УДК 796.11.3:658

Н.О. Коваленко, к.пед.н.
Льотна академія Національного авіаційного університету, Кропивницький

ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ АРМ МЕНЕДЖЕРА В УПРАВЛІННЯ АЕРОПОРТОВИМ КОМПЛЕКСОМ

Для підвищення якості обслуговування споживачів послуг повітряного транспорту авіакомпаніям і особливо аеропортам необхідно постійно впроваджувати в організаційний процес забезпечення авіаперевезень передові інформаційні системи і технології.

Інформаційна система є складовою частиною виробництва і технології виконуваних робіт, фундаментом організації аеропортової діяльності, у тому числі обслуговування пасажирів. Відомо, що новітні системи автоматизованого управління ресурсами і пропускною спроможністю аеропорту базуються на інформаційних технологіях та автоматизації процесу управління.

Впровадження АРМ Забезпечення управління якістю послуг аеропортів – сукупність організаційних та економічних параметрів і показників, що забезпечують ефективне управління якістю послуг шляхом сучасної організації обслуговування пасажирів, реєстрації білетів, комп'ютерної технології проведення досмотру пасажирів, а також митного контролю; результатом чого є забезпечення розвитку технічної оснащеності процесу надання послуг, підвищення рівня якості, досягнення регулювання та зниження витрат, підвищення економічної ефективності від запроваджених заходів [1].

Одним із сучасних елементів автоматизації робочого місця менеджерів аеропортового комплексу та вдосконалення їх діяльності є впровадження BPMS-системи.

BPM АРМ програмне забезпечення аеропортового комплексу (англ. Business Process Management, управління бізнес-процесами) – концепція автоматизованого процесного управління аеропортовим комплексом, що розглядає управлінські процеси як особливі ресурси аеропорту, що безперервно адаптуються до постійних змін, і покладається на такі принципи, як зрозумілість і видимість бізнес-процесів в організації рахунок моделювання управлінських процесів з використанням формальних нотацій,

використання програмного забезпечення моделювання, симуляції, моніторингу та аналізу управлінських процесів, можливість динамічного перебудови моделей бізнес-процесів силами менеджерів та засобами програмних систем [2].

Вдосконалення АРМ менеджера та його управлінської діяльності за рахунок впровадження BPM-програмного забезпечення дозволить підвищити ефективність роботи аеропортового комплексу, збільшити прибутковість діяльності шляхом оптимізації та контролю.

Слід зазначити, що (BPM) має високий рівень впровадження серед регіональних, та аеропортів хабів, як метод управління, спрямований на досягнення основних переваг автоматизації, таких як економічна ефективність, швидший час виходу на ринок і покращене обслуговування клієнтів.

BPM – це сучасна цифрова система з кількох модулів, які дозволяють керувати робочими процесами компанії, контролюючи кожен із них і зменшуючи вплив людського чинника, шляхом впровадження АРМ управлінського персоналу різних рівнів [3]. BPM для АРМ можуть бути тиражованими або унікальними (замовними), створеними для окремого підрозділу аеропорту. Це визначає структуру продукту. Тиражовані BPM до певної міри універсальні та доступні, а замовні, вирізняються просунутою архітектурою.

Найчастіше у аеропортових комплексах для АРМ менеджерів замовляють індивідуальну розробку, тому що це дозволяє зробити інструмент для бізнесу під специфічні завдання, він обходиться дорожче, але його ефективність у рази вища за стандартні рішення, оскільки враховує специфіку діяльності та особливі потреби замовника.

ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА

1. Laudon K., Laudon J. Management Information Systems: Managing the Digital Firm. 9th ed. Prentice Hall, 2021. P.211.

2. Інститут автоматизованих технологій на повітряному транспорті [Електронний ресурс]. Режим доступу : http:www.iatvt.ru. Останній доступ: 2023.

3. Global Aviation Safety Roadmap. ICAO, 2023. 23 p.