

Также, стоит проводить с сотрудниками компании обучение/курсы на повышение клиентоориентированности, улучшить работу подразделений по отдельным видам оказания услуг в клиентском сервисе.

1. Руднев Е.А. Влияния фактора национальной культуры на уровень обслуживания Российских авиакомпаний [Электронный ресурс] // Маркетинг в России и за рубежом. – 2013. – URL: <https://dis.ru/library/523/35191/>
2. Песоцкая Е.В. Маркетинг услуг: учеб. пособие. – Санкт-Петербург: Питер, 200. – 160 с.
3. Дёмина Е.Г. Технологические и организационные методы повышения качества обслуживания туристских рейсов [Электронный ресурс] / Научная электронная библиотека КиберЛенинка. – 2014. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/tehnologicheskie-i-organizatsionnye-metody-povysheniya-kachestva-obsluzhivaniya-passazhirov-turistskih-kruiznyh-reysov>
4. Курочкин Е.П., Дубинина В.Г. Управление коммерческой деятельностью авиакомпании. – Москва: Авиабизнес, 2009. – 536 с.
5. Воздушное право: учебник для бакалавров: учеб. пособие / сост. Б.П. Елисеев, В.А. Свиркин. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 436 с.
6. Конвенция о Международной Гражданской Авиации. ICAO, 1944 г. (ред. от 03.08.2017 г.) Приложение 17. Безопасность. Защита международной гражданской авиации от актов незаконного вмешательства [Электронный ресурс] – URL: [http://dspk.cs.gkovd.ru/library/data/prilozhenie\\_17\\_bezopasnost\\_izd\\_\\_10\\_2017g.pdf](http://dspk.cs.gkovd.ru/library/data/prilozhenie_17_bezopasnost_izd__10_2017g.pdf)
7. Плеханов А. Г., Плеханов В. А. Управление персоналом: учеб. пособие. – Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2011. – 184 с.
8. Иванов В.Н. Азбука аэропортов. – Москва: ЗАО «Книга и бизнес», 2013, – 176 с.

**Рубрика: Экономика и управление народным хозяйством**

УДК 338.4: 656.7

## **АНАЛИЗ ПОДХОДОВ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ АЭРОПОРТА**

**А.В. Третьякова**

бакалавр

**И.А. Шеронова**

д-р техн. наук, профессор

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса  
Владивосток, Россия*

*С дальнейшим развитием рыночных отношений и усилением конкуренции все большую роль в экономике каждой страны приобретает проблема качества, она актуальна не только абсолютно для всех товаров и услуг, но и для жизни общества в целом. Аэропорт – является важным пунктом отправления, пересадки или прибытия, где люди должны себя чувствовать безопасно и комфортно, однако достичь этого можно только, если стабильно проводить мониторинг качества услуг, предоставляемых пассажирам в аэропорту.*

**Ключевые слова и словосочетания:** аэропорт, оценка качества, услуги, качество, подходы, услуги аэропорта.

## **ANALYSIS OF APPROACHES TO ASSESSING THE QUALITY OF AIRPORT SERVICES**

*With the further development of market relations and increased competition, the problem of quality is becoming more important in the economy of each country it is relevant not only for all goods and services, but for the life of society. The airport is an important departure, transfer, or arrival point where people should feel safe and comfortable, but this can only be achieved if the quality of services provided to passengers at the airport is consistently monitored.*

**Keywords:** airport, quality assessment, services, quality, approaches, airport services.

Проблемы качества услуг и его оценки актуальны для любого сервисного предприятия, и аэропорт в этом случае так же не является исключением.

Научная новизна работы состоит в обосновании возможности применения статистических методов контроля качества при оценке качества услуг аэропорта.

Целью данной работы является исследование подходов к оценке качества услуг аэропорта.

Для достижения цели поставлен ряд задач:

- проанализировать понятие «Качество услуги»;
- исследовать показатели, влияющие на качество услуги и выявить критерии и методы оценки качества услуг;
- рассмотреть подходы к оценке качества услуг;
- оценить возможности применения различных подходов при оценке качества услуг аэропорта.

Объектом исследования в работе является качество услуг, а его предметом – подходы к оценке качества услуг аэропорта.

Основным методом исследования при решении теоретических задач в работе выступает библиографический метод исследования, прежде всего анализ специальной литературы и нормативных документов. При проведении эмпирического исследования применялись статистические методы контроля качества и методика «Тайный пассажир».

Теоретической основой исследования послужили научные работы ведущих специалистов в области обеспечения качества услуг и организации деятельности авиапредприятий, а именно: Л.П. Волковой, Ж.И. Жерейж, Д.С. Черкашина, Т.А. Пономаревой, О.Д. Манжуровой и других.

В ходе исследования установлено, что в современной практике существуют различные трактовки понятия качества. Один из наиболее распространенных подходов к понятию качества основан на рекомендациях международных стандартов и определяет качество как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. [стандарт ИСО 8402 – 86]. Требования к качеству на международном уровне определены стандартами ИСО серии 9000.

Наиболее употребляемым является определение: качество услуги — это совокупность характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности потребителя [10].

Также в ходе работы выявлено, что процесс контроля качества услуг предполагает использование двух подходов, один из которых базируется на использовании количественных методов, а другой – качественных методов оценки.

Качественные методы исследования могут привлекаться на этапе знакомства с проблемой – для получения исчерпывающего объема информации для построения основного исследования. Качественный подход оправдывает себя при необходимости системного, расширенного понимания изучаемого предмета и явления. В основном аналогия качественного подхода основана на особенности сферы его применения – он совершенно незаменим там, где отсутствует теория или она имеет существенные пробелы. Качественный подход необходим для выделения и формулировки ключевой проблемы, создания новых гипотез.

К количественному методу можно отнести применение статистических методов контроля качества, которые основаны на определении значений показателей качества продукции с использованием методов теории вероятности и математической статистики.

Так как предметом исследования в статье выступают подходы к оценке качества услуг аэропорта, в работе было проанализировано понятие «Аэропортовое обслуживание» и рассмотрена классификация услуг, оказываемых на территории аэропорта.

Аэропортовое обслуживание – это комплекс обязательных услуг организаций аэропортового комплекса, обеспечивающих перевозочный процесс на бесплатной и возмездной основе, перечень и требования, к которым строго регламентированы [7].

Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах, подразделяются на:

- обязательные, входящие в технологический процесс обслуживания пассажиров в аэропортах;
- рекомендуемые (дополнительные), удовлетворяющие отдельные потребности пассажиров при воздушной перевозке. Как обязательные, так и рекомендуемые (дополнительные) услуги могут быть бесплатными, входящими по затратам в стоимость воздушной перевозки и платными [8].

Выделяют следующие критерии классификации услуг в сфере аэропортового обслуживания: «потребитель услуг», «стадия технологического процесса», «обязательность услуг», «условия возмещения затрат», «наличие конкуренции», «отношение к услугам перевозки», «степень государственного вмешательства» [7].

Известно, что современные требования к процессам менеджмента качества предполагают обязательное использование статистических методов контроля качества. Анализ возможностей применения статистических методов контроля качества для оценки качества услуг аэропорта показал, что для этих целей могут быть использованы следующие методы: контрольный листок, гистограмма, стратификация (расслоение), диаграмма Парето, диаграмма Исикавы (причинно-следственная диаграмма), диаграмма разброса, контрольная карта. Эти методы можно рассматривать и как отдельные инструменты, и как систему методов. Однако все данные методы могут быть применимы только при наличии исходной информации, для сбора которой целесообразно использовать качественные методы исследования, такие как: анкетирование, метод тайного покупателя, методика «servqual», метод расчета индекса удовлетворенности потребителей и модель Кано.

Следует отметить, что применение как качественных, так и количественных методов без определения структуры показателей качества услуг и требований к уровню данных показателей не представляется возможным.

В настоящее время не разработаны централизованные нормы, регулирующие качество аэропортовых услуг, а также системы контроля качества услуг аэропортовой инфраструктуры. Основными нормативными регуляторами в области качества аэропортовых услуг являются стандарты Системы Менеджмента Качества ISO 9001:2008 и требования к авиационной безопасности ISAGO. Субъекты рынка аэропортовых услуг столкнулись с проблемой отсутствия единых подходов, критериев и методов оценки уровня качества аэропортового обслуживания, и, как следствие, с необходимостью самостоятельной разработки механизмов регулирования сервисной деятельности. По этой причине становится актуальной разработка единых подходов и методов оценки качества аэропортового обслуживания, результаты которой необходимы при планировании мероприятий по повышению качества услуг, предоставляемых аэропортами.

Выделяются следующие показатели качества аэропортовых услуг: безопасность деятельности аэропорта; регулярность и пунктуальность отправок рейсов, прибытия рейсов, обслуживания воздушных судов на местах стоянки; качество наземного обслуживания воздушных судов; качество обслуживания клиентуры – пассажиров и грузов.

В работе предложен подход к оценке качества услуг аэропорта, суть которого заключается в разумном сочетании качественных методов оценки, используемых, в том числе, и для сбора статистических данных, и статистических методов контроля качества, позволяющих анализировать причины проблем качества.

Апробация предлагаемого подхода проводилась на базе АО «Международный аэропорт Владивосток». Для оценки качества услуг проводилось исследование с использованием 2 методов: методика «Тайный пассажир» и анализ жалоб отзывов с применением статистических методов контроля качества, а именно диаграммы Исикавы и диаграммы Парето.

При анализе жалоб и отзывов всего было проанализировано 50 отзывов от пассажиров, размещенных на сайтах обратной связи и разных форумах, где пассажиры оставляют свои комментарии по качеству сервиса и обслуживания в АО «Международный Аэропорт Владивосток».

В качестве исходной информации не использовались данные с официального сайта аэропорта. Это связано с тем, что АО «Международный аэропорт Владивосток» отказался от практики открытого доступа отзывов.

С целью выявления причин жалоб на качество услуг разработана диаграмма Исикавы (рис. 1). Для определения значимости проблем, вызывающих недовольство пассажиров, использована диаграмма Парето (рис.2), с помощью которой было установлено, что неудовлетворённость пассажиров на 75% обусловлена тремя факторами:

- высокие цены в точках общественного питания;
- неудобное расписание аэроэкспресса;
- невежливый персонал службы СОАП.



Рис. 1. Диаграмма Исикавы

Так как при анализе жалоб отсутствовала возможность оценки жалоб, поступающих непосредственно руководству аэропорта, и учитывая, что далеко не все пассажиры выражают свое недовольство качеством услуг в виде официальной жалобы или открытого отзыва, разумно было предположить, что не все проблемы были учтены в составе исходной информации для анализа на первом этапе исследования. В связи с этим было принято решение о проведении второго этапа исследования с применением качественных методов оценки. Для этого была использована методика «Тайный пассажир», которая предполагала использование уже разработанной анкеты, практикуемой в АО «Международный аэропорт Владивосток» и разработанной с учётом всех критериев оценки качества.

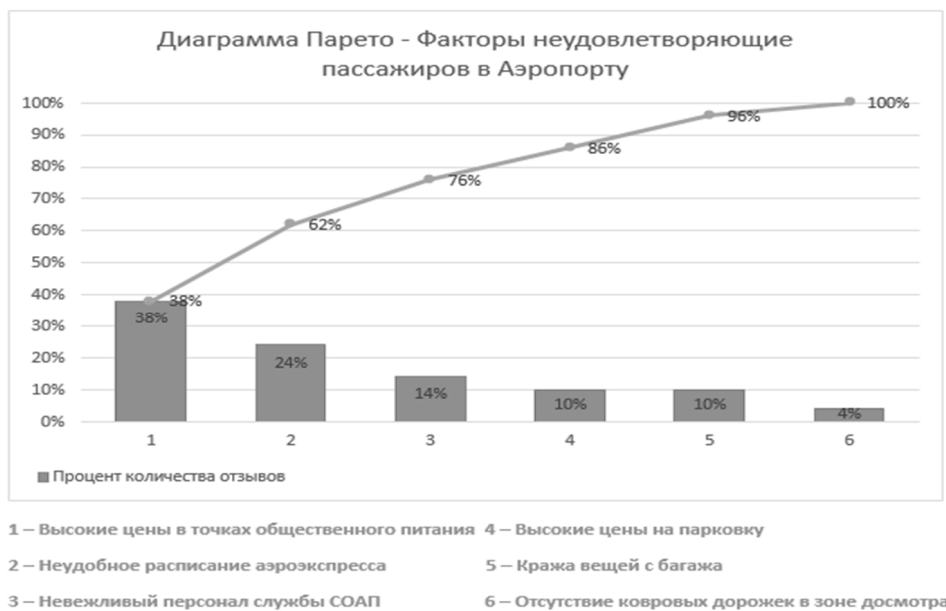


Рис. 2. Диаграмма Парето

Данная методика «Тайный пассажир» позволила выявить дополнительный перечень проблем, а именно:

- высокие цены в точках общественного питания;
- высокие цены на парковку;
- очереди на стойке регистрации;
- сложности с навигацией.

Таким образом, была подтверждена целесообразность сочетания при оценке качества услуг аэропорта качественных и количественных методов контроля.

Применение указанного подхода при анализе качества услуг АО «Международный аэропорт Владивосток» позволило разработать комплекс мероприятий различного характера, направленных на решение проблем качества. Среди данных мероприятий можно отметить мероприятия по решению проблем высокой цены услуг и неудобства расписания, высоких цен в точках общественного питания, связанные с предоставлением скидок и льгот отдельным категориям пассажиров, мероприятия, направленные на повышение квалификации персонала, в том числе в сфере коммуникаций, конфликтологии и психологии стрессовых ситуаций, мероприятий по улучшению информационно-технического обеспечения процесса обслуживания и внедрению современных технологий при оказании услуг на территории аэропорта. Предлагаемые пути решения существующих проблем в практике АО «Международный аэропорт Владивосток» позволят повысить эффективность обслуживания пассажиров и качество сервисных услуг аэропорта, а, следовательно, и лояльность клиентов.

В заключение следует отметить, что аэропорт – не просто поставщик общественных услуг, чья деятельность регулируется государством, это самостоятельный коммерческий комплекс с собственными бизнес-целями и стратегией развития, направленной на рост и экономическую эффективность функционирования. Каждая служба аэропорта имеет собственный сертификат качества, а экспертиза всего аэропорта в целом еще никогда не была проведена, однако необходимость её существенна. Определение качества отдельного аэропорта по конкретным услугам – первая ступень к эффективному развитию всей аэропортовой структуры страны.

- 
1. Волкова Л.П. Управление деятельностью аэропорта. – Москва: МГТУ ГА, 2016. – 104 с.
  2. Жерейж Ж.И. Повышение эффективности качества авиатранспортных услуг. – Киев: НАУ, 2012. – 280 с.
  3. Манжурова О.Д. Повышение конкурентоспособности аэропортовых комплексов на международном рынке авиатранспортных услуг. – Москва: Инфра-М, 2015. – 150 с
  4. Пономарёва М.В. Экспертиза услуг авиационных компаний по обслуживанию самолетов, на примере международного аэропорта «Харьков» // Вестник ХАИ. – 2013.
  5. Черкашин Д. С. Теоретические основы деятельности аэропортовых предприятий: учеб. пособие н. – Хабаровск: ДВГУПС, 2013. – 142 с.
  6. Кубичек, развития конкурентных отношений в сфере услуг аэропортового обслуживания (на примере Аэропорт») /// Региональная экономика: теория и практика. – 2010. – № 42(177). – С. 2-7 [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.bpl.ru/gost1/ost54128302-94.htm>
  7. Международные стандарты. «Управление качеством продукции». ИСО 9000-9004, ИСО 8402. – Москва: Изд-во стандартов, 1988. [Электронный ресурс].– URL: <https://works.doklad.ru/view/IRu4TrXpo1o.html>

**Рубрика: Экономика**

УДК 656.072.6

## **ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ АВИАПАССАЖИРОВ НА ПРИМЕРЕ ООО «АЭРОТУР»**

**А.А. Труфанова**

бакалавр

**Л.А. Королева**

канд. техн. наук, доцент кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса  
Владивосток, Россия*

*В статье рассматриваются некоторые аспекты оценки качества процесса обслуживания клиентов на сервисном предприятии. Основными целями исследования является оценка процесса обслуживания на предприятии ООО «Аэротур» и разработка рекомендаций по повышению уровня качества процесса обслуживания авиапассажиров. В работе выявлены основные этапы*