На правах рукописи

Солуянов Владимир Константинович

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ АВИАПАССАЖИРОВ В АЭРОПОРТУ

Специальность 08.00.05 -
экономика и управление народным хозяйством
(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – транспорт)

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Москва – 2016

Работа выполнена на кафедре «Управление на транспорте» ФГБОУ ВПО «Государственный университет управления».

Научный руководитель: **Курбатова Анна Владимировна**
доктор экономических наук, профессор кафедры «Управление на транспорте» ФГБОУ ВПО «Государственный университет управления»

Официальные оппоненты: **Соколов Юрий Игоревич**
доктор экономических наук, заведующий кафедрой «Финансы и кредит» ФГБОУ ВПО «Московский государственный университет путей сообщения», академик Российской академии транспорта

Суринов Роман Татевосович
кандидат экономических наук, Генеральный директор ЗАО «АГЕНТ.РУ»

Ведущая организация: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский автомобильно-дорожный государственный технический университет (МАДИ)»

Защита состоится «23» марта 2016 года в _____ часов на заседании диссертационного совета Д 212.049.07 в Государственном университете управления (ГУУ) по адресу: 109542, г. Москва, Рязанский проспект, 99, Зал заседаний Ученого совета.

С диссертацией и авторефератом можно ознакомиться в библиотеке ФГБОУ ВПО «Государственный университет управления». Объявление о защите и автореферат диссертации размещены на сайте ВАК Министерства Образования и науки РФ: http://vak.ed.gov.ru. Полный текст диссертации, автореферат и отзыв научного руководителя размещены на сайте ГУУ: http://www.guu.ru.

Отзывы на автореферат, заверенные печатью, просим направлять по адресу университета.

Автореферат разослан « » _____ 2016 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета Д 212.049.07,
доктор экономических наук, профессор Т.В. Богданова

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Основами государственной политики Российской Федерации в области авиационной деятельности на период до 2020 года определены главные направления развития гражданской авиации (ГА): обеспечение повышения качества выполнения воздушных перевозок, авиационных работ, оказания услуг до международного уровня; законодательное закрепление нормативов качества этих работ и услуг, а также ответственности за их несоблюдение; обеспечение прав потребителей авиационных услуг; повышение авиационной безопасности и безопасности полетов воздушных судов. В решении этих и других задач важное значение имеет сфера аэропортовой деятельности в целом и особенно ее главный сектор – аэропортовое обслуживание пассажиров.

Изучение современного состояния аэропортовой деятельности показало, что количество зарегистрированных аэропортов в России за период 1992-2015 гг. сократилось в 5 раз – с 1302 (1992г.) до 282 (2015г.). Это было обусловлено, прежде всего, падением объемов перевозок в ходе рыночных реформ и моральным износом аэропортовых комплексов. Вместе с тем, почти в 3 раза увеличилось количество международных аэропортов: с 19 аэропортов в 1992 г. до 71 – в 2015 г. Однако по-прежнему основную долю в пассажирообороте занимают аэропорты регионального и местного значения (более 75% в 2015 г.) С начала 2000-х годов наметилась тенденция увеличения объемов перевозок, в связи с чем производится реконструкция старых и строительство новых аэропортов: аэропорт «Раменское» в Московской области, аэропорт «Южный» в Ростовской области, аэропорт «Центральный» в Саратове и другие.

Проведенный автором анализ научных работ по вопросам качества аэропортовых услуг показал, что в области аэропортовой деятельности эти вопросы исследованы и проработаны недостаточно, особенно в части объективной качественной оценки уровня качества аэропортовых услуг. Это и определяет актуальность данной диссертационной работы.

Концептуальной основой диссертационного исследования явились труды отечественных (В.Н. Белобжецкого, Т.В. Богдановой, В.В. Бойцова, Т.М.

Гайноченко, А.К. Гастева, Н.Н. Громова, О.Н. Дунаева, П.А. Ефимова, С.Н. Живайкина, В.В. Кубичека, А.В. Курбатовой, О.Д. Манжуровой, П.В. Метелкина, В.А. Персианова, Д.Ю. Попова, А.В. Рябинина, В.Ю. Савченко-Бельского, Ю.И. Соколова, Е.М. Солосиной, А.А. Степанова, Р.Т. Суринова, Е.М. Тетцоевой, М.П. Улицкого, А.А. Фридлянда и др.) и зарубежных (Э. Деминга, Д. Джурана, Н. Иена, К. Исикавы, Н. Кано, Ф. Кросби, Ф. Миня, Г. Тагути, А. Фейгенбаума, У. Шухарта и др) ученых.

Целью диссертационной работы является разработка методики оценки качества услуг в сфере аэропортовой деятельности, позволяющей давать научно обоснованные рекомендации по повышению конкурентоспособности аэропортов на рынке транспортных услуг при поддержании необходимого уровня эффективности обслуживания пассажиров.

Для достижения поставленной цели в диссертации решены следующие **задачи:**

1) дана характеристика современного состояния аэропортовой деятельности в Российской Федерации и выявлены недостатки в сфере аэропортового обслуживания пассажиров;

2) проведен анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта;

3) рассмотрены основные теоретические подходы к исследованию качества транспортных услуг;

4) обоснована система основных показателей качества услуг в сфере аэропортовой деятельности;

5) разработана методика количественной оценки качества аэропортовых услуг;

6) произведена экспериментальная проверка методики оценки уровня качества услуг аэропорта.

Объектом научного исследования является деятельность аэропортов по обслуживанию пассажиров, а **предметом** - процесс управления качеством обслуживания авиапассажиров, его научно – методические и практические аспекты,

имея в виду пути достижения конкурентных преимуществ аэропорта в условиях современного транспортного рынка.

Методологической основой исследования является системный подход с использованием теории исследования операций, методов статистических сопоставлений, экспертных оценок и экспериментальных расчетов. Автором диссертации были изучены и проанализированы научные труды отечественных и зарубежных авторов в области управления качеством предоставляемых пассажирам услуг на различных видах транспорта.

Информационной базой исследования послужили публикации в научных и отраслевых изданиях, информационно – аналитические материалы Минтранса России, Федерального агентства воздушного транспорта - Росавиации, данные годовых отчетов о деятельности аэропортов. В процессе исследования автором использовались также законодательные и нормативные акты Российской Федерации, включая отраслевые нормативные документы, инструктивные, статистические и аналитические материалы.

Научная новизна исследования состоит в обосновании и разработке научно-методического подхода к оценке качества услуг в сфере аэропортовой деятельности, учитывающего интересы потребителей транспортных услуг и региональные особенности аэропортов.

В результате диссертационного исследования получены следующие основные результаты, содержащие элементы научной новизны:

1. Проведены анализ и обобщение научных подходов, принципов и понятий в области управления качеством транспортных услуг, содержащихся в работах отечественных и зарубежных исследователей, позволившие выявить наиболее актуальные научные и практические задачи в сфере обслуживания пассажиров в аэропортах Российской Федерации.

2. Предложено авторское определение понятия «качество аэропортовых услуг», предполагающее учет стандартов по предоставлению качественного сервиса, потребностей клиентов, а также факторов внешней среды (политических, экономических, социальных и.т.д.).

3. Проведена систематизация основных недостатков в деятельности российских аэропортов по обслуживанию пассажиров и определены причинно-следственные связи между ними.

4. Разработана методика количественной оценки качества услуг в сфере аэропортовой деятельности, дающая возможность определять «узкие места» в обслуживании пассажиров и повышать спрос на авиаперевозки через систему маркетинга и аэропортового менеджмента.

Научная специальность, которой соответствует диссертация.

Указанная область исследования соответствует п. 1.4.82 «Оценка качества транспортного обслуживания экономики и населения страны» и п. 1.4.92 «Организация управления на транспорте» паспорта специальностей научных работников (специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – транспорт)).

Практическая значимость результатов диссертационного исследования определяется возможностью их использования как инструмента для управления качеством услуг аэропортов. Положения, содержащиеся в работе, могут быть использованы аэропортами для повышения их конкурентного потенциала и достижения экономической устойчивости в сфере услуг, предоставляемых пассажирам.

Апробация работы. Выводы и результаты диссертационной работы были доложены автором на международных и всероссийских научных конференциях и научных семинарах в Московском государственном техническом университете гражданской авиации (МГТУ ГА), Государственном университете управления (ГУУ), Евразийском открытом институте в 2012 – 2015 годах.

Публикации. По теме диссертационной работы опубликовано 9 научных статей общим объемом 2,8 п.л., в том числе лично авторских - 2,4 п.л., включая 4 статьи в изданиях, рекомендованных ВАК, общим объемом 1,5 п.л., в том числе авторских – 1,25 п.л.

Содержание и объем диссертации. Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений. Общий объём диссертации – 153 страницы, включая 17 таблиц, 20 рисунков и список литературы из 111 наименований.

СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Введение……..4
Глава I. Характеристика современного состояния аэропортовой деятельности в Российской Федерации……11
1.1. Содержание и особенности деятельности аэропортов в Российской Федерации……..11
1.2. Роль и место аэропорта Шереметьево в Московском авиационном узле…….25
1.3. Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта (на примере аэропорта Шереметьево)……...33
1.4. Государственное регулирование в авиатранспортной отрасли…….42
Выводы по главе I……...47
Глава II. Научно-методические основы оценки качества в сфере аэропортовых услуг ……..……49
2.1. Опыт зарубежных и российских ученых в исследовании качества услуг…...49
2.2. Основные методы оценки качества услуг……..……..64
2.3. Отечественный и мировой опыт управления качеством услуг аэропорта……78
Выводы по главе II……..88
Глава III. Предлагаемый научно-методический подход к оценке качества аэропортовых услуг……..89
3.1. Инструменты оценки качества аэропортовых услуг по обслуживанию пассажиров……...89
3.2. Практическая апробация модели и методики оценки качества услуг в аэропортах Московского авиационного узла……...103
3.3. Определение достоверности оценки показателей качества аэропортовых услуг……..116
Выводы по главе III……..120
Заключение ……..121
Список литературы……..123
Приложения……..136

II. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИИ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Результаты анализа и обобщения научных подходов, принципов и понятий в области управления качеством транспортных услуг, содержащихся в

работах отечественных и зарубежных исследователей, позволившие выявить наиболее актуальные научные и практические задачи в сфере обслуживания пассажиров в аэропортах Российской Федерации.

Как показало исследование, первые попытки оценки уровня качества были предприняты в 20-х годах прошлого века, когда для контроля и оценки качества стали эффективно применяться статистические методы. В 1924 г. У. Шухарт предложил использование контрольных карт, представляющих собой визуальный инструмент в виде графика изменения параметров выборки при статистическом контроле качества. Работа У. Шухарта была продолжена Э. Демингом – американским ученым, статистиком и консультантом по управлению качеством.

Существенный вклад в развитие теории управления качеством внес А. Фейгенбаум – американский специалист по контролю качества, который в начале 1950-х годов впервые ввел в научный оборот новый термин - Total Quality Management (TQM) ("всеобщее качество"), касающийся широкого круга понятий: организация, ответственность руководства, планирование. TQM определяется как способ управления людьми и - процессами с целью полного удовлетворения потребностей клиента.

В таблице 1 в сводном виде представлены результаты сопоставительного анализа определений термина «качество», предложенных зарубежными исследователями.

Таблица 1.

Сопоставительный анализ определений термина «качество»

Автор	**Определение (термин)**	**Требования или практическое применение**
Уолтер Шухарт (1891 - 1967)	Качество – добротность, совершенство товара, представляющий собой абсолютный, признаваемый всеми признак бескомпромиссного соответствия стандартам.	Контрольная карта – графический инструмент, отражающий состояние того или иного процесса в конкретной точке и изменение этого процесса для обеспечения статистического контроля качества. Цель контрольных карт - поиск изменений в статистических данных и предоставление критериев для выявления отсутствия статистической управляемости процесса.

Эдвард Деминг (1900 - 1993)	Качество – удовлетворение потребностей клиентов не только с целью соотношения их ожиданиям, а также прогнозирования направлений их будущих изменений.	«14 принципов качества». Причины низкого качества и производительности вызваны, как правило, работой самой системы, а не работников предприятия. Акцент на: • сборе информации при отклонении от стандартов; • уменьшении этих отклонений; • поиске, анализе и устранении причин отклонений.
Джозеф Джуран (1904 - 2008)	Качество – соответствие назначению, то есть способность услуги или продукта выполнять свои функции.	«Спираль качества» — модель определения главных стадий постоянно совершенствующихся работ по управлению качества. Спираль качества включает в себя связь этапов жизненного цикла изделия с постоянным стремлением к его совершенствованию при постоянном изменении потребностей человека.
Каору Исикава (1915-1989)	Управление качеством – разработка, проектирование, производство и обслуживание продукции, являющейся более полезной и полностью соответствующей требованиям потребителя.	Причинно-следственная диаграмма Исикавы («рыбья кость Исикавы») — метод основан на нахождении причинно-следственных взаимосвязей между факторами качества, то есть причин изменчивости качества и установлении взаимосвязей этих причин, а также их последствиями для предупреждения или устранения их действия.
Арманд Фейгенбаум (1922-2014)	Качество – полное соответствие заявленных характеристик продукции/услуги, включающих в себя разработку, производство, обслуживание и использование продукции с неизменяемыми характеристиками.	Концепция TQM, представляющая собой всеобъемлющее управление качеством на всех стадиях производства товаров и охватывающая все ступени управленческой иерархии предприятия.
Генити Тагути (1924-2012)	Качество – потери, ощущаемые потребителями в связи с несвоевременной поставкой, а также непродуктивным применением продукции.	Концепция функции потери качества. Для наименьших потерь, как со стороны компании, так и со стороны потребителей необходимо на стадии проектирования определить целевые значения уровня качества продукции и в процессе производства стремиться к их достижению.
Филипп Кросби (1926 -2001)	Качество – соответствие требованиям, то есть соответствие определенным стандартам, например техническим или технологическим.	14 принципов Ф. Кросби по обеспечению качества. - достижение качества за счет предупреждения, а не оценки; - цена несоответствия – измеритель качества; - единственный допустимый качественный стандарт – отсутствие дефектов.

Большой вклад в развитие и формирование подходов к управлению качеством внесли российские ученые. Коллективом Центрального Института Труда под руководством А. Гастева (1921г.) была разработана концепция трудовых установок. Основная задача, по А. Гастеву, состояла в развитии в каждом работнике потребности в постоянном совершенствовании организации труда. Большое внимание вопросами управления качеством уделял Госстандарт СССР. В период 1963 -1984 гг. это ведомство возглавлял В.В. Бойцов. Он был одним из инициаторов разработки стандартов ИСО 9000.

Важной вехой становления российской школы управления качеством явилось теоретическое обобщение способов количественной оценки качества различных объектов – формирование научной дисциплины квалиметрии. В формирование этой дисциплины весомый вклад внесли Г.Г. Азгальдов, А.В. Гличев, З.Н. Крапивенский, Ю.П. Кураченко, Д.М. Шпекторов, В.П. Панов, М.В. Федоров и другие ученые и специалисты - практики.

В советской России значительное развитие получили экономико-статистические методы управления качеством (труды В.И. Сиськова, А.М. Длина, А.Я. Боярского, Я.И. Лукомского, Я.Б. Шора и др.). Ученые этого направления считали, что невозможно оценивать качество по одному комплексному показателю, не раскрыв характер взаимосвязей между различными факторами, его определяющими.

Наконец, следует отметить такое направление, сформировавшееся в российской школе качества, как экономическая теория качества. Существенный вклад в развитие этого направления внесли ученые Д.С. Львов, Л.А. Долгих, И.А. Березанский, В.И. Седов, Ю.А. Зыков, Н.П. Макаркин, Ю.В. Богатин, Л.Б. Сульповар, М.Е. Ломазов. Основными вопросами, разработкой которых занимались ученые этого направления, были исследования качества как экономической категории с определением экономической эффективности повышения качества.

Как показало исследование, само содержание термина «качество» с течением времени менялось. Отсутствие соответствующей базы для оценки и определения уровня качества создало объективные предпосылки для разработки стандартов

Международной организацией по стандартизации семейства ИСО 9000. Разработка таких стандартов была необходима, прежде всего, для того, чтобы предприятия могли создавать эффективные системы по управлению, контролю и улучшению качества своей продукции. В России на базе стандартов по качеству были разработаны ряд национальных стандартов: ГОСТ Р ИСО 19011-2003; ГОСТ Р ИСО 9001-2008; ГОСТ Р ИСО 9000-2008; ГОСТ Р ИСО 9004-2010 и др.

Для выявления недостаточно изученных вопросов оценки качества услуг в сфере транспорта автором был проведен анализ диссертационных работ В.Н. Белобжецкого, П.А. Ефимова, С.Н. Живайкина, В.В. Кубичека, О.Д. Манжуровой, Д.Ю. Попова, А.В. Рябинина, Е.М. Солосиной, Н. Иена, Ф. Миня и др.

Проведенный в диссертации анализ показал: вопросы оценки и управления качеством являлись объектом многих научных разработок, однако в области аэропортовой деятельности эти вопросы проработаны недостаточно. Нет единой системы показателей качества и единой методики количественной оценки уровня качества обслуживания пассажиров в аэропортах.

2. Авторское определение понятия «качество аэропортовых услуг», предполагающее учет стандартов по предоставлению качественного сервиса, потребностей клиентов, а также факторов внешней среды.

Как показало исследование, и сегодня сохраняется существование различных трактовок термина «качество», данных еще основоположниками теории управления качеством (см. табл. 1). Появились и новые, современные определения, характеризующие это понятие. Например, качество – это:

- одна из основных логических категорий, являющаяся определением предмета по характеризующим его, внутренне присущим ему признакам, что делает предмет таким, каков он есть (в философии);

- совокупность свойств и признаков, определяющих соответствие образцу, пригодность к чему-либо (о лицах и вещах);

- степень ценности, пригодности, соответствия тому, каким следует быть (о вещах);

- совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других и придающих ему определенность**;**

- совокупность объективно присущих продукции свойств и характеристик, уровень или вариант которых формируется при создании продукции с целью удовлетворения существующих потребностей;

- совокупность свойств (в т. ч. мера полезности) услуг, обусловливающих их способность удовлетворять определенные общественные и личные потребности.

Проведенное исследование позволяет сделать вывод, что при усилении конкуренции на воздушном транспорте качество предоставляемых услуг является одним из главных условий конкурентоспособности предприятий гражданской авиации. Согласно данным Международного совета аэропортов (ACI) основными формами конкуренции в сфере аэропортовой деятельности являются:

- конкуренция за привлечение новых клиентов: авиакомпаний, пассажиров, арендаторов, грузоперевозчиков;
- конкуренция аэропортов с пересекающимися зонами охвата;
- конкуренция за роль хаба и транзитные транспортные потоки между хабами;
- конкуренция аэропортов, расположенных в одном мегаполисе;
- конкуренция между терминалами;
- конкуренция за право обеспечить наземное обслуживание (хэндлинг) авиакомпаний.

Исследованием выявлено большое разнообразие услуг, оказываемых аэропортами для самых разных категорий потребителей. Основная деятельность аэропорта связана с отправкой пассажиров, грузов и почты. Для пассажиров в аэропортах оказывают следующие виды услуг: информационные услуги (визуальное информирование, голосовое информирование клиентов); транспортные услуги (доставка багажа, пассажиров и. др.); наземные услуги (гостиница, комнаты отдыха, медпункты, паркинг, аренда машин, беспошлинная торговля и. др.);

консультационные услуги; интернет-услуги; услуги для пассажиров с ограниченными возможностями и другие.

Как показал анализ, в настоящее время одной из актуальных задач для производителей авиатранспортных услуг является оценка и повышение уровня качества обслуживания пассажиров. В связи с этим возникает необходимость в более строгом определении этого понятия применительно к аэропортовой деятельности в целом. Автор определяет термин *«качество аэропортовых услуг»* как способность (возможность) аэропорта предоставлять общественно-значимые услуги различным группам потребителей в строгом соответствии со стандартами качества, с учетом интересов потребителей и факторов внешней среды.

3. Выявление основных недостатков в деятельности российских аэропортов по обслуживанию пассажиров, раскрытие причин, порождающих эти недостатки, и их генезис.

При решении этой задачи автор опирался на материалы по обследованию российских аэропортов. В 2013 г. агентство «АвиаПорт» провело первое в России исследование, посвященное комплексной оценке качества услуг, предоставляемых пассажирам в аэропортах страны. Была проанализирована деятельность 22-х российских аэропортов из различных регионов с учетом величины пассажиропотока (не менее 0,5 млн. пасс./год), а также реализации масштабных инвестиционных проектов развития инфраструктуры в городах Сочи (проведение зимних Олимпийских игр в 2014 году), Казань (проведение летней Универсиады 2013 года), Владивосток (проведение саммита азиатско-тихоокеанского экономического сотрудничества в 2012 году).

Одна из основных задач исследования состояла в выявлении главных недостатков в деятельности российских аэропортов, расположенных в различных регионах (Поволжье, Сибирь, Дальний Восток, Урал и др.), с применением метода «тайного пассажира».

Как показало исследование, основными «узкими местами» в деятельности региональных российских аэропортов, вызывающими неудовлетворенность пассажиров, являются: низкая пропускная способность терминалов; длительное

время прохождения пунктов контроля; отсутствие необходимой инфраструктуры – телетрапов, стоек саморегистрации, ленточных транспортеров. На основании этих данных и анализа зарубежного опыта, проведенного в диссертационной работе, автором предложена систематизация недостатков в деятельности региональных российских аэропортов с установлением причинно-следственных связей между ними (рис.1).

В результате проведенных исследований было установлено, что обеспечение необходимого уровня качества обслуживания авиапассажиров должно осуществляться с учетом принятых регламентов, а также общественно-значимых услуг, выявленных на основании анализа потребностей пассажиров при учете факторов внешней среды. Регламентация качества обслуживания пассажиров в аэропортах России предполагает соблюдение требований международных стандартов качества, а также использование положительного опыта ведущих аэропортов мира. В России ведущими аэропортами по качеству обслуживания пассажиров являются аэропорты Московского авиационного узла (МАУ) - Шереметьево, Домодедово и Внуково. В результате проведенного исследования выявлены проблемные вопросы региональных российских аэропортов, решение которых должно повысить качество обслуживания пассажиров. По мнению автора, эта задача должна решаться с ориентацией на систему «Центр-Регионы», которая предполагает использование опыта ведущих (центральных) российских аэропортов с учетом региональной специфики каждого конкретного аэропорта.

4. Разработанная автором процедура (модель) количественной оценки качества услуг в сфере аэропортовой деятельности, базирующаяся на комплексном подходе с выявлением: а) «узких мест» в обслуживании пассажиров; б) интересов пассажиров и требований к качеству аэропортового сервиса; в) возможности руководителей в повышении качества обслуживания по методу «затраты - эффективность».

При разработке инструментария оценки качества услуг по обслуживанию пассажиров в аэропорту автор берет за основу опыт ОАО «Международный аэропорт «Шереметьево». Этот аэропорт был по итогам 2013 года, согласно данным

известной программы ASQ (Airport Service Quality) Международного Совета Аэропортов (ACI), признан лучшим в Европе по качеству обслуживания пассажиров.

По мнению автора, оценка уровня качества услуг в аэропорту должна осуществляться поэтапно. На **первом этапе** следует определиться с категорией потребителей этих услуг. По результатам проведенных исследований было установлено, что деятельность ОАО «Международный аэропорт «Шереметьево» по предоставлению услуг ориентирована на четыре основные категории клиентов: пассажиры, арендаторы, авиакомпании и грузоперевозчики. Основной категорией потребителей в аэропорту являются пассажиры, в связи с чем в диссертационной работе основной акцент делается именно на эту категорию клиентов.

Поскольку в аэропорту кроме пассажиров присутствуют и другие категории потребителей услуг, то **на втором этапе** следует определить набор частных (единичных) показателей качества работы аэропорта, то есть выявить услуги, которые предоставляет аэропорт для каждой категории потребителей.

На **третьем этапе** основная задача сводится к формированию комплексных показателей качества работы аэропорта. Для этого частные показатели объединяются в определенные группы, образующие систему. Под системой следует понимать множество элементов (M), между которыми существуют связи (R) с присущими им свойствами (P). Множество элементов, их связи и свойства образуют систему (S), которую можно представить как:

$$S = \langle M, R, P \rangle \quad (1)$$

Систему показателей качества работы аэропорта в соответствии с системным подходом к оценке уровня качества услуг можно представить как:

$$S_n = \langle M_n, R_n, P_n \rangle, \quad (2)$$

где S_n - система показателей для оценки качества работы аэропорта с точки зрения пассажиров;

M_n - множество показателей, характеризующих качество работы аэропорта;

R_n - множество связей, существующих между показателями M_n;

Рис. 1. – Систематизация недостатков в деятельности региональных российских аэропортов

P_n - множество свойств, которыми обладают показатели M_n и связи R_n.

Системный подход к оценке уровня качества работы аэропорта позволяет выявить множество показателей (М), которые и будут отражать качество обслуживания основных потребителей аэропортовых услуг (пассажиров). Модель формирования системы показателей для оценки качества работы аэропорта с точки зрения пассажиров представлена на рис.2.

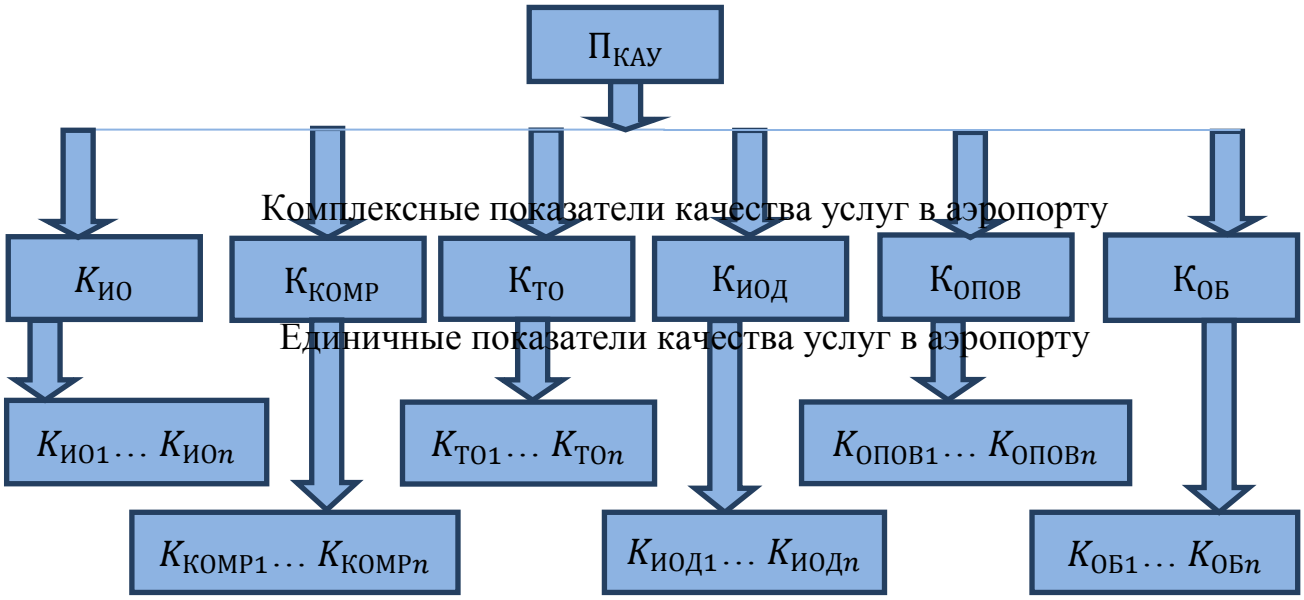

Рис. 2. – Модель формирования системы показателей для оценки качества работы аэропорта

Интегральный показатель качества аэропортовых услуг, таким образом, зависит от большого количества факторов:

$$П_{КАУ} = f(К_{ИО}, К_{КОМР}, К_{ТО}, К_{ИОД}, К_{ОПОВ}, К_{ОБ}), \quad (3)$$

где $П_{КАУ}$ - интегральный показатель **качества аэропортовых услуг** с точки зрения основных потребителей (пассажиров);

$К_{ИО}$ - комплексный показатель **информационного обеспечения** аэропорта, зависящий от множества единичных показателей ($К_{ИО1} \dots К_{ИОn}$);

$К_{КОМР}$ - комплексный показатель **комфорта в комнатах отдыха и комнатах матери и ребенка**, зависящий от множества единичных показателей ($К_{КОМР1} \dots К_{КОМРn}$);

$К_{ТО}$ - комплексный показатель **транспортной обеспеченности** аэропорта, зависящий от множества единичных показателей ($К_{ТО1}$…$К_{ТОn}$);

$К_{ИОД}$ - комплексный показатель **интернет-обеспеченности и доступности аэропорта**, зависящий от множества единичных показателей ($К_{ИОД1}$…$К_{ИОДn}$);

$К_{ОПОВ}$ - комплексный показатель **качества услуг по обслуживанию пассажиров с ограниченными возможностями,** зависящий от множества единичных показателей ($К_{ОПОВ1}$…$К_{ОПОВn}$);

$К_{ОБ}$ - комплексный показатель качества услуг по **обслуживанию багажа** в аэропорту, зависящий от множества единичных показателей ($К_{ОБ1}$…$К_{ОБn}$).

На **четвертом этапе** разрабатывается анкета-опросник для выбранной категории потребителей. В диссертации показано, что для оказания услуг высокого качества следует ориентироваться не только на накопленный опыт других аэропортов, но и на ожидания и нужды самих потребителей (в данном случае пассажиров) в зависимости от специфики регионов России. Это и будет означать создание преимуществ перед конкурентами.

Пятый этап - непосредственное проведение самого опроса.

На **шестом этапе** формируется таблица ответов респондентов (ее фрагмент приведен в табл.2). Анализ полученных данных позволяет оценить уровень предоставления услуг в аэропорту для выбранной категории потребителей (пассажиров).

На **седьмом этапе** осуществляется количественная оценка качества обслуживания, а именно расчет интегрального показателя качества работы аэропорта.

В теории исследования операций и моделирования производственных процессов существуют различные приемы, с помощью которых можно произвести расчет обобщенного (интегрального) показателя для оценки уровня качества (модели пересечения, объединения, комбинации эффектов), в которых должно выполняться условие:

$$0 \leq K \leq 1, \qquad (4)$$

где K - единичные (или комплексные) показатели качества работы.

Модель пересечения эффектов:

$$\text{П}_{\text{КАУ}} = \prod_{i=1}^{m} K_i, \tag{5}$$

где $\text{П}_{\text{КАУ}}$ - обобщенный показатель;

K_i - комплексные показатели, отражающие влияние различных факторов;

m - число факторов.

Модель объединения эффектов:

$$\text{П}_{\text{КАУ}} = \sum_{i=1}^{m} a_i K_i, \tag{6}$$

где a_i - весовой коэффициент показателя K_i, причем

$$\sum_{i=1}^{m} a_i = 1; \tag{7}$$

Модель комбинации эффектов:

$$\text{П}_{\text{КАУ}} = \prod_{i=1}^{m_1} K_i \sum_{j=1}^{m-m_1} a_j K_j, \tag{8}$$

где m - общее число комплексных показателей;

m_1 - число комплексных показателей K_i, учитываемых моделью пересечения эффектов;

$(m - m_1)$ - число комплексных показателей K_j, учитываемых моделью объединения эффектов.

Поскольку комплексные показатели отражают различные аспекты качества с точки зрения пассажиров, интегральный показатель определяется с использованием модели **объединения эффектов:**

$$\text{П}_{\text{КАУ}} = \left(a_1 K_{\text{ИО}} + a_2 \text{К}_{\text{КОМР}} + a_3 \text{К}_{\text{ТО}} + a_4 K_{\text{ИОД}} + a_5 \text{К}_{\text{ОПОВ}} + a_6 \text{К}_{\text{ОБ}} \right) \tag{9}$$

Единичные показатели качества аэропортовых услуг с точки зрения пассажиров формируются на основе ответов респондентов по результатам обработки анкет-опросников.

На **восьмом этапе** определяются направления развития аэропорта в целях улучшения качества предоставления услуг.

Таким образом, методика оценки качества услуг деятельности аэропорта с точки зрения пассажиров выглядит следующим образом:

- Выбор категории потребителей.
- Определение набора единичных показателей качества работы аэропорта для выбранной категории потребителей.
- Формирование комплексных показателей качества работы аэропорта.
- Разработка анкеты-опросника для конкретной категории потребителей.
- Проведение опроса.
- Формирование и анализ таблицы данных ответов респондентов.
- Расчет интегрального показателя качества работы аэропорта.
- Определение направлений развития аэропорта в целях улучшения качества его работы.

Для проверки работоспособности предлагаемой методики оценки качества обслуживания был проведен опрос авиапассажиров в терминалах основных аэропортов Московского авиационного узла (МАУ) – Шереметьево, Домодедово и Внуково.

В каждом из аэропортов были опрошены по 200 человек по разработанной автором анкете-опроснику. Анкета-опросник включала 12 вопросов. После опроса респондентов был проведен анализ полученных данных, и по результатам полученных ответов сформирована таблица, фрагмент которой приведен ниже (см. табл. 2).

В графической форме данные об ответах респондентов представлены на рис. 3. В связи с тем, что в результате анализа данных и з анкет-опросников информация по шести выявленным показателям качества оказалась ничтожно мала (это

Таблица 2.

Данные ответов респондентов

Вопросы	**Шереметьево**	**Домодедово**	**Внуково**
1. Оцените по 5-ти балльной шкале информационное обслуживание в аэропорту.			
а) Расписание рейсов	190 чел. – 5 баллов	175 чел. – 5 баллов	162 чел. – 5 баллов
	7 чел. – 4 балла	17 чел. – 4 балла	24 чел. – 4 балла
	3 чел. – 3 балла	8 чел. – 3 балла	14 чел. – 3 балла
б) Указатели общественного транспорта	177 чел. – 5 баллов	172 чел. – 5 баллов	148 чел. – 5 баллов
	23 чел. – 4 балла	19 чел. – 4 балла	39 чел. – 4 балла
	0 чел. – 3 балла	9 чел. – 3 балла	13 чел. – 3 балла
в) Визуальное и голосовое информирование о выполнении рейсов	184 чел. – 5 баллов	180 чел. – 5 баллов	164 чел. – 5 баллов
	12 чел. – 4 балла	10 чел. – 4 балла	22 чел. – 4 балла
	4 чел. – 3 балла	10 чел. – 3 балла	14 чел. – 3 балла
г) Визуальное и голосовое информирование о проведении технологических процедур по обслуживанию пассажиров	166 чел. – 5 баллов	173 чел. – 5 баллов	142 чел. – 5 баллов
	25 чел. – 4 балла	15 чел. – 4 балла	30 чел. – 4 балла
	9 чел. – 3 балла	12 чел. – 3 балла	28 чел. – 3 балла
Как, на Ваш взгляд, можно улучшить информационное обеспечение аэропорта?			
- более точное и корректное расписание рейсов на табло в онлайн-режиме	10 чел.	17 чел.	29 чел.
- больше указателей о движении общественного транспорта	9 чел.	15 чел.	23 чел.
- своевременное голосовое информирование о статусе рейсов и проведении процедур по обслуживанию пассажиров	5 чел.	25 чел.	32 чел.
2. Пользовались ли Вы комнатами отдыха и комнатой матери и ребенка в аэропорту?			
	Да – 122 чел. Нет – 78 чел.	Да – 128 чел. Нет – 72 чел.	Да – 84 чел. Нет – 116 чел.
Если да, то как, на Ваш взгляд ,можно улучшить комфорт пребывания в комнатах?			
- ограничения по количеству потребителей услуг в комнатах	15 чел.	37 чел.	20 чел.
- увеличение площадей комнат в зависимости от потока клиентов	7 чел.	19 чел.	13 чел.

показатели оказания консультационных услуг; дополнительных услуг; услуг по аренде автомобилей и бронированию гостиниц; онлайн-услуг; SMS-услуг; услуг пунктов контроля), в расчет были включены только те показатели, по которым

удалось получить наиболее полные данные (показатели информационного обеспечения аэропорта; комфорта в комнатах отдыха и комнатах матери и ребенка; транспортной обеспеченности аэропорта; интернет-обеспеченности и доступности аэропорта; качества услуг по обслуживанию пассажиров с ограниченными возможностями в аэропорту; качества услуг по обслуживанию багажа в аэропорту).

По результатам анализа данных из анкеты-опросника была произведена количественная оценка качества услуг. Сначала были рассчитаны весовые коэффициенты, отражающие долю каждого комплексного показателя в общем объеме выборки, причем в расчет были включены ответы только тех респондентов, которые когда-либо пользовались оцениваемыми услугами. Затем были определены комплексные показатели качества работы аэропорта, причем в расчете были учтены ответы респондентов, которые либо не пользовались вообще оцениваемыми услугами, либо не были удовлетворены.

Расчет комплексных показателей позволил на следующем этапе определить интегральные показатели качества услуг по каждому из аэропортов.

Анализ полученных данных свидетельствует о том, что аэропорт Шереметьево ($П_{КАУ} = 0{,}924$) подтверждает свой высокий уровень качества предоставления услуг, опережая своих главных конкурентов. Полученные данные позволили установить ряд показателей, на которые следует обратить внимание менеджменту аэропортов Домодедово ($П_{КАУ} = 0{,}875$) и Внуково ($П_{КАУ} = 0{,}805$) для повышения качества обслуживания пассажиров.

Установлено, что аэропорт Домодедово уступает аэропорту Шереметьево по двум выявленным ключевым показателям, а именно по показателю комфорта пребывания в комнатах отдыха и комнатах матери и ребенка, а также по показателю интернет-обеспеченности и доступности аэропорта.

Аэропорт Внуково по качеству обслуживания пассажиров оказался на третьем месте, отставая и от Шереметьево и от Домодедово по четырем выявленным ключевым показателям (информационному обеспечению аэропорта, комфорта пребывания в комнатах отдыха и комнатах матери и ребенка, интернет-обеспеченности и доступности аэропорта, качеству услуг по обслуживанию багажа).

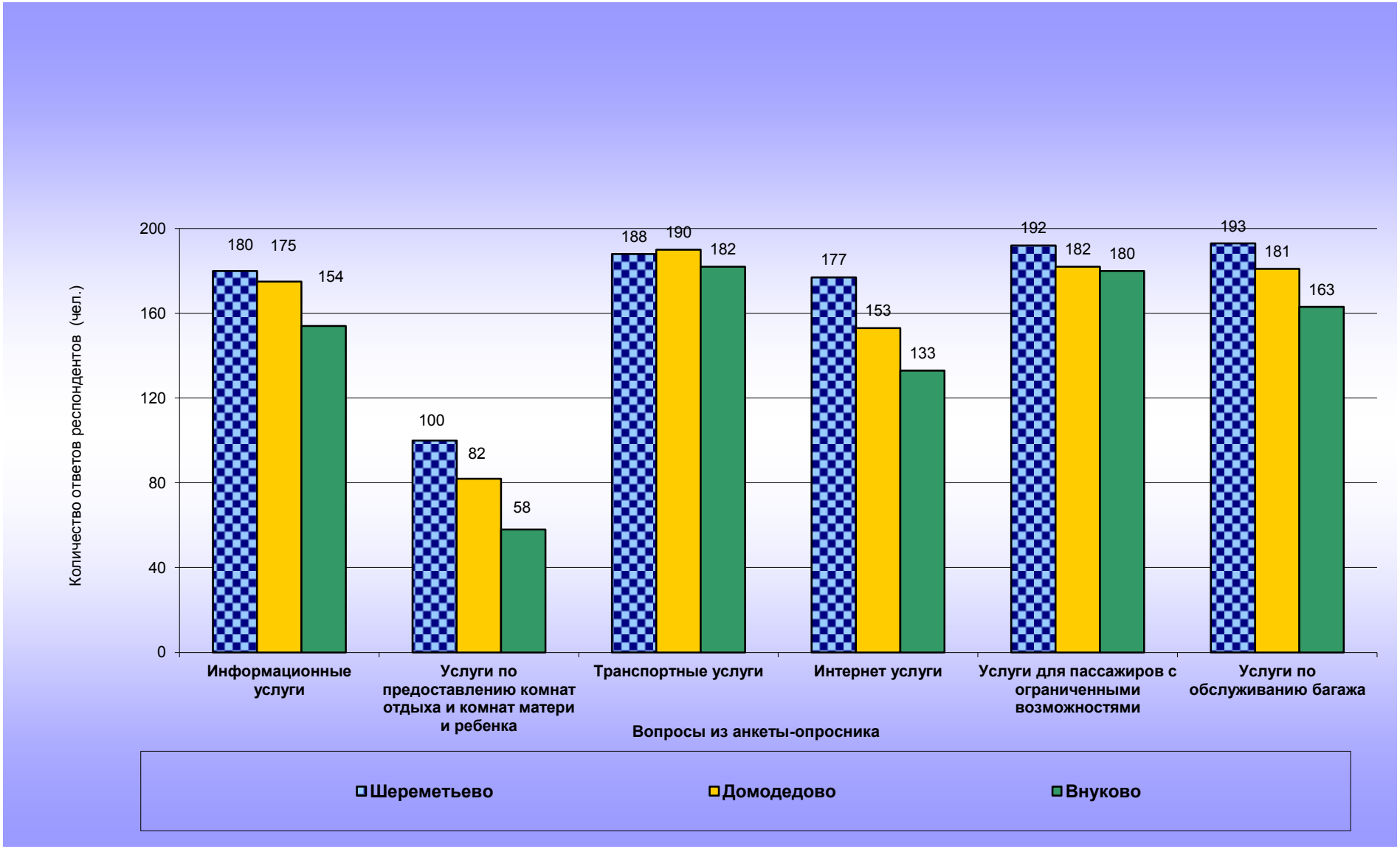

Рис. 3. – Анализ данных ответов респондентов по результатам обработки анкеты-опросника

Полученные данные должны служить для руководства аэропортов ориентиром, на какие стороны аэропортового сервиса следует обратить внимание.

Верификация полученных результатов производилась с использованием инструментария векторной алгебры. В качестве вектора, характеризующего целевое (эталонное) состояние аэропортовой деятельности по обслуживанию пассажиров был принят вектор максимальных значений частных (комплексных) показателей качества аэропортовых услуг:

$$\bar{\Omega} = (a_1, \dots, a_6) \tag{10}$$

Вектор, характеризующий фактический уровень качества аэропортовой деятельности, определялся взвешенными показателями качества аэропортовых услуг:

$$\bar{S} = (a_1 K_1, \dots a_6 K_6) \tag{11}$$

Для каждого аэропорта были определены значения интегральных показателей качества по формуле:

$$\Pi_{\text{КАУ}} = \frac{|\bar{S}|}{|\bar{\Omega}|} \cos(\bar{S} \wedge \bar{\Omega}), \tag{12}$$

где $\frac{|\bar{S}|}{|\bar{\Omega}|}$ - отношение длин векторов по модулю;

$\cos(\bar{S} \wedge \bar{\Omega})$ - косинус угла между векторами.

Результаты расчетов подтвердили сделанные ранее выводы о качестве пассажирского сервиса в каждом из аэропортов Московского авиационного узла.

III. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенный в диссертации анализ и систематизация основных научных подходов, принципов и понятий в области управления качеством транспортных услуг, содержащихся в работах отечественных и зарубежных авторов, позволил выявить проблемные вопросы и актуальные практические задачи в деятельности российских аэропортов, определить основные недостатки, снижающие уровень пассажирского сервиса: низкая пропускная способность терминалов; длительное

время прохождения пассажирами пунктов контроля; отсутствие необходимой инфраструктуры; слабый контроль на входных группах; отсутствие информации об общественном транспорте.

В аэропортовой деятельности не используются в полной мере возможности экономически эффективного сочетания государственного регулирования с действием рыночных механизмов. Государственное регулирование авиации является необходимым условием успешного функционирования всех участников авиатранспортного процесса. Деятельность авиации неразрывно связана с обеспечением национальной безопасности, безопасности полетов, авиационной безопасности. Разработка и соблюдение регламентов в гражданской авиации требует участия государства и оказывает большое влияние на показатели качества аэропортовых услуг.

Анализ аэропортовой деятельности Московского авиационного узла показал, что качество пассажирского сервиса в аэропортах тесно связано с деятельностью базовой авиакомпании «Аэрофлот – российские авиалинии». Аналогичная ситуация наблюдается и в других регионах страны. Поэтому обслуживание пассажиров в аэропортах должно рассматриваться как составная часть деятельности аэропортового комплекса в целом. Такой подход и реализован автором диссертации в разработанной им методике количественной оценки качества обслуживания пассажиров.

Потребовалось уточнить и само понятие «качество аэропортовых услуг». Как показало исследование, стандарты семейства ИСО 9000 перенести на авиатранспортную отрасль, включая аэропорты, без существенной переработки невозможно.

Исследование в то же время показало, что введение единого регламента обслуживания пассажиров и оценки качества аэропортового сервиса в российских аэропортах возможно при соблюдении требований международных стандартов качества, использовании опыта ведущих аэропортов мира. В России ведущими по качеству обслуживания пассажиров являются аэропорты МАУ (Шереметьево,

Домодедово и Внуково). Поэтому рассмотрению деятельности этих аэропортов в диссертации уделено особое внимание.

Анализ факторов, влияющих на эффективность работы аэропортов (на примере аэропорта Шереметьево), позволил выявить основные из них, установить сильные и слабые стороны деятельности аэропорта, возможности для повышения качества аэропортового сервиса. Установлено, что стратегически важным условием устойчивого развития аэропорта является расширение дополнительных услуги модернизация терминальных комплексов в связи с увеличением пассажирооборота и постоянно растущими потребностями клиентов аэропорта.

Что касается самой поэтапной процедуры количественной оценки качества аэропортового обслуживания пассажиров, то в ее основу можно закладывать метод Н. Кано, достаточно подробно рассмотренный в диссертации. При использовании этого метода необходим регулярный сбор информации непосредственно от потребителей аэропортовых услуг.

Принятие менеджментом аэропорта управленческих решений по повышению и поддержанию уровня качества обслуживания пассажиров должно осуществляться с учетом нормативов (эталонов), то есть законодательно закрепленных стандартов качества, а также общественно-значимых услуг, выявленных на основании анализа потребностей пассажиров при учете факторов внешней среды, в том числе региональных особенностей.

Предложенные в диссертации инструменты количественной оценки качества обслуживания пассажиров могут быть использованы применительно не только к пассажирскому сервису, но также к авиакомпаниям, арендаторам и другим клиентам аэропорта. Это потребует разработки соответствующих анкет-опросников и проведения опросов клиентов данной категории, а также определения набора частных и комплексных показателей качества и их весовых коэффициентов для последующего расчета интегрального показателя.

Основная задача менеджмента любого аэропорта состоит в полном и своевременном удовлетворении потребностей клиентуры и качественном оказании услуг. Результаты диссертационного исследования, таким образом, позволяют

руководству аэропорта принимать обоснованные решения для повышения качества обслуживания клиентов и конкурентоспособности аэропорта.

IV. ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Статьи, опубликованные в рекомендованных ВАК изданиях

1. Солуянов, В.К. Государственное регулирование как инструмент обеспечения качества услуг в авиатранспортной отрасли / В.К. Солуянов // Научный вестник Московского государственного технического университета гражданской авиации. – 2014. – № 202. – С. 111-114. – 0,36 п.л.

2. Солуянов, В.К. Методика оценки качества услуг деятельности аэропорта / В.К. Солуянов, А.А. Фридлянд // Путеводитель предпринимателя. Научно-практический сборник трудов. – 2014. – № 24. – С. 411-422. – 0,25 п.л./0,25 п.л.

3. Солуянов, В.К. Механизм оценки качества услуг как инструмент повышения эффективности аэропортовой деятельности / В.К. Солуянов // Ученые записки Российской Академии предпринимательства. – 2014. – № 40. – С. 271-279. – 0,46 п.л.

4. Солуянов, В.К. Оценка достоверности показателей качества работы аэропорта / В.К. Солуянов // Экономика и предпринимательство. – 2015. – № 2. – С. 547-549. – 0,18 п.л.

Статьи, опубликованные в прочих научных издания

5. Солуянов, В.К. Взаимосвязь теоретических аспектов развития и практического использования принципов качества услуг / В.К. Солуянов // Межвузовский сборник научных работ аспирантов и молодых ученых «Наука, техника, человек». – 2012. – № 4. – С. 136-140. – 0,33 п.л.

6. Солуянов, В.К. Механизм управления качеством услуг аэропорта / В.К. Солуянов // Исследование влияния отраслевой специфики на систему и процессы менеджмента организации : Сборник статей по материалам научной студенческой конференции «Исследование влияния отраслевой специфики на систему и процессы менеджмента организации» / Под ред. д-р экон. наук, проф. Л.С. Зеленцовой, канд.

экон. наук, доц. В.Б. Воронцова. – М. : Издательский дом ГУУ, 2015. – С. 339 – 344. – 0,45 п.л.

7. Солуянов, В.К. Механизм управления качеством услуг аэропорта / В.К. Солуянов // Реформы в России и проблемы управления – 2015. Материалы 30-й Всероссийской научной конференции. ; Государственный университет управления – М. : Издательский дом ГУУ, 2015. – С. 172 – 174. – 0,16 п.л.

8. Солуянов, В.К. Оценка качества услуг аэропорта по обслуживанию авиапассажиров / В.К. Солуянов, А.В. Курбатова // Вестник транспорта. Научно-практический и информационно-аналитический журнал. – 2015. – № 7. – С. 2-4. – 0,15 п.л./0,15 п.л.

9. Солуянов, В.К. Проблемы применения серии стандартов ISO 9000 на российских авиапредприятиях / В.К. Солуянов // Международная научно – техническая конференция «Гражданская авиация на современном этапе развития науки, техники и общества». 24 апреля 2013 года. Москва. Тезисы докладов. – М. : Московский государственный технический университет гражданской авиации, 2013. – С. 216. – 0,064 п.л.