

тельности. Внедрение предложенных мероприятий будет способствовать повышению логистического сервиса для клиентов ООО «ДЗТ Логистик».

1. Акпарова А. А. Анализ экономической деятельности компаний транспортно-экспедиторского сервиса (на примере ТОО «LOGISTIC») / А. А. Акпарова, Н. А. Кудайбергенов, Н. С. Нуркашева // Статистика, учет и аудит. – 2020. – № 4. – С. 116–120. – URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_44659308_37068612.pdf (дата обращения: 25.04.2023).

2. Alemany N., Arago V., Salvador E. Lead-lag relationship between spot and futures stock indexes: Intraday data and regime-switching models // International Review of Economics & Finance. – 2020. – № 68(7). – P. 269–280.

3. Анализ качества услуг логистической компании / К.А. Никитина, А.В. Кондратюк, П.А. Чеснокова // Управление качеством на этапах жизненного цикла технических и технологических систем: сб. науч. тр. 3-й Всерос. науч.-техн. конф. (Курск, 28 мая 2021 г.). – Курск, 2021. – С. 305–309. – URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_46227493_32352731.pdf (дата обращения: 05.05.2023).

4. Большакова В. Е. Эффективное управление цепями поставок как основа конкурентоспособности // Скиф. Вопросы студенческой науки. – 2021. – № 3. – С. 256–260. – URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_45477253_37244393.pdf

5. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник. – Москва: КноРус, 2018. – 176 с.

6. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. – Москва: Альпина Паблишер, 2019. – 384 с.

УДК 656.072.6

АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассаЖИРОВ НА ЭТАПЕ РЕГИСТРАЦИИ БИЛЕТОВ И БАГАЖА НА ПРИМЕРЕ АО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ «ВЛАДИВОСТОК»

И.Д. Самойлова

бакалавр

И.А. Шеромова

д-р техн. наук, профессор

*Владивостокский государственный университет
Владивосток. Россия*

Рассмотрены часто встречаемые проблемы, возникающие на этапе регистрации пассажиров и оформления багажа в аэропортах. Выявлены и проанализированы проблемы и трудности, с которыми сталкиваются пассажиры на этапе регистрации в АО «Международный аэропорт Владивосток», и разработаны рекомендации для их устранения или минимизации.

Ключевые слова: аэропорт, обслуживание пассажиров, этапы обслуживания, регистрация билетов и оформления багажа, проблемы обслуживания.

ANALYSIS OF PASSENGER SERVICE PROBLEMS AT THE STAGE OF TICKET AND BAGGAGE CHECK-IN ON THE EXAMPLE OF VLADIVOSTOK INTERNATIONAL AIRPORT JSC

Frequently encountered problems that arise at the stage of passenger check-in and baggage check-in at airports are considered. The problems and difficulties faced by passengers at the check-in stage at Vladivostok International Airport JSC were identified and analyzed, and recommendations were developed to eliminate or minimize them.

Keywords: airport, passenger service, service stages, ticket and baggage check-in, service problems.

В настоящее время авиационные перевозки представляют собой сложный и многоплановый процесс, при выполнении которого необходимо принимать во внимание множество различных нюансов, без соблюдения которых данный процесс не сможет бесперебойно функционировать.

Каждый пассажир, вошедший в здание аэровокзала, автоматически становится объектом формализованного процесса обслуживания. Процесс обслуживания пассажиров в аэровокзале состоит из определенного количества этапов, последовательно следующих друг за другом: досмотр пассажиров и их вещей при входе в аэровокзал, сервисное обслуживание в зале вылета, регистрация пассажиров и оформление багажа, таможенное оформление и таможенный контроль, паспортный контроль, предполетный досмотр, сервисное обслуживание в зале ожидания вылета, контроль выхода пассажиров на посадку, их доставка и посадка на борт воздушного судна [1–3].

Регистрация пассажиров и оформление багажа является одним из самых значимых этапов предполетного обслуживания пассажиров. На сотрудников, обеспечивающих исполнение соответствующих обязанностей, возлагается высочайшая ответственность, так как от результатов регистрации зависит такой процесс, как центровка воздушного судна, при которой производится распределение пассажиров, их багажа, а также грузов для регулировки переднего и заднего центров тяжести воздушного судна, что является необходимым для обеспечения безопасности авиаперевозки на всем ее протяжении, от взлета до посадки самолета.

Необходимо отметить, что при организации предполетного обслуживания, в том числе регистрации пассажиров, необходимо учитывать культуру их обслуживания, так как от нее зависит имидж и репутация авиапредприятия. Зачастую культура обслуживания, в значительной степени определяющая уровень качества обслуживания, не соответствует установленным требованиям и стандартам, что приводит к конфликтам участников процесса обслуживания: пассажиров и сотрудников аэропорта.

Согласно ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения», качество обслуживания – совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя [4].

Вопросам организации обслуживания пассажиров в аэропорту посвящены труды Г.С. Вороницыной, А.А. Мазалова, Т.В. Галямовой, В.А. Романенко и других.

Цель исследования заключалась в выявлении и анализе проблем, возникающих у пассажиров на этапе регистрации билетов и оформления багажа, а также разработке рекомендаций по их устранению или минимизации.

Объект исследования – обслуживание вылетающих пассажиров на этапе регистрации билетов и оформления багажа в аэропорту.

Предмет исследования – проблемы обслуживания пассажиров на этапе регистрации билетов и оформления багажа.

Задачи исследования:

– провести исследование процесса регистрации билетов и оформления багажа в АО «Международный аэропорт Владивосток» (далее – «МАО») с целью определения наличия проблем, возникающих на данном этапе;

– разработать рекомендации по устранению или минимизации проблем, выявленных в ходе исследования процесса обслуживания пассажиров на этапе регистрации билетов и оформления багажа в АО «МАО».

Методы исследования включали две группы методов: методы сбора исходной информации о наличии проблем; методы анализа выявленных проблем.

В качестве методов сбора исходной информации были выбраны опрос в форме интервьюирования и online-анкетирования, при анализе проблем – статистические методы контроля качества.

При анализе проблем могут быть использованы: контрольный листок (цель использования – фиксирование и первичная систематизация исходной информации); диаграмма Парето (цель использования – выявление наиболее значимых проблем, требующих первоочередного решения); диаграмма Исикавы (цель использования – выявление конкретных причин возникновения проблем). Для более детального анализа могут быть использованы инструменты управления качеством: диаграмма сродства; древовидная диаграмма; матричная диаграмма.

Научная новизна исследования состоит в обосновании и использовании статистических методов контроля качества при исследовании проблем обслуживания пассажиров в аэропорту и определении области их возможного применения для решения задач подобного рода.

При проведении настоящего исследования для выявления наиболее значимых проблем, требующих первоочередного решения, была использована Диаграмма Парето.

Существует несколько технологий регистрации билетов и оформления багажа. Данные технологии можно разделить на две группы: традиционные, при которых регистрация производится сотрудником непосредственно на стойках регистрации, и инновационные, представляющие собой

саморегистрацию в трех вариантах [5-6]: при помощи киосков (стоек) саморегистрации; при помощи веб-сайта авиаперевозчика; при помощи мобильного приложения авиаперевозчика.

Как в отечественных, так и в зарубежных аэропортах технологии регистрации пассажиров и оформления багажа схожи или идентичны, поэтому и проблемы, с которыми сталкиваются пассажиры на данном этапе, имеют один характер. Проанализировав процессы технологий регистрации при помощи метода проектирования процессов сервиса swim-lane, был сделан вывод о том, что к наиболее часто возникающим относятся следующие проблемы: время ожидания в очереди на регистрацию, время регистрации, непонимание пассажирами способа эксплуатации киосков саморегистрации, способа наклеивания багажной бирки, а также трата времени пассажиров на определение рейсов, обслуживаемых и необслуживаемых киосками саморегистрации [7].

Вторым этапом исследования стал опрос пассажиров АО «Мав».

Определяя общую характеристику деятельности АО «Международный аэропорт Владивосток» (далее АО «Мав»), была рассмотрена эффективность его сервисной деятельности, где в качестве показателя были выбраны коэффициенты жалоб пассажиров на качество обслуживания (за 12 месяцев) за 2021 и 2022 гг., выявленных путем опроса пассажиров по заранее разработанным анкетам [8]. Анализ динамики изменения данного показателя представлен на рисунке 1 и свидетельствует о том, что сервисная деятельность Международного аэропорта «Владивосток» становится более эффективной.

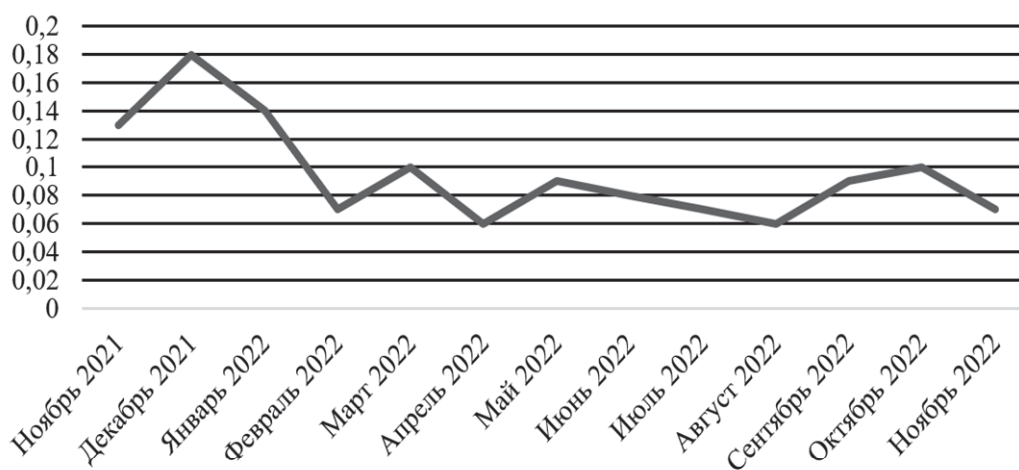


Рис. 1. Коэффициент жалоб пассажиров на качество их обслуживания

Сбор исходной информации для выявления и анализа проблем с использованием метода опроса проводился по следующим критериям:

- популярность технологий регистрации билетов и оформления багажа среди пассажиров;
- средняя продолжительность регистрации в совокупности с регистрируемым количеством человек в группе и классом обслуживания;
- наличие проблем, с которыми сталкиваются пассажиры на этапе регистрации билетов и оформления багажа, с их дальнейшей конкретизацией.

Согласно приведенным критериям, была разработана online-анкета, а также определено содержание и структура вопросов для интервьюирования.

Основными проблемами, выявленными в результате интервьюирования и анкетирования, стали следующие: неполнота инструкции по использованию стоек саморегистрации, отсутствие сотрудника, оказывающего помощь на стойках (киосках) саморегистрации, «невидимое» расположение контрольных весов для взвешивания багажа, отсутствие или нехватка мест для сидений в зоне регистрации.

Для анализа значимости проблем использовалась Диаграмма Парето. В таблице 1 отражены исходные данные для построения диаграммы Парето, полученные в результате online-анкетирования по следующему вопросу: «Укажите, с какими проблемами Вы столкнулись в процессе регистрации на рейс».

Исходные данные для построения Диаграммы Парето

№ п/п	Виды замечаний	Кол-во замечаний	Процент замечаний	Процент замечаний нарастающим итогом
1	Неполнота инструкции по использованию стоек саморегистрации	25	23,8	23,8
2	Отсутствие (нехватка) информации о возможности прохождения саморегистрации в аэропорту	20	19,0	42,8
3	В зоне регистрации отсутствовали (было недостаточное количество) места для сидения	15	14,3	57,1
4	Отсутствие возможности саморегистрации на рейс (кроме авиакомпании "Аэрофлот")	11	10,5	67,6
5	Вас обслуживал грубый и недоброжелательный персонал	7	6,7	74,3
6	Пребывание в очереди на регистрацию превысило 30 минут (для эконом-класса)	5	4,8	79,1
7	Агент не предоставил необходимую информацию по Вашим дальнейшим действиям в аэровокзале	5	4,8	83,9
8	Время регистрации превысило 1,5 минуты (для эконом- и бизнес-класса)	4	3,8	87,7
9	Прочие	13	12,3	100,0
	Итого	105		100

На основании исходных данных была построена Диаграмма Парето, из которой видно, что первостепенной проблемой, требующей незамедлительного решения, является неполнота инструкции по использованию стоек саморегистрации (рис. 2).

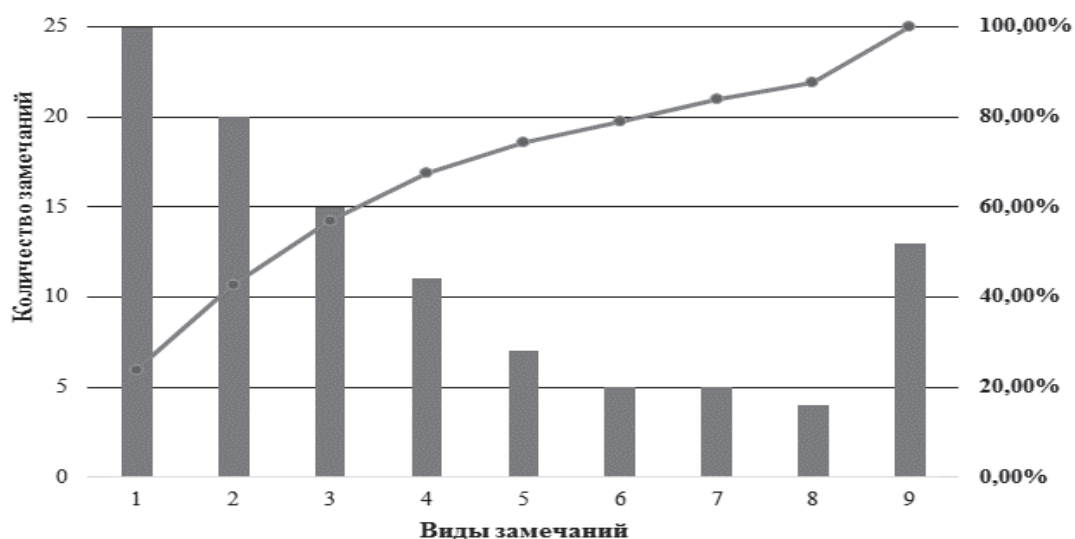


Рис. 2. Диаграмма Парето

В результате проведенного исследования, было выявлено 8 проблем, наиболее часто возникающих у пассажиров на этапе регистрации и оформления багажа в АО «МАВ», а также разработан ряд рекомендаций, направленных на их устранение или минимизацию.

Исходя из анализа данных, полученных в ходе исследования, можно сделать следующий вывод: проблемой, с которой пассажиры сталкиваются наиболее часто, являются «пробелы» в работе стоек саморегистрации, которые были описаны ранее.

Проанализировав данные, полученные в ходе исследования, были разработаны соответствующие рекомендации по устранению или минимизации выявленных проблем, возникающих на этапе регистрации пассажиров и оформления багажа в АО «Мав»:

- для эффективной работы стоек саморегистрации рекомендуется разработать подробную инструкцию по их использованию;
- рекомендуется увеличить количество оповещений о возможности прохождения саморегистрации в аэропорту, установить яркий баннер;
- в зоне регистрации рекомендуется установить дополнительные места для сидений;
- необходимо установить программное обеспечение на стойках саморегистрации, позволяющее регистрировать пассажиров авиакомпаний, обслуживаемых АО «Мав», с учетом их финансовых возможностей;
- для помощи пассажирам на стойках саморегистрации рекомендуется организовать рабочее место для сотрудников СОАП в зоне саморегистрации;
- для удобства пассажиров рекомендуется установить контрольные весы для взвешивания багажа в удобное, а главное «видимое» для пассажиров место.

Таким образом, некоторые точки процесса обслуживания пассажиров на этапе регистрации билетов и оформления багажа, как при традиционной, так и при инновационной технологиях обслуживания, являются затруднительными для пассажиров. Их выявлению способствует применение различных методов исследования, в том числе социологических и статистических. Апробация последних на базе АО «Международный аэропорт «Владивосток» позволила установить их жизнеспособность и эффективность и разработать рекомендации по устранению или минимизации проблем, выявленных в результате исследования, проведенного при помощи данных методов.

1. Вороницына Г.С. Технология перевозок на воздушном транспорте: учебное пособие. – Москва: МГТУ ГА, 2015. – 88 с.

2. Галямова Т.В. Организация перевозок на воздушном транспорте: тексты лекций. – Санкт-Петербург: СПбГУ ГА, 2018. – 135 с.

3. Романенко В.А. Организация и технология пассажирских воздушных перевозок: учебное пособие. – Самара: Самар. гос. аэрокосм. ун-т, 2004. – 100 с.

4. ГОСТ Р 50646-2012. «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг».

5. Кропивенцева С.А. Организация и обслуживание пассажирских и грузовых авиаперевозок: учебное пособие. – Самара: изд-во СГАУ, 2015. – 72 с.

6. Бажов Л.Б. Воздушные перевозки: учебное пособие. – Ульяновск: УВАУ ГА, 2005. – 86 с.

7. Титарёв В.В. Система качества обслуживания пассажиров: внедрение показателей и их контроль. – Текст: электронный. – URL: <https://raedium.aero> (дата обращения 02.03.23).

8. Международный аэропорт Владивосток сообщает об итогах производственной деятельности за 10 месяцев 2022 года. – Текст: электронный. – URL: <https://vvo.aero/about/> (дата обращения 06.03.23).

УДК 658.3

АНАЛИЗ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА НА ПРИМЕРЕ АО «АВИАКОМПАНИЯ «АВРОРА»

В.М. Черепанова

бакалавр

Е.А. Розанова

канд. техн. наук, доцент

*Владивостокский государственный университет
Владивосток, Россия*

Статья посвящена информационному обслуживанию на борту воздушного судна в контексте обеспечения безопасности. Рассмотрены существующие способы обеспечения безопасности в АО «Авиакомпания «Аврора». Выполнен анализ мнений авиапассажиров по их информированности по соблюдению правил поведения на борту воздушного судна, сформулированы рекомендации, и пред-