

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/magisterskaya-rabota/162081>

Тип работы: Магистерская работа

Предмет: Управление

Аннотация магистерской диссертации 2

Перечень сокращений 5

Введение 7

Глава 1. Общая характеристика ОАО «Международный аэропорт Шереметьево» 11

1.1 Аэропорт как предприятие сферы услуг 11

1.2 Роль и место аэропорта Шереметьево в Московском авиационном узле 21

1.3 Инфраструктура аэропорта Шереметьево 25

1.4 Анализ наземного обслуживания аэропорта Шереметьево 28

1.5 Производственные показатели аэропорта Шереметьево с 2018-2019 гг 37

2 Разработка и проектирование устройства для мобилизации людей в аэропортах в целях увеличения пропускной способности аэропорта Шереметьево 49

2.1 Анализ существующих устройств для мобилизации людей в аэропортах 49

2.1.1 Транспортное средство Mobby 52

2.1.2 Инвалидное самоуправляемое кресло Panasonic 53

2.2 Устройство для мобилизации людей в аэропорту «Travis» 55

2.1.3 Основные цели и задачи проекта 55

2.1.4 Концепция проекта «Travis» 56

2.2.5 Техническая реализация проекта «Travis» 57

Глава 3. Методика оценки пропускной способности аэровокзала международного аэропорта 60

3.1 Внедрение процедур A-CDM в аэропорту Шереметьево 60

3.2 Методика оценки пропускной способности аэровокзала терминала В международного аэропорта Шереметьево с помощью имитационного моделирования 67

3.3 Результаты имитационного моделирования пропускной способности аэровокзала международного аэропорта Шереметьево 73

Заключение 75

Список использованных источников 76

Приложение 81

Введение

В документе «Основы государственной политики Российской Федерации в области авиационной деятельности на период до 2020 года» одними из главных мер в сфере развития гражданской авиации (ГА) выступают: обеспечить повышение качества авиационных работ, исполнения воздушных перевозок, оказания услуг, согласно международным стандартам; законодательно закрепить нормативы качества этих услуг и работ, мер ответственность за их несоблюдение; обеспечить права потребителей авиационных услуг; повысить авиационную безопасность и безопасность полетов воздушных судов. На рынке авиатранспортных услуг в целях повышения своей конкурентоспособности предприятиям важно особое внимание уделить вопросам качества. В авиационной деятельности главными показателями качества услуг выступают регулярность и безопасность полетов, сервисное обслуживание и авиационная безопасность. В данное время недостаточно проработанными являются нормативно-методическая база и отсутствие утвержденного регламента при оценке качества обслуживания пассажиров (клиентов) в аэропорту замедляют эффективное функционирование российских авиапредприятий. Произведенный анализ научных работ в сфере качества предоставления авиатранспортных и, в частности, аэропортовых услуг, показал, что в сфере аэропортовой деятельности данные вопросы проработаны и исследованы недостаточным образом, в особенности в части разработки единой модели и методики в целях оценки уровня качества аэропортовых услуг. Этим и вызвана актуальность данного исследования.

Теоретической, концептуальной, методологической базой данного исследования выступили работы ведущих зарубежных и отечественных авторов, сфера интересов которых имеет связь с управлением качеством услуг. Среди отечественных исследователей и ученых, которые занимаются вопросами управления качеством услуг на транспорте, следует назвать: В.Н. Белобжецкого, Т.В. Богданову, 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. Курбатову, О.Д. Манжурову, П.В. Метелкина, В.А. Персианова, Д.Ю. Попова, А.В. Рябинина, В.Ю. Савченко-Бельского, Ю.И. Соколова, Е.М. Солосину, А.А. Степанова, Р.Т. Суринова, Е.М. Тетцоеву, М.П. Улицкого, А.А. Фридлянда и других. К зарубежным ученым, труды которых посвящены вопросам управления качеством услуг, следует отнести: Э. Деминга, Д. Джурана, Н. Иена, К. Исикаву, Н. Кано, Ф. Кросби, Ф. Миня, Г. Тагути, А. Фейгенбаума, У. Шухарта и других.

Но в данных работах не отражены в необходимой степени вопросы оценки и управления качеством услуг в сфере деятельности аэропортов.

Целью данной работы выступает разработка методики оценки качества услуг в области аэропортовой деятельности, которая позволяет аэропорту сформировать и нарастить свое конкурентное преимущество на рынке, ведет к эффективному функционированию и увеличению рыночной доли при поддержке высокого уровня рентабельности авиационной деятельности.

Для достижения поставленной цели сформулированы и решены ряд задач:

- дана общая характеристика ОАО «Международный аэропорт Шереметьево»;
- изучена роль и место аэропорта Шереметьево в Московском авиационном узле;
- изучена инфраструктура аэропорта Шереметьево;
- произведен анализ наземного обслуживания аэропорта Шереметьево;
- приведены производственные показатели аэропорта Шереметьево с 2018-2019 гг (годовой отчет за 2020 год будет готов в сентябре 2021 года, НЕТ ДАННЫХ СЕЙЧАС)
- изучена структура аэропорта Шереметьево;
- проведена разработка и проектирование устройства для мобилизации людей в аэропортах в целях увеличения пропускной способности аэропорта Шереметьево
- применена методика оценки пропускной способности аэровокзала международного аэропорта;
- изучено внедрение процедур А-СДМ в аэропорту Шереметьево;
- изучена методика оценки пропускной способности аэровокзала терминала В международного аэропорта с помощью имитационного моделирования.
- изучены результаты имитационного моделирования пропускной способности аэровокзала международного аэропорта Шереметьево.

Объектом научного исследования является деятельность аэропортов по обслуживанию пассажиров.

Предметом научного исследования является процесс управления качеством услуг аэропорта по обслуживанию авиапассажиров, его практические и теоретические аспекты, методы и показатели оценки качества услуг, а также пути достижения конкурентных преимуществ в условиях современного авиатранспортного рынка, учитывая зарубежный и российский и опыт.

Методической базой исследования выступили методы сравнительного анализа, экспертных оценок, теории исследования операций, статистических сопоставлений. В процессе проведенного исследования автором были использованы нормативные и законодательные акты Российской Федерации, в том числе отраслевые нормативные инструкции и документы, статистические, инструктивные, аналитические данные в сфере качества услуг. Автором данной работы были изучены и проанализированы научные труды зарубежных и отечественных авторов в сфере управления качеством предоставляемых услуг.

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

Научная новизна исследования заключается в обосновании и разработке научно-методических подходов к разработке мероприятий по повышению пропускной способности аэровокзального комплекса с целью повышения регулярности полетов в аэропорту Шереметьево.

Практическая значимость результатов исследования определена возможностью их применения как инструмент в целях управления системой качества услуг аэропорта. Положения, которые содержатся в работе, могут быть использованы в аэропортах для достижения успешного их функционирования на рынке и комплексного развития имеющегося конкурентного потенциала.

Содержание и объем данной работы. Магистерская работа состоит из введения, трех глав, заключения,

списка литературы и приложений. Общий объем работы составляет 106 страниц, содержит 3 таблицы, 36 рисунков, список литературы насчитывает 30 наименований.

Глава 1. Общая характеристика ОАО «Международный аэропорт Шереметьево»

1.1 Аэропорт как предприятие сферы услуг

Роль пассажирских авиаперевозок в сегодняшней экономике трудно переоценить. Глобализация экономики, характеризующаяся выходом биз-неса за рамки национальных государств, диктует свои требования к уровню развития транспортной инфраструктуры, в том числе в сфере авиасо-общения.

Россия — огромная в сравнении с небольшими государствами За-падной Европы страна. Расстояния между отдельными регионами крайне велики, поэтому оптимально преодолевать их самолетами. Кроме того, в стране есть отдаленные уголки, где иное сообщение, кроме воздушного, невозможно. И все-таки, несмотря на явные предпосылки к активному раз-витию рынка, страна заметно отстает в данной отрасли от западных парт-неров, хотя на текущий момент времени наметилась тенденция к улучше-нию ситуации на местном рынке авиаперевозок.

На сегодняшний день аэропорт является неотъемлемой частью для пассажиров, которые предпочитают данный вид транспорта другим спо-собам передвижения из одной точки мира в другую. Более того, современ-ные аэропорты - это не только место, где пассажир может пройти реги-страцию, сдать багаж, пройти таможенный контроль и пойти на посадку. Сегодня аэропорт - это комплекс сооружений, который включает в себя аэродром, сооружения, предназначенные для приема и отправки воздуш-ных судов, аэровокзал, сооружения обслуживания воздушных перевозок, имеющие для этих целей все необходимые оборудования, персонал и дру-гих работников. Вышеупомянутое определение характеризует аэропорт как социотехническую систему. К основным технологическим процессам в аэропортах относят следующее:

- обслуживание пассажиров и багажа;
- обслуживание воздушных судов;
- обработка грузов;
- обработка почты [12].

1. Обслуживание пассажиров разделяется в соответствии с их ка-тегорией. Таким образом выделяют 3 категории пассажиров: прибываю-щие, убывающие и транзитные пассажиры.

2. Обслуживание пассажиров и их багажа, которые прибывают в аэропорт на воздушных судах, осуществляется согласно следующим эта-пам:

- высадка пассажиров и выгрузка багажа;
- доставка пассажиров и их багажа в аэровокзал или в зону вы-дачи багажа;
- доставка пассажиров и их багажа к городским видам транспор-та;
- отправка пассажиров и их багажа городским или другим наземным видом транспорта.

3. Обслуживание пассажиров и их багажа, убывающих на воз-душных судах из аэропорта, осуществляется в следующем порядке:

- продажа авиабилетов;
- доставка пассажиров и их багажа в аэропорт на городских ви-дах транспорта;
- обслуживание пассажиров и их багажа в аэровокзале.

Последний пункт включает в себя обязательный набор этапов, а

именно, должна быть предоставлена информация о полетах, произ-ведена регистрация билетов, регистрация и сортировка багажа, а также дополнительное обслуживание (кафе, магазины, пункты питания и т.д.)

4. Обслуживание транзитных пассажиров и их багажа осуществ-ляется по следующим пунктам:

- высадка транзитных пассажиров и их багажа из воздушного судна;
- доставка багажа транзитных пассажиров к месту выдачи или к стойке перерегистрации на другое воздушное судно;
- повторная регистрация транзитных пассажиров;
- погрузка багажа транзитных пассажиров в воздушное судно.

Основные этапы обработки багажа пассажиров в соответствии с

категорией пассажиров, а также самих пассажиров были подробно описаны выше. Помимо этого, существуют определенные этапы обслужи-вания воздушных судов в аэропорту. Наиболее важным процессом являет-ся технологический процесс оперативного обслуживания воздушных су-дов, который

включает в себя следующие этапы:

- установка тормозных колодок;
- заправка воздушного судна сжатым воздухом, кислородом, водой;
- заправка воздушного судна топливом;
- обработка санузлов;
- заправка химической жидкости;
- осмотр силовых установок, кабин, шасси;
- уборка служебных кабин, багажных помещений и салонов;
- устранение неисправностей оборудования;
- выполнение определенных регламентных работ послеполетно-го оперативного технического обслуживания судна;
- выполнение определенных регламентных работ предполетного оперативного технического обслуживания судна [2].

Хотелось бы отметить, что аэропорт на сегодняшний день это ни что иное, как коммерческое производственное предприятие, которое имеет определенную организационно правовую форму существования. Такие факторы как разнообразие, качество и ценовая привлекательность услуг формируют, непосредственно, облик аэропорта.

Таким образом, пассажиры выделяют следующие показатели качества обслуживания в аэропорту:

- безопасность;
- регулярность прибытия и отправления рейсов;
- сохранность багажа и ручной клади;
- удобство и скорость в прохождении регистрации и досмотров;
- уровень комфорта в аэровокзале.

Такой показатель как величина аэропортовых тарифов и сборов определяет себестоимость, а также ценовую привлекательность услуг аэропорта для авиакомпаний. Таким образом, данный показатель напрямую влияет на качество услуг, предоставляемых в аэропортах.

Реализация таких услуг проходит, непосредственно, в операционной системе аэропорта, где выполняются следующие процессы:

I. Наземное обслуживание авиапассажиров и грузов:

- регистрация авиапассажиров;
- контроль и досмотр авиапассажиров, их багажа, ручной клади;
- обработка багажа, погрузка, выгрузка, транспортировка и его хранение;
- транспортировка пассажиров внутри аэродрома;
- своевременное информационное обеспечение пассажиров;
- другое сервисное обслуживание пассажиров.

II. Наземное обслуживание воздушных судов:

- обеспечение стоянки и охраны воздушных судов;
- обеспечение воздушных судов топливом;
- подготовка и обеспечение питания на борту;
- техническое обслуживание воздушных судов и их ремонт.

III. Обслуживание аэродрома

- поддержание элементов покрытий аэродрома в эксплуатационной готовности;
- обеспечение противопожарной безопасности;
- предотвращение столкновений воздушных судов с птицами.

IV. Обеспечение полетов:

- обеспечение медицинского обслуживания;
- метеорологическое обеспечение полетов;
- навигация, посадка, связь, управление воздушным движением [2]. Обеспечение бесперебойного функционирования производственной

системы аэропорта характеризуется такими показателями, как пропускная способность, надежность, экологичность, безопасность и экономичность.

Существуют аэропорты, в которых наземное обслуживание рейсов

осуществляется непосредственно самим аэропортом. Однако, в некоторых аэропортах такие функции выполняются базовыми авиакомпаниями или сторонними организациями, с которыми аэропорт заключает договор. В таком случае в договоре указывается определенный перечень требований к осуществлению

функций наземного обслуживания.

В международной практике, для обеспечения пассажиров более качественным сервисом в аэропорту, аэропорты разных регионов активно конкурируют между собой. Таким образом они стремятся обеспечить лучший сервис для пассажиров по значительно низкой цене, а для авиа-компаний сделать аэропорт более привлекательным наличием низких тарифов и сборов, а также достаточной пропускной способностью. На сегодняшний день аэропорты многих стран развивают международную и внутреннюю сеть аэропортов по веерному принципу (hub & spoke). Схема веерной сети возникает тогда, когда все рейсы направляются в большое центральное местоположение «аэропорт», пассажиры меняют рейсы, чтобы достичь конечного пункта назначения, и эта схема повторяется несколько раз в день. Данная схема состоит из нескольких узловых аэропортов, которые функционируют как центры экономической деятельности и полетов в регионе, окруженным небольшими городами, которые будут контактировать с ними напрямую. Веерная модель не нова для авиационного мира. Впервые она была введена и разработана пригородными группами в Соединенных Штатах в начале 1980-х годов. Эта система способна разрабатывать и организовывать маршруты, а также продвигать общественный и потребительский интерес. Таким образом, в этой модели маршрут полета состоит из центральной точки, которая обслуживает несколько конечных пунктов. Авиакомпания организуют междугородние рейсы несколько раз в день, обычно используя самолеты большой вместимости, которые могут доставить пассажиров до «главного\центрального» аэропорта.

Авиакомпания также организуют парки для аэропорта, используя меньшие самолеты, тем самым обеспечивая более высокие частоты полетов и поддерживая аэропорты-концентраторы, подключаясь к большому количеству аэропортов, а также налаживая партнерские отношения с региональными авиакомпаниями-операторами.

Выбор центрального аэропорта (хаба) основан на местоположении и большом спросе на рынке для сопряжения рейсов отправления - назначения. Для этой цели используется метод планирования и оптимизации для более детального определения маршрута, в результате которого будет получена точная основа для планирования всей транспортной системы.

Однако, может наступить такая ситуация, что хабы оказываются не в состоянии поддержать уровень пропускной способности на должном уровне. В таком случае региональные центры переключают часть полетов на себя, тем самым приводя данную систему в баланс.

Аэропорт, как и любая коммерческая организация, стремится к стабильному развитию и росту. Таким образом, для того чтобы обеспечить свое бесперебойное функционирование и развитие требуется:

- получение прибыли от капитальных вложений;
- постоянное обновление материально-технического обеспечения;
- наличие управленческой структуры, которая способна руководить работой всех подразделений аэропорта;
- обеспечение долгосрочного стратегического планирования [2].

Наиболее важным пунктом среди вышеперечисленных можно выделить последний. Таким образом, отправной точкой для стратегического планирования служит формулирование миссии и цели. Миссия аэропорта определяется его ролью в транспортном обслуживании населения города, региона. Миссия,

Список использованных источников

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ)[Электронный ресурс] -Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
2. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 23.05.2016) [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
3. Приказ Минтранса России от 28.06.2007 N 82 (ред. от 24.11.2016) «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (Зарегистрировано в Минюсте России 27.09.2007 N 10186) [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
4. Закон Российской Федерации «О техническом регулировании»:

[федер. закон: принят Гос. Думой 15 дек. 2002 г.] – М. : Омега-Л, 2014. – 52 с.

5. Гайноченко, Т.М. Аэропорты России: состояние и перспективы

развития / Т.М. Гайноченко // Вестник транспорта. Научно-практический и информационно-аналитический журнал. – 2012. – № 1. – С. 24-32.

6. Горбачев, В.И. Инновационные решения в деятельности аэропортов /В.И. Горбачев // Интернет-журнал «Аэропорт-партнер» ассоциации «Аэропорт» ГА стран СНГ, 2015 №4 (106). С. 8-15. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.airport.org.ru/partner_newissue.pdf, свободный. - Яз. рус.

7. Горбачев, В.И. Региональная и местная авиация: в новой экономической ситуации / В.И. Горбачев // Интернет-журнал «Аэропортпартнер» ассоциации «Аэропорт» ГА стран СНГ, 2015 №3. С. 20-26.

[Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.airport.org.ru/partner_archive.pdf, свободный. - Яз. рус.

8. Емельянова, О.В. Финансирование стимулирующих дотаций субъектам РФ из федерального бюджета: монография / О.В. Емельянова, Н.И. Яшина, О.И. Курылева. - Н. Новгород: Изд-во ВГИПУ, 2016. - 238с.

9. Ефимов, П.А. Пути увеличения продаж авиатранспортных предприятий в современных условиях: дис. канд. экон. наук : 08.00.05 / Ефимов Павел Александрович. - М., 2013. - 136 с.

10. Живайкин, С.Н. Качество автотранспортных услуг как фактор социально-экономического развития региона: дис. канд. экон. наук : 08.00.05 / Живайкин Сергей Николаевич. - М., 2013. - 158 с.

11. Котенко, И.В. Современные системы управления безопасностью/ И.В. Котенко, И.Б. Саенко // Защита информации. Инсайд, 2012 №5 (47). - С.

54-65.

12. Крупнейшие по пассажирообороту авиационные узлы мира // ЭКСПЕРТ ONLINE. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://expert.ru/expert/2013/28/stalo-tesno-dazhe-v-nebe/media/201528/>

13. Крюкова Т.М. Рационализация финансовых потоков на основе модели коллективного риска в страховании / Т.М. Крюкова, Л.В. Лаврентьева// Экономика и предпринимательство, 2015 №6-1 (59-1). - С. 804-807

14. Кузнецова, Е.А. Оценка эффективности инвестиционных проектов

предприятий промышленного сектора / Е.А. Кузнецова, И.С. Винникова //Интернет-журнал «Концепт», 2015 №07 (июль). [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://ekoncept.ru/2015/15237.htm>, свободный. - Яз. рус.

-

ISSN 2304-120X.

15. Курылева, О.И. Пути повышения эффективности деятельности страховой компании: монография / О.И. Курылева, М.В. Огородова. - Н. Новгород: Изд-во ВГИПУ, 2009. - 149 с.

16. Курганов, В.М. Логистические транспортные потоки / В.М. Курганов. - М. : ИТК «Дашков и Ко», 2013. - 252 с.

17. Манжурова, О.Д. Повышение конкурентоспособности аэропортовых комплексов на международном рынке авиатранспортных услуг: дис. канд. экон. наук : 08.00.05 / Манжурова Ольга Дмитриевна. - М., 2008. - 21 с.

18. Огородова, М.В. Повышение производительности труда на основе интеграции промышленного производства и здоровьесбережения: монография / М.В. Огородова - Н. Новгород: Изд-во ВГИПА, 2015 г. - 146 с.

19. Огородова, М.В. Методика оценки устойчивости страхового сектора и ее динамики с учетом риска финансовой деятельности страховых организаций / М.В. Огородова // Современные проблемы науки и образования, 2013 №6. С. 542. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.science-education.ru>

20. Огородова, М.В. Об актуальности реализации инвестиционного проекта развития аэродромного бизнеса Нижегородского региона / М.В. Огородова, И.Н. Парадеева, Н.В. Парадеева // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ» Том 7, №6, 2015 г. - с. 45-46.

21. Парадеева, И.Н. Анализ технико-экономических аспектов инновационного развития в Нижегородской области / И.Н. Парадеева // Электронный научный журнал «Управление экономическими системами», 2013 №9 (57). С. 56. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://http://uecs.ru/>.

22. Парадеева, И.Н. Разработка методики оценки инновационного потенциала предприятий // Современные проблемы науки и образования, 2013 №6. С. 522. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.scienceeducation.ru/>

23. Парадеева, И.Н. Анализ факторов внешней и внутренней среды, влияющих на инновационную деятельность малых предприятий / И.Н. Парадеева // Актуальные вопросы экономических наук. Новосибирск: Изд-во ООО «Центр развития научного сотрудничества», 2011. №21-1. С. 144-148.

24. Пронина, Е.В. Принципы формирования системы показателей для оценки качества работы аэропорта /

Е.В. Пронина // НАУЧНЫЙ ВЕСТНИК
МГТУ ГА № 202, 2014 г. – с. 12-16.

25. Руководство по экономике аэропортов / Издание третье, Международная организация гражданской авиации, 2016 г. – 368 с.

26. Рабкин, С.В. Аэродромные комплексы северных городов: особенности институализации критериев современного развития / С.В. Рабкин // Урбанистика. М.: Изд-во: ООО «НБ-Медиа», 2014 №2. С. 34-49.

27. Солюянов, В.К. Государственное регулирование как инструмент обеспечения качества услуг в авиатранспортной отрасли / В.К. Солюянов // Научный вестник Московского государственного технического университета гражданской авиации. – 2014. – № 202. – С. 111-114

28. Тюняев, А.Е. Неаиационная деятельность и ее развитие в Российских аэропортах/А.Е. Тюняев// Научный вестник МГТУ ГА № 131, 2008 г. – с. 18-23.

29. Чехович, Е.А. Антикризисное управление: учебное пособие / Е.А. Чехович. – М.: Московский государственный технический университет гражданской авиации, 2015. – с.54.

30. Росавиация. Сведения об объеме перевозок через аэропорты [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.favt.ru/public/materials//e/1/d/e/3/e1de3380546b9c2f993ced8ec10a9e2>

6.pdf

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/magisterskaya-rabota/162081>