

Фридлянд А. А.

*доктор экономических наук, профессор,
Московский государственный технический
университет гражданской авиации
e-mail: faa@aeroprogress.ru*

Солуянов В. К.

*аспирант,
Московский государственный технический
университет гражданской авиации
e-mail: soluyanov_vladim@mail.ru*

Методика оценки качества услуг деятельности аэропорта

Оценка уровня качества предоставления услуг в региональных аэропортах России, по нашему мнению, должна осуществляться по 2-м направлениям: качественная и количественная оценки. В данной статье представлена единая методика для оценки уровня качества услуг в региональных аэропортах Российской Федерации, что является приоритетной задачей по повышению качественного обслуживания потребителей авиауслуг.

Ключевые слова: методика, аэропорт, модель, показатели качества.

Fridlyand A. A.

*Doctor of Science (Economics),
professor of the Moscow State Technical University of Civil Aviation*

Soluyanov V. K.

*postgraduate student,
Moscow State Technical University of Civil Aviation*

Methods of quality assessment services airport operations

Evaluation of the level of quality of services at regional airports of Russia, in our opinion, should be done in 2 ways: qualitative and quantitative assessment. This article presents a unified methodology for the evaluation of the quality of services at regional airports of the Russian Federation, which is a priority for improving the quality of customer services.

Keywords: methodology, the airport, model, quality indicators.

Аэропорт — комплекс сооружений, предназначенный для приёма, отправки, базирования воздушных судов и обслуживания воздушных перевозок, имеющий для этих целей аэродром, аэровокзал (в крупных аэропортах нередко несколько аэровокзалов), один или несколько грузовых терминалов и другие наземные сооружения, и необходимое оборудование. В связи с тем, что отрасль авиатранспорта имеет свою специфику, то оценка качества предоставления услуг в аэропорту, как одного из элементов авиатранспортной системы, должна осуществляться с учетом специфики самого предприятия и направления его деятельности. Но оценка качества деятельности аэропорта не возможна без учета определенных подходов к оценке уровня качества услуг и разработки единой методики применительно к аэропортам России.

В настоящее время вопросам повышения уровня качества предоставления услуг уделяется пристальное внимание, так как сервис, предоставляемый в аэропорту, непосредственно способствует привлечению инвестиций, что оказывает существенное влияние на развитие аэропорта в целом, на повышение его доходов, как от авиационной, так и от неавиационной деятельности. В документе «Об основах государственной политики Российской Федерации в области авиационной деятельности на период до 2020 года» одной из основных мер государственного регулирования является повышение до международного уровня качества выполнения воздушных перевозок, авиационных работ, оказания услуг, а также законодательное закрепление нормативов качества этих работ и услуг, мер ответственности за их несоблюдение, прав потребителей авиационных услуг.

Как известно, существуют определенные стандарты по системе менеджмента качества ISO 9000, но внедрение этих стандартов в полной мере в аэропортах РФ по нашему мнению не представляется возможным. С внедрением системы менеджмента качества по стандартам ISO 9000 существует ряд проблем. С одной стороны российским аэропортам необходимы серьезные изменения и подходы к менеджменту, корпоративной культуре, стилю и методам управления, привлечению и набору квалифицированных сотрудников. С другой, требования стандартов ISO 9000 весьма консервативны. Таким образом, управление предприятием осуществляется по строго регламентированным правилам. Не следует забывать о том, что в стандартах серии ISO 9000 пропущены определенные методы и подходы к развитию менеджмента, которые были предложены и применены в США, Японии и Европе во второй половине XX века.

В этой связи встает вопрос о создании методики оценки качества услуг аэропортовой деятельности. Разработка методики основана на опыте ОАО «Международный аэропорт «Шереметьево», признанного лучшим аэропортом Европы по качеству обслуживания пассажиров по итогам 2013 года, согласно данным авторитетной программы ASQ (Airport Service Quality) Международного Совета Аэропортов (ACI).

По нашему мнению, оценка уровня качества предоставления услуг в аэропорту должна осуществляться по 2-м направлениям: качественная оценка и количественная. Для того чтобы оценить уровень качества предоставления услуг в аэропорту, на первом этапе следует определиться с категорией потребителей этих услуг. Основной категорией потребителей в аэропорту являются пассажиры, поэтому в своих исследованиях мы делаем упор именно на эту категорию потребителей услуг.

На втором этапе следует определить набор единичных показателей качества работы аэропорта (таблица 1), то есть выявить именно те услуги, которые предоставляет аэропорт для выбранной категории потребителей.

Таблица 1

Таблица предоставляемых услуг для пассажиров в аэропорту

Потребители аэропортовых услуг	Услуги, оказываемые в аэропорту
Пассажиры	1) Расписание рейсов 2) Указатели общественного транспорта 3) Визуальное и голосовое информирование о выполнении рейсов 4) Визуальное и голосовое информирование о проведении технологических процедур по обслуживанию пассажиров 5) Комнаты матери и ребенка 6) Игровые комнаты 7) Услуга доставки пассажиров на автобусе-шатле между терминалами 8) Предоставление интернет услуг (Wi-Fi) 9) Обслуживание пассажиров с ограниченными возможностями 10) Предоставление багажных тележек и услуг носильщика 11) Услуги взвешивания багажа и ручной клади 12) Доставка пассажиров и принятых к воздушной перевозке грузов пассажиров к ВС и обратно 13) Консультационные услуги в аэропорту (о движении ВС) 14) Предоставление медицинских услуг 15) Услуги отделения внутренних дел на ВТ

Продолжение таблицы

	16) Услуги при задержке и отмене рейсов 17) Предоставление услуг по упаковке багажа и камер хранения 18) Услуги ресторанов, магазинов, банков 19) Предоставление услуг по лечению аэрофобии 20) Услуги аренды автомобилей 21) Услуги предоставления гостиниц 22) Услуги турагентства 23) Предоставление почтовых услуг 24) Онлайн-услуги (бронирование гостиниц, билетов, туров, онлайн-регистрация на рейсы, регистрация через Skype, регистрация через онлайн-сервисы авиакомпаний) 25) Предоставление услуг в «Бюро находок» при потере вещей 25) Душевые кабины 26) Предоставление ВИП-услуг (ВИП-залы, залы официальных делегаций, бизнес-залы) 27) SMS-услуги (SMS-подписка на статусы рейса, SMS-информирование о статусе рейса) 28) Предоставление стоек самостоятельной регистрации 29) Пункт досмотра пассажиров и багажа, таможенный контроль, регистрация, паспортный контроль, специальный контроль 30) Услуга «Розыск багажа» при его потере 31) Предоставление услуг военного коменданта для военнослужащих
--	--

Для доступной оценки и анализа выявленных единичных показателей качества работы аэропорта, на третьем этапе основная задача сводится к формированию комплексных показателей качества работы аэропорта. Для этого следует объединить единичные показатели качества в определенные группы. Модель формирования системы показателей для оценки качества работы аэропорта с точки зрения пассажиров представлена на рисунке 1.

$P_{КАУ}$ — интегральный показатель **качества аэропортовых услуг** с точки зрения основных потребителей (пассажиров);

$K_{ИО}$ — комплексный показатель **информационного обеспечения** аэропорта;

$K_{КОМР}$ — комплексный показатель **комфорта в комнатах отдыха и комнатах матери и ребенка**;

$K_{ТО}$ — комплексный показатель **транспортной обеспеченности** аэропорта;

$K_{ИОД}$ — комплексный показатель **интернет обеспеченности и доступности аэропорта**;

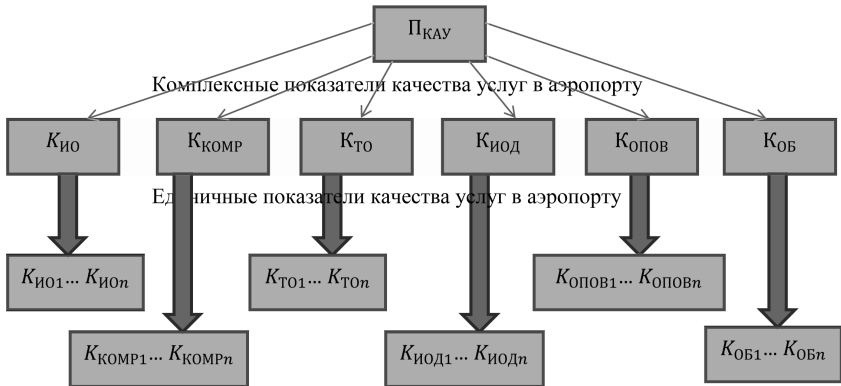


Рис. 1. Модель системы показателей для оценки качества работы аэропорта

$K_{ОПОВ}$ – комплексный показатель качества услуг по обслуживанию пассажиров с ограниченными возможностями в аэропорту;

$K_{ОБ}$ – комплексный показатель качества услуг по обслуживанию багажа в аэропорту.

После определения комплексных показателей на четвертом этапе следует приступить к разработке анкеты-опросника для выбранной категории потребителей. Это и будет качественная оценка уровня оказываемых услуг в аэропорту. На рисунке 2 представлена анкета-опросник для пассажиров, разработанная на примере аэропорта «Шереметьево».

Анкета

1) Оцените по 5-тибалльной шкале информационное обслуживание в аэропорту:

- расписание рейсов
- указатели общественного транспорта
- визуальное и голосовое информирование о выполнении рейсов
- визуальное и голосовое информирование о проведении технологических процедур по обслуживанию пассажиров

Как, на ваш взгляд, можно улучшить информационное обеспечение аэропорта?

- более точное и корректное расписание рейсов на табло в онлайн-режиме
- больше указателей о движении общественного транспорта в аэропорту
- своевременное голосовое информирование о статусе рейсов и проведении процедур по обслуживанию пассажиров
- другое.....

2) Пользовались ли вы комнатами отдыха и комнатой матери и ребенка в аэропорту? Если да, как на ваш взгляд можно улучшить комфорт пребывания в комнатах:

- ограничения по количеству потребителей услуг в комнатах
- увеличение площадей комнат в зависимости от потока клиентов
- другое....

3) Как вы оцениваете уровень транспортных услуг в аэропорту, а именно услуги по доставке пассажиров между терминалами и доставке пассажиров и грузов к ВС и обратно?

- высокий
- средний
- низкий

Чтобы вы хотели видеть в аэропорту в части транспортных услуг?

- оперативное сообщение и доставка пассажиров между терминалами аэропорта
- своевременная доставка багажа к ВС и к зданию аэровокзала
- другое....

4) Довольны ли вы уровнем предоставления интернет услуг в аэропорту?

- в целом доволен, но (нужное подчеркнуть)
не работает услуга Wi-Fi в аэропорту
медленное соединение с интернетом
не четкий уровень сигнала интернета в разных точках аэропорта
- другое....
- не доволен

Если нет, то что можно сделать для улучшения ситуации?

- увеличение точек доступа Wi-Fi в аэропорту
- распределение точек доступа равномерно по всем терминалам
- увеличение скорости работы интернета благодаря высокоскоростным сетям
- другое....

5) Как Вы оцениваете уровень подготовленности аэропорта для обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями?

- высокий
- низкий
- средний

Что на Ваш взгляд может способствовать более комфортному пребыванию пассажиров с ограниченными возможностями в аэропорту?

- расширение и размещение парковочных мест как можно ближе ко входу к терминалам

- оборудование парковочных мест визуально-видимыми знаками
- строительство специальных лифтов и эскалаторов
- другое.....

6) Оцените по 5-тибалльной шкале услуги по обслуживанию багажа в аэропорту:

- предоставление багажных тележек
- предоставление услуг носильщика
- предоставление услуг взвешивания багажа и ручной клади
- предоставление услуг по упаковке багажа
- предоставление услуг камер хранения

Как, на Ваш взгляд, можно повысить уровень обслуживания багажа в аэропорту?

- увеличение багажных тележек при их нехватке
- размещение специально оборудованных терминалов для самостоятельного вызова носильщика
- наличие во всех терминалах специальных метрологически-поверенных весов для взвешивания багажа
- размещение камер хранения во всех терминалах
- другое.....

7) Как Вы оцениваете уровень консультационных услуг в аэропорту?

- высокий — низкий — средний

Что, по вашему мнению, мешает повышению качества услуг аэропорта в части оказания консультационных услуг?

- низкий уровень информированности и компетенции сотрудников
- большая удаленность консультационных центров от входа в терминалы
- плохая информированность о наличии консультационных центров ввиду отсутствия специальных указателей
- другое.....

8) Пользовались ли Вы какими-то дополнительными услугами в аэропорту из нижеперечисленных? Как Вы оцениваете уровень услуг, которыми Вам приходилось пользоваться? Что бы Вы могли предложить для повышения уровня предоставления этих услуг?

- Медицинские услуги
- Услуги отделения внутренних дел
- Услуги при задержке и отмене рейсов
- Услуги ресторанов, магазинов, банков
- Услуги турагентства
- Почтовые услуги

- Услуги «Бюро находок» при потере вещей
 - Услуги по самостоятельной регистрации
 - Услуги военного коменданта
 - Услуги по лечению аэрофобии
- 9) Как Вы оцениваете уровень услуг по аренде автомобилей и предоставлению гостиниц? Что бы Вы хотели видеть при оказании данных услуг?
- Более широкий выбор автомобилей
 - Возможность самостоятельного бронирования гостиниц в специализированных терминалах
 - другое.....
- 10) Приходилось ли Вам пользоваться онлайн-услугами в аэропорту? Как Вы оцениваете уровень предоставления услуг в аэропорту?
- бронирование гостиниц
 - бронирование билетов и туров
 - онлайн-регистрация на рейсы
 - регистрация через Skype
 - регистрация через онлайн-сервисы авиакомпаний
- 11) Пользовались ли Вы SMS услугами в аэропорту? Если да, то что, на Ваш взгляд, можно улучшить в части предоставления этих услуг?
- своевременное онлайн-информирование о статусе рейса на мобильный телефон
 - информирование пассажира о начале регистрации
 - другое.....
- 12) Как Вы оцениваете уровень пунктов контроля в аэропорту?
- Пункт досмотра пассажиров и багажа
 - Пункт контроля на входных группах в терминалы
 - Пункт таможенного контроля
 - Пункт Паспортного контроля
 - Пункт специального контроля
- Что, на ваш взгляд, можно улучшить в части предоставления услуг?
- сокращение времени прохождения пунктов контроля путем увеличения пропускной способности терминалов
 - увеличение стоек регистрации (в том числе по классу пассажиров)
 - повышение уровня контроля на входных группах путем добавления металлоискателей и сотрудников МВД
 - другое.....

Рис. 2. Анкета-опросник для пассажиров

Представленный выше опросник, по нашему мнению, может быть использован в качестве инструмента для оценки уровня качества услуг в аэропортах с точки зрения пассажиров как основных потребителей. Мы считаем, что для оказания высокого уровня качества услуг следует ориентироваться не только на накопленный опыт других аэропортов, но и на ожидания и потребности самих потребителей (в данном случае пассажиров) в зависимости от специфики регионов России, что будет означать создание преимущества перед конкурентами, которое способствует созданию долгосрочного партнерства.

На пятом этапе следует перейти непосредственно к проведению самого опроса с учетом сегментирования для выявления именно тех групп потребителей, которые предъявляют наиболее серьезные требования к оказываемым услугам. На рисунке 3 представлена анкета для проведения сегментирования пассажиров.

1. К какой возрастной категории вы относитесь? Пол м. ж.

- 15–25
- 26–45
- 46–60
- 60 и более

2. Каков уровень вашего образования?

- неполное среднее
- среднее
- неполное высшее
- высшее
- имею два высших образования или более
- другое _____

3. Укажите Ваше семейное положение

- женат/замужем
- холост/не замужем

4. Имеете ли Вы детей?

- да
- нет

Если да, то укажите их возраст

- до 2 лет
- 3–7 лет
- 8–12 лет
- 13–17 лет

5. Укажите уровень дохода на одного члена семьи

- до 30000 руб.
- 30000–50000 руб.

- 50000–70000 руб.
 - 70000 и более
6. Как часто Вы летаете?
- 1–2 раза в год
 - 3–5 раз в году
 - 6–8 раз в году
 - 9–12 раз в году
 - 13 и более раз
7. С какой целью Вы чаще всего совершаете полеты?
- путешествие, туризм
 - бизнес поездки
 - другое _____

Рис. 3. Анкета-опросник для проведения сегментирования пассажиров

На шестом этапе формируется таблица данных ответов респондентов с учетом их сегментации. Анализ полученных данных позволяет в качественном выражении оценить уровень предоставления услуг в аэропорту для выбранной категории потребителей.

В связи с тем, что оценка уровня качества должна осуществляться не только в качественном, но и в количественном выражении, как было сказано выше, то на седьмом этапе переходим к разработке количественной модели оценки уровня качества в аэропорту, а именно к расчету интегрального показателя качества работы аэропорта. В теории исследования операций и моделирования производственных процессов существуют определенные методы построения обобщенного показателя. Поскольку имеется множество комплексных показателей, отражающих различные стороны качества работы аэропорта с точки зрения пассажиров, то для оценки уровня качества аэропортовых услуг, по нашему мнению, должен быть посчитан интегральный показатель качества аэропортовых услуг, для чего, с нашей точки зрения, обоснованным является использование модели **объединения эффектов (свойств)**. Модель строится таким образом, чтобы выполнялось неравенство:

$$0 \leq K \leq 1,$$

где K — единичные и/или комплексные показатели качества.

Модель объединения эффектов (свойств):

$$W = \prod_{i=1}^m a_i W_i,$$

где W — обобщенный показатель;

W_i – комплексные показатели, отражающие влияние основных факторов;

m – число факторов;

a_i – весовой коэффициент показателя W_i , причем должно выполняться равенство:

$$\sum_{i=1}^m a_i = 1,$$

При этом весовые коэффициенты отражают удельный вес каждого комплексного показателя из общего объема выборки этих показателей и сумма весовых коэффициентов равна 1:

$$P_{КАУ} = (a_1 K_{ИО} + a_2 K_{КОМР} + a_3 K_{ТО} + a_4 K_{ИОД} + a_5 K_{ОПОВ} + a_6 K_{ОБ}),$$

$$a_1 + a_2 + a_3 + a_4 + a_5 + a_6 = 1.$$

Единичные показатели качества аэропортовых услуг с точки зрения пассажиров представляют собой нормированные средневзвешенные оценки по результатам обработки анкет-опросников.

После расчета интегрального показателя на восьмом этапе следует определить направления развития аэропорта в целях повышения уровня качества предоставления услуг.

Таким образом, методика оценки качества услуг деятельности аэропорта выглядит следующим образом:

- 1) Выбор категории потребителей.
- 2) Определение набора единичных показателей качества работы аэропорта для выбранной категории потребителей.
- 3) Формирование комплексных показателей качества работы аэропорта.
- 4) Разработка анкеты-опросника для конкретной категории потребителей.
- 5) Проведение опроса и сегментирования.
- 6) Формирование и анализ таблицы данных ответов респондентов с учетом сегментации потребителей.
- 7) Расчет интегрального показателя качества работы аэропорта.
- 8) Определение направлений развития аэропорта в целях повышения уровня качества предоставления услуг.

По нашему мнению, разработанную методику оценки уровня качества деятельности аэропорта с точки зрения пассажиров как основных потребителей услуг, целесообразно применять в качестве инструмента для выявления «узких мест» по качественному обслужива-

нию пассажиров в региональных аэропортах России, что позволит получить объективную информацию о качестве предоставляемых услуг в аэропорту и определить те области, которые требуют вмешательства для повышения уровня качества работы аэропорта, ориентируясь на опыт ведущих аэропортов России с учетом специфики региона.

Используемые источники

1. Косоруков О.А., Мищенко А.В. Исследование операций: Учебник. — М.: Экзамен, 2003.
2. <http://www.svo.aero/> — Годовые отчеты ОАО «Международный аэропорт «Шереметьево».
3. Основы государственной политики Российской Федерации в области авиационной деятельности на период до 2020 года.
4. <http://www.aex.ru/>.
5. Котлер Ф., Вонг В., Сондерс Д., Армстронг Г. Основы маркетинга. — 4-е европейское издание / Пер. с англ. — М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2009.