

Рубрика: Экономические науки  
УДК 331.44

### **Формирование подхода к разработке показателей для оценки системы обслуживания пассажиров в аэропорту**

Лазарева Алина Васильевна,  
бакалавр

Слесарчук Ирина Анатольевна,  
кандидат технических наук, доцент кафедры дизайна и технологий  
*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса  
Россия. Владивосток*

E-mail veralindar@mail.ru: ; тел.: +7(984)140-90-16  
ул. Гоголя, 41, г. Владивосток, Приморский край, Россия, 690014

*Обслуживание пассажиров в аэропорту является важным этапом в процессе перевозки, поэтому к качеству предоставления услуг уделяется большое внимание. В статье рассматривается сущность понятия системы обслуживания пассажиров в аэропорту. Особое внимание уделяется выявлению характерных особенностей системы обслуживания, а так же показателей для ее оценки. В основе исследования установлено, что системный подход позволяет оценить полностью, качество и своевременность оказания услуг авиапассажирам и имеет свои преимущества.*

**Ключевые слова и словосочетания:** *система, обслуживание, системный подход, этапы обслуживания, особенности, показатели качества*

*Passenger service at the airport is an important stage in the transportation process, so much attention is paid to the quality of services provided. The article deals with the essence of the concept of passenger service system at the airport. Special attention is paid to identifying the characteristics of the service system, as well as indicators for its evaluation. At the heart of the study, it is established that the systematic approach allows us to assess the completeness, quality and timeliness of the provision of services to air passengers and has its advantages.*

**Keywords and phrases:** *system, service, system approach, service stages, features, quality indicators*

Важнейшей составляющей системы мирового воздушного транспорта является сеть аэропортов. В условиях конкурентной борьбы за привлечение авиаперевозчиков и соответственно пассажиров решающим фактором служит уровень обслуживания пассажиров в аэропорту.

Анализ достаточно многочисленной специальной нормативной, научной и учебно-методической литературы в области качества обслуживания пассажиров в аэропортах [1] показал, что процесс обслуживания в аэропорту необходимо рассматривать в виде системы, состоящей из взаимодействующих и взаимозависимых частей, каждая из которых вносит вклад в характеристики (показатели качества) деятельности аэропорта. Основными элементами системы обслуживания аэропорта выступают: инфраструктура аэропорта, производство услуг, финансовые ресурсы, информационные ресурсы, персонал. Составляющие системы обслуживания обладают системно-образующими свойствами и от них и как они используются, зависит эффективность деятельности предприятия.

В настоящее время существует значительное количество весьма разнообразных

подходов к определению номенклатуры и методов оценки показателей качества обслуживания пассажиров в аэропорту [2]. Однако, на практике оценка системы обслуживания пассажиров в аэропорту нередко затруднена. Отсутствие всестороннего учета всех составляющих системы обслуживания и их взаимосвязи приводит к тому, что в результате либо оценка не всегда полная, либо, наоборот, необоснованно используется достаточно большое количество разрозненных показателей, дублирующих друг друга. Перечисленные проблемы при оценке системы обслуживания в аэропорту обусловили актуальность темы настоящего исследования.

Целью исследования явилось проведение исследований по разработке показателей для оценки системы обслуживания пассажиров в аэропорту. Для достижения цели в работе решались следующие задачи:

- выявить особенности системы обслуживания в аэропорту;
- определить показатели и методы оценки системы обслуживания в аэропорту.

На основе существующей базовой модели организации сферы услуг «servuction» [3], показывающей степень контакта производителя и потребителя услуг и позволяющей выявить ключевые особенности организации обслуживания потребителей, система обслуживания в аэропорту может быть представлена в виде трех взаимозависимых, пересекающихся подсистем (рисунок 1).



Рисунок 1 – Система обслуживания пассажиров в аэропорту

Под сервисными операциями понимают определенное воздействие на информацию, людей или материалы и их использование, а также обработка вводимых факторов и создание элементов сервисного продукта (технические и технологические элементы сервисного процесса). В условиях аэропорта к сервисным операциям можно отнести инфраструктуру

аэропорта, персонал, и все то, что подготавливает процесс непосредственного предоставления услуги.

В подсистему предоставления услуги входит технологический процесс, т.е. часть производственного процесса, в ходе которой осуществляется предоставления услуги; содержащая действия по изменению и последующему определению состояния предмета производства.

Под маркетингом услуг понимают получение обратной связи с пассажиром (реклама).

На следующем этапе для выявления особенностей системы обслуживания в аэропорту рассмотрен процесс обслуживания пассажиров и содержание его основных этапов (таблица 1) [4].

Таблица 1- Технология обслуживания пассажиров в аэропорту

Основной этап обслуживания	Содержание
Для вылетающих пассажиров	
Входной досмотр	<p>На данном этапе тщательному осмотру подлежат: сумки, чемоданы, пакеты, содержимое карманов и так далее. Также проверяются электронные устройства либо через рентген, либо осматриваются физически сотрудниками проводящими досмотр.</p> <p>Данный процесс необходим для предотвращения проноса запрещенных предметов в здание аэропорта.</p>
Таможенный контроль (только для международных вылетов)	<p>Главной целью данного этапа является выявление вещей, которые запрещены к перевозке.</p> <p>Существует два таможенных коридора:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Зеленый – для пассажиров, у которых нет запрещённых предметов. по статистике, через него проходит до 95% туристов при путешествии за границу.</li> <li>• Красный – для пассажиров, которые провозят предметы, облагаемые пошлиной, необходимо заполнить таможенную декларацию. В нее вносят следующие данные: личная информация о пассажире; количество и возраст детей, с которыми совершается путешествие; перечень провозимых предметов; вид багажа; сумма денег, ценные бумаги и пр. Важно не потерять документ, так как при возвращении обратно его нужно предоставить сотрудникам таможни.</li> </ul>
Регистрация пассажиров и оформление багажа	<p>Регистрация на рейс начинается за 1,5 часа до вылета и заканчивается за 40 минут до вылета, указанного в билете. Пассажир должен при себе иметь билет, документ, удостоверяющий личность, а так же документы для особой перевозки такие как : медицинские справки, ветеринарный сертификат, документы, дающие право на ношение оружия, доверенность на ребенка, нотариально заверенное разрешение на вывоз ребенка за границу.</p> <p>Для пассажиров бизнес класса выделяется отдельная стойка. Так же предоставляется возможность</p>

	самостоятельной регистрации и оформления багажа. Регистрация в киоске саморегистрации начинается за 48 часов до вылета и заканчивается за 1 час. Для регистрации в киоске саморегистрации достаточно знать только номер заказа, номер билета или паспортные данные.
Паспортный контроль	<p>Каждый человек в порядке живой очереди подходит к стойке, где сотрудник службы безопасности проводит осмотр предоставленных документов: удостоверения личности и талон на посадку (предъявляется исключительно по требованию).</p> <p>По результатам успешно проведенной проверки специалист ставит соответствующий штамп, который способен подтвердить тот факт, что пассажир покинул аэропорт без каких-либо нарушений, в четком соответствии с правилами федерального законодательства.</p>
Предполетный досмотр	<p>Этот этап проводится сотрудниками СТАБ совместно с полицией.</p> <p>Прежде всего, необходимо предоставить сотрудникам аэропорта верхнюю одежду, кошельки, ремни, все содержимое карманов и ручную кладь, если у пассажира высокий каблук или толстая подошва, то обувь тоже необходимо снять. Все вещи проходят рентгнотелевизионный досмотр, а сами пассажиры проходят через рамку металлодетектора.</p> <p>Пассажиры, которые имеют имплантированные аппараты, которые стимулируют деятельность сердца, освобождаются от досмотра техническими средствами и проходят обычный контактный досмотр. Для этого необходимо предоставить соответствующие медицинские справки. Пассажиры, которые отказываются проходить досмотр к полету не допускаются.</p>
Выход на посадку	Номер специального выхода указан в посадочном талоне. На выходе сотрудник авиакомпании, агент по сопровождению – проверит посадочный талон и оторвет основную часть, оставив пассажиру корешок с указанием номера места.
Доставка на борт ВС	<p>Попасть на борт самолета можно двумя способами: по телескопическому трапу либо автобусом.</p> <p>Первыми на посадку приглашаются пассажиры с детьми, пассажиры преклонного возраста и инвалиды. Если при посадке в самолет используется один трап, то пассажиры бизнес класса приглашаются на посадку после отъезда последней группы пассажиров эконом- класса. Если используются два трапа, посадка пассажиров разных классов может идти одновременно.</p>
Для прилетающих пассажиров	
Доставка до аэропорта	Высадка пассажиров проходит также в определенном порядке:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Первыми выходят несопровождаемые дети</li> <li>• VIP и бизнес класс пассажиры;</li> <li>• Трансфертные пассажиры;</li> <li>• Пассажиры экономического класса;</li> <li>• Пассажиры с ограниченной подвижностью или нуждающиеся в специальной помощи;</li> <li>• Депортированные.</li> </ul> <p>Сопровождение пассажиров от трапа самолета до аэровокзала на автобусе или по телетрапу проводится агентом по сопровождению службы организации перевозок.</p>
Санитарно – эпидемический контроль (только для международных рейсов)	<p>Санитарно-эпидемиологический контроль в международном аэропорту заключается в проверке у пассажиров наличия медицинских сертификатов, необходимых для въезда в страну назначения.</p> <p>При поездке в страны, неблагополучные с точки зрения того или иного заболевания, пассажирам необходимо сделать соответствующие прививки и получить медицинский сертификат, подтверждающий вакцинацию</p>
Паспортно-визовый контроль (только для международных рейсов)	<p>Паспортный контроль проходят по одному человеку. Основными документами для прохождения данного этапа – это паспорт и виза. Инспектор будет интересоваться о цели визита в страну.</p> <p>В редких случаях, если инспектора не удовлетворил ответ, либо пассажир показался ему подозрительным, его могут пригласить проследовать в отдельную комнату для беседы .</p>
Выдача багажа	<p>Производится на огороженной площадке или в отдельном помещении в терминале, оборудованном транспортерами с подвижной лентой. Над каждым из них висит табло для информирования о рейсе, с которого выгружается багаж. Работники аэровокзала выгружают чемоданы на ленту. Пассажиру остается визуально найти свои сумки и забрать их с транспортера.</p> <p>Первый чемодан должен быть доступен через 12 минут после объявления о выдаче, а последний — через 20 минут.</p>
Стойка «Lost and Found»	<p>Если багажа на ленте нет, необходимо направиться в службу розыска багажа. Здесь предъявляется паспорт, посадочный талон и багажную бирку и заполняется заявление по специальной форме – с этого момента начинается процесс поиска утраченных вещей, на что по закону отводится 21 день.</p> <p>Когда багаж найдут, его отправят в ближайший к пассажиру аэропорт. Некоторые авиаперевозчики готовы доставить багаж по указанному адресу, но для этого нужно написать письмо с просьбой. До этого момента багаж будет у перевозчика.</p>

Проведенный анализ содержания обслуживания пассажиров на основных этапах позволил выявить особенности, характерные для системы обслуживания в аэропорту и, следовательно, оказывающие влияние на выбор показателей для ее оценки:

- Регламентируемость работ на всех этапах обслуживания;
- Повышенное внимание к требованиям безопасности;

- Приоритет временных рамок;
- Строгий отбор кадров с соответствующими личностными и профессиональными качествами;
- Безупречная работа технических средств обслуживания.

С учетом выделенных особенностей можно предложить оценку системы обслуживания с учетом предложенного подхода трех блоков: сервисные операции, предоставление услуги и маркетинг услуг (таблица 2).

Таблица 2 – Основные показатели для оценки системы обслуживания пассажиров в аэропорту

Показатель 1-го уровня	Показатель 2-го уровня	Методы измерения
1	2	3
<b>Сервисные операции</b>		
Доступность аэропорта	Простота возможности добраться до аэропорта	Социологический
	Возможность выбора вида общественного транспорта	Социологический
Доступность парковок общественного и личного транспорта для пассажиров	Наличие парковочных мест	Инструментальный
	Простота нахождения места для парковки личного транспорта	Инструментальный
	Стоимость для пассажира или встречающего парковочного места, соотношение цены и качества	Инструментальный
	Время, затрачиваемое на переход от стоянок общественного транспорта и стоянок для личного автотранспорта до аэровокзала	Инструментальный
Состояние аэровокзала	Состояние аэровокзальной площади (чистота)	Регистрационный
	Внешний вид аэровокзала	Регистрационный
	Чистота помещений зон аэровокзала	Регистрационный
	Комфортность помещений зон аэровокзала	Инструментальный
	Чистота гигиенических помещений	
	Состояние атмосферы в аэровокзале (температура, влажность, обмен воздуха, освещенность и т.д.)	Инструментальный
Выбор точек общественного питания и магазинов	Достаточность пунктов общественного питания	Социологический
	Соотношение цены и качества	Социологический
<b>Предоставление услуги</b>		
Простота навигации пассажиров	на привокзальной площади	Регистрационный
	в здании аэровокзала	Регистрационный

Информационный сервис	Информативность и доступность табло информации о рейсах	Инструментальный
	Качество аудиальной информации	Инструментальный
Время нахождения в очереди	на досмотр на входе в аэровокзал	Инструментальный
	на регистрации пассажиров	Инструментальный
	на паспортный контроль	Инструментальный
	на досмотр перед вылетом	Инструментальный
Наличие багажных тележек на входе в аэровокзал	Достаточность	Инструментальный
	Доступность, удобство пользования	Социологический
Время ожидания получения багажа по прилету в аэропорт назначения		Инструментальный
Наличие мест для сидения пассажиров в зоне ожидания вылета	Достаточность	Инструментальный
	Комфортность кресел	Социологический
Обслуживание пассажиров-инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности		Инструментальный Социологический
Наличие самостоятельной регистрации пассажиров и самостоятельной регистрации багажа	Достаточность	Инструментальный
	Простота и доступность использования	Социологический Регистрационный
Удобство осуществления трансфера в аэропорту		Инструментальный Социологический
Наличие банкоматов и пунктов обмена валюты		Инструментальный
Качество Wi-Fi		Инструментальный
Вежливость и доброжелательность сотрудников аэропорта		Социологический
<b>Маркетинг услуг</b>		
Качество обработки жалоб через официальный сайт и электронную почту		Регистрационный Социологический
Наличие социальных сетей		Инструментальный
Оперативность обновления новостей в социальных сетях и на официальном сайте		Инструментальный

Для измерения предложенных показателей могут быть использованы известные методы, принятые в квалитрии: инструментальные, регистрационные, экспертные и социологические. Отличительными чертами использования этих методов в современном

аэропорту является широкое внедрение информационных технологий [5].

Как видно из таблицы, в систему показателей для оценки системы обслуживания вошли показатели, отражающие немаловажную часть системы обслуживания – получение обратной связи от пассажиров и тем самым формирование имиджа аэропорта.

Таким образом, выявлено, что система обслуживания в аэропортах – сложное комплексное образование, состоящее из взаимодействующих элементов, непосредственно влияющих на восприятие пассажиром качества обслуживания. Правильный учет процессов координации, взаимодействия и обмена информацией, осуществляемые в рамках системы обслуживания, позволит избежать субъективных оценок при совершенствовании качества обслуживания пассажиров.

- 
1. Скрылева Е.В. Исследование факторов, влияющих на развитие региональных авиаперевозок / Е.В. Скрылева // Инновации и инвестиции. – 2018. – № 9. – С. 236-240.
  2. Стандарт системы добровольной сертификации сервисных услуг на транспорте. «Качество обслуживания и сервиса пассажиров в международных аэропортах РФ».
  3. Повышение качества обслуживания пассажиров и как этому способствуют технологии? – Текст: электронный. – URL: <http://www.ato.ru/content/povyshenie-kachestva-obsluzhivaniya-passazhirov-i-kak-etomu-sposobstvuyut-tehnologii> (дата обращения 1.05.2021).
  4. Приказ Минтранса России от 24.02.2011 N 63 (ред. от 15.09.2020) Об утверждении Методики расчета технической возможности аэропортов и Порядка применения Методики расчета технической возможности аэропортов
  5. Сытых Е.И. управление качеством технологических процессов в аэропортах: Тексты лекций / Университет ГА. С.- Петербург, 2019