

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование качества обслуживания авиапассажиров в России
(на примере международного аэропорта Гагарин, г. Саратов)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса, 431 группы

направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Кривцовой Виктории Александровны

Научный руководитель

Доцент, к.с.н., доцент _____ М.С. Отнюкова

Зав. кафедрой

Профессор, д.э.н, профессор _____ Т.В. Черевичко

Саратов 2024

ВВЕДЕНИЕ. Актуальность изучения темы бакалаврской работы заключается в том, что авиационная индустрия в России в настоящее время активно развивается, а количество пассажиров, использующих авиационные перевозки, постоянно увеличивается. Поэтому обеспечение качественного обслуживания пассажиров в аэропортах становится все более значимым.

Качество обслуживания пассажиров напрямую влияет на их удовлетворенность и впечатление от полета, или даже всего путешествия в целом. Довольные пассажиры более склонны выбирать авиационные перевозки в будущем и рекомендовать их своим знакомым, что положительно сказывается на репутации аэропортов и развитии авиационной индустрии.

Однако, в настоящее время в российских аэропортах все еще существуют проблемы с качеством обслуживания авиапассажиров. Например, длительные очереди, отсутствие информации о статусе рейса, неудобства с парковкой и транспортировкой, недостаточное обучение персонала и другие. Совершенствование системы управления качеством обслуживания пассажиров в аэропортах России может помочь в решении этих проблем. Это может включать в себя внедрение новых технологий для улучшения информационной поддержки пассажиров, обучение персонала по стандартам обслуживания, улучшение инфраструктуры и процессов передвижения в аэропорту, а также улучшение взаимодействия с авиакомпаниями и другими структурами, которые занимаются обслуживанием пассажиров. Таким образом, тема бакалаврской работы является актуальной и имеет большое значение для развития авиационной индустрии в стране.

Теоретико-методологическую базу бакалаврской работы по вопросам совершенствования качества обслуживания авиапассажиров составили труды следующих авторов: Кириллова К.В., Сытых Е.И., Кропивенцева С.А., Лазарева А.В., Слесарчук И.А., Килькеева Ю.А., Кубичек В.В., Солнцев М.А., Козлова А.М. и др.

Целью бакалаврской работы является исследование особенностей совершенствования качества обслуживания авиапассажиров в России, а также

разработка проекта, направленного на совершенствование системы управления качеством обслуживания авиапассажиров международного аэропорта «Гагарин».

Для достижения поставленной цели были поставлены следующие **задачи:**

1. Изучить нормативно-правовые основы управления качеством обслуживания пассажиров;
2. Рассмотреть опыт управления качеством в зарубежных и российских аэропортах;
3. Определить методы измерения уровней качества обслуживания в аэропортах;
4. Дать общую характеристику международного аэропорта «Гагарин»;
5. Проанализировать качество услуг международного аэропорта «Гагарин», предоставляемых авиапассажирам и посетителям;
6. Разработать проект, направленный на совершенствование системы управления качеством обслуживания авиапассажиров международного аэропорта Гагарин.

Объект бакалаврской работы – система управления качеством обслуживания авиапассажиров в аэропортах России.

Предмет бакалаврской работы – совершенствование системы управления качеством обслуживания авиапассажиров международного аэропорта «Гагарин».

Эмпирическая база бакалаврской работы включает в себя следующие методы:

- опрос 50 пассажиров, с целью получения оценки качества обслуживания;
- контент-анализ отзывов на ресурсах «Отзовик», «Яндекс» и «I recommend» с целью выявления недостатков в обслуживании в аэропорту.

Практическая значимость исследования заключается в разработке проекта, направленного на совершенствование системы управления качеством

обслуживания авиапассажиров международного аэропорта «Гагарин».

Структура работы. Бакалаврская работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников и приложений. Структура работы определена задачами исследования.

Первая глава посвящена теоретическим основам управления качеством обслуживания пассажиров в аэропортах: изучены нормативно-правовые основы, определены методы измерения уровней качества обслуживания. Во второй главе дается характеристика международного аэропорта «Гагарин», проводится анализ его деятельности и анализ качества аэропортового обслуживания. Третья глава содержит проект по совершенствованию системы управления качеством обслуживания пассажиров международного аэропорта «Гагарин».

Основное содержание бакалаврской работы.

Нормативно-правовые основы управления качеством обслуживания пассажиров в аэропортах России представляют собой систему законодательных актов, нормативных документов и правил, устанавливающих стандарты и требования к организации и предоставлению услуг в аэропортах.

Нормативные правовые документы, созданные государственными органами, регулирующие деятельность гражданской авиации, направлены в первую очередь для обеспечения высокого уровня безопасности.

Основные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность аэропортов по обслуживанию пассажиров, багажа, грузов и воздушных судов:

- Воздушный Кодекс РФ;
- Федеральные авиационные правила, среди которых следует выделить: «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты».

Вопросы качества обслуживания пассажиров в федеральных авиационных правилах не рассматриваются, но есть требования о наличии руководства по качеству в организациях, осуществляющих аэропортовую деятельность.

В России не создана система регулирования аэропортовой деятельности, направленная на повышение уровня качества обслуживания. Однако существуют нормативные документы, рассматривающие некоторые положения относительно качества обслуживания пассажиров, включая государственный стандарт ГОСТ Р 51004-96 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества» и отраслевой стандарт ОСТ 54-1-283.02-94 «Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. Основные требования».

Еще существует Стандарт Системы добровольной сертификации сервисных услуг на транспорте «Качество обслуживания и сервиса пассажиров в международных аэропортах РФ» разработанный некоммерческим партнерством «Ассоциация производителей сервисных услуг для пассажиров на транспорте» в 2010 году. В этом стандарте рассматриваются основные показатели качества обслуживания пассажиров в аэропорту. Основой этого стандарта служил международный опыт в области измерения уровня качества обслуживания и разработки показателей качества. Целями стандарта является:

- установление минимальных требований к качеству обслуживания и сервиса пассажиров в международных аэропортах РФ;

- создания предпосылок для достижения уровня качества обслуживания и сервиса пассажиров в международных аэропортах гражданской авиации в соответствии с лучшими международными стандартами и рекомендациями с целью формирования благоприятного имиджа аэропортов Российской Федерации на рынке пассажирских авиаперевозок;

- координация работы международных аэропортов гражданской авиации по созданию благоприятных условий для развития рынка авиапассажирских перевозок и сервиса пассажиров;

- удовлетворение ожиданий и потребностей авиапассажиров и авиапассажирских перевозчиков в аэропортовом обслуживании и сервисе, с целью повышения конкурентоспособности воздушного транспорта;

- повышение качества обслуживания и сервиса пассажиров в международных аэропортах Российской Федерации.

Соответственно, для улучшения качества обслуживания важно разработать конкретные стандарты и критерии оценки, учитывающие новейшие технологии, потребности пассажиров и международные стандарты. И необходимо внедрить систему контроля и мониторинга качества обслуживания в аэропортах, которая позволит не только удовлетворить потребности пассажиров, но и повысить общую конкурентоспособность

воздушного транспорта.

В аэропортах по всему миру существует единая система обслуживания пассажиров, отличия могут заключаться лишь в разнообразии дополнительных услуг. Кириллова К.В. в своей работе привела различия между системами обслуживания в российских и зарубежных аэропортах на основе нескольких критериев.

Первый критерий, по которому можно сравнить систему обслуживания в различных аэропортах - пассажиропоток, то есть количество пассажиров, проходящих через аэропорт за определенный период времени.

Вторым критерием является время регистрации пассажиров на рейс. Это важный аспект, который может влиять на удобство и комфорт пассажиров.

Наличие неавиационных услуг также играет большую роль в системе обслуживания. Рестораны, магазины, салоны красоты и бизнес-центры делают пребывание пассажиров более приятным и комфортным.

Информационное обеспечение является одним из ключевых аспектов удобства для пассажиров. Эффективная информационная система, предоставляющая актуальную и точную информацию о статусе рейсов, задержках и прочей информации, помогает пассажирам быть в курсе событий.

На основе предложенных критериев было проведено сравнение систем обслуживания в российском и зарубежном аэропортах. Для примера были взяты аэропорт Шереметьево - крупнейший международный аэропорт России по объему пассажирских и грузовых перевозок, расположен в Московской области и аэропорт Анталья - международный аэропорт на юго-западе Турецкой Республики.

В результате сравнения было выявлено, что российский аэропорт обладает более обширной инфраструктурой и возможностями по сравнению с турецким аэропортом, однако одним из важнейших аспектов качества обслуживания является знание персоналом нескольких языков, в чем преуспел турецкий аэропорт.

Система обслуживания в аэропорту является комплексным процессом,

требующим тщательного анализа и оценки по различным критериям. Развитие данной системы направлено на повышение уровня комфорта и безопасности пассажиров, что является важным аспектом в современной авиационной индустрии.

Цель измерения уровней качества обслуживания в аэропортах заключается в оценке уровня удовлетворенности пассажиров, а также в выявлении областей, где необходимо внести улучшения для повышения качества обслуживания. Оценка качества обслуживания позволяет аэропорту улучшить свои процессы, увеличить удовлетворенность клиентов, повысить конкурентоспособность и улучшить репутацию в индустрии авиации.

За время развития деятельности по повышению качества обслуживания были разработаны и реализованы на практике ряд методов сбора информации по уровням качества обслуживания. Основные методы измерения качества обслуживания:

Инструментальный - основан на информации, получаемой с использованием технических измерительных средств.

Регистрационный - сбор замечаний и предложений (социальные сети, журналы жалоб и предложений, обратная связь на официальном сайте организации).

Экспертный - определение значений показателей, качества осуществляется на основе решения, принимаемого группой специалистов-экспертов.

Социологический - основан на сборе информации и мнении фактических или возможных потребителей услуг по качеству обслуживания. Сбор информации осуществляется в ходе устного опроса или с помощью распространения анкет.

Тайный (Секретный) пассажир - получение информации о выявленных уровнях качества обслуживания непосредственно от пользователей услуг.

Каждый из этих методов имеет свои особенности и используется для замера определенных показателей качества обслуживания, но они все взаимно

дополняют друг друга. Достоверность и точность измерения этих уровней зависит от частоты проведения замеров показателей качества и охвата всех категорий пользователей аэропорта. Постоянное и всестороннее измерение уровня показателей качества обслуживания поможет аэропортам улучшать свои процессы, улучшать репутацию и повысить конкурентоспособность. В целом, измерение качества обслуживания является неотъемлемой частью успешной деятельности аэропортов и способствует повышению уровня сервиса для пассажиров.

«Гагарин» - международный аэропорт города Саратова. Он находится в Саратовской области, в селе Сабуровка. Юридическое название - АО «Сараэро-Инвест». Международный аэропорт «Гагарин» начал свою работу 20 августа 2019 года. Он стал вторым в истории современной России международным аэропортом, построенным с нуля.

Общая площадь пассажирского терминала – 23 тыс. кв.м., пропускная способность – 1 млн. пассажиров в год, 570 пассажиров в час., количество телескопических трапов – 3. Взлётно-посадочная полоса аэропорта имеет длину 3000 м, ширину 45 м. Она позволяет принимать самолеты А-310 и А-300, Ту-204 и А-319, Як-42, SSJ-100-95 и другие.

Пассажирский терминал имеет три этажа и совмещает залы для внутренних и международных направлений. К главному залу примыкает посадочная галерея с панорамным остеклением, ведущая к телескопическим трапам. Неотъемлемой частью интерьера стала серия интерактивных инсталляций, превращающих здание аэропорта в интерактивный музей.

«Гагарин» - это современный аэропорт, он оборудован новейшими техническими средствами и обеспечивает высокий уровень комфорта для пассажиров. Аэропорт имеет красивый и функциональный дизайн, который создает приятную атмосферу. Так же он является лауреатом нескольких престижных премий, что подтверждает его высокий статус.

Но несмотря на все свои достоинства, к сожалению, международный аэропорт «Гагарин» имеет серьезные финансовые проблемы. Пандемия

COVID-19 и внешнеполитическая ситуация в стране сильно отразились на финансовом состоянии аэропорта, в результате чего «Гагарин» постоянно терпит убытки.

Для выявления уровня удовлетворенности пассажиров предоставляемыми услугами в международном аэропорту «Гагарин», выявления проблемных зон в обслуживании и предложения рекомендаций по их улучшению был проведен анализ качества аэропортового обслуживания. Анализ был проведен с помощью анкетирования пассажиров и изучение отзывов на различных ресурсах.

Анкета включала вопросы о различных аспектах обслуживания: от уровня комфорта в зонах ожидания до чистоты терминала. Всего было опрошено 50 пассажиров аэропорта в период с 01.02.2024 г. по 01.03.2024 г.

В результате анкетирования было выявлено, что большинство пассажиров аэропорта «Гагарин» оценивают качество обслуживания как хорошее или отличное. Они высоко ценят обслуживание персоналом, чистоту и порядок в аэропорте, информационный сервис. Но несмотря на это, существуют определенные аспекты, требующие улучшения. Решение этих проблем позволит сделать обслуживание в аэропорте более комфортным и приятным для всех пассажиров.

В процессе исследования так же были изучены отзывы на ресурсах «Яндекс», «Отзовик», «I recommend». Отзывы подтвердили наличие проблем, выявленных в результате анкетирования, таким образом, можно выделить следующие основные проблемные зоны, которые не соответствуют потребностям и ожиданиям пассажиров:

1. Общественный транспорт.
2. Платная и бесплатная парковка.
3. Торговые точки и кафе.
4. Зона для курения.
5. Бизнес-зал.

Каждая проблемная зона была подробно рассмотрена, были выявлены

причины недовольства пассажиров этими аспектами.

В условиях нынешнего финансового состояния международного аэропорта «Гагарин» невозможно решить все существующие проблемы, поэтому надо начинать с одной из важнейших проблем, решение которой однозначно повысит удовлетворенность клиентов и улучшит репутацию аэропорта – это бесплатная парковка.

Парковка на территории аэропорта является важным элементом инфраструктуры, но в большинстве случаев парковочные места заняты посторонними машинами, такими как такси, это создает неудобства для пассажиров, прибывающих на своих автомобилях и для встречающих. Для решения данной проблемы предлагается внедрить систему бронирования парковочных мест на бесплатной парковке по номерам авиабилетов, которые доступным исключительно пассажирам.

Система бронирования парковочных мест будет предоставлять пассажирам возможность заранее забронировать место для своего автомобиля через веб-сайт. Для этого необходимо будет указать дату и время заезда, марку и номер автомобиля, а также номер, указанный в авиабилете. Система будет интегрирована с базой данных авиакомпаний, это не позволит забронировать парковочное место если номер, который указали при бронировании не зарегистрирован в базе аэропорта. Кроме того, система будет предоставлять информацию о доступности свободных мест на конкретное время, что позволит пассажирам планировать свои прибытия заранее и избежать возможных задержек. Срок пребывания на этой парковке будет ограничен, за задержки могут предусматриваться штрафы или другие меры регулирования.

Для ограничения въезда на парковку посторонних машин, будет установлен программно-аппаратный комплекс «Умный шлагбаум» с камерами наблюдения. Камеры будут считывать номер подъезжающей машины, и после проверки наличия номера автомобиля в базе разрешенных, система автоматически поднимет шлагбаум.

Программно-аппаратный комплекс «Умный шлагбаум Entercam»

предназначен для автоматизации проезда или доступа на территорию. ПАК устанавливается на шлагбаумы, ворота, калитки и другие заградительные устройства. На шлагбаум устанавливается бокс с 2 камерами, компьютерным модулем и интернет-модемом (или кабелем). Шлагбаум может работать независимо от системы контроля и управления доступом. Настройка и управление системой происходит через личный кабинет в облаке. ПАК «Умный шлагбаум» бывает двух видов – со встроенными камерами и с выносными. Принципиальных различий у этих модификаций нет.

ПО обеспечивает автоматическую работу шлагбаума. В систему заранее заносится номер автомобиля. Как только он подъезжает к шлагбауму, камеры распознают его номер. Если совпадение найдено, шлагбаум откроется. Иначе проезд останется закрыт. Процесс распознавания начинается сразу, как только номер попадает в камеру. ПО также может распознавать номера автомобилей спецслужб. Они автоматически получают доступ, и шлагбаум открывается. Установка ПАК «Умный шлагбаум» занимает не больше 15 минут.

Стоимость программно-аппаратного комплекса «Умный шлагбаум Entercam» - 94 тысячи рублей.

Ключевым преимуществом системы бронирования парковочных мест на бесплатной парковке для пассажиров аэропорта «Гагарин» будет являться возможность гарантированного наличия свободного места по прибытии. Пассажиры смогут быть уверены, что для их автомобиля будет зарезервировано парковочное место, не придется ехать на платную парковку, это значительно повысит уровень удовлетворенности клиентов.

Проект по внедрению системы бронирования мест на бесплатной парковке с использованием номера авиабилета будет состоять из 6 этапов, от планирования проекта до мониторинга и поддержке.

Внедрение системы бронирования парковочных мест на бесплатной парковке аэропорта «Гагарин» является важным шагом для улучшения обслуживания пассажиров. Эта система не только повысит удобство для прибывающих на своих автомобилях и встречающих, но также сделает

парковку более организованной. Интеграция с данными авиабилетов и внедрение «умного шлагбаума» поможет избежать переполнения и отсутствия мест на стоянке, что в свою очередь сэкономит время пассажирам и избавит их от лишних затрат на такси. Этот инновационный подход не только улучшит репутацию аэропорта, но и привлечет больше клиентов, что в конечном итоге будет способствовать его развитию и росту.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. Итак, проведенный анализ совершенствования качества обслуживания авиапассажиров в России (на примере международного аэропорта Гагарин, г. Саратов), позволил сделать ряд выводов как теоретического, так и практического характера.

В результате проведенного теоретического анализа существующих источников, было выявлено, что действует целый ряд законов и нормативных документов, которые устанавливают правила для обслуживания пассажиров в аэропортах, но их основная задача - обеспечить безопасность. На сегодняшний день в России нет системы регулирования, направленной на улучшение качества обслуживания в аэропортах. Поэтому, для повышения уровня обслуживания необходимо разработать конкретные стандарты, а также внедрить систему контроля и мониторинга качества обслуживания в аэропортах, которая не только удовлетворит потребности пассажиров, но также способствует увеличению общей конкурентоспособности воздушного транспорта.

Так же, теоретический анализ позволил выявить отличия и особенности работы в зарубежных и российских аэропортах. Обнаруженные преимущества и недостатки систем управления качеством обслуживания пассажиров послужили основой для разработки собственных стратегий и методов, а исследование методов измерения качества обслуживания в аэропортах позволило определить, какие критерии и показатели следует учитывать при оценке эффективности обслуживания пассажиров.

В аналитической части работы нами был проведен ряд практических исследований. Нами было проведено анкетирование пассажиров аэропорта «Гагарин» и изучены отзывы на ресурсах «Яндекс», «Отзовик», «I recommend».

Всего было опрошено 50 пассажиров аэропорта и результаты опроса показали, что в целом, качество обслуживания оценивается положительно, но существуют определенные аспекты, требующие улучшения. Пассажиры особенно довольны обслуживанием персоналом, чистотой и порядком в

здании аэропорта, информационным сервисом. Но для повышения качества обслуживания предлагают: расширить ассортимент торговых точек и кафе, и понизить цены в них; расширить бесплатную парковку и снизить цены на платной парковке; создать зону для курения; увеличить количество авиакомпаний, увеличить количество рейсов общественного транспорта; улучшить качество еды в бизнес-зале и увеличить количество посадочных мест возле ворот посадки. Решение этих проблем позволит сделать обслуживание в аэропорте более комфортным и приятным для всех пассажиров.

Анализ отзывов показал, что качество обслуживания пассажиров в аэропорту «Гагарин» нуждается в совершенствовании. Отзывы на ресурсах «Яндекс», «Отзовик», «I recommend» подтвердили выявленные в результате проведенного анкетирования проблемы. Из них можно выделить следующие проблемные зоны, требующие изменения, для удовлетворения потребностей и ожиданий пассажиров: общественный транспорт; платная и бесплатная парковка; торговые точки и кафе; зона для курения; бизнес-зал. Каждая проблемная зона была подробно рассмотрена, стало ясно, что именно вызывает недовольство у пассажиров и какие конкретные изменения необходимо внести для улучшения обслуживания.

Обобщив результаты проведенных исследований, нами была определена основная проблема – загруженность бесплатной парковки. Бесплатная парковка для аэропорта является важным элементом инфраструктуры, но почти всегда парковочные места на ней заняты, причем большинство мест занято посторонними машинами, такими как такси, это создает серьезные неудобства для пассажиров, прибывающих на своих автомобилях и для встречающих. Пассажирам приходится либо пользоваться платной парковкой, терпя при этом финансовые затраты, либо вовсе отказываться от личного транспорта, для того чтобы посетить аэропорт.

Для решения данной проблемы был разработан проект, цель которого состоит в увеличении доступности бесплатных парковочных мест для

пассажиров аэропорта «Гагарин», путем внедрения системы бронирования мест на парковке по номерам авиабилетов, доступным исключительно авиапассажирам.

Внедрение данного проекта будет способствовать улучшению обслуживания клиентов, повышению репутацию аэропорта «Гагарин» и привлечению большего количества посетителей. Система бронирования парковочных мест позволит авиапассажирам быть уверенными, что на бесплатной парковке им будет доступно место по прибытии в аэропорт. А также это позволит снизить нагрузку на зону въезда, устранить заторы в этой зоне и, как следствие, сократить количество больших штрафов для пассажиров.

Результатами исследования и разработанным проектом могут руководствоваться в своей работе аэропорты и другие компании, занимающиеся обслуживанием пассажиров для решения проблемы перегруженных парковок и как способ улучшения качества обслуживания пассажиров.