

Е. Д. Молчанова¹, Л. А. Исмаилова¹

¹ Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск, Российская Федерация

АНАЛИЗ СТРУКТУРЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА АЭРОПОРТОВЫХ УСЛУГ

Аннотация. Рассмотрена структура показателей качества аэропортовой деятельности Международного Аэропорта Иркутска, проведено её сравнение с группами показателей качества, предложенными Международным Советом Аэропортов. Проведен анализ структуры показателей качества и структуры стратегических показателей.

Ключевые слова: аэропортовые услуги, качество, конкурентоспособность, структура показателей качества.

L. A. Ismailova¹, E. D. Molchanova¹.

¹ Irkutsk State University of Railways

ANALYSIS OF THE STRUCTURE OF QUALITY INDICATORS OF AIRPORT SERVICES

Abstract. The structure of the quality indicators of the airport activities of the International Airport of Irkutsk is considered, its comparison with the groups of quality indicators proposed by the International Council of Airports is carried out. The analysis of the structure of quality indicators and the structure of strategic indicators.

Keywords: airport services, quality, competitiveness, structure of quality indicators.

Введение

В России всегда существовали определенные стандарты предоставления аэропортовых услуг, однако переход на смешанную экономическую систему и формирование нового правительства требуют трансформацию этих стандартов. Эксплуатация современных аэропортов направлена на две важные цели: повышение конкурентоспособности и ориентация на пассажиров. Эти цели добавляют особенную ценность понятию «качество» [1]. Высокое качество обслуживания пассажиров и посетителей, авиакомпаний, предоставление развитой инфраструктуры, которая привлекает новых арендополучателей и авиакомпаний, – это всё гарантия долгосрочного партнёрства, преимущество над конкурентами и экономический успех.

Качество – это основной компонент в системе управления аэропортом, который значительно влияет на экономическое развитие организации, степень удовлетворенности пассажиров и посетителей, производительность, привлечение новых клиентов, снижение рисков. Поэтому в аэропорту должна существовать структура показателей качества и их нормирование. Необходимо построить систему так, чтобы качество аэропортовых услуг было измеряемым параметром для возможности выявления потерь и для разработки плана корректирующих мероприятий.

Аэропорт – это большой стратегический объект, и в настоящее время в России существуют стандарты, которые содержат номенклатуру показателей только для двух видов деятельности, которая осуществляется в аэропорту – это пассажирские перевозки и предоставление бортового питания. Проблема в том, что не существует единой структуры показателей качества, которая бы охватывала всю аэропортовую деятельность.

В авиационной отрасли существует Международный Совет Аэропортов. Совет является коллективным органом международных организаций и ведомств в сфере гражданских авиаперевозок, например таких как ИАТА, ИКАО, ИККА. Он отражает интересы авиаузлов, компаний-перевозчиков, партнеров и пассажиров. Выпускает руководства и стандарты по регулированию аэропортовой деятельности, ежегодно проводит статистические исследования и отчеты, составляет рейтинг аэропортов и создает площадки для обучения. Основная цель организации – бенчмаркинг аэропортов.

В 2012 году Международный Совет Аэропортов выпустил руководство по номенклатуре показателей качества аэропорта. Совет предлагает всю аэропортовую деятельность делить на шесть групп: ключевые показатели; показатели безопасности и охраны; показатели качества обслуживания; показатели эффективности; финансовые показатели; экологические показатели. Международный Совет Аэропортов разработал эту систему на основе современных требований и правил, по его мнению эта система наиболее точно характеризует деятельность аэропортов. Рассмотрим подробнее описание групп показателей [2,3].

Ключевые показатели - это основные показатели, которые характеризуют деятельность аэропорта и его успех. В обществе достаточно актуальным является обсуждение формирования структуры показателей качества для представителей услуг в сфере транспорта [4]/ Так улучшение каждого из этих показателей влияет на все остальные группы показателей, например: увеличился объем пассажирских перевозок, следовательно увеличился аэропортовый доход за счет пассажирских сборов, сборов за посадку, сборов за парковку.

Показатели охраны и безопасности - это главные обязанности аэропортов, поэтому эти показатели должны классифицироваться в отдельной группе.

Показатели качества обслуживания в предложенной структуре отражают не только удовлетворенность потребителей, но и качество управления аэропортом и динамику его развития. В нынешних условиях конкурентной среды у аэропортов должно быть высокое качество и скорость обслуживания, и эти показатели должны нормироваться.

Показатели эффективности в первую очередь отражают производительность аэропорта и эксплуатационные расходы.

Финансовые показатели включают в себя аэропортовые сборы, финансовую устойчивость и доходы от неавиационной деятельности.

Экологические показатели - это не только показатели потребления коммунальных услуг и топлива, но и показатели вреда, которые аэропортовая деятельность наносит окружающей среде. Эта сильная и развивающаяся область для аэропорт, которые стремятся минимизировать воздействие на окружающую среду.

Проведем сравнение структур показателей качества АО “Международный Аэропорт Иркутск” и Международного Совета Аэропортов. Анализ сравнения структур приведен в таблице 1.

Таблица 1 - Сравнение структур показателей качества

Структура показателей качества аэропортовой деятельности	
Международный Совет Аэропортов	АО “Международный Аэропорт Иркутск”
1. Ключевые показатели	
Пассажиры	
Груз/Почта	
Авиационные перевозки	
Регулярные направления	
	ВВЛ/МВЛ
2. Показатели безопасности и охраны	
Аварии на ВПП	
ВПП	

Травмы работников	
Травмы пассажиров	Антитеррористическая защищенность
	Информационное сопровождение грузов и пассажиров
3. Показатели качества обслуживания	
Задержка рейсов	
Производительность в час	Функциональность аэровокзалов
Задержка такси	Динамика поступления жалоб
Удовлетворенность клиентов	Информационная обеспеченность
Время доставки багажа	Деятельность работников
Время прохождения контроля	Деятельность подрядчиков
Время регистрации	
4. Показатели эффективности	
Кол-во пассажиров на 1 работника	Выплата дивидендов
Кол-во перевозок на 1 работника	Рентабельность
Общая стоимость обслуживания 1 пассажира	Рост производительности труда на 1 работника
Эксплуатационные расходы	Пассажиропоток
Стоимость передвижения	Затраты на 1 рубль продаж
Операционные расходы	Регулярность полетов
	Обеспечение безопасности полетов
	NetDebt/EBITDA
5. Финансовые показатели	
Авиационные доходы на 1 пассажира	Чистая прибыль
Неавиационные доходы	Выручка
Неавиационно-эксплуатационные доходы	
NetDebt/EBITDA	Прибыль до налогообложения
	Валюта баланса
	Коэффициент текущей ликвидности
	Коэффициент автономии

	Чистые активы
6. Экологические показатели	
Углеродный след	Объем потребления тепловой энергии
Переработка отходов	Объем потребления горячей воды
Возобновляемая энергия	Объем потребления электроэнергии
Коммунальные услуги на 1 кв.м терминала	Объем потребления угля
Расход воды на 1 пассажира	Объем потребления автобензина
Процент сокращения отходов	Объем потребления дизельного топлива

Исходя из этой таблицы, можно сделать вывод, что многие группы показателей качества сильно отличаются. В ключевые показатели качества аэропорт Иркутска включает количество международных и внутренних воздушных линий. Это важный показатель для регионального аэропорта, поскольку это показывает его возможности и перспективы. А в показателях охраны и безопасности международный аэропорт учитывает информационное сопровождение пассажиров и груза, а также антитеррористическую защищенность. В нашей стране чаще всего теракты происходят на транспорте, поэтому выделять этот элемент как отдельный показатель имеет смысл.

Показатели качества обслуживания имеют достаточный уровень различий. Совет Аэропортов предлагает делать акцент на показатели, которые влияют на удовлетворенность клиента и на производительность, а в аэропорту Иркутска качество обслуживания оценивается с точки зрения возможностей зала и его комфортности. Мнение потребителей оценивается не достаточно системно, систематически оценивается только динамика поступления жалоб. Также в таблице виден совершенно разный подход к финансовым показателям и показателям эффективности. В этих группах Международный Совет выделяет несколько ключевых показателей, но аэропорт Иркутска берет во внимание практически все возможные показатели в этих областях. Последняя группа - это экологические показатели, и Международный Совет Аэропортов разработал эти показатели для аэропортов, которые расположены в городах, где активно используется переработка отходов и работает возобновляемая энергетика. Все эти показатели направлены на уменьшение вреда окружающей среде. Экологические показатели аэропорта Иркутска носят совершенно другой характер, в них учитываются коммунальные услуги и потребление топливных продуктов без показателей влияния на экологию.

В 2012 году в АО «Международный Аэропорт Иркутска» была разработана стратегия развития с 2013 до 2022 года. В ней были выделены четыре целевые группы: финансы; клиенты; внутренние бизнес-процессы; обучение и развитие персонала. Показатели первых трёх групп полностью отражаются в структуре показателей качества. Последняя группа «Обучение и развитие персонала» включает в себя следующие показатели: развитие информационных технологий; повышение квалификации сотрудников; обеспечение удовлетворения персонала. Ни один из этих показателей не входит в структуру показателей качества, а значит, никак не нормируется. Отсутствие вышеуказанных показателей может привести к снижению клиентоориентированности, как показатель монополистического предприятия.

Заключение

Подводя итог, следует отметить, что структура показателей качества - это важнейший инструмент в эффективном управлении аэропортом. Этот инструмент помогает выделить предприятию ключевые показатели, оценить масштаб и эффективность предприятия, проследить динамику развития, увидеть особенности технологических процессов и проблемные зоны. В процессе формирования структуры показателей во внимание должны браться не

только существующие нормируемые показатели, от которых зависит качество деятельности, но и стратегические показатели. Чтобы стратегия могла быть реализована в полной мере, требуется нормирование поставленных задач, механизм их осуществления и оценки, и включение их как отдельная группа в структуру показателей качества.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015// Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. 2015. С.4
2. ИКАО // Руководство по экономике аэропортов. 2013. С. 60-88
- 3/ АСИ // Руководство по измерению эксплуатационного качества аэропорта. 2012. с. 4-17
4. Иванова С. В. Разработка системы организации грузоперевозок для предприятий железнодорожного транспорта / С. В. Иванова, Е. Д. Молчанова // Современные технологии. Системный анализ. Моделирование. – 2020. – Т. 65 № 1. – С. 112–119. – DOI: 10.26731/1813-9108.2020.1(65).112-119

REFERENCES

1. GOST R ISO 9000-2015 // Quality Management System. Fundamentals and vocabulary. 2015. P.4
2. ICAO // Airport Economics Manual. 2013. pp. 60-88
3. ACI // Guide to Airport Performance Measures. 2012. pp 4-17
4. Ivanova S. V. Development of cargo transportation organization system for railway transport enterprises / S. V. Ivanova, E. D. Molchanova // Modern technology. System analysis. Modeling. - 2020. - Vol. 65 No. 1. - P. 112-119. - DOI: 10.26731/1813-9108.2020.1(65).112-119

Информация об авторах

Исмаилова Лала Алсафа кызы, студент, специальность «Управление качеством в транспортно-технологических системах», Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск, e-mail: lala.ismailova.27@gmail.com

Молчанова Елена Дмитриевна, к. т. н., доцент, заведующий кафедрой «Управление качеством и инженерная графика», Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск, e-mail: mlchnv@irgups.ru

Authors

Ismailova Lala Alsafa kyzy, student, specialty “Quality management in transport and technological systems”, Irkutsk State University of Railways, Irkutsk city, e-mail: lala.ismailova.27@gmail.com.

Molchanova Elena Dmitrievna Ph.D., Associate Professor, Head of the Department of Quality Management and Engineering Graphics, Irkutsk State University of Railways, Irkutsk city, e-mail: mlchnv@irgups.ru

Для цитирования

Исмаилова Л. А., Молчанова Е. Д. Анализ структуры показателей качества аэропортовых услуг [Электронный ресурс] / Л. А. Исмаилова, Е. Д. Молчанова // Молодая наука Сибири: электрон. науч. журн. – 2020. – № 3(9). – Режим доступа: <http://mnv.irgups.ru/toma/39-2020>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ. (дата обращения: 11.10.2020).

For citation

Ismailova L. A., Molchanova E. D. Analiz struktury pokazateley kachestva aeroportovykh uslug [Analysis of the structure of quality indicators of airport services] *Molodaya nauka Sibiri: elektronnyj nauchnyj zhurnal* [Young science of Siberia: electronic scientific journal], 2020, no. 3. [Accessed 11/10/20]