждая свою позицию лидера в авиационной отрасли в Российской Федерации и за рубежом.

Библиографический список

1. Безопасность ПАО «Аэрофлот». URL: <https://ir.aeroflot.ru/ru/ustoiichivoe-razvitie/bezopasnost/>
2. Бойко Н. С. Воздушное право/ Гриф УМО ВО. Учебное пособие. Ульяновск, 2023. URL: <https://urait.ru/viewer/vozdushnoe-pravo-519906#page/1>
3. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. От 19.12.2022)
4. Информация. Аэрофлот. URL: <https://www.aeroflot.ru/ru-ru/information>
5. Монахова С. В. Система обеспечения качества в авиационном предприятии// Экономика и бизнес. 2008. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-obespecheniya-kachestva-v-aviatsionnom-predpriyatii/viewer>
6. Об утверждении Федеральных авиационных правил «Организация воздушного движения в Российской Федерации: приказ Министерства транспорта РФ от 25 ноября 2011 г.№293
7. О государственном регулировании развития авиации: федеральный закон от 08.01.98 N 10-ФЗ (ред. От 15.10.2020)
8. О международной гражданской авиации: конвенция. Чикаго, 1944. (с изм. на 26 октября 1990 года)
9. СанПиН 2.1.5.980–00. 2.1.5. Водоотведение населенных мест, санитарная охрана водных объектов. Гигиенические требования к охране поверхностных вод. Санитарные правила и нормы, утвержденный Главным государственным санитарным врачом РФ 22.06.2000 (от 25.09.2014)
10. Травников А.И., Абашидзе А.Х. Международное воздушное право/ Гриф УМО ВО. Учебное пособие. Москва, 2023. URL: <https://urait.ru/viewer/mezhdunarodnoe-vozdushnoe-pravo-515804>

11. Яворская А.Д. Методы и способы обеспечения авиационной безопасности//Вестник магистратуры. 2019. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metody-i-sposoby-obespecheniya-aviatsionnoy-bezopasnosti>

Оригинальность 92%