

# ОПРЕДЕЛЕНИЕ НАИБОЛЕЕ ОПТИМАЛЬНОГО МЕТОДА ИССЛЕДОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ АВИАПАССАЖИРОВ ОБСЛУЖИВАНИЕМ В АЭРОПОРТУ

*Булгакова Виктория Валерьевна*  
*Студент ВГУЭС г. Владивосток*

## АННОТАЦИЯ

Статья представляет собой анализ основных методов исследования удовлетворенности потребителей и выявление наиболее целесообразного для определения уровня удовлетворенности авиапассажирами обслуживания в аэропорту. На основе проведенного анализа выявлена и обоснована основная методологическая база для исследования в данной сфере. А также предложены примеры анкет для проведения исследования в аэропорту.

**Ключевые слова:** Удовлетворенность, услуга, обслуживание, аэропорт, методы оценки качества услуг, авиапассажир

Исследование удовлетворенности потребителей в постоянно меняющихся в процессе технологического развития условиях, является насущной темой и рассматривается с различных сторон множеством ученых. В постоянно прогрессирующем обществе, обслуживание приобретает большое количество новых методов и принципов. В связи с этим важным условием предоставления качественных услуг является своевременное научное изучение и исследование рынка. Так, исследование в области обслуживания в аэропорту играет важную роль в определении в первую очередь его конкурентоспособности. Оценка удовлетворенности позволяет аэропорту выявить основные направления необходимых преобразований для того, чтобы выстроить с авиапассажиром доверительные отношения и минимизировать отдачу приоритета конкурентам. При данной оценке учитываются все сферы, начиная от бронирования билетов, заканчивая осуществлением досмотра или предоставления удобств для авиапассажиров и сопровождающих их лиц.

Вопрос исследования удовлетворенности авиапассажиром обслуживанием в аэропорту неоднократно поднимался многими учеными и исследуется ими по сей день. Среди основных научных деятелей в этой сфере необходимо выделить В.Н. Волобжецкого, Т.В. Богданову, В.В. Бойцову, Т.М. Гайноченко, Н.Н. Громова, О.Н. Дунаев, П.А. Ефимова, В.В. Кубичека, А.В. Курбатова и других. Ученые исследовали как сферу транспортных услуг в целом, так и аэропортовое обслуживание при помощи имеющейся методологической базы.

Любое исследование предполагает наличие определенных методов. На данный момент методология для определения качества обслуживания обширна и представляет собой целую научную базу, разработанную учеными ранее. Для исследований в области определения удовлетворенности потребителей имеется обширная методологическая база, которую условно

принято делить на три основных категории: характеристические качественные и количественные[1].

Каждая из представленных методик имеет как положительные, так и отрицательные качества и в свою очередь в той или иной степени подходит к различным областям предоставления услуг. Для того, чтобы определить наиболее оптимальную методику для исследования удовлетворенности авиапассажирами обслуживанием в аэропорту, обратимся к рассмотрению каждой из них.

Исследуя методы характеристического вида, необходимо выделить метод SERVQUAL. Метод SERVQUAL основан на выявлении разницы между ожиданиями потребителей и воспринятым качеством. В случае, если показатель положительный, выявляется ориентировочная разница и возможные причины и способы устранения. Представленная методика в основном выступает в качестве базы для следующих, поэтому является с какой-то точки зрения их элементом. Необходимо отметить, что рассмотренный метод в последнее время широко используется в сфере общественного питания. В качестве основы данного метода выступает опросник, составленный по пяти основным направлениям, таким как надежность, материалоёмкость, убежденность, отзывчивость и сочувствие, а также модели расхождения. Необходимо также отметить, что на основе того, что происходит выявление средневзвешенной оценки по приведенным направлениям, этот метод необходимо также отнести к группе количественных. Одним из основных недостатков данного метода является большое количество вопросов при анкетировании, что влечет за собой потерю интереса респондента и его внимательности. Данный метод широко используется при оценке обслуживания в аэропорту, так как является довольно простым и позволяет выявить наиболее уязвимые узкие проблемные области в обслуживании.

Следующим характеристическим методом оценки качества услуг является SERVPERF, и он в свою очередь является схожим с предыдущим, но исключает измерение ожиданий потребителей и основывается только на полученном восприятии. Данный метод не предполагает наличие взаимосвязи между оценкой качества и удовлетворенностью потребителей. Отсюда, можно сделать вывод, что является недостаточно актуальным для исследования удовлетворенности авиапассажирами обслуживанием в аэропорту.

Еще один характеристический метод - это метод QFD (метод программного проектирования), основанный на построении диаграммы в виде так называемого “домика качества” [2],[3]. Он включает в себя исследование на уровне ожидания и восприятия услуг на разных стадиях жизненного цикла. Данный метод, несмотря на свою эффективность, является сложным в использовании при предоставлении респондентам и занимает у них большое

количество времени и требует высокой концентрации, поэтому является не актуальным при измерении качества аэропортовых услуг ввиду своей сложности.

Метод критических случаев относится к качественному типу и заключается в поиске факторов сервисного взаимодействия и оценке удовлетворенности потребителем этой ситуации. В качестве недостатка выделяют длительность сбора информации и его анализа. Так как данный метод затрагивает оценку только с точки зрения произошедших случаев взаимодействия потребителя с поставщиком услуг, то чаще всего для полной оценки уровня обслуживания он применяется в комбинации с каким-либо другим. Данный метод не дает полного впечатления авиапассажира об обслуживании в аэропорту, а затрагивает лишь некоторые случаи взаимодействия клиента с персоналом. Поэтому мало используется в рассматриваемой сфере ввиду своей низкой информативности на счет некоторых показателей качества.

Еще одним качественным методом является метод “тайного покупателя”, который широко используется во многих сферах исследования качества услуг[4]. Данный метод принято применять на регулярной основе в качестве как выявления проблемных зон на долгосрочной перспективе, так и для мотивации персонала. Исследуемый метод является довольно затратным относительно времени и средств и не дает полную картину удовлетворенности авиапассажиров, так как может оценивать только качество предоставляемых услуг [5].

Метод Е.Р. Кедотта и Н. Терджен относится к качественным и представляет собой оценку качества предоставляемых услуг по следующим элементам: критические, нейтральные, приносящие удовлетворение и приносящие разочарование. На основе составленной таблицы респондент оценивает обслуживание по представленным элементам в баллах. Так как исследование заключается в выявлении усредненного значения и средневзвешенной оценки, оно относится и к количественным методам. Данный метод имеет такой недостаток как оценку по независимым показателям и не может предоставлять полную картину взаимосвязанных элементов, ввиду чего эффективен для исследования отдельной обособленной услуги.

Количественный метод INDSERV представляет собой проведение анкетирования по воспринимаемому качеству, а также ранжирование респондентами показателей качества согласно степени важности. Данный метод является довольно объемным в своем использовании, но при этом довольно эффективным. Он нередко частично используется в сочетании с другими методами при исследовании удовлетворенности авиапассажирами обслуживанием в аэропорту.

Необходимо отметить также метод Кано, заключающийся в проведении опроса потребителей посредством оценки характеристик, формирующихся непосредственно в процессе самого опроса. Основными направлениями характеристик по Кано являются привлекательность, обязательность, линейность, безразличие, обратность, спорность. Метод Кано хоть и является довольно информативным для рассматриваемой темы, предъявляет к респонденту наличие большого количества времени и в некоторых случаях требуется повторное проведение опроса.

Таким образом, на основе проведенного исследования выявлено, что наиболее информативным и простым в использовании для исследования удовлетворенности авиапассажиров обслуживания в аэропорту является метод SERVQUAL. Необходимо также отметить, что наряду с ним, целесообразно использовать метод INDSERV для получения более целостной картины и возможности исследовать как весь процесс обслуживания, так и некоторые более узкие направления. Анкетирование можно проводить, например, при использовании трех анкет, выявляя ожидания авиапассажиров, их желаемый уровень обслуживания и уровень восприятия. Также анкета может содержать выбор для авиапассажира наиболее и наименее важной характеристики, то есть ранжирование по степени важности в упрощённом варианте.

Например, первая анкета может представлять собой список критериев, которые респонденту необходимо оценить по 7-ми бальной шкале на основе своих ожиданий по обслуживанию в аэропорту. В качестве критериев можно выделить:

1. Оснащенность современным оборудованием
2. Привлекательность внешнего вида здания и оборудования
3. Опрятность сотрудников
4. Скорость обслуживания
5. Искренний интерес сотрудников в решении проблем авиапассажиров
6. Отсутствие ошибок и неточностей в обслуживании
7. Готовность персонала помочь авиапассажиру
8. Доверие к действиям сотрудников со стороны авиапассажиров
9. Уверенность в безопасности полета
10. Комфорт при обслуживании
11. Наличие достаточного количества информационной оснащенности
12. Вежливость и учтивость сотрудников

Вторая анкету целесообразно представить в виде оценки желаемого уровня оказания услуг по следующим показателям по 100-бальной шкале: комфорт; скорость оказания услуг; наличие необходимой информации в аэропорту; способность персонала осуществлять

обслуживание без ошибок; вежливость и наличие соответствующих знаний сотрудников; внешний вид здания, оборудования и персонала; наличие современного и эффективного оборудования. Далее для авиапассажиров можно предложить про ранжировать представленные характеристики от наиболее важной до наименее важной по их мнению.

Третий блок анкетирования должен представлять собой восприятие авиапассажиров об оказанной услуги и может состоять, например, из направлений, использованных в первом блоке. Так, предоставляется возможность сравнить исследуемые критерии качества.

Таким образом, при комбинировании предложенных методов исследования можно получить мощный инструмент для выявления слабых сторон аэропорта, их устранению и профилактике для обеспечения достойного конкурентного уровня аэропорта.

### **Список литературы**

1 Прокопец Т.Н. Анализ методов оценки качества предоставляемых услуг сервисных предприятий / Т.Н. Прокопец, С.Н. Комарова, В.А. Логвинова // Вестник Академии знаний. – 2020. – №2 (37). – С. 268-273.

2 Артеменко В.С. Проблемы управления качеством услуг на предприятиях сферы обслуживания / В.С. Артеменко, О.В. Ольшанский // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2013. – №2(2). – С. 253-258.

2. Дикань В.В. Методические подходы к оценке качества предоставления услуг / В.В. Дикань, А.И. Гречана // Соціальна економіка – 2018. – №55. – С. 97-106.

3. Розина Т.М. Оценка качества сервиса на основе учета ожиданий клиентов / Т.М. Розина // Социальные явления. – 2016. – № 5. – С. 88-95.

4. Управление качеством: учеб. для вузов / С.Д. Ильенкова [и др.] ; под ред. С.Д. Ильенковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2003. – 334 с.

5. Фадеева Н.В. Методология оценки качества услуг / Н.В. Фадеева // Вестник ТГТУ. – 2012. – Том 18. – № 2. – С.484-492.