УДК 005.6

Е.В. Какора*

ФОРМИРОВАНИЕ АЛГОРИТМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА АЭРОПОРТОВЫХ УСЛУГ**

Рассматриваются существующие подходы к оценке качества аэропортовых услуг, обосновывается необходимость развития методики оценки уровня качества аэропортовых услуг, предлагается алгоритм оценки показателей качества аэропортового обслуживания.

Ключевые слова: алгоритм, аэропортовые услуги, методика оценки качества.

Растущий спрос на рынке воздушных перевозок предопределяет появление новых требований к системам управления качеством аэропортовых услуг. Учитывая, что задачи повышения эффективности деятельности стоят перед любым аэропортом независимо от ситуации на рынке, в настоящее время одним из наиболее эффективных путей решения этих задач является ориентация на повышение качества предоставляемых аэропортом услуг. Высокий уровень качества аэропортового обслуживания предопределяет эффективность функционирования аэропорта, которая выражается в привлечении дополнительных средств за счет открытия новых авианаправлений, увеличения пропускной способности, расширения перечня предоставляемых услуг, привлечения к сотрудничеству новых авиакомпаний, расширения маршрутной сетки и увеличения частоты полетов.

В таких условиях для эффективного функционирования и оценки перспектив на будущее руководство должно владеть информацией об уровне качества услуг, что позволит определить свои преимущества и узкие места, выбрать оптимальное направление развития. Это предопределяет необходимость оценки уровня качества услуг, предоставляемых аэропортом.

Однако 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 аэропор-товых 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 пла-

* Какора Евгения Витальевна – магистрант, кафедра экономики предприятий и предпринимательской деятельности, Байкальский государственный университет, Иркутск, e-mail: evgenia_kakora@mail.ru.

** По материалам научно-практической конференции 2016 года «Социально-экономическое развитие региона и хозяйствующих субъектов».

нировании мероприятий по повышению качества услуг, предоставляемых аэропортами.

В настоящее время проблемам повышения уровня качества продукции и услуг посвящено большое количество научных исследований как российских, так и зарубежных авторов: О. П. Глудкина, В. В. Ефимова, Ш. Ш. Магомедова, В. П. Мельникова, Е. Н. Михеевой, В. Ю. Огвоздина, С. В. Пономарева, Х. К. Рамперсада, А. В. Тебекина, Д. Д. Флеминга. Однако необходимо отметить, что в данных работах рассматриваются общие методы и подходы к оценке уровня качества услуг, а степень проработки проблемы в сфере аэропортового обслуживания – крайне низкая.

Рассмотрим ключевые исследования, в которых данная проблематика нашла свое отражение.

А. В. Андреев выделяет следующие показатели качества аэропортовых услуг [1, с. 14]: безопасность деятельности аэропорта; регулярность и пунктуальность отправлений рейсов, прибытия рейсов, обслуживания воздушных судов на местах стоянки; качество наземного обслуживания воздушных судов; качество обслуживания клиентуры – пассажиров и грузов. А. В. Андреев также выделяет показатели выбора аэропорта авиакомпаниями, пассажирами, грузоотправителями. Среди наиболее значимых автор называет: для авиакомпаний – доступность слотов в приемлемые временные промежутки, размер ставок и сборов аэропорта, потенциал целевого рынка перевозок при выполнении рейсов из аэропорта; для пассажиров – удобство расписания, имидж и транспортная безопасность, цена перевозки; для грузовладельцев – время ожидания приема и выдачи грузов в терминале, размер терминальных сборов за обработку и хранение грузов на складе и сохранность грузов [1, с. 16].

В. В. Кубичек разработал методику, в основу которой положена разработка анкет для потребителей услуг аэропортовой инфраструктуры – пассажиров – и хронометражных карт для менеджеров по качеству. Методика предполагает оценку пассажирами ряда показателей, характеризующих уровень информационного сервиса в аэропорту, комфортабельность аэровокзала, качество обслуживания при вылете, качество обслуживания по прилету, а также коммерческие услуги. Для менеджеров по качеству В. В. Кубичек разработал специальные карты на основе хронометражного метода, представляющие собой анкеты, в которых респондентам предлагается указать количественные результаты по обслуженным пассажирам за единицу времени, задействованному персоналу, количеству используемого оборудования, длине очереди, времени обслуживания и т.д. [2, с. 79]. Плюсами данной методики являются достаточно тщательная проработка критериев оценки уровня качества аэропортовых услуг, удобная форма анкетирования для респондентов. Недостатком методики является отсутствие оценки качества аэропортовых услуг авиакомпаниями – непосредственными потребителями услуг. Оценка качества обслуживания менеджерами по качеству также представляется достаточно неэффективной, несмотря на разработанные объективные критерии оценки – оценивать разработанные показатели в целях повышения объективности результатов должен независимый эксперт.

Австралийская комиссия по вопросам конкуренции и защиты потребителей, являясь независимым органом правительства Австралии, в 2008 г. приступила к разработке руководства по мониторингу качества аэропортовых услуг. В данном документе аэропортовая деятельность классифицирована по четырем областям: деятельность, связанная с обслуживанием пассажиров, авиационная деятельность, привокзальные сооружения и средства, связанные с доступом к аэропорту, а также эффективность менеджмента. Исследование предполагало выделение пассажирами и авиакомпаниями ключевых факторов качества обслуживания в каждой группе и оценку степени удовлетворенности каждым фактором по пятибалльной шкале [3, с. 11]. Пассажирами были выделены следующие основные факторы: время ожидания при регистрации на рейс; качество, доступность и размер зала ожидания; скорость получения багажа; наличие информационных дисплеев; простота ориентации в аэровокзале. Для авиакомпаний ключевыми факторами качества услуг стали: доступность телескопических трапов; организация регистрации на рейс и выдачи багажа; состояние взлетно-посадочной полосы, мест стоянки воздушных судов и рулежных дорожек; состояние оборудования, применяемого для наземного обслуживания воздушных судов; уровень развитости транспортной сети в месте расположения аэропорта; система решения проблем в области качества, применяемая руководством аэропорта. Достоинством данной методики является привлечение пассажиров и авиакомпаний к разработке ключевых показателей качества предоставляемых аэропортом услуг и к оценке удовлетворенности состоянием качества услуг конкретного аэропорта. В настоящее время данная методика находится в стадии доработки, поэтому в полной мере методика не может быть применена.

O. Atalik, профессор из Анатолийского университета (Турция), провела исследование, результатом которого стали данные о наиболее значимых для пассажиров услугах, предоставляемых в Международном аэропорту им. Ататюрка (г. Стамбул), и оценка данных услуг пассажирами. Результаты ответов опрошенных пассажиров показали, что наиболее важными факторами при оценке качества аэропортовых услуг стали: скорость выдачи багажа, время ожидания при регистрации на рейс, время проведения проверки службой безопасности, наличие тележек для багажа, чистота в терминале, поведение персонала, информационные услуги. Наименьшие оценки значимости получили такие факторы как наличие торговых точек в терминале, доступность беспроводного Интернета, телефона и факса, наличие комнат для курения. В рамках своего исследования автором сделан вывод о том, что качество услуг, которые отмечены пассажирами как «важные», неудовлетворительно, по мнению большинства респондентов [4, с. 65].

Профессор Авиационного Университета Хангук (респ. Корея) SeungChangLee и доцент ByungJongKim изложили результаты исследования, проведенного с участием вылетающих и прибывающих пассажиров Международного Аэропорта Инчхон. Пассажирам было предложено выбрать из ряда факторов, влияющих на уровень аэропортового обслуживания, наиболее значимые, и оценить их состояние в исследуемом аэропорту. Такие факторы как

чистота, доступность подъездных путей, такси и информационные указатели были отмечены обеими категориями пассажиров как важные. Такие критерии как наличие торговых точек, ресторанов, кафе и парковки получили низки оценки значимости [5, с. 8].

Таким образом, анализ всех доступных источников информации позволяет сделать вывод о недостаточной степени проработки подходов и методов оценки качества аэропортовых услуг и о необходимости разработки единой универсальной системы оценки качества аэропортового обслуживания. В рамках сложившейся проблемы автором предлагается комплексный алгоритм оценки качества аэропортовых услуг, включающий в себя экспертную оценку степени значимости факторов, влияющих на качество услуг, а также степени удовлетворенности данными факторами на конкретном авиапредприятии двумя категориями потребителей аэропортовых услуг: пассажирами и авиакомпаниями. Выбор экспертного метода оценки уровня качества услуг обусловлен невозможностью использования методов объективного определения значений единичных или комплексных показателей качества такими методами как инструментальный, эмпирический или расчетный. Ключевыми группами потребителей продукции аэропорта являются авиакомпании, формирующие доходы от авиационной деятельности, а также пассажиры, поэтому предлагаемый алгоритм оценки качества услуг будет основываться на показателях, определяющих качество обслуживания для данных двух групп.

В основе алгоритма лежит разработка анкет, включающих в себя перечень факторов, влияющих на качество обслуживания в аэропорту. Факторы разработаны отдельно для пассажиров и авиакомпаний с классификацией по группам с целью выявления основных направлений совершенствования аэропортового сервиса. Задача пассажиров и авиакомпаний – оценить степень значимости каждого фактора по пятибалльной шкале (от 1 – «не значимо» до 5 – «очень значимо»), а также дать оценку его качеству на конкретном авиапредприятии (от 1 – «плохо или отсутствует» до 5 – «отлично»). Факторы, предлагаемые к оценке в рамках алгоритма, представлены в таблице.

После сбора анкет и систематизации данных необходимо обработать полученные оценки. Первый этап обработки результатов – расчет коэффициентов значимости каждого фактора ai по формуле:

$$a_i = \left[\sum_{i=1}^{m} (B_{ij} / B_{cj}) \right] / m ,$$

где a_i – весомость i-го параметра объекта (коэффициент значимости); i – номер параметра объекта; j – номер эксперта; m – количество экспертов в группе; B_{ij} – балл, присвоенный i-му параметру j-м экспертом; B_{cj} – сумма баллов, присвоенных j-м экспертом всем параметрам объекта.

Факторы, влияющие на уровень качества аэропортовых услуг

Для пассажиров	Для авиакомпаний
1. Пользование аэровокзалом	1. Качество обеспечения взлетно-посадочных операций
уровень комфорта в терминале (обстановка, дизайн, чистота); достаточность личного пространства (отсутствие скученности в терминале); комфортность зон ожидания; простота ориентации в терминале (наличие и удобство для понимания указателей, информационных стендов, звуковых оповещений); услуги комнат отдыха; услуги комнаты матери и ребенка; услуги для пассажиров с ограниченными возможностями; услуги медпункта; услуги пункта потери багажа; услуги парковки на привокзальной площади; справочно-информационные услуги; качество работы службы безопасности; доступность беспроводного Интернета в аэропорту; разнообразие торговых точек; наличие пункта обмена валют; предоставление телевизора в зоне ожидания и других развлечений; доступность телефона и факса	светотехническое обеспечение аэродрома; аэронавигационное обеспечение полетов; орнитологическое обеспечение безопасности полетов в районе аэродрома; наземное поисково-спасательное обеспечение в районе аэродрома; аварийно-спасательное и противопожарное обеспечение в районе аэродрома; наземное штурманское обеспечение; качество услуг по метеорологическому обеспечению
2. Обслуживание пассажиров	2. Качество наземного обслуживания воздушных судов
время, затраченное на регистрацию на рейс, взвешивание и оформление багажа; профессионализм работника, осуществляющего регистрацию на рейс; время, затраченное на прохождение процедур проверки пограничного контроля; время, затраченное на прохождение процедур проверки санитарного и таможенного контроля; выдача багажа; встреча и сопровождение прибывающих пассажиров до аэровокзала; сопровождение убывающих пассажиров от аэровокзала до воздушного судна	техническое обслуживание воздушного судна; обеспечение приемки и выпуска воздушного судна; техническое обслуживание встречи и вылета воздушного судна; буксировка воздушного судна; очистка воздушного судна от снега и льда; доставка экипажа; заправка авиадвигателей маслом; заправка системы кислородом / азотом / сжатым воздухом; заправка гидросистемы судна; внутренняя уборка судна; обслуживание санузлов; заправка судна питьевой водой; предоставление специальных технических и транспортных средств; персональная охрана воздушного судна

Для пассажиров	Для авиакомпаний
3. Предоставление дополнительных услуг	3. Обслуживание пассажиров, грузов, багажа
предоставление бортового питания; услуги гостиницы; услуги камеры хранения; персональное сопровождение пассажиров; услуги VIP-залов	составление центровочного графика; предварительное и окончательное составление сводной загрузочной ведомости; оформление рейсовой документации; подведение и передача итогов по рейсу; контроль загрузки воздушного судна; погрузка, разгрузка и транспортировка багажа между зданием аэровокзала и воздушным судном и обратно
	4. Услуги по обеспечению авиационной безопасности
	осуществление пропускного и внутриобъектового режима в аэропорту; охрана контролируемой территории аэропорта, включая охрану воздушных судов на стоянках и объектов жизнеобеспечения аэропорта; поддержание готовности сил и средств аэропорта к действиям по пресечению актов незаконного вмешательства

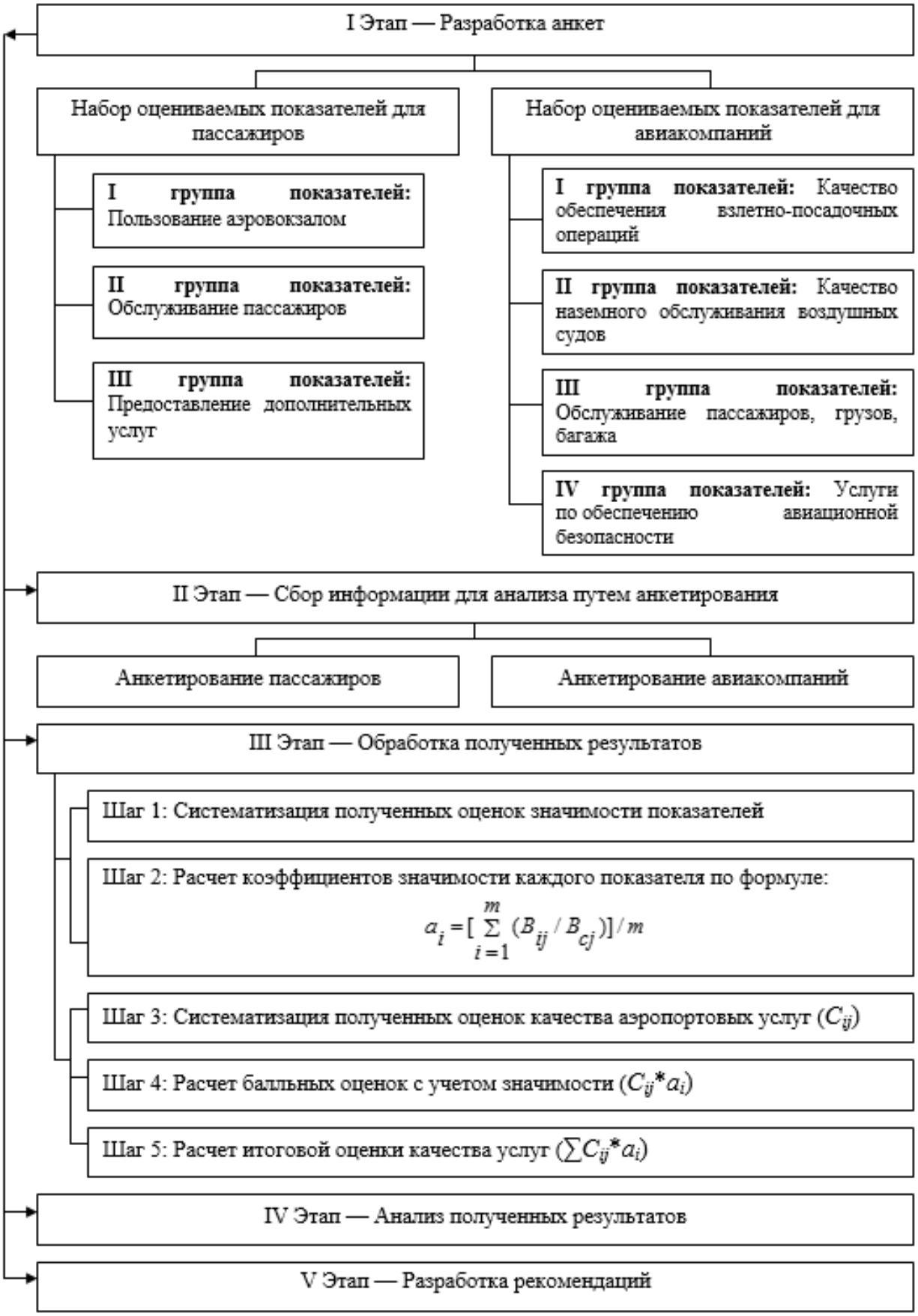
Второй этап – систематизация полученных балльных оценок уровня качества услуг C_{ij}.

Третий этап – расчет балльных оценок с учетом значимости, равных $C_{ij} \cdot ai$.

В результате мы получаем итоговые балльные оценки факторов, определяющих уровень качества аэропортовых услуг, с учетом уровня значимости. Полученные оценки выявят те области деятельности, работу которых необходимо усовершенствовать для повышения степени удовлетворенности потребителей оказываемыми услугами. Представленный комплексный алгоритм предполагает проведение исследований раз несколько раз в год (например, один раз в квартал), что позволит контролировать уровень качества аэропортового обслуживания, отслеживать узкие места и принимать обоснованные управленческие решения в области качества.

Схематично алгоритм оценки качества аэропортовых услуг представлен на рисунке.

Перспективность использованного подхода определяется тем, что алгоритм, сформированный в результате изучения и анализа значительного числа научных публикаций, а также на основе оценки сложившейся ситуации на рынке аэропортового обслуживания, может быть применен на любом предприятии, оказывающем аэропортовые услуги, независимо от масштаба деятельности, организационно-правовой формы собственности или географического расположения.



Алгоритм оценки уровня качества аэропортовых услуг

Применение данного алгоритма целесообразно при разработке стратегии развития аэропорта, в процессе планирования его деятельности и разработке бюджета, при внедрении на авиапредприятии системы менеджмента качества, при подготовке отчетов перед собственниками и высшим руководством, а также на любом этапе функционирования предприятия с целью выявления узких мест и контроля уровня качества аэропортового обслуживания.

Список использованной литературы

1. Андреев А. В. Методические основы формирования показателей оценки конкурентоспособности аэропорта / А. В. Андреев // Научный вестник МГТУ ГА. – 2012. – № 181. – С. 13–19.
2. Кубичек В. В. Оценка уровня качества услуг аэропортовой инфраструктуры / В. В. Кубичек // Электронное научное издание «Ученые заметки ТОГУ». – 2011. – Т. 2. – № 2. – С. 66–79.
3. Airport quality of service monitoring guideline [Электронный ресурс] / Australian Competition and Consumer Commission. – Режим доступа: http://transition.accc.gov.au/content/index.phtml/itemId/671400.
4. Atalık O. Voice of Turkish Customer: Importance of Expectations and Level of Satisfaction at Airport Facilities / O. Atalık // Review of European studies. – 2009. – № 1. – P. 61–67.
5. Lee S. C. Development of Passenger Service Quality Index for Inchon International Airport (IIA) [Электронный ресурс] / S. C. Lee, B. J. Kim. – Режим доступа: http://www.ltrc.lsu.edu/TRB_82/TRB2003-000491.pdf.