

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/vkr/174213>

Тип работы: ВКР (Выпускная квалификационная работа)

Предмет: Экономика

ВВЕДЕНИЕ 3

1 Современные методические подходы к оценке качества обслуживания пассажиров в аэропорту 5

1.1 Содержание и особенности деятельности аэропортов в Российской Федерации 5

1.2 Качество обслуживания пассажиров в аэропорту 14

1.3 Основные методы оценки качества услуг 20

2 Анализ и оценка качества обслуживания пассажиров в аэропорту Домодедово 24

2.1 Роль и место аэропорта Домодедово в Московском авиационном узле 24

2.2 Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта 26

2.3 Оценка качества обслуживания пассажиров в аэропорту Домодедово 32

3 Социально-экономическая оценка мероприятий по улучшению качества обслуживания пассажиров в аэропорту Домодедово 48

3.1 Рекомендуемые мероприятия по улучшению качества обслуживания пассажиров в аэропорту Домодедово 48

3.2 Социально-экономическая оценка мероприятий по улучшению качества обслуживания пассажиров в аэропорту Домодедово 58

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 63

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 64

Аэропорт – стратегический и социально значимый объект, составная часть мирового воздушного транспорта.

Аэропорт является одним из основных элементов транспортной системы Российской Федерации, в которую входят железнодорожный, автомобильный, морской, речной, трубопроводный и воздушный транспорт. Деятельность аэропортов осуществляется в интересах пассажиров и других клиентов-потребителей авиауслуг, непосредственно осуществляющих авиационные перевозки либо способствующих их осуществлению. Аэропорты должны способствовать удовлетворению потребностей населения обслуживаемой территории в авиационных услугах, гарантировать пользователям равные возможности в предоставлении услуг (эксплуатантам воздушного транспорта, пассажирам и клиентуре, арендаторам, концессионерам и др.), эффективно эксплуатировать и расширять производственные мощности в соответствии с потребностями авиатранспортного рынка, при обеспечении безопасности жизни, здоровья, имущественных интересов пользователей, соблюдении действующих отечественных и международных условий, норм, правил функционирования аэропорта.

Основными задачами аэропортов являются:

- выполнение работ и услуг по обслуживанию в аэропорту воздушных судов авиапредприятия (авиакомпаний) и других владельцев (обслуживание пассажиров, багажа, обработка грузов, почты, заправка ГСМ и спец жидкостями, регулирование воздушного движения в зоне аэродрома, обеспечение борт питанием, снабжение теплом и электроэнергией и др.);
- обеспечение выполнения в зоне аэропорта требований, установленных действующими законодательными и нормативными актами в области безопасности полетов, обслуживания воздушных судов, пассажиров, багажа, почты и грузов;
- обеспечение авиационной безопасности (создание и функционирование службы авиационной безопасности, охраны аэропорта, воздушных судов и объектов гражданской авиации, досмотр членов экипажей, обслуживающего персонала, пассажиров, ручной клади, багажа, почты, грузов и бортовых запасов, предотвращение и пресечение попыток захвата и угона воздушных судов);
- расширение сферы сервисных услуг пассажирам и клиентуре;
- строительство и эксплуатационное содержание необходимых сооружений для обеспечения взлета, посадки, руления и стоянки воздушных судов, а также для обеспечения деятельности служб аэропорта;
- контроль над строительством на территории аэропорта с соблюдением требований безопасности полетов, запрещение строительства объектов, являющихся высотными препятствиями, контроль за соблюдением

требовании об установке маркировочных знаков и радиотехнических устройств, ограждении в районе аэродрома;

- участие в расследовании в установленном порядке аварии и поломок воздушных судов в аэропорту, летных происшествий с воздушными судами в районе аэропорта;
- организация и проведение аварийно-спасательных работ;
- проведение мероприятий по усилению внутриобъектового режима в аэропорту во взаимодействии с правоохранительными органами;
- организация подготовки и переподготовки кадров;
- ведение внешнеэкономической деятельности, заключение коммерческих, технических и других договоров (соглашений), контрактов с иностранными юридическими и физическими лицами в соответствии с действующим законодательством;
- осуществление мероприятий по охране окружающей среды на территории аэропорта и сопредельной территории;
- рациональное использование располагаемых собственных трудовых, материальных и финансовых ресурсов, привлекаемых заемных средств и средств инвесторов для обеспечения экономической эффективности текущей деятельности и перспективного производственного развития аэропорта.

Развитие российского рынка авиационных пассажирских перевозок стал одним из стратегических вопросов развития экономики Российской Федерации (РФ). За последние двадцать лет воздушные перевозки прошли длительный путь развития в сфере обслуживания и совершенствования транспортных средств, а также соответствия международным стандартам полетов IATA и ICAO. Авиационная промышленность, являясь системообразующей отраслью, обеспечивает стабильную работу различных предприятий, что создает условия для развития высоких технологий и дает толчок развитию самолетостроения, машиностроения, в том числе авиаоборудования и авиационных двигателей. Увеличению объема рынка авиаперевозок способствует расширение взаимодействия между территориями государства, а также активное внедрение информационно-коммуникационных технологий в этой сфере. Так, 87% граждан РФ предпочитают пользоваться услугами авиакомпаний при выборе перевозчиков, в силу доступности покупки билетов и разнообразия маршрутов [1].

Изучению экономических проблем развития российской авиации на постсоветском пространстве посвящены исследования Кеворкова В.В., Леонтьева С.В., Голубкова Е.П., Комаристого Е.Н., Гольдштейна Г.Я. и др. Вопросы маркетинговой стратегии российской авиации отражены в работах Штейна А.Н., Азизова А.В., Белецкой Э.Г. и Черепова П.В. Пути выхода российских авиакомпаний на европейские рынки предложены Алексеевым И.Н., Лапатеевым Л.О. и Ольгиным Ю.Ф. Вопросы продвижения на азиатских рынках российской гражданской авиации содержатся в работах Иванько А.А., Тимохина Е.В. и Лёзова В.В.

Рынок российской гражданской авиации после распада СССР стал развиваться весьма активно. Так, в первой половине 1990-х годов крупнейшая в мире авиакомпания «Аэрофлот» была расформирована на 311 самостоятельных авиакомпаний, что повлекло за собой неэффективное использование основных фондов, поскольку в некоторых из компаний на балансе находилось один-два самолета. В 1998 г. произошло объединение авиакомпании «Аэрофлот» с предприятиями, не имеющими достаточной материально-технической базы для осуществления авиаперевозок. В результате, в 2000г. 90% пассажирооборота воздушного транспорта обеспечивали 37 авиакомпаний. При этом уже в 2015г. этот же объем пассажирооборота обеспечивали четырнадцать авиакомпаний. Тогда как, уже в 2019г. коммерческие пассажирские перевозки в РФ выполняли 186 авиакомпаний, что связано с приоритетом граждан РФ в комфорте во время поездок, сокращении времени в пути и высоком уровне обслуживания. Так, например, если в 2019г. железнодорожными видами транспорта воспользовались 124,6 млн. чел., автобусными - 124,3 млн. чел., то авиа услугами воспользовалось свыше 154 млн. пассажиров. В 2020 - 2018гг. для российского авиационного рынка характерна высокая концентрация объемов авиаперевозок в нескольких лидирующих авиакомпаниях [2-5]. Наиболее крупным представителем воздушного транспорта является ПАО «Аэрофлот», который занимает лидирующие позиции в рейтинге российской авиации с 1997г. и уже начиная с 2005г. получил признание и на международных направлениях. Компания имеет лайнеры с различной степенью комфортабельности, ценовой политики и дополнительных услуг. В 2020г. общая численность пассажиров крупнейших авиакомпаний РФ составила 205,230 млн. чел., превысив показатель 2019г. на 18,6%. Так, рост пассажирооборота ПАО «Аэрофлот» составил 13,3%, ГТК «Россия» - 37,7%, S7 Airlines - 4,9%, ОАО АК «Уральские авиалинии» - 23,7% и ПАО «Авиакомпания «UTair»» - 9,6%. Данные свидетельствуют о том, что самый высокий рост наблюдается у компаний ГТК «Россия» и ОАО АК «Уральские авиалинии», что обусловлено ценовой политикой, сервисом обслуживания и регулярностью перелетов.

Таблица 1 – Основные показатели деятельности крупнейших авиакомпаний Российской Федерации, 2020г. [30]

Компания	Доля компании на рынке, %	Количество пассажиров, млн.	Стоимость билета на рейс, руб.	Прибыль, млрд. руб.	
Бизнес класс					
Эконом класс					
Аэрофлот	31,2	32,8	12475	2491	294,3
Россия	10,6	11,1	10961	2115	173,9
S7 Airlines	9,4	9,9	13705	3010	204,7
Уральские					
авиалинии	7,5	7,9	10530	2000	170,9
ЮТэйр	6,9	7,3	11975	2790	150,4

Самыми крупными в РФ являются аэропорты г. Москвы, пассажиропоток которых в 2020 г. по сравнению с 2014 г. увеличился на 57%, что связано с высокой частотой посадки бортов самолетов и состыковкой между внутренними рейсами. При этом произошло, увеличение пассажиропотока по всей территории РФ, что повлекло за собой необходимость увеличения пропускной способности аэропортов и расширения их инфраструктуры. Так, в г. Москве и Московской области была проведена полная реновация аэропортов. В г. Ростов-на-Дону в 2020 г. был введен в эксплуатацию аэропорт «Платов» пропускная способность которого 5 млн. пассажиров, а также открыт новый терминал «Крымская волна» в г.Симферополь, который способен обслужить 6,5 млн. пассажиров год (табл. 2).

Таблица 2 - Рейтинг аэропортов РФ с 2014 по 2020 гг. [30]

Наименование	Численность пассажиров, млн.чел.	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Москва (Шереметьево)	25,61	17,09	28,97	31,26	31,28	35,63	37,94	
Москва (Домодедово)	22,83	27,97	30,77	33,04	30,50	32,15	33,99	
Москва (Внуково)	9,36	10,67	11,18	12,73	15,82	17,05	18,65	
Санкт-Петербург (Пулково)	10,7	10,91	12,85	14,26	13,50	14,52	15,76	
Симферополь (Интернэйшнл)	- - -	2,69	5,02	7,03	9,11			
Екатеренбург (Кольцово)	3,74	3,91	4,25	4,47	4,17	3,15	3,27	
Сочи	1,61	2,06	2,43	3,07	3,08	3,25	3,79	
Новосибирск (Толмачево)	1,97	1,73	2,59	2,83	2,60	3,62	3,94	
Краснодар (Пашковский)	1,94	2,63	2,85	3,42	3,12	4,04	4,67	
Уфа	0,61	1,73	1,19	1,36	1,29	2,15	2,95	

Сравнение пассажиропотока крупнейших аэропортов РФ свидетельствует, что показатель по некоторым направлениям увеличился в два и более раза (табл. 3).

Таблица 3 – Рост пассажиропотока в период 2014-2020 гг., млн. чел. [30]

Наименование	2014	2020	Рост, %
Москва (Шереметьево)	25,61	37,94	1,48
Москва (Домодедово)	22,83	33,99	1,48
Москва (Внуково)	09,36	18,65	1,99
Санкт-Петербург (Пулково)	10,37	15,76	1,51
Симферополь (Интернэйшнл)	-	9,11	-
Екатеренбург (Кольцово)	3,74	3,27	-0,87
Сочи	1,61	3,79	2,35
Новосибирск (Толмачево)	1,97	3,94	2,00
Краснодар (Пашковский)	1,94	4,67	2,41
Уфа	0,61	2,95	4,84

Направления «Пашковский» и «Уфа» - являются популярными, поскольку аэропорты находятся в развивающихся крупных городах РФ и пассажиры их выбирают с целью рабочих визитов или поездок с

целью отдыха. Так, Краснодарский край увеличил поток пассажиров в 2,4 раза, что связано с развитием агропромышленного комплекса и туристической инфраструктуры. Однако, г. Екатеринбург, хоть и является развитым городом, но, данные свидетельствуют об уменьшении пассажиров на 0,87%. Аутсайдерами стали аэропорты Москвы и Санкт-Петербурга, поскольку они в предыдущие периоды имели существенные темпы роста в силу своего расположения, сосредоточения бизнес центров, офисов и населения. В аэропортах Москвы чаще всего проходят стыковки между рейсами, как внутренними, так и международными. В качестве факторов развития перелетов в эти регионы, можно рассматривать бизнестуризм, поскольку население из года в год активнее пользуется услугами авиакомпаний с целью совершения туристических и деловых поездок. Думается, что для развития компаний гражданской авиации и аэропортов РФ целесообразно разработать организационно-экономический механизм объединения данных предприятий в ассоциацию, которая будет работать на основе единой программы лояльности для различных категорий пассажиров.

В литературе термин «неавиационная деятельность» подразумевает развитие на территории аэропортов дополнительных видов деятельности, не связанных с обеспечением основных функций по приему и обслуживанию воздушных судов, пассажиров, багажа и грузов [2]. В связи с тем, что одним из основных (с большой долей доходов) видов неавиационной деятельности аэропортовых предприятий является реклама, необходимо четко понимать, что не на всей территории аэропортов возможно размещение, например наружной рекламы

В соответствии с ВК РФ приаэродромная территория устанавливается решением уполномоченного Правительством Российской Федерации федерального органа исполнительной власти. На приаэродромной территории могут выделяться следующие подзоны, в которых устанавливаются ограничения использования объектов недвижимости и осуществления деятельности:

- 1) первая подзона, в которой запрещается размещать объекты, не предназначенные для организации и обслуживания воздушного движения и воздушных перевозок, обеспечения взлета, посадки, руления и стоянки воздушных судов;
- 2) вторая подзона, в которой запрещается размещать объекты, не предназначенные для обслуживания пассажиров и обработки багажа, грузов и почты, обслуживания воздушных судов, хранения авиационного топлива и заправки воздушных судов, обеспечения энергоснабжения, а также объекты, не относящиеся к инфраструктуре аэропорта;
- 3) третья подзона, в которой запрещается размещать объекты, высота которых превышает ограничения, установленные уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти при установлении соответствующей приаэродромной территории;
- 4) четвертая подзона, в которой запрещается размещать объекты, создающие помехи в работе наземных объектов средств и систем обслуживания воздушного движения, навигации, посадки и связи, предназначенных для организации воздушного движения и расположенных вне первой подзоны;
- 5) пятая подзона, в которой запрещается размещать опасные производственные объекты, функционирование которых может повлиять на безопасность полетов воздушных судов;
- 6) шестая подзона, в которой запрещается размещать объекты, способствующие привлечению и массовому скоплению птиц;
- 7) седьмая подзона, в которой ввиду превышения уровня шумового, электромагнитного воздействий, концентраций загрязняющих веществ в атмосферном воздухе запрещается размещать объекты, виды которых в зависимости от их функционального назначения определяются уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти при установлении соответствующей приаэродромной территории с учетом требований законодательства в области обеспечения санитарноэпидемиологического благополучия населения, если иное не установлено федеральными законами [3].

На основе представленных выше определений авторами было сформулировано уточненное понятие термина «неавиационная деятельность» – это деятельность коммерческой направленности, осуществляемая на территории аэропортового предприятия (первая/вторая подзоны приаэродромной территории) или в непосредственной близости к нему (третья/четвертая/пятая подзоны приаэродромной территории), не относящаяся к наземному обслуживанию и авиационной деятельности. Развитие неавиационной деятельности на территории аэропорта является одной из приоритетных задач коммерческой политики аэропорта, связано это непосредственно с долей в выручке аэропорта, получаемой от предоставления неавиационных услуг. В настоящее время на территории и в зданиях аэропортовых предприятий осуществляется множество различных видов неавиационной деятельности.

К неавиационным услугам аэропортовых предприятий относятся: работа магазинов, а также кафе и ресторанов, сдача в аренду офисов для авиакомпаний, туристических фирм или других организаций. Сдача в аренду площадей аэровокзала и привокзальных территорий составляет большую часть доходов от неавиационных видов деятельности.

Данная тема, несомненно, является актуальной, так как пассажиропоток России увеличивается с каждым годом, что позволяет аэропортам увеличивать доходы от неавиационной деятельности, что в свою очередь способствует развитию аэропортовых предприятий. Практика иностранных аэропортов доказывает, что доля доходов от неавиационной деятельности может превалировать над долей доходов от непосредственно авиационной деятельности и наземного обслуживания. Однако на сегодняшний день доля доходов от неавиационной деятельности в отечественных аэропортах составляет 15-20%, в редких случаях 30-40%.

1. Федеральный закон "Об электронной подписи" от 06.04.2011 N 63-ФЗ (ред. от 23.06.2016) // СПС Консультант Плюс
2. Воздушный кодекс Российской Федерации: от 19 марта 1997 года №60-ФЗ.
3. Указание Банка России от 11.03.2014 N 3210-У (ред. от 19.06.2017) "О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства" (Зарегистрировано в Минюсте России 23.05.2014 N 32404) // СПС КонсультантПлюс
4. ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
5. Бабкина Л. Н., Отверченко Л. Ф. Концепции стратегического развития авиатранспортной системы в регионах Российской Федерации // Известия вузов. Инвестиции. Строительство. Недвижимость. – 2017. – Т. 7. № 2. – С. 13-21.
6. Басюк А.С. Теоретические и методологические аспекты менеджмента качества в управлении развитием социально-экономической системы. Краснодар: Кубанский государственный технологический университет, 2019. — 188 с.
7. Гладышева И. В. Формирование благоприятной среды устойчивого развития на основе онлайн взаимодействия аэропорта «Домодедово» с концессионерами / И. В. Гладышева, А. Д. Титова // Вестник МИРБИС. - 2020. - № 2 (22). - С. 148-157
8. Голубкова Е. Н. Управление удержанием потребителей / Е. Н. Голубкова // Маркетинг в России и за рубежом. ISSN 1028-5849. 2017. № 1. С. 33-36
9. Горбашко Е.А., Бонюшко Н.А., Семченко А.А. Развитие системы менеджмента качества организации в условиях цифровизации экономики. - СПб.: СПбГЭУ, 2019. — 155 с.
10. Григорьева Н.Н. Формирование новых принципов и моделей работы структурных подразделений отрасли в условиях внедрения цифровых технологий / Н.Н. Григорьева, Н.П. Асташков, В.А. Оленцевич // Современные технологии. Системный анализ. Моделирование. 2020. Т. 65, № 1. С. 156-165. DOI: 10.26731/1813-9108.2020.1(65).156-165
11. Григорьева Н.Н. Проблемы и перспективы внедрения инноваций на железнодорожном транспорте // Транспортная инфраструктура Сибирского региона: Материалы девятой международной научно-практической конференции. Т. 2. Иркутск: ИргУПС, 2018. С. 97-101.
12. Доступная среда для инвалидов на транспорте: учебник / под общ. ред. И. В. Карапетянц. – М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2019. – 231 с
13. Малюк В.И. Стратегический менеджмент. организация стратегического развития: Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В.И. Малюк. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 361 с
14. Нежникова Е.В. и др. Экономика качества. Учебник. — Коллектив авторов. — 2-е изд. — М.: Дашков и К°, 2019. — 216 с. —
15. Провалов В. С. Информационные технологии управления: учебное пособие. 4-е изд. Москва : Флинта, 2018. 374 с
16. Руководство по экономике аэропортов – ИКАО, Doc 9562. Издание третье, 2013
17. Стратегическое управление территориями: учебник в 2 ч. Ч.1 Теоретические основы стратегического управления территориями/ Байков Е.А., Истомин Е.П., Кирсанов С.А., Михеев В.Л., Соколов А.Г.; под общ.ред. В.Л. Михеева. – СПб, ООО «Андреевский издательский дом», 2018. – 379 с.
18. Сытых Е.Н. Управление качеством технологических процессов в аэропортах Методические указания по изучению дисциплины и выполнению курсовой работы. ФГБОУ ВПО СПб ГУГА. Санкт-Петербург. 2019.
19. Тешебаев А.А. Увеличение неавиационных доходов // Молодой ученый. 2019. № 36.

20. Шабалина Л.В., Караман Е.Г. Развитие российской инновационной системы как метод повышения конкурентоспособности предприятий / Л.В. Шабалина // Стратегия предприятия в контексте повышения его конкурентоспособности. – 2017. – № 6. – С.140- 145.
21. Шабалина Л.В., Пилипенко А.А. Оценка позиций Российской Федерации на международном туристическом рынке / Л.В. Шабалина // Конкурентоспособность субъектов хозяйствования в условиях новых вызовов внешней среды: проблемы и пути их решения. – 2018. – С.569 -576.
22. Parasuraman A., Zeithaml Valarie A., Berry Leonard L. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research // Journal of Marketing. – 1985. – pp. 44.
23. Passenger IT Insights // SITA. – 2019. – 17 с.
24. Аналитический обзор рынка авиаперевозок [Электронный ресурс]: URL: https://veles-capital.ru/uploadedfiles/Analytics/VC_AFLT_Oct17.pdf
25. Аэропорт Домодедово. [Электронный ресурс]. – URL: https://academic2.ru/%D0%B4%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%BE%20%D0%B0%D1%8D%D1%80%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%82_20882_960
26. В тесноте, но с интернетом // Газета «Ведомости». [Электронный ресурс]. – URL: <http://old.vedomosti.ru/feature/avia/newsline/92112>
27. Как воспринимают в профессиональном сообществе работу крупнейших аэропортов России // Портал Aviation Explorer. – 2018. – 12 февраля [Электронный ресурс]. URL: <https://www.aex.ru/docs/2/2018/2/12/2718/>
28. Московский аэропорт Домодедово подвел итоги работы на мартовских праздниках [Электронный ресурс]. URL: <https://www.aviaport.ru/digest/2020/03/13/630325.html>
29. Официальный сайт ООО «ВВСС» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.pulkovoairport.ru/>
30. Официальный сайт Федерального Агентства Воздушного Транспорта [Электронный ресурс]. URL: www.favt.ru
31. Пассажиропоток в аэропортах Шереметьево, Домодедово и Жуковский снизился на 92% [Электронный ресурс]. URL: <https://www.aviaport.ru/digest/2020/04/07/633821.html>
32. Подходы к формированию сети процессов современного предприятия // Академия услуг. [Электронный ресурс]. – URL: http://www.academs.ru/articles/podkhody_k_formirovaniyu_seti_protseessov_sovremennogo_predpriyatiya/
33. Система контроля качества аэропортовых услуг // Aviation Explorer – Содружество авиационных экспертов. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.aex.ru/docs/2/2009/9/2/801/>
34. Состояние рынка авиаперевозок в РФ [Электронный ресурс]: URL: <http://media.rspp.ru/document/1/a/a/aa5d9436d83f17ed06a49e4dcce531c6.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/vkr/174213>