

*Кириллова Ксения Вячеславовна  
студентка 4 курса бакалавриата,  
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса,  
Россия, г. Владивосток  
e-mail: ksenuy99@icloud.com*

## **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ РОССИЙСКОГО И ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА ОБСЛУЖИВАНИЯ АВИАПАССАЖИРОВ**

***Аннотация:** В статье проводится сравнительный анализ российского и зарубежного опыта организации обслуживания авиапассажиров на основе сбора информации с помощью анкетирования. А также подведены итоги и выбран самый лучший аэропорт по организации обслуживания согласно собранной информации.*

**Ключевые слова:** анализ обслуживания в аэропортах, организация обслуживания, Российский и зарубежный опыт организации обслуживания авиапассажиров, обслуживание авиапассажиров в России, обслуживание авиапассажиров за рубежом, аэропорт Тегель, аэропорт Шереметьево, аэропорт Ататюрк, система обслуживания в аэропорту.

*Kirillova Ksenia Vyacheslavovna  
4th year bachelor student  
Vladivostok State University of Economics and Service,  
Russia, Vladivostok*

## **COMPARATIVE ANALYSIS OF RUSSIAN AND FOREIGN EXPERIENCE IN SERVICING AIR PASSENGERS**

***Abstract:** The article provides a comparative analysis of Russian and foreign experience in organizing air passenger services based on collecting information using a questionnaire. And also the results were summed up and the best airport for the organization of services was selected according to the collected information.*

**Key words:** airport service analysis, service organization, Russian and foreign experience in organizing air passenger service, servicing air passengers in Russia, servicing air passengers abroad, Tegel airport, Sheremetyevo airport, Ataturk airport, airport service system.

На сегодняшний день, роль аэропортового обслуживания признается одним из нескольких атрибутов, способствующих повышению привлекательности аэропорта (другие включают маршруты, расписание, местоположение и цены), и его важность высоко ценится для создания общей

клиентоориентированности и конкурентного преимущества в аэропортовой отрасли.

Необходимость изучения характера обслуживания аэропортов и его компонентов очевидна в соответствующей транспортной и маркетинговой литературе и считается актуальной для органов управления аэропортами для более эффективного распределения ресурсов и организации их инвестиционных стратегий. Однако сама природа аэропортовых услуг, где взаимодействуют многие культуры и национальности, еще больше усложняет измерение удовлетворенности пассажиров в аэропортах, поскольку клиенты из разных стран происхождения по-разному оценивают одну и ту же услугу, которое они получают [3].

Целью работы является: сравнительный анализ российского и зарубежного опыта организации обслуживания авиапассажиров. Методической основой исследования явились методы экспертных оценок, сравнительного анализа, статистических сопоставлений и теории исследования операций. В процессе проведенного исследования мной использовались законодательные и нормативные акты Российской Федерации, включая отраслевые нормативные документы и инструкции, инструктивные, статистические и аналитические материалы в области услуг и обслуживания.

Информационной базой исследования послужили публикации в научных и отраслевых изданиях, информационно – аналитические материалы Минтранса России, Федерального агентства воздушного транспорта - Росавиации, статистические данные годовых отчетов деятельности ОАО «Международный Аэропорт «Шереметьево».

В настоящее время проблемам повышения уровня продукции и услуг посвящено большое количество научных исследований как российских, так и зарубежных авторов: О. П. Глудкина, В. В. Ефимова, Ш. Ш. Магомедова, В. П. Мельникова, Е. Н. Михеевой, В. Ю. Огвоздина, С. В. Пономарева, Х. К. Рамперсада, А. В. Тебекина, Д. Д. Флеминга. Однако необходимо отметить, что в данных работах рассматриваются общие методы и подходы к оценке уровня

услуг, а степень проработки проблемы в сфере аэропортового обслуживания - крайне низкая [2].

Во всех аэропортах мира действует единая система обслуживания пассажиров. Различия заключаются только в разнообразии дополнительных услуг.

Для того чтобы сравнить качество обслуживания пассажиров в аэропортах, я выделила главные критерии:

1. Пассажиропоток,
2. Время регистрации пассажира,
3. Неавиационные услуги,
4. Информационное обеспечение.

Наглядное сравнение, выше перечисленных критериев качественного обслуживания пассажиров аэропортов представлены в таблице 1.

Таблица 1. Сравнение критериев качества обслуживания пассажиров в аэропортах

Критерии	Аэропорт	Шереметьево	Берлин Тегель	Ататюрк
<b>1.Пассажиропоток,</b>		45 млн.	22 млн.	61,3 млн.
<b>2. Время регистрации пассажира,</b>		быстрое	быстрое	среднее
<b>3.Неавиационные услуги,</b>		Храм, часовня, музей истории аэропорта, бесплатная сеть Wi-Fi, места для зарядки мобильных устройств, камеры хранения, упаковка багажа, багажные тележки. Для удобства пассажиров, в	Бесплатная сеть Wi-Fi, Смотровая площадка, места для зарядки мобильных устройств, камеры хранения, упаковка багажа, багажные тележки. Для удобства пассажиров, в аэропорту имеются многочисленные	залами повышенного комфорта, отелем, кафе-барами, рестораном, магазинами дьюти-фри, отделениями банков и банкоматами, пунктами обмена валют,

	аэропорту имеются многочисленные магазины, Duty Free, рестораны, бары и кафе, бизнес- и VIP-залы, отделения банков, туристические агентства, салоны красоты, службы аренды автомобилей, парковки, гостиницы, услуги почты, заказ такси.	магазины, Duty Free, рестораны, бары и кафе, бизнес- и VIP-залы, отделения банков, туристические агентства, салоны красоты, службы аренды автомобилей, парковки, гостиницы, услуги почты, заказ такси.	камерами хранения багажа, аптеками, бесплатным Wi-Fi, игровые площадки, мечеть, Художественная галерея, парковкой.
<b>4. Информационное обеспечение.</b>	Информационные и предупредительные надписи на русском и английском языках, знаки и указатели размещены по всюду, дополнительная информация узнается у сотрудников.	знаки, информационные и предупредительные надписи, в том числе на английском языке, значки и указатели размещены повсюду и хорошо заметны. Дополнительную информацию можно получить у сотрудников аэропорта и в специальных пунктах информации.	Информационные киоски, знаки.

Высокого качества услуг в аэропортах можно достичь как при анализе опыта других аэропортов, так и выявлении нужд пассажиров в зависимости от специфики страны.

Таким образом, российский и зарубежный опыт обслуживания имеют различия по таким критериям: пассажиропоток, время регистрации, разнообразие неавиационных услуг и информационному обеспечению.

Анализ сравнения обслуживания в российских и зарубежных аэропортах, а именно аэропорты: Шереметьево, Тегель и Ататюрк показал, что по уровню обслуживания первое место занимает аэропорт Шереметьево. В этом аэропорту очень хорошо развиты по 4-м выявленным ключевым показателям: показатель информационного обеспечения аэропорта, показатель комфорта пребывания в комнатах отдыха и комнатах матери и ребенка, показатель интернет-обеспеченности и доступности аэропорта, показатель качества услуг по обслуживанию багажа. На втором месте аэропорт Берлин Тегель, а на третьем Ататюрк.

Полученные данные должны служить сигналом для руководства аэропортов конкурентов о том, что следует продолжать работу по поддержанию на высоком уровне выявленных ключевых показателей и работать, в первую очередь, над предоставлением тех услуг, качество которых в настоящее время находится не на должном уровне.

Аэропорты также использовать рейтинге компании Skytrax аэропорта как средство оценки эффективности их деятельности с точки зрения пассажира. Собирая мнения большого числа авиапутешественников, использующих различные критерии обслуживания, ASQ и Skytrax позволяют аэропортам лучше понять критерии аэропортового обслуживания, которые авиапутешественники воспринимают как значимые для них.

Мое исследование подтверждается результатами глобальной программы ACI «Качество обслуживания аэропортов» (ASQ) на 2018 год, согласно которой Международный аэропорт Шереметьево был признан лучшим обслуживанием

клиентов в самых загруженных аэропортах Европы (т.е. аэропортах, которые обслуживают более 40 млн пассажиров в год) [1].

### Список литературы:

1 Андреев А.В. Методические основы формирования показателей оценки конкурентоспособности аэропорта // Научный вестник МГТУ ГА. 2012. № 181. С. 13-19.

2 Ахмедли М., Калекеева М.Е., Жардемкызы С. Повышение сервиса обслуживания пассажиров в аэропортах // Вестник Академии гражданской авиации. 2020. № 1 (16). С. 65-68

3 Airport quality of service monitoring guideline / Australian Competition and Consumer Commission: [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <http://transition.accc.gov.au/content/index.phtml/itemId/671400> (дата обращения: 15.04.2020 г.).

4 Arif, M., Gupta, A., Williams, A., 2013. Customer service in the aviation industry—an exploratory analysis of UAE airports. J. Air Transp. Manag. 32,1—7.

5 Ariffin, AAM., Yahaya, M.F., 2013. The relationship between airport image, national identity and passengers delight: a case study of the Malaysian low cost carrier terminal (LCCT). J. Air Transp. Manag. 31, 33-36.