



Татьяна АЗАРЕВИЧ, «ТВ»

БЕЗОПАСНОСТЬ
ЭКОЛОГИЧНОСТЬ
ИННОВАЦИОННОСТЬ
ТЕХНОЛОГИЧНОСТЬ
ЭСТЕТИЧНОСТЬ



Сотрудники ОУКиБП
Татьяна Иванова,
Елена Букатич,
Инна Казырицкая,
Полина Баркун

КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ – БЕЗОПАСНОСТЬ

В Национальном аэропорту Минск более полутора десятка лет существует отдел управления качеством и безопасностью полетов (ОУКиБП). Его название фактически раскрывает суть деятельности. Создавался он благодаря энтузиазму молодых сотрудников.

Генеральным директором авиапредприятия в те годы был Дмитрий Меликян – человек весьма прогрессивных взглядов, поддерживавший идею внедрения в воздушном порту международных стандартов качества. В 2005-м он обратился в БНТУ, где готовили специалистов по сертификации, и

пригласил на преддипломную практику в аэропорт двух самых способных студенток – Елену Букатич и Марину Кондраль.

Перед ними была поставлена задача в течение полугода разработать систему менеджмента качества ISO 9001. В область сертификации входила вся авиационная деятель-

ность: обслуживание пассажиров и воздушных судов, обработка багажа, груза, почты и даже приготовление бортового питания. Процессы предстояло описать в соответствии с принципом PDCA (Plan-Do-Check-Act – планируй, делай, проверяй, совершенствуй). В этом и заключается системный подход, который должен соблюдаться в любой деятельности.

Национальный аэропорт Минск был, по сути, первым предприятием в Беларуси, которое сертифицировалось на соответствие именно международным стандартам. Времени отводилось очень мало. Девушки, образно говоря, дневали и ночевали на работе. Но еще труднее было преодолевать непонимание и сопротивление сотрудников.

Чтобы появилось осознание того, для чего нужна система менеджмента качества и как она помогает управлять персоналом и процессами, руководители всех подразделений прошли специальное обучение.

– Когда внедряется такая система, кардинально изменяются подходы к работе, – поясняет Елена Букатич. – И это не может не отразиться на показателях, в первую очередь на таком из них, как удовлетворенность потребителей услуг – пассажиров, грузоклиентов, авиакомпаний, что нам удается поддерживать на достаточно высоком уровне.

Подразделение по управлению системами менеджмента организовано в аэропорту в октябре 2006 года. Сначала это был отдел управления качеством. Возглавил его профессионал с огромным авиационным

опытом Василий Корнев. Именно такой специалист и должен был координировать работу по созданию системы менеджмента качества на авиапредприятии. Вскоре он пошел на повышение, а начальником назначили Елену Букатич. Марине Кондраль к тому времени предложили должность в представительстве одной из зарубежных компаний по сертификации.

Важный этап в становлении отдела связан с разработкой системы управления безопасностью полетов. Этот продукт специалисты по качеству создавали совместно с инспекцией по безопасности полетов, в состав которой входили опытные спецы от авиации. Сотрудничество подтвердило, что обе системы хоть и имеют свои особенности, но строятся на одинаковых принципах. Поэтому никаких разногласий в работе не возникало.

В 2019 году в Департаменте по авиации Минтранса сформировали Авиационную инспекцию, которая взяла на себя значительную часть функций аэропортовой инспекции по безопасности полетов. Поэтому и было принято решение объединить два подразделения аэропорта, а значит, и две системы менеджмента в одних руках. Отсюда и новое название отдела – управления качеством и безопасностью полетов.

– Оба этих вопроса занимают сегодня приоритетное место в деятельности предприятия, поскольку в авиации основным критерием качества является безопасность, – подчеркивает Елена Букатич. – Любая авиакомпания, которая приходит в аэропорт, первым де-





лом интересуется соблюдением требований безопасности. И когда мы поясняем, что безопасность и качество для нас — это два неразделимых понятия, такой подход только приветствуется.

ОУКиБП Национального аэропорта Минск уже четыре года функционирует в новом формате и, по словам сотрудников, имеет от этого только плюсы. Получен очень удобный инструмент для управления процессами. Ни в одной другой авиационной организации Беларуси пока такой интеграции нет.

— Когда после 2020 года в отрасли наблюдался сильный спад, произошла вынужденная оптимизация штата, мы смогли без ущерба для безопасности и качества не только преодолеть возникшие трудности, но и постоянно совершенствоваться, — констатирует руководитель отдела. — Если нет авиационных инцидентов, отсутствуют повреждения воздушных судов, другие факторы, негативно влияющие на безопасность, то можно сказать, что мы свою работу выполняем качественно.

Сейчас на авиапредприятии функционируют пять систем менеджмента в соответствии со стандартами ISO: менеджмента качества и безопасности пищевой продукции, управления окружающей средой, безопасностью полетов и охраной труда. По прошествии нескольких лет никто уже не представляет деятельность аэропорта без заданных критериев оценки результативности процессов, аудитов, ориентации на требования потребителей.

Сотрудники ОУКиБП регулярно проводят проверки деятельности подразделений на соответствие требованиям международных, государственных и локальных нормативных актов в области авиации. Помимо этого, системы менеджмента подвергаются ежегодному контролю со стороны органа по сертификации, проходят аудиты авиакомпаний. Проверяет соблюдение аэропортом установленных требований и Департамент по авиации.

Отдел управления качеством и безопасностью полетов при этом активно взаимодействует с персоналом. Ежегодной традицией стало проведение на авиапредприятии конкурса профмастерства «Лучший в профессии». Его цели — стимулирование деловой активности, повышение престижа профессий и культуры обслуживания пассажиров, авиакомпаний, грузо-клиентов.

Объявление в республике 2024-го Годом качества в ОУКиБП восприняли с воодушевлением. Для коллектива отдела это — прежде всего возможность реализовать новые интересные инициативы. Одна из них позаимствована у Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA), в которую входят практически все авиакомпании. Сотрудники ОУКиБП перевели и адаптировали под себя опросный лист ассоциации с большим количеством вопросов, согласно которому в аэропортах проводится сертификация на соответствие



требованиям безопасности наземных операций в рамках IATA. Это касается абсолютно всех процессов на перроне, связанных и с пассажирами, и с грузами, и с воздушными судами.

Внутренняя проверка менеджмента Национального аэропорта на соответствие международным стандартам запланирована на первое полугодие. Она должна подсказать, имеются ли в работе предприятия узкие места, на которые следует обратить внимание.

Еще одно направление — поиск новых подходов к оценке удовлетворенности пассажиров. С марта ОУКиБП запустил программу «Тайный пассажир», которая позволит оценить уровень предлагаемого в аэропорту сервиса. Это еще одна возможность определить слабые звенья, чтобы акцентировать на них внимание в дальнейшем.

— Идею мы почерпнули на одном из форумов ассоциации «Аэропорт» гражданской авиации, членом которой является

наше предприятие, — пояснила Елена Букатич. — Тайный — это реальный пассажир конкретного рейса, способный дать оценку по определенным критериям всего пути обслуживания в аэропорту: от регистрации до посадки на борт воздушного судна. Его можно сравнить с покупателем в магазине, осуществляющим контрольную закупку. Когда человек просто пишет на сайте негативный отзыв, очень трудно отследить, как все происходило на самом деле.

Тайный пассажир оформляет электронную заявку на сайте аэропорта, оставляет свои контактные данные. Затем участника проекта включают в общую базу и направляют ему чек-лист с вопросами для проведения проверки работы аэропорта. К заполненному формуляру по окончании полета он должен приложить фото посадочного талона, чтобы можно было удостовериться, что этот человек действительно летел указанным рейсом.

Для получения объективной оценки собирается статистика. Обобщается и анализируется информация из присланных чек-листов, таким образом определяются требующие совершенствования направления.

Вывод, к которому приходим в результате общения с сотрудниками ОУКиБП: управление качеством и безопасностью полетов — это не та сфера деятельности, где можно спокойно отсидеться, пользуясь привычными методами работы, не обновляя запас знаний, не привлекая новые

Коллектив «Транспортного вестника» предлагает свои услуги по подготовке и изданию

корпоративных книг, рекламных буклетов, проспектов о деятельности вашей организации.



МЫ ВЫПОЛНИМ

весь цикл подготовки издания:

разработка структуры и концепции;

написание и редактирование текстов, при необходимости проведение интервью с сотрудниками и ветеранами;

фотосъемка;

создание дизайн-макета.

ОБРАЩАЙТЕСЬ:



+375 17 354 37 98

+375 29 653 33 59



tv@tbgazeta.by