

К. Кошуг,
д.ф.н., доцент кафедры бизнеса и администрирования
Молдовского государственного аграрного университета,
Молдова
e-mail: c.cosciug@uasm.md

КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ АЭРОПОРТОМ УСЛУГ КАК ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЙ ФАКТОР УВЕЛИЧЕНИЯ ТУРИСТСКИХ ПОТОКОВ

Современный аэропорт является важнейшим элементом транспортной инфраструктуры страны, являясь, зачастую, первым и последним пунктом, где туристы соприкасаются с элементами культуры посещаемой ими дестинации. В связи с этим, от качества обслуживания туристов в них зависит не только впечатление от страны, но и то, сможет ли выжить аэропорт в условиях жесткой конкурентной борьбы за пассажиров или нет. Согласно данным Международного совета аэропортов (АСІ), одними из форм конкуренции между аэропортами являются их борьба за привлечение новых авиакомпаний – пассажиров и грузов; за роль хаба между аэропортами и за транзитные транспортные потоки между ними; за право обеспечить наземное обслуживание (хэндлинг) авиакомпаний. Осознание нахождения аэропорта в конкурентной среде неизменно приводит к пониманию того, что качество обслуживания является одним из базовых элементов в системе управления, а его измерение посредством степени удовлетворенности пассажиров – ключевым элементом на пути улучшения эффективности его функционирования, и, как следствие, увеличение пассажиропотока. Международный Аэропорт Кишинэу является ярким примером эффективного менеджмента по предоставлению качественных услуг, которые, безусловно, влияют на количество перевозимых туристов. Рассмотреть опыт этого аэропорта в области изучения степени удовлетворенности пассажиров качеством предоставляемых аэропортом услуг является целью данного труда.

Согласно последним маркетинговым исследованиям, Международный аэропорт Кишинэу был признан победителем в номинации самый «Динамично развивающийся аэропорт» среди стран СНГ а так же лидером по росту пассажиропотока в Европе, среди аэропортов, обслуживающих до 5 млн. пассажиров, зарегистрировав рост на 34,8 % за 2014 год, при том, что средний показатель в данной категории, в европейских аэропортах, составил всего 5,4%. За первые 7 месяцев 2015 года в Кишиневском Аэропорту было зарегистрировано 1254007 пассажиров, что на 35 % больше, чем в аналогичный период прошлого года. Совершено 13086 воздушных операций или на 24,6% больше чем за такой же период 2014 года. На сегодняшний день заметно растёт количество пассажиров из России, летающих в Европу через Кишинёвский Аэропорт. В первом полугодии 2015 их количество составило порядка 60 000, что на 160% превысило показатель того же периода 2014 года.

Одной из причин роста пассажиропотока в кишиневском аэропорту является факт введения безвизового передвижения граждан Республики Молдовы в пределах Еврозоны. Другой причиной является нестабильная политическая ситуация в Украине, в связи чем вышеназванный аэропорт используется как хаб в силу своего удобного расположения на пересечении многих воздушных путей. Однако очевидно, что наиболее значимым фактором, обеспечившим высокие показатели роста пассажиропотока, является качество предоставляемых кишиневским аэропортом услуг. В противном случае, пассажиры могли бы предпочесть расположенные в относительной близости аэропорты-конкуренты – Baneasa (Румыния), Борисполь и Одесский аэропорт (Украина).

Так, на молдавский рынок аэропортового обслуживания в 2015 году был выведен новый продукт – аэровокзальный парковочный комплекс, отвечающий всем современным требованиям и ожиданиям потенциальных клиентов. Привлекательной для туристов, вылетающих за рубеж на короткий срок, является предлагаемая аэропортом услуга по бесплатному хранению приобретенных в зоне Duty Free товаров. Среди других услуг, предоставляемых международным аэропортом Кишинэу - информационная служба; безопасность пассажиров; регистрация; паспортный и таможенный контроль; хэндлинг (доставка багажа и других грузов, транспортировка туристов к самолетам и т.д.); обслуживание в шопинг зоне, зоне ожидания, пунктах питания, санитарных пунктах; операции по подбору рейса, бронированию и продаже билетов, по обмену валюты и т.д.

В связи с вышеперечисленным, получение объективной информации о качестве услуг аэропорта и устойчивости производственных процессов должно являться приоритетными направлениями деятельности международного аэропорта Кишинэу.

Исследования, проведенные институтом Маркетинга и опросов IMAS-INC Chişinău (IMAS – Institutul de Marcheting si Sondaje) в области степени удовлетворения туриста качеством предоставляемых аэропортом услуг, показали, что 33,7% считают качество предоставляемых международным аэропортом Кишинэу услуг отличным[4].

В соответствии с исследованиями IMAS, треть путешественников заявили, что они покидают Международный Кишиневский аэропорт с отличным опытом, индекс удовлетворенности пассажиров достигает 77,3 пункта.

Кроме того, 75,9% опрошенных пассажиров желают еще раз воспользоваться Международным Аэропортом Кишинэу в будущем, а 72,6% ответили, что услуги, которыми они воспользовались, удовлетворили их больше, чем они ожидали. При сравнении с другими аэропортами по всему миру, более половины участников опроса (53.2%) оценили МАК хорошими оценками (7/8 – 37.1%) или отличными (9/10 – 16.1%).

Наибольшее количество положительных откликов о предоставляемых Международным аэропортом Кишинэу услугах («крайне хороший» - 10 баллов) дали, впервые летящие пассажиры (45% из них). Аналогичной лояльностью отличается женская половина пассажиропотока, которая оценила вышеупомянутые услуги на 9-10 баллов.

Таблица 1- Оценка качества предоставляемых Международным Аэропортом Кишинэу услуг по сравнению с другими аэропортами, в которых побывали респонденты

Крайне низкий									Крайне высокий
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0,45%	0,8%	1,6%	1,1%	7,8%	7,8%	18,6%	27,8%	16,2%	17,5%

Источник: Данные Института Маркетинга и опросов IMAS-INC Chişinău. Доступно на: <http://imas.md/pic/uploaded/Custom%20er%20Satisfaction%20Survey%20Airport%202016.pdf>

Заставляет задуматься о качестве обслуживания пассажиров тот факт, что большинство опрошенных согласны еще раз воспользоваться услугами Международного Аэропорта Кишинэу, но тех, кто рекомендовал бы данные услуги как качественные своим знакомым, коллегам – гораздо меньше.

Объяснение этому кроется в отсутствии какой-либо конкуренции. Поэтому повторное использование услуг международного Аэропорта Кишинэу для многих резидентов РМ является неизбежным. Единственный постоянно действующий пассажирский аэропорт страны, отсутствие других, кроме одной имеющейся, компаний, претендующих на обеспечение работы хэндмэйкинга, затрудненный доступ на

молдавский рынок новых авиакомпаний, предоставляющих более дешевые перевозки, и т.д. не способствуют повышению качества обслуживания пассажиров.

Ярким примером может служить работа сервиса по обслуживанию клиентов, потерявших багаж. Так, утерянный груз, после его нахождения и доставки в кишиневский аэропорт не доставляется к месту нахождения туриста (в отель или другой пункт). Ограниченный график работы сервиса по обслуживанию туристов, потерявших багаж, также не радует пострадавших. Посещающие с бизнес целями Кишинев, вовлечены в различные мероприятия, после окончания которых, как правило, вышеупомянутый сервис не работает. Порой по несколько раз приходится навещать Международный Аэропорт Кишинэу, чтобы получить утерянное, иногда, по вине авиакомпании, имущество.

Наличие же другой подобной конкурирующей компании спровоцировало бы своеобразную борьбу за клиента, за качество его обслуживания и гармонизировало бы требования молдавского аэропортового сервиса с европейскими стандартами.

Исследования показали, что ожидания пассажиров направлены, в основном, на современный общий вид аэропорта и предоставление услуг которые относятся к комфорту пассажиров. Из приведенной ниже диаграммы следует, что наибольшую удовлетворенность выразили пассажиры обстановкой аэропорта (6,67), осознавая при этом, что она не является столь важным элементов в сети предоставляемых аэропортом услуг (5,80). Наименьшую удовлетворенность выразили пассажиры доступностью предоставляемых услуг, при этом отмечая их важность (5,90)

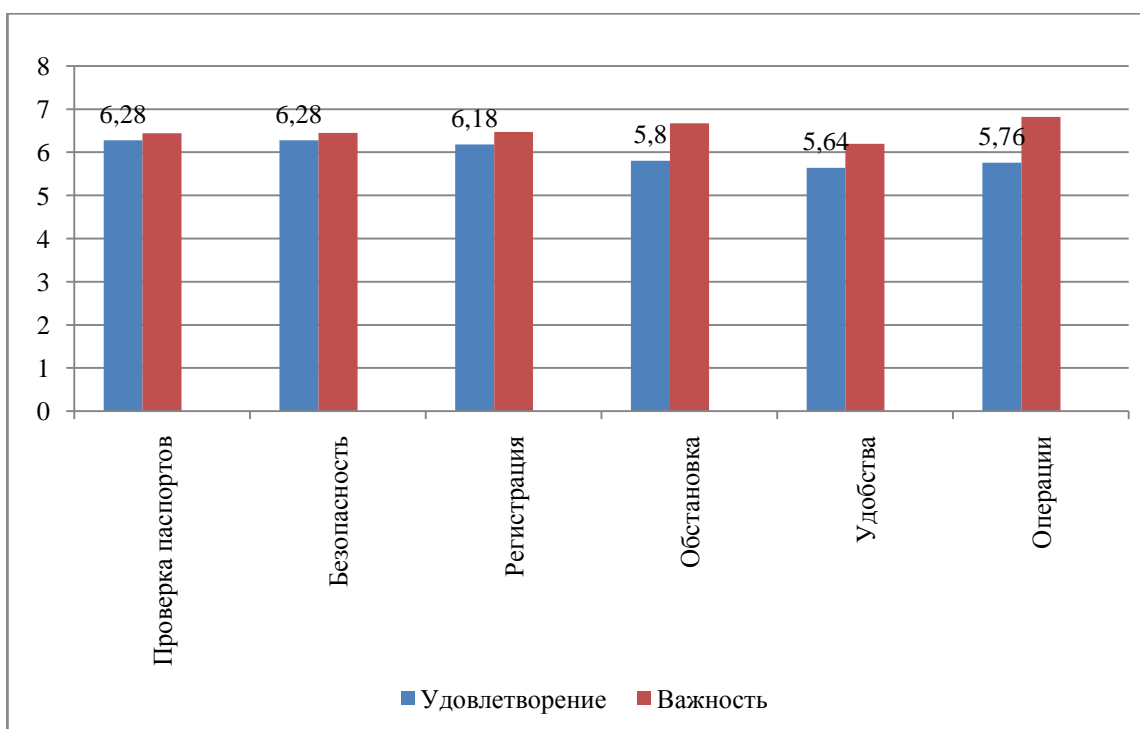


Диаграмма 1 - Оценка удовлетворения оказанными услугами в Международном Аэропорту Кишинэу

Источник: Данные Института Маркетинга и опросов IMAS-INCChişinău. Доступно на: <http://imas.md/pic/uploaded/Custom%20Satisfaction%20Survey%20Airport%202016.pdf>

Из вышеприведенной диаграммы следует, что для обеспечения стабильного, качественного сервиса, привлекающего потоки туристов, принципиально достичь минимального разрыва между важностью указанной пассажиром услуги и уровнем удовлетворенности ею.

Таким образом, вышеприведенные факты свидетельствуют о том, что Международный Аэропорт Кишинэу, в основном, оправдывает ожидания клиентов, удовлетворяет качеством предоставляемых услуг. Однако значительный рывок в сфере повышения уровня обслуживания туристов, увеличения пассажиропотока и количества привлеченных авиакомпаний возможен лишь при условии принятия концепции конкуренции.

Список использованных источников

1. Рябова И.А., Забаева Ю.В., Драчева Е.Л. Экономика и организация туризма (международный туризм). М. : КноРус, 2015. – 566 с. ISBN 978-5-406-03862-8
2. Алексей Гуцин. Система контроля качества аэропортовых услуг. Доступно на: <http://www.aex.ru/docs/3/2009/9/2/801/print/> (последнее обращение 03.11.2016)
3. Roberto Rendeiro Marti'n-Cejas. Tourism service quality begins at the airport. *Journal Tourism Management* 27 (2006) 874–877
4. Данные Института Маркетинга и опросов IMAS-INCChişinău Доступно на: <http://imas.md/pic/uploaded/Customer%20Satisfaction%20Survey%20Airport%202016.pdf> (последнее обращение 03.11.2016)