



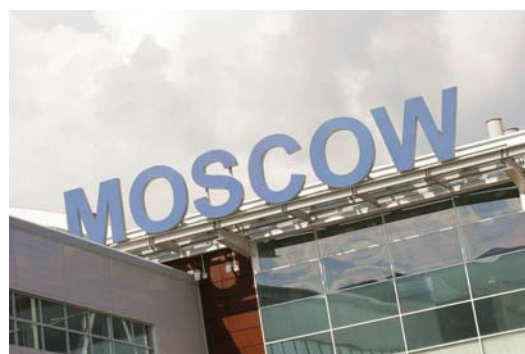
Автор статьи:
Грейдин Михаил Ефимович
Директор по производственному
комплексу ОАО «Аэропорт «Внуково»



Автор статьи:
Беседин Борис Васильевич
Консультант по управлению
аэропортами,
кандидат технических наук.
ОАО «Аэропорт «Внуково»

Аэропорт "Внуково": новые подходы к повышению качества наземного обслуживания авиапассажиров

Аэропорт "Внуково" в настоящее время - на подъеме своего развития. Качественно это уже другой аэропорт - не тот, которым он был еще год назад. Что же изменилось в его деятельности?



Прежде всего, он последовательно и уверенно начал выходить на международный авиатранспортный рынок, готов принимать и обслуживать воздушные суда и пассажиров любых авиакомпаний мира.

Меняется мышление персонала аэропорта и сами подходы к решению проблем качества наземного обслуживания пассажиров, экипажей воздушных судов

авиакомпаний, их представительств, технологий и управления аэропортовой деятельностью. Для персонала аэропорта эти вопросы становятся задачами особого значения.

Обеспечить функционирование аэропорта на полную его мощность, сохраняя при этом высокий уровень качества обслуживания пассажиров и авиакомпаний, является сложной, многокомпонентной задачей производства аэропортовых услуг.



За последнее десятилетие мир аэропортов значительно изменился и продолжает преобразоваться быстрыми темпами.

Известно, что аэропорты России и стран СНГ в период плановой экономики не имели традиций высокого качества наземного обслуживания пассажиров.

Проходя этапы освоения рыночной экономики, в период 1995 – 1998 г.г., основным направлением деятельности аэропортов и авиакомпаний являлось внедрение мероприятий, обеспечивавших их конкурентоспособность на внутрироссийском авиатранспортном рынке. На эти цели затрачивалось основное внимание и ресурсы.

Самостоятельные и плановые исследования потребительских качеств сферы обслуживания пассажиров в аэропортах России начали проводиться и привлекать к себе внимание относительно недавно. Пришли в движение пласты предложений по совершенствованию качества обслуживания пассажиров в аэровокзальных комплексах аэропортов, ранее не использовавшиеся многие годы.

В августе 2004 г. в аэропорту "Внуково", в аэровокзале внутрироссийских авиалиний приступили к выполнению комплексного обследования состояния качества обслуживания пассажиров и разработке мероприятий по его систематическому повышению.

Ставилась задача по специально разработанной методике исследовать существующие системы обеспечения качества обслуживания пассажиров, клиентуры и обработки багажа, и их соответствие требованиям международных стандартов. Определялась эффективность сложившейся системы управления качеством обслуживания пассажиров, клиентуры и обработки багажа.

Состояние качества обслуживания изучалось по всем функциям аэровокзального комплекса и его обязанностям перед пассажирами, лицами провожающими, встречающими пассажиров и пользующимися конкретным перечнем услуг аэровокзального комплекса.

Система обеспечения обслуживания пассажиров, клиентуры, обработки багажа включает в себя комплекс организационных, технологически сопряженных процессов и ресурсов, функционирование которых происходит в ограниченном пространстве и времени и обеспечивает заданный уровень качества.

Исследование реально действующих технологических процессов, состояния производственной среды аэропортового комплекса, с которой пассажир устанавливает визуальный контакт, прибывая в аэропорт перед вылетом (или по прилету), а затем находится в ней и обслуживается системой, дополнялось материалами изучения мнения пассажиров о качестве их обслуживания в аэропорту "Внуково". Это позволило получить количественную оценку каждого фактора, характеризующего состояние системы качества обслуживания пассажиров.



Всего данное исследование претензий пассажиров к качеству обслуживания в аэропорту "Внуково" выявило 19 характеристик качества: от состояния

организации питания до наличия и удобства маршрутов автобусов на привокзальной площади аэропорта. Впервые исследованию состояния качества обслуживания пассажиров и клиентуры в аэропорту был придан системный характер, позволивший принять комплекс практических мер, обеспечивающих его повышение, а во многих случаях и кардинальное изменение его сути, исходя из потребностей и пожеланий пассажиров.

В данное время завершается подготовка к проведению исследования состояния системы качества обслуживания пассажиров и получению ее качественных оценок после внедрения мероприятий, обеспечивающих рост качества обслуживания пассажиров и клиентуры.



В организации и технологии наземного обслуживания пассажиров все должно быть удобно для пассажиров, уютно, рационально и доброжелательно, язык общения с пассажирами должен быть основан исключительно на заинтересованности обслуживающего персонала в высоком качестве обслуживания и заботе о пассажире. Для этого необходимо, прежде всего, увеличивать базу и нормы ответственности обслуживающего персонала, наращивать уровень его квалификации.

При определении и разработке комплексной системы обеспечения качества обслуживания пассажиров, необходимо планирование и внедрение в производство мероприятий, исключающих возможность появления каких-либо локальных сбойных ситуаций в процессе обслуживания пассажиров во время регистрации на рейсы, выдачи им багажа, предоставления справочной информации, получения пассажирами услуг камеры хранения багажа и т. д.

Очереди в аэровокзалах аэропортов - один из распространенных недостатков, доставляющих неудобства пассажирам и увеличивающих их время пребывания в

системе обслуживания. Они всегда являются свидетельством плохой организации обслуживания пассажиров.

Задача сокращения продолжительности времени производственного цикла обслуживания пассажиров, а значит и времени пребывания пассажиров в состоянии охвата технологическим процессом обслуживания, является важнейшим условием повышения качества наземного обслуживания пассажиров.

В этом случае пассажир, как объект обслуживания, затрачивая минимальное время на прохождение всех последовательных операций, технологически необходимых для посадки в воздушное судно, т. е. «на вылет» или для высадки из воздушного судна, «на прилет» и прибытия в аэровокзал, пребывает в диапазоне максимального свободного времени, которое может быть потрачено для себя.

Сокращение длительности производственного цикла обслуживания пассажиров затрагивает необходимость сокращения длительности производственного цикла технического и коммерческого обслуживания воздушных судов, что делает эту задачу более сложной и комплексной, требующей проведения отдельного исследования.

И все же существуют основные факторы, изначально определяющие и формирующие состояние системы качества обслуживания пассажиров в любом аэровокзале. Это, в частности, состояние информационной системы аэровокзала. Оно в первую очередь



определяет возможности аэровокзала и аэропорта в обеспечении заданного качества обслуживания пассажиров и клиентуры.

Информационная система является составной частью производства и технологии выполняемых работ, фундаментом организации аэропортовой деятельности, в том числе обслуживания пассажиров. Известно, что новейшие системы

автоматизированного управления ресурсами и пропускной способностью аэропорта базируются на информационных технологиях.

Наличие в аэровокзале информационной системы, учитывающей всё, происходящее в производственном цикле обслуживания пассажиров и клиентуры, непрерывно обеспечивает персонал и пассажиров необходимой визуальной информацией, определяет ритмичность и последовательность их действий.

Отладке системы информации, высокой степени надежности ее функционирования, доступности и простоте визуального восприятия информации в помещениях аэровокзалов должно уделяться особое внимание.



Большое значение имеет и ресурсное обеспечение подразделений, выполняющих контрольные формальности в аэропорту - процедуры и операции авиационной безопасности и другие виды контроля.

Все технологические линии, обслуживающие пассажиров, должны работать в конвейерном режиме, то есть во всем необходим расчет, должен присутствовать резерв, чтобы любой сбой в системе мог быть немедленно компенсирован и неощутим для пассажиров.

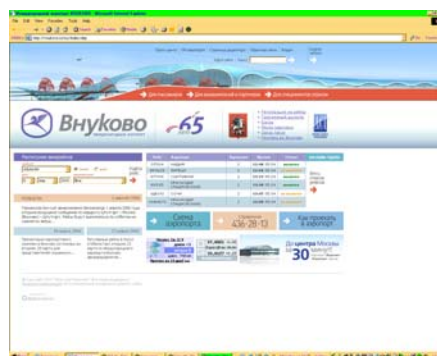
Предлагая пассажирам определенную географию полетов, неизбежно приходится гарантировать и обеспечивать заданный уровень качества их наземного обслуживания, на который пассажиры вправе рассчитывать и претендовать.

Как известно, основной поток иностранных туристов, следующих в города России, проходит через аэропорты Москвы. Их первое знакомство с состоянием качества наземного обслуживания пассажиров в аэропортах России происходит, прежде всего, именно в московских аэропортах, и его восприятие и ощущение является определяющим для их действий в дальнейшем.

Имеющий место отток пассажиров на более дешевые виды наземного транспорта, является не только следствием тарифной политики, но и свидетельством того, что на этих видах транспорта в последние годы значительно повысилось качество обслуживания пассажиров, в том числе в вокзалах.

Разумеется, при этом не ставится целью вернуть авиационный транспорт России в сферу массового, каким он уже был во времена плановой экономики, а интегрировать его аэропортовую составляющую, в первую очередь, по признаку качества и наземного обслуживания пассажиров и клиентуры в сеть лучших мировых аэропортов.

Важное значение в маркетинге услуг аэропортового комплекса "Внуково" отводится специально созданному корпоративному сайту аэропорта "Внуково" www.vnukovo.ru, который уже демонстрирует уровень качества наземного обслуживания пассажиров и клиентуры,



производства и оказания услуг по техническому и коммерческому обслуживанию воздушных судов, их экипажей и авиакомпаний в целом. Также новый Интернет-сайт аэропорта предоставляет пассажирам необходимую информацию о времени и вариантах проезда в аэропорт "Внуково", тарифах на отдельные услуги наземного обслуживания, частоту движения воздушных судов, информацию о рейсах в реальном времени и т. д.

Многое стало делаться для того, чтобы не допустить отказа со стороны пассажира от того, чтобы и в дальнейшем пользоваться услугами авиакомпании, перевозкой которой он хоть однажды воспользовался.



Планируется организация комплекса мер по информированию пассажиров о достоинствах и преимуществах авиакомпаний, выполняющих свои рейсы в аэропорт "Внуково", предоставлению пассажирам всей информации, касающейся их рейсов и услуг.

Отмечается укрепление производственно-правовой базы наземного обслуживания пассажиров. Правовые возможности пассажиров стали более обширными и доступными.

Никогда прежде не наблюдались такие сдвиги и перемены в технологии и организации наземного обслуживания пассажиров аэропортового комплекса "Внуково". Это начало упорной и последовательной работы по освоению и внедрению высоких технологий наземного обслуживания пассажиров, применяемых ведущими аэропортами мира.