

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
ИНСТИТУТ СЕРВИСА, МОДЫ И ДИЗАЙНА
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

ДОПУЩЕНА
к защите
Директор ИСМД
канд. техн. наук,
_____ И.Л. Ключко

доцент

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

Разработка комплекса мероприятий по развитию
неавиационной деятельности на территории
АО «Международный аэропорт Владивосток», г.
Артем
БСС/СА-14-113714.2190-с.06.200. БР

Студент
гр. БСС-14-СА
Макиевская _____ Ю.Ю.

Научный руководитель
д-р техн. наук, профессор
Шеромова _____ И.А.

Нормоконтролер
д-р техн. наук, профессор
Шеромова _____ И.А.

Владивосток 2018 Содержание

Введение		4
1	Теоретические основы неавиационной деятельности авиапредприятия	6
1.1	Основные понятия в сфере неавиационной деятельности	6
1.2	Особенности понятия «неавиационные услуги» как экономической категории	8
1.3	Управление неавиационной деятельности	10
1.4	Формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах	13
1.5	Структура формирования доходов аэропорта от неавиационной деятельности	15
1.6	Оценка развития неавиационной деятельности аэропортов в России и за рубежом	17
2	Исследование требований к структуре и процессу оказания услуг по неавиационной деятельности	23
2.1	Требования к структуре и условиям оказания неавиационных услуг	24
2.2	Общие требования к процессу оказания неавиационных услуг	27
2.3	Анализ требований к отдельным группам услуг по неавиационной деятельности	29
2.4	Особенности зонирования коммерческих площадей на территории аэровокзального комплекса	31

2.5	Порядок выбора неавиационных видов деятельности на территории аэропорта	34
2.6	Исследования методов формирования рациональной структуры неавиационных услуг при совершенствовании ассортиментной политики авиапредприятия	38
3	Основные аспекты неавиационной деятельности АО «Международный аэропорт Владивосток»	43
3.1	Характеристика деятельности АО «Международный аэропорт Владивосток»	43
3.2	Оценка производственных показателей аэропорта Владивосток	45
3.3	Характеристика деятельности дирекции неавиационной коммерции на территории аэропорта Владивосток	48
3.4	Анализ структуры и ассортимента неавиационных услуг на территории аэропорта Владивосток	54
3.5	Оценка востребованности неавиационных услуг на территории АО «Международный аэропорт Владивосток», с точки зрения пассажиров	61
3.6	Разработка рекомендаций и предложений по развитию неавиационных услуг на территории аэропорта Владивосток	71
	Заключение	76
	Список использованных источников	79
	Приложение А. Требования к услугам по неавиационной деятельности	83
	Приложение Б. Методы прогнозирования и анализа ассортимента предприятия	87
	Приложение В..... Рост пассажиропотока в аэропорту	88
	Приложение Г. Зонирование площадей в аэропорту Владивосток, для сдачи в аренду	89
	Приложение Д. Организационная структура дирекции неавиационной коммерции	90

Приложение Е. Зонирование парковок и стоянок в аэропорту Владивосток	91			
Приложение 92	Ж.	Форма	анкеты	
Приложение 96	И.	Форма	анкеты	
Приложение К. Концепция организации «Дом быта и красоты» на территории АО «Международный аэропорт Владивосток»				100

Введение

Актуальность данной работы обусловлена тем, что в настоящее время деятельность неавиационной направленности является важным видом коммерческой деятельности для российских аэропортов, который открывает множество возможностей и потенциальных источников доходов. Несмотря на то, что данный вид деятельности еще пока слабо развит в России, государством и частными компаниями исследуется и изучается мировой опыт ведения, развития и расширения неавиационной деятельности, и, с учетом многих специфических особенностей нашей страны, разрабатываются определенные рекомендации и проекты по применению этого опыта на практике.

Особенности авиатранспортного маркетинга, структура и процесс управления неавиационной деятельностью в значительной степени обусловлены спецификой рынка авиаперевозок. Этот рынок имеет сложную структуру и является открытой системой, элементы которой взаимодействуют с внешней средой, где в качестве товара, предлагаемого авиапредприятиями на рынке, выступают перевозки пассажиров и грузов. Наряду с этим, авиапредприятия предлагают на рынке широкую гамму услуг, сопутствующих удовлетворению дополнительных потребностей пассажиров. Объем этих услуг достаточно велик и должен приниматься в расчет при оценке потенциального спроса на рынке авиаперевозок.

Развитие и внедрение новых видов услуг по неавиационной деятельности при оказании воздушных перевозок становится основой для привлечения пользователей авиатранспорта и повышения рентабельности перевозок, независимо от форм собственности и характера функционирования аэропортов и авиакомпаний. Оказываемые сервисные услуги воздействуют на конечный результат: величину доходов и рентабельность работы аэропортов.

Одним из ключевых направлений развития неавиационных услуг на рынке авиаперевозок является организация деятельности аэропортового комплекса и выделение комплекса услуг, качество и доступность которых повысить привлекательность и рентабельность аэропортов в конкурентной среде [1].

В экономической литературе большое внимание уделяется вопросам развития рынка услуг аэропортового обслуживания, неавиационной деятельности авиапредприятия и повышения эффективности деятельности его субъектов. Исследованиям этих вопросов посвящены труды А.П. Абрамова, В.Г. Афанасьева, И.В. Белова, В.Г. Галабурды, О.В. Гончарук, Ускова, Т.С. Хачатурова, А.Д. Чудновского и других [2].

Таким образом, процесс формирования рынка неавиационных услуг основан на том, чтобы на территории аэропорта в обязательном порядке присутствовал набор необходимых услуг, удовлетворяющих потребности пассажиров.

Объектом исследования бакалаврской работы является неавиационная деятельность авиапредприятий, предметом – мероприятия по развитию неавиационной деятельности на территории аэропортов.

Цель бакалаврской работы состоит в разработке комплекса мероприятий и методических рекомендаций по развитию и совершенствованию неавиационной деятельности на территории АО «Международный Аэропорт Владивосток».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть теоретические основы неавиационной деятельности авиапредприятия;
- проанализировать формы и механизмы обеспечения неавиационной деятельности;
- определить особенности и требования к структуре, процессу и условиям оказания неавиационных услуг на территории аэропорта;
- разработать методику формирования рациональной структуры услуг по неавиационной деятельности аэропорта;
- провести исследование деятельности АО «Международный аэропорт Владивосток» в аспекте анализа структуры неавиационных услуг;
- разработать предложения и рекомендации по развитию неавиационной деятельности на территории аэропорта Владивосток.

Основными методологическими подходами при выполнении дипломной работы являются:

- адаптационный;

- структурно-функциональный.

Основными методами исследования, применяемыми в данной работе, являлись следующие:

- библиографический (анализ литературы и нормативно-справочных документов);

- социологический (опрос в форме анкетирования).

- методы анализа и прогнозирования ассортимента предприятия (анализ рентабельности ассортиментной группы товаров, ABC-анализ, XYZ-анализ, матрица совместных покупок, анализ по адаптированной матрице BCG).

В эмпирической части работы дополнительно использовался метод включенного наблюдения.

Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и девяти приложений, изложена на 100 страницах, содержит 8 таблиц и 25 рисунков. Список литературы насчитывает 50 наименований.

1 Теоретические основы неавиационной деятельности авиапредприятия

1.1 Основные понятия в сфере неавиационной деятельности

Согласно проекту ФЗ «Об аэродромах, аэропортах и аэропортовой деятельности в Гражданской авиации Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» [3] (статья 3. «Основные понятия и термины, используемые в настоящем Федеральном законе») под неавиационной деятельностью на аэродромах и в аэропортах понимается деятельность на территории гражданских аэродромов и в аэропортах по представлению на коммерческой основе сервисных услуг, не относящихся к авиационной деятельности, включая торговлю и общественное питание, услуги по парковке автомашин, почтово-банковским операциям и других услуг и иная любая осуществляемая в аэропортах деятельность, не относящаяся к авиационной деятельности.

По мнению Соколовой Е.А. [4], старшего преподавателя Дальневосточного государственного университета путей сообщения, под

понятием «неавиационная деятельность» подразумевается развитие на территории аэропортов дополнительных видов деятельности, не связанных с обеспечением основных функций по приему и обслуживанию воздушных судов, пассажиров и грузов.

Л.П. Волкова [5] отмечает, что неавиационная деятельность, осуществляемая в зданиях аэропорта и на его территории, различается большим разнообразием, ее виды и формы определяются потребностями и интересами потребителей, а также существующей инфраструктурой, техническими и экономическими возможностями данного аэропорта. В аэропортах работает большое число магазинов и предприятий обслуживания, предоставляются в аренду авиакомпаниям и правительственным учреждениям служебные помещения, помещения на продажу продуктов питания и напитков в аэропорту (рестораны, бары, кафетерии и т.п.).

На основе вышеизложенного, можно сказать о том, что неавиационная деятельность – это непрофильная коммерческая деятельность аэропортов, которая позволяет им улучшить качество обслуживания и получить дополнительные доходы. Данный вид деятельности включает в себя:

- сдачу в аренду принадлежащих аэропорту помещений, земли или оборудования (например, стойки регистрации, билетные кассы и административные помещения);

- услуги питания: рестораны, бары, кафетерии и поставку бортового питания;

- магазины беспошлинной торговли;

- концессии на поставку авиационного топлива и масел – право продажи или сбыта авиационного топлива и смазочных материалов в аэропорту;

- услуги парковки и автостоянки;

- прочие концессии и другую коммерческую деятельность аэропорта: банковские операции, почтовые услуги, торговые точки, медицинское обеспечение и культурно-развлекательную деятельность.

Одним из важных понятий в сфере неавиационной деятельности, является понятие «оператор аэропорта», под которым понимается частное лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального

предпринимателя либо юридическое лицо, а также его сотрудники, осуществляющие деятельность по предоставлению неавиационных услуг пассажирам на территории аэровокзального комплекса, в соответствии с требованиями договоров аренды помещений (площадей), на территории аэропорта [3].

Также, немаловажным понятием является «арендатор (концессионер)», под которым понимается юридическое лицо, осуществляющее деятельность по предоставлению услуг пассажирам на территории аэровокзального комплекса, в соответствии с определенными требованиями и договорными условиями [3].

Л.П. Волкова [5] выделяет следующие особенности и требования к неавиационной деятельности:

- размещение объектов инфраструктуры неавиационной деятельности аэропорта осуществляется в соответствии с документацией по планировке территории (генеральный план развития аэропорта) и других, регламентированных в установленном порядке требований;

- минимально необходимые для обслуживания пользователей требования к обеспеченности аэропортов объектами сервиса, размещаемые в границах аэропорта (с указанием количества и вида объектов аэропортовой инфраструктуры и (или) сервиса), а также перечень минимально необходимых услуг, оказываемых на таких объектах аэропортов, устанавливаются федеральными авиационными правилами;

- обеспечение аэропортов объектами сервиса не должно ухудшать требуемые условия безопасности полетов, авиационной и экологической безопасности, а также негативно влиять на содержание аэропортов и расположенных на их территориях сооружений, иных объектов и их использование;

- в случаях строительства, реконструкции, капитального ремонта объектов сервиса аэропортов, размещаемых в границах аэропорта федерального, регионального или местного значения, разрешение на строительство выдается в порядке, установленном;

- объекты аэропортового сервиса – привокзальные площади в аэропортах должны быть оборудованы, в том числе местами остановки

транспортных средств, а также подъездами, съездами и примыканиями в целях обеспечения доступа к ним с подъездных дорог к аэропорту. Автомобильные подъезды и съезды должны быть оборудованы и обустроены с учетом требований обеспечения авиационной безопасности и безопасности дорожного движения;

- операторы, собственники и владельцы объектов аэропортовой инфраструктуры обязаны осуществлять их эксплуатацию в соответствии с требованиями, установленными в гражданской авиации, требованиями обеспечения промышленной, экологической и пожарной безопасности.

Современные тенденции показывают, что аэропорты становятся центрами коммерческой деятельности, привлекая на свои территории множество предприятий из разных отраслей экономики. При этом для развития неавиационной деятельности аэропорты стараются использовать как внешние, так и внутренние площади терминалов.

1.2 Особенности понятия «неавиационные услуги» как экономической категории

Как уже говорилось ранее, неавиационная деятельность в аэропортах – это деятельность на территории аэропортов по предоставлению на коммерческой основе сервисных услуг пассажирам. К ней относится любая деятельность за исключением авиационной. Отставание научной мысли от практических достижений экономической науки об инфраструктуре, сфере обслуживания, о категориях и видах услуг является причиной возникновения проблем у сферы обслуживания. Исходя из этого, необходимо представить неавиационную деятельность, как неавиационные услуги и рассмотреть их как экономическую категорию.

Экономическая литература использует достаточно активно понятие «услуги» в самых различных аспектах, в зависимости от того, какая область экономических знаний оперирует этим понятием. К. Маркс [6] определил услугу, как полезное действие той или иной стоимости, товара ли, продукта ли. Таким образом, услуга рассматривается как реализация полезности любого объекта по отношению к данному объекту.

В Федеральном законе РФ «О государственном регулировании внешнеторговой деятельности» от 7 июля 1995 г. [7] предлагается

трактовка понятия «услуги» в качестве предпринимательской деятельности, направленной на удовлетворение потребностей других лиц, за исключением деятельности, осуществляемой на основе трудовых правоотношений. Неавиационная деятельность в аэропортах – деятельность на территории аэропортов по предоставлению на коммерческой основе сервисных услуг пассажирам, включая торговлю и общественное питание, услуги по парковке автомашин, почтово-банковским операциям и других услуг, не относящихся к авиационной деятельности. В контексте последней трактовки понятия «услуги» под неавиационными услугами, оказываемыми аэропортами, следует понимать результат непосредственного взаимодействия аэропорта и потребителя, а также собственной деятельности аэропорта по удовлетворению его потребностей, не связанной с авиационной деятельностью.

Неавиационные услуги как вид деятельности находится в неразрывной связи с процессом оказания или выполнения этой услуги, т.е. объектом обслуживания – аэропортом. Неавиационные услуги представляют собой конкретный результат экономики полезной деятельности, проявляются в виде товара либо непосредственно в виде деятельности. Экономическая полезность делает услугу предметом торговли. Анализ теоретических источников позволяет выделить основные черты содержания понятия «услуга» как экономической категории, относящиеся, в том числе, и к неавиационным услугам:

- осуществление продажи услуг между их производителями и потребителями как прямого обмена между ними на основе спроса и предложения;

- рассмотрение полезной деятельности, то есть труда, как непосредственно полезного, целесообразного процесса, вызванного производственной необходимостью и потребностью в качестве носителя отношений общественного труда;

- определение формы общественного труда и его эффективности не стоимостью, а качеством выполняемых работ по оказанию различных видов услуг (в данном случае неавиационных);

- рассмотрение непосредственного объекта отношений общественного труда в качестве особой полезной деятельности, а не

обособившегося от него и вступающего в рыночный обмен материально-вещественного продукта, то есть товара [8].

К. Маркс указывал на неоднородность услуг, с позиции которой имеет смысл систематизировать неавиационные услуги.

Неавиационные услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах, по степени неотъемлемости от технологического процесса, подразделяются на:

- обязательные, входящие в технологический процесс обслуживания пассажиров в аэропортах;
- рекомендуемые (дополнительные), удовлетворяющие отдельные потребности пассажиров при воздушной перевозке.

К обязательным услугам можно отнести парковку для автомобилей, упаковку багажа, камеру хранения, комнату матери и ребенка, медицинское обслуживание на территории терминалов, общественное питание и магазины, а также банковские, почтовые услуги и услуги связи. Отсутствие подобных видов сервиса делает невозможным качественное обслуживание пассажиров аэропорта.

К дополнительным услугам относится деятельность большого числа магазинов и предприятий обслуживания, служебные и другие помещения, занимаемые авиакомпаниями и правительственными учреждениями, а также открытые зоны. В основном дополнительные услуги рождаются при наличии спроса со стороны клиентов (пассажиров) аэропорта [9].

Таким образом, неавиационные услуги, представляя собой специфическую потребительную стоимость и специфическое экономическое отношение, как выражение такого рода отношения есть экономическая категория, сущность которой можно выразить так: услуга выражает экономическое отношение общественного бестоварного обмена, объектом которого является непосредственный труд в качестве специфической деятельности аэропорта.

1.3 Управление неавиационной деятельностью

Неавиационная деятельность аэропортов – это деятельность по развитию наземных услуг, предоставляемых пассажирам на территории аэропортов. С одной стороны, она способствует максимизации прибыли аэропорта, с другой стороны, развитая коммерческая инфраструктура

повышает качество аэропорта и уровень удовлетворенности пассажиров. В каждом конкретном случае распределение объектов коммерческой инфраструктуры зависит от сочетания различных факторов, из которых наиболее значимыми являются:

- величина пассажиропотока;
- структура пассажиропотока (по направлению - внутренние / международные рейсы, по профилю пассажиров - бизнес/туризм);
- основной маршрут движения пассажиров по аэропорту;
- конструктивные характеристики аэропорта (возможность размещения коммерческой инфраструктуры в стерильной зоне, под которой понимается зона между пунктом предполетного досмотра пассажиров и воздушным судном, доступ в которую строго контролируется) [10].

Успешность коммерческой концепции аэропорта зависит от следующих условий:

- а) достаточность площадей в аэропорту (если площадей не хватает, источника максимизации доходов просто не будет);
- б) технологичность процессов обслуживания пассажиров (процессы досмотра, регистрации, выхода на посадку, обработки багажа);
- в) планирование на основе расчетов аренднопригодных площадей и их распределения под разные категории точек;
- д) наличие данных о портрете пассажиров и их потребностях (через опросы, наблюдения, статистику авиакомпаний, статистику посетителей сайта аэропорта, статистику данных по жителям региона, где расположен аэропорт);
- е) сотрудничество с эффективными партнерами (операторы общепита, Duty Free, торговых точек, рекламного пространства), выбранными на основе конкурса, соблюдающими условия контрактов, имеющими достаточный опыт работы в аэропортах или других транспортных узлах [11].

При управлении неавиационной деятельностью авиапредприятия необходимо проанализировать следующие наиболее важные показатели:

- а) процент улавливания: доля всех пассажиров, осуществляющих покупки в той или иной категории торговых точек. В зависимости от товарной категории и местоположения торговой точки % улавливания

может составлять от 1 до 50%. На изменение этого показателя могут влиять: размер среднего чека, локация точки, конкурентная среда, среднее время нахождения пассажира в конкретной зоне аэропорта.

б) выручка на пассажира: сумма выручки оператора торговой точки в пересчете на каждого пассажира. Увеличение показателя может быть индикатором как простого повышения цен в торговой точке, так и повышения уровня сервиса или скорости обслуживания.

в) доход на пассажира: сумма дохода аэропорта (арендной платы, получаемой от оператора торговой точки), в пересчете на каждого пассажира. Именно этот показатель отражает эффективность оператора для аэропорта. Аэропорт, в свою очередь, может влиять на этот показатель через правильный подбор арендаторов и их локацию, через предоставление возможности ранней регистрации на рейс (увеличение времени пребывания пассажира в аэропорту).

Как правило, администрации многих аэропортов предпочитают передавать неавиационную коммерческую деятельность в ведение агентских компаний, специализирующихся в этой области. При этом, однако, аэропорт сохраняет за собой право на общее руководство этой деятельностью путем заключения соответствующих договоров и соглашений.

В ряде случаев для аэропорта более выгодно заниматься отдельными видами диверсификационной деятельности самостоятельно, т.е. расширять ассортимент выпускаемой продукции и заниматься переориентацией рынков сбыта, осваивать новые виды производства, с целью повышения эффективности производства и получения экономической выгоды, особенно тогда, когда для этого не требуется специальных знаний, значительных капиталовложений или создания товарных запасов [12].

Л.П. Волкова, в соответствии с таблицей 1 [5], выделяет следующие формы управления неавиационной деятельностью аэропорта.

Исходя из данной таблицы видно, что самым выгодным вариантом управления неавиационной деятельностью в аэропорту является передача в концессию, так как аэропорт имеет полный контроль над всем, что происходит на его территории, может получать паушальные платежи и

роялти за право ведения бизнеса под своим товарным знаком и, конечно, возможность максимально увеличить прибыль.

Таблица 1 – Формы управления неавиационной деятельностью аэропорта

Вариант системы управления	Выгодные стороны для аэропорта	Невыгодные стороны для аэропорта
Совместная деятельность	<ul style="list-style-type: none"> - деление прибылей - деление затрат по инвестированию - опыт и знания партнера - координация деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - трудно поменять партнера - не приведет к максимальной прибыли
Аэропорт управляет самостоятельно	<ul style="list-style-type: none"> - полный контроль - вся прибыль - гибкость в управлении 	<ul style="list-style-type: none"> - весь риск - все затраты по инвестированию - возможен недостаток опыта и знания - снижение прибыли
Передача в концессию (гл. 54 ГК РФ)	<ul style="list-style-type: none"> - полный контроль - ведение концессионной деятельности партнерами - получение паушальных платежей и роялти за право ведения бизнеса под своим товарным знаком - возможно максимальное увеличение прибыли 	<ul style="list-style-type: none"> - аэропорту потребуются необходимая подготовка, опыт и знания в заключении контрактов - необходимость правового обеспечения
Сдача в аренду	<ul style="list-style-type: none"> - получение постоянной арендной платы - возможность расширения деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - трудность расчета арендной платы и ее неизменность оплаты на срок аренды
Контракт на управление	<ul style="list-style-type: none"> - вся прибыль за вычетом вознаграждения - опыт и знания партнера - координация деятельности - возможно деление затрат по инвестированию 	<ul style="list-style-type: none"> - несет все затраты по эксплуатации - несет весь риск

Т. Батенева [13] отмечает, что уже несколько лет в аэропортах холдинга успешно внедряется опыт неавиационной коммерции

европейских и американских аэропортов наряду с собственными проектами развития новых услуг.

Т. Батенева выделяет несколько ключевых принципов работы:

а) главный принцип – партнерство. Все магазины и точки общественного питания работают на условиях концессии, т. Е. платят аэропорту процент от выручки. Это взаимовыгодный механизм, поскольку аэропорт является реальным (а не условным, как в случае с торговым центром) генератором пассажиропотока, а значит и генератором покупателей для магазинов и операторов общепита. С учетом специфики аэропорта (его удаленности от города, нахождения пассажиров в режиме ожидания в ограниченном пространстве), показатель процента охвата пассажиров, которые могут стать реальными покупателями, в аэропорту значительно выше, чем в торговом центре.

б) прозрачность системы выбора ключевых операторов. Все концессионеры выбираются на основе конкурса. Операторам предлагается самим сформировать прогнозы по уровню выручки, заявить размер концессии, предлагаемой аэропорту. Конкурс позволяет аэропорту выбрать лучших из лучших не только на основе финансового предложения, но и с учетом формата точки, опыта работы в аэропортах.

в) управляющая компания должна поддерживать высокие стандарты управления неавиационными доходами в региональных аэропортах. Для этого необходимо проводить регулярный анализ:

- работы операторов в собственном аэропорту;

- портрета пассажиров, а также их потребностей. Ежегодно каждому аэропорту стоит проводить опрос пассажиров с выборкой не менее 1 тыс. человек независимо от размера аэропорта и величины пассажиропотока;

- неавиационного (коммерческого) рынка, который позволит прогнозировать изменения в доходах от неавиационной деятельности.

Важно учитывать то, что доходы от неавиационной деятельности напрямую зависят от построения взаимодействия с агентскими компаниями.

Таким образом, можно сделать вывод, что самым удобным и эффективным механизмом обеспечения неавиационной деятельности в

аэропорту является сдача в концессию, так как она является самым выгодным вариантом для аэропорта. За счет выбора данной формы обеспечения неавиационной деятельности зарубежные аэропорты превосходят российские по показателям доходности от неавиационных услуг.

1.4 Формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах

Неавиационная деятельность, осуществляемая в зданиях аэропорта и на его территории, различается большим разнообразием, ее формы и виды определяются потребностями и интересами потребителей, а также существующей инфраструктурой, техническими и экономическими возможностями данного аэропорта.

Расширение диверсификации аэропортовой деятельности с одной стороны сопровождается усилением тенденции к специализации, а с другой стороны к большему разнообразию. В большинстве крупных аэропортов мира имеются магазины беспошлинной торговли, где продаются товары весьма широкой номенклатуры. Быстро растет объем продаж ручных часов, фотоаппаратов, различных изделий электроники (компьютеры, калькуляторы, электронные игры и т.д.), а также дорогостоящих образцов модельной одежды и обуви. В ряде ведущих аэропортов мира среди беспошлинных товаров продаются большие телевизоры, музыкальные центры, спортивный инвентарь и даже легковые автомобили. В небольших аэропортах ассортимент продаж ограничен винно-водочными и табачными изделиями, парфюмерией, кондитерской и сувенирной продукцией – это легкие и компактные изделия, которые можно перевозить в ручной клади и которые отличаются высоким качеством и высокой стоимостью на единицу веса и объема.

В историческом плане магазины беспошлинной торговли ранее традиционно создавались лишь для убывающих пассажиров; в последние годы все большее распространение стала получать практика беспошлинной торговли для прибывающих пассажиров, причем не только в аэропортах, но и за его пределами (заказ делается в аэропорту) [14].

Л.П. Волкова объединила виды неавиационной деятельности в зависимости от места нахождения на всей территории аэровокзального комплекса, в соответствии с таблицей 2 [5].

Таблица 2 – Виды концессионных услуг и аренды в аэропортах

Потребители	Место нахождения		
	Аэровокзал	Территория аэропорта	Территория вне аэропорта
Пассажиры Клиенты Посетители Персонал аэропорта Персонал авиакомпаний Концессионеры Арендаторы Грузоотправители Грузополучатели Местное население Клиенты авиакомпаний Концессионеры Арендаторы	Торговля Питание Информация Реклама Банковские операции Связь почтовая и телефонная Сервисные услуги Досуг Безопасность Медицинское обслуживание и др. виды потребительского обслуживания	Торговля Питание Реклама Стоянка такси Стоянки частных автомашин Заправочные станции Гостиницы Транспортные средства	Гостиницы Мотели Пансионаты Частные квартиры Супермаркеты Турфирмы

На основе данной таблицы, можно сделать вывод о том, что, являясь зоной повышенной деловой активности, аэропорт притягивает к себе коммерческие структуры с разнообразным перечнем услуг (магазины беспошлинной торговли, пункты парковки и проката автомобилей, рекламные и туристические бюро, рестораны, гостиницы и т. д.).

Также, следует отметить еще одну тенденцию – если раньше концессионная торговля была, в основном, нацелена на обслуживание пассажиров, сопровождающих их друзей и родственников, то уже сейчас все большее внимание стало уделяться потребительскому спросу со стороны лиц, работающих в аэропорту и проживающих в близлежащих районах. Для удовлетворения этого спроса могут быть задействованы кафетерии для служащих, почтовые отделения, туристические и информационные бюро, универсамы, кинотеатры и рестораны. Такие предприятия не требуют их размещения непосредственно в аэровокзале

или в непосредственной близости от здания пассажирского аэровокзала. Благодаря этому появляется возможность более эффективно использовать имеющиеся в аэропорту площади.

В том, что касается аренды, то в дополнение к сдаче помещений внаем торговым предприятиям в зданиях аэровокзалов, при наличии возможностей, могут сдаваться в аренду и служебные помещения. Основными съемщиками, как правило, являются авиакомпании и государственные учреждения. Меньшее распространение получила практика сдачи в аренду ангаров, мастерских и складских помещений, так как они уже являются собственностью занимающих их лиц или организаций, хотя обычно их строят на земле, арендованной у аэропорта.

Создание в аэропортах открытых экономических зон является новым направлением, способствующим развитию диверсификации аэропортовой деятельности. Наиболее часто основной деятельностью, осуществляемой аэропортом в зонах свободного предпринимательства, является хранение товаров на таможенных складах и складирование, сопровождающиеся необходимым обслуживанием. Создание в аэропорту открытой зоны сопряжено со значительными финансовыми затратами со стороны аэропорта и государства. Для аэропортов целесообразно создавать или расширять таможенные склады и складские зоны, позволяющие осуществлять деятельность по консолидации и комплектованию партии грузов [15].

Подводя итог всему вышесказанному, можно отметить то, что на данный момент несовершенство российского законодательства пока не позволяет создать полноценные свободные экономические зоны в аэропортах. Однако уже сейчас в аэропортах может быть введен режим «свободного склада», например, для грузового терминала, цеха бортового питания и т.п. Работая в таком режиме, аэропортовые предприятия могут освобождаться от взимания таможенных пошлин и могут пользоваться рядом налоговых льгот и преференций.

1.5 Структура формирования доходов аэропорта от неавиационной деятельности

Доходы и прибыль от неавиационной деятельности, главным образом, зависят от нахождения наиболее эффективного механизма

взаимодействия и управления агентскими компаниями и достаточно точной оценки стоимости выделенного аэропортом бизнеса. В практике зарубежных и отечественных аэропортов в настоящее время существуют четыре основных механизма регулирования деятельности аэропорта с агентскими (сервисными) компаниями:

- продажа концессий;
- участие в капитале;
- предоставление в аренду аэропортовой инфраструктуры;
- агентские соглашения.

а) продажа концессий, заключается в том, что аэропорт продает право заниматься каким-то видом деятельности на его территории, а за это компания платит аэропорту часть своей прибыли. Для данной формы деятельности необходимы определенные правовые документы и законодательные акты. Практически все западные аэропорты используют данный вид регулирования деятельности аэропорта, в российских аэропортах он не так широко распространён, т.к. имеются некоторые нюансы в нормативно- правовой базе

б) участие в капитале, заключается в том, что компания владеет небольшой долей в капитале, и получает определенный процент от прибыли. Участие компании в капитале не позволяет регулировать, а тем более контролировать деятельность аэропорта. Если участвовать значительно большей долей в капитале, то это фактически управлять, в этом случае теряется эффект выделения компании в отдельный бизнес. Данный механизм регулирования деятельности аэропорта не получил широкого распространения ни в России, ни за рубежом.

в) предоставления в аренду аэропортовой инфраструктуры. Использование этого механизма требует тщательной разработки условий аренды. Проблема в том, что аэропорт может получать от аренды существенно меньше, чем арендаторы от своего бизнеса, используя территорию аэропорта. Поэтому для заключения договоров аренды надо хорошо представлять бизнес арендатора, его возможности – начальный и перспективный доход. Данный механизм регулирования деятельности широко распространён в Российских аэропортах.

д) заключения агентского соглашения. Аэропорт заключает агентские соглашения с сервисными компаниями и выступает в качестве

исключительного агента по продаже услуг, получая при этом агентское вознаграждение. На западе этот механизм неактуален, так как это один из вариантов концессии. Основная проблема использования агентских соглашений в отечественных аэропортах – отсутствие правового механизма влияния на сервисные компании, предоставляющие аэропортовые услуги [16].

Необходимо понимать, что соотношение выручки от авиационной и неавиационной деятельности – ключевой показатель того, насколько эффективно управляется аэропорт. А увеличение доли выручки от неавиационной деятельности за счет предоставления широкого спектра различных услуг, помимо всего прочего, создает благоприятный образ для потребителей, что является неременным условием развития аэропортов, построения хабов и усовершенствования российской авиатранспортной системы в целом [17].

При этом все виды взаимодействия требуют от аэропорта полной централизации и контроля за предлагаемые услуг. В зависимости от выбора механизма регулирования аэропортовой деятельности доходы от авиационной и неавиационной деятельности в общей структуре доходов аэропорта могут быть представлены следующим образом, в соответствии с рисунком 1 [16]:

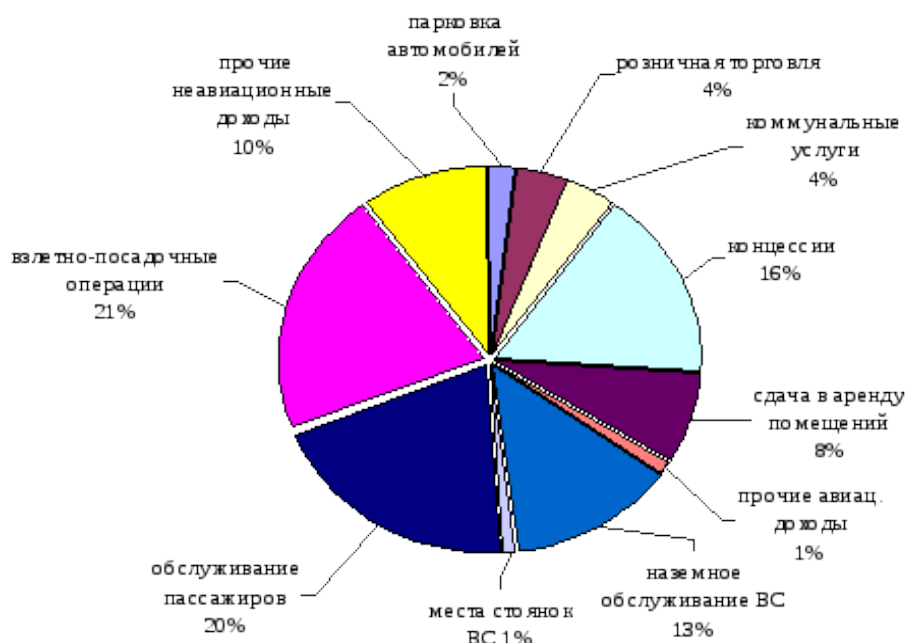


Рисунок 1 – Схема доходов аэропорта, в том числе от неавиационной деятельности

Доходы от неавиационной деятельности составляют большую часть доходов аэропортов, поэтому очень важен выбор основных механизмов регулирования деятельности аэропорта с агентскими (сервисными) компаниями. От данного выбора во многом зависит развитие и разнообразие неавиационной деятельности в аэропорту.

1.6 Оценка развития неавиационной деятельности аэропортов в России и за рубежом

Аэропорты – довольно выгодная торговая территория. Достижение прибыли от неавиационной деятельности в аэропортах, является одной из главных целей авиационного маркетинга.

По данным исследования, проведенным Международным советом европейских аэропортов (ACI Europe) [18], по поводу основных источников получения доходов европейскими и североамериканскими аэропортами показало, что, во-первых европейские аэропорты получают вдвое от неавиационной деятельности больше доходов, чем североамериканские; во-вторых, и в Европе, и в Северной Америке доходы от авиационной деятельности практически равны доходам, полученным аэропортами от других источников их деятельности; в-третьих, рассмотрев эти источники, становится ясно, что в США и Канаде первое место в доходах аэропортов занимает парковка, тогда как в Европе на первом месте стоят доходы от работы магазинов, расположенных в терминалах.

В зарубежных аэропортах, услуги по предоставлению сервиса во время перевозок (услуги по неавиационной деятельности) приносят аэропортам до 60 % дохода. В аэропортах России этот показатель значительно ниже. По различным причинам развитие неавиационной деятельности в отечественных аэропортах началось сравнительно недавно – примерно с середины 90-х годов прошлого столетия.

По мнению, доктора экономических наук, профессора Репиной О.В. [19] это связано, во-первых, с особенностями экономики гражданской авиации советского периода, и, во-вторых, с организационно-правовой формой существования аэропортов как структурных подразделений

территориальных управлений и авиаотрядов. Аэропорт хоть и обладал некоторыми признаками юридического лица (наличием собственной структуры, финансовой отчетностью), на самом деле таковым не являлся. Экономической задачей аэропорта являлось выполнение некоторых плановых показателей, главным из которых было не превышение эксплуатационных расходов. Бухгалтерская отчетность аэропортов велась в рамках структуры объединенных авиаотрядов, которые, в свою очередь, вели отчетность перед государством (Министерством гражданской авиации) в виде консолидированного баланса Управления ГА. С переходом на рыночную экономику ситуация изменилась кардинально. Перед отечественными аэропортами стала задача выделения из Управлений ГА в самостоятельные предприятия со всеми атрибутами юридического лица. Основная сложность этого периода заключалась в необходимости формирования структуры доходов аэропортов, поскольку все аэропортовые доходы (за взлет-посадку, пассажирские сборы, сборы за коммерческое обслуживание ВС и т.д.) принадлежали вышестоящей организации. Кроме того, возникла задача поиска дополнительных доходов, которая и обусловила начало развития неавиационной деятельности в аэропортах.

Существует несколько основных источников доходов аэропорта от неавиационной (вспомогательной) деятельности. Это, прежде всего, плата, взимаемая аэропортом за право вести предпринимательскую деятельность на своей территории (концессия), арендная плата за использование земли (территории) и помещений, принадлежащих аэропорту, а также доходы от коммерческой деятельности самого аэропорта. Аэропорт может также получать доходы от коммерческой деятельности, проводимой вне своей территории при условии, что эта деятельность в значительной степени зависит от пассажиропотока аэропорта.

В то время, как авиационная деятельность является основным источником доходов для большинства аэропортов, развитие неавиационной деятельности за последние 10 - 15 лет показало, что успешные аэропорты могут довести величину своих доходов от неавиационной деятельности до 50% и больше. Например, доля доходов от неавиационной деятельности в международном аэропорту Сиднея

достигает 60%. Большая же часть западных аэропортов имеет соотношение 25/75, где 25% – доля доходов от неавиационной деятельности. В аэропортах РФ доля доходов от неавиационной деятельности составляет в среднем не более 10%. Тем не менее, можно выделить аэропорты, где неавиационная деятельность развивается намного успешнее. Это, прежде всего, Домодедово и Шереметьево, где доли доходов от неавиационной деятельности составляют порядка 60% и 30% соответственно.

Гораздо более полное приближение к западной модели управления аэропортом создано в Домодедово, что частично объясняет столь высокий (60%) уровень доходов от неавиационной деятельности в этом аэропорту. Как один из видов неавиационной деятельности концессионная деятельность играет немаловажную роль в доходной статье западных аэропортов. Ниже перечислены некоторые потенциальные концессионеры аэропорта:

- поставщики топлива для воздушных судов;
- предприятия общественного питания (рестораны, бары, кафе, автоматы по продаже напитков);
- различные магазины (не относящиеся к категории duty-free);
- банки и обменные пункты;
- поставщики бортового питания;
- агентства, предоставляющие услуги такси;
- предприятия, занимающиеся арендой машин;
- парковочные агентства; - различные рекламодатели;
- поставщики транспортных услуг;
- магазины беспошлинной торговли (duty-free);
- автозаправочные станции и автомобильные сервисные центры;
- парикмахерские и салоны красоты;
- отели и мотели;
- фрахтовочные компании и агентства;
- магазины сувениров.

Наиболее распространенными концессионерами западных аэропортов являются поставщики топлива для воздушных судов и предприятия общественного питания. Магазины, банки и обменные пункты, поставщики бортового питания, парковочные и такси- агентства

также довольно распространены. Даже в самых маленьких зарубежных терминалах, как правило, есть магазины, торгующие журналами и книгами, сувенирами и кондитерскими изделиями. С увеличением размеров аэропортов существует тенденция диверсификации и специализации отдельных торговых точек [20].

В России, проблемой внедрения концессии в аэропортах являлся тот факт, что ранее аэропорт функционировал как государственное унитарное предприятие, и федеральные органы при выдаче разрешения на коммерческую концессию могли, как собственники, предъявить свои требования к условиям договора концессии, вплоть до отчисления концессионных платежей на их расчетный счет с последующей выплатой аэропорту в соответствии с заключенным договором, что на практике может не отвечать интересам аэропортов. Кроме того, для государственных аэропортов доходы от неавиационной деятельности зачисляются в соответствии с нормативными актами в соответствующий бюджет. Это обстоятельство также препятствовало развитию неавиационной деятельности в государственных аэропортах. В настоящее время для развития неавиационной деятельности и, в частности, концессионной деятельности в России имеются объективные предпосылки и блок основополагающих законов. Тот факт, что у российских аэропортов незначительные по сравнению с западными концессионные поступления (если они вообще есть) объясняется тем, что правовой институт концессии является новым для российского законодательства, поэтому недостаточна практика его использования. Магазины беспошлинной торговли (*duty-free*) существуют в большинстве международных аэропортов, хотя ассортимент в них может быть ограничен алкоголем, табачными изделиями и парфюмерией. С увеличением потока пассажиров расширяется и ассортимент магазинов «*dutyfree*».

Определенную часть доходов аэропорты получают от сдачи в аренду помещений под магазины и предприятия общественного питания, помещения под офисы в терминалах. Основными арендаторами здесь выступают авиакомпании и государственные предприятия. Этот вид неавиационной деятельности развит в российских аэропортах гораздо лучше, чем концессионная деятельность. Возможно, это связано с тем,

что в России более развита практика заключения контрактов на аренду, нежели контрактов на концессионную деятельность.

Еще одним видом неавиационной деятельности аэропортов является организация так называемых свободных зон, то есть обособленных частей территории государства, которые рассматриваются вне таможенной территории страны. Свободные зоны на территории аэропортов служат в основном для хранения товаров, продаваемых в магазинах «duty-free» [21].

Анализ опыта ведения неавиационной деятельности зарубежных и российских аэропортов показал, что видовое многообразие неавиационных услуг, оказываемых пассажирам на территории ведущих зарубежных авиапредприятий, значительно шире по сравнению с отечественными аэропортами. При этом многие авиапредприятия формируют ассортимент оказываемых услуг не только с учетом обязательных требований нормативно-правовых документов, но и с учетом потребностей пассажиров в услугах, обеспечивающих повышенный уровень комфортного пребывания в аэропорту. Кроме того, отмечается тенденция развития неавиационной деятельности и с учетом региональных особенностей авиапредприятий, что проявляется, прежде всего, во включении в структуру неавиационных услуг уникальных услуг, отражающих данные особенности и направленных на формирование не только имиджа авиапредприятия, но территориального имиджа региона.

Основываясь на результатах исследования, проведенного Международным советом европейских аэропортов, и анализа опыта ведения неавиационной деятельности в лидирующих зарубежных аэропортах, был сформирован обобщенный групповой перечень услуг по неавиационной деятельности, которые, в общем случае, целесообразно развивать на территории аэропорта. В данный перечень включены следующие группы неавиационных услуг:

- услуги общественного питания (бары, кафе, рестораны);
- услуги связи, почтовых отделений и банкоматов;
- услуги парковки и стоянки;
- услуги такси и проката авто;
- услуги упаковки багажа и камеры хранения;

- услуги комнат отдыха, медитации и релаксации (в том числе комнаты матери и ребенка);
- услуги гостиниц и капсульных мотелей;
- культурно-развлекательные и досуговые услуги;
- детские зоны отдыха;
- магазины розничной торговли;
- точки по продаже аптечных товаров;
- точки по продаже печатной и сувенирной продукции;
- услуги красоты;
- услуги по ремонту и химчистке одежды;
- индивидуальные (тематические) услуги, характерные для каждого конкретного аэропорта.

Данный перечень должен служить основой для определения рациональной структуры неавиационных услуг авиапредприятия при разработке ассортиментной политики. Под рациональной структурой услуг, в данном случае, необходимо понимать такую структуру услуг, перечень которой будет содержать не только минимальный (обязательный) набор услуг, а также дополнительные виды услуг, удовлетворяющие потребности пассажиров аэропорта, а также отражающие региональную принадлежность аэропорта, создавая индивидуальный облик аэропорта. При этом целесообразность и доля присутствия каждой группы услуг на территории аэровокзального комплекса определяется для каждого аэропорта индивидуально, учитывая следующие факторы: величину пассажиропотока, зонирование и конструктивные характеристики аэровокзального комплекса.

Важной тенденцией современного развития западных аэропортов стало образование так называемых «Аэротрополисов». Термин «Аэротрополис» был введен Джошем Касарда из Университета Северной Королины [22] и связан с приписыванием аэропорту характеристик реального города. Развитие предприятий неавиационной деятельности в таких аэропортах вышло за рамки простого предоставления услуг и продажи товаров пассажирам. «Аэротрополис» выполняет ту же функцию, которую в прошлом выполняли морские порты и дельты рек, то есть является центром экономического развития региона.

Однако, что касается российских аэропортов, то здесь ситуация несколько иная. Характерной особенностью российских аэропортов является почти полное отсутствие доходов от неавиационной деятельности в средних и малых аэропортах. Даже в крупных аэропортах, таких как Шереметьево и Домодедово, большая часть неавиационных доходов поступает от аренды помещений и предоставления коммунальных услуг. Концессионная деятельность пока находится в зачаточном состоянии.

На основании данного анализа, можно сделать вывод о том, что неавиационная деятельность - очень важный вид деятельности аэропортов со множеством возможностей и потенциальных источников доходов для аэропортов. Именно в данном виде деятельности формируется наибольшее количество сервисных услуг, предоставляемых пассажирам при воздушных перевозках. К сожалению, данный вид деятельности пока еще малоразвит в России. Этот вид коммерческой деятельности требует более глубокого исследования и выработки определенных рекомендаций для применения на практике.

2 Исследование требований к структуре и процессу оказания услуг по неавиационной деятельности

2.1 Требования к структуре и условиям оказания неавиационных услуг

Аэропорт долгое время позиционировал себя только как посредника между авиакомпанией и потребителями ее услуг в зоне аэропорта. Но в последнее время под влиянием изменяющейся ситуации на рынках финансов и в стратегиях развития авиатранспортного комплекса стран аэропорты не смотрят так узко на свое предназначение и нацелены на реализацию новых стратегических маркетинговых возможностей, позволяющих оказывать дополнительные услуги потребителям и получать значительные доходы.

Как уже говорилось ранее, при выборе видов неавиационной деятельности представители аэропорта руководствуется не только потребностями пассажиров, но и определенными стандартами [23].

Перечень неавиационных услуг, предоставляемых пассажирам на территории международных аэропортов, должен соответствовать отраслевому стандарту (ОСТ 54-1-283.02-94 «Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах» [24], а также рекомендациями Международной организации гражданской авиации (ИКАО).

Настоящий стандарт и рекомендации устанавливают основные требования, определяющие условия предоставления услуг пассажирам в аэропортах.

Согласно вышеизложенному стандарту, услуги по неавиационной деятельности делятся на обязательные и рекомендуемые, к которым относятся следующие виды деятельности, приведенные в приложении А, таблица А1.

Таким образом, анализ данных таблицы показал, что предоставление услуг по неавиационной деятельности должно соответствовать требованиям, обязательным к исполнению, в соответствии с вышеизложенным документом.

Также, при оказании неавиационных услуг нужно учитывать, что деятельность оператора на территории аэровокзального комплекса должна обеспечивать соблюдение следующих требований:

- норм авиационной безопасности;
- норм противопожарной безопасности;
- охраны окружающей среды;
- законных интересов и прав потребителей [24].

Необходимо помнить, что в целях повышения качества и культуры обслуживания пассажиров в аэропортах рекомендуется расширять спектр предоставления пассажирам дополнительных платных услуг. Важно помнить, что на выбор дополнительных услуг по неавиационной деятельности влияет регионального менталитета, учитываются характеристики спроса и уровень потребностей жителей и гостей региона. Поэтому руководству аэропорта необходимо умение выдерживать баланс между требований безопасному и качественному оказанию услуг и внедрением новых, часто передовых для региона технологий работы и сервисов, с целью привлечения пассажиров и инвесторов.

2.2 Общие требования к процессу оказания неавиационных услуг

Руководство любого авиапредприятия, в данном случае аэропорта придает большое значение соблюдению основных правил и требований, для различных коммерческих точек, расположенных на территории аэропорта и обязывает арендатора (концессионера) соблюдать установленный режим работы, санитарно-гигиенические нормы, требования к персоналу и определенные требования, относящиеся к различным видам неавиационных услуг [25]. Требования к арендаторам, оказывающим основные виды неавиационных услуг, делятся на требования общего и специального (дополнительного) характера, которые представлены в таблице 3.

Таблица 3 –Характеристика требований к процессу оказания неавиационных услуг

Требования общего характера	
Наименование	Содержание и характеристика требования

требования	
1. Требования к режиму рабочего времени	<p>При отсутствии согласованного режима работы, арендатор (концессионер), оказывающий услуги в аэропорту, должен осуществлять свою деятельность строго в соответствии с регламентом работы аэропорта;</p> <p>Услуги пассажирам и гостям должны предоставляться непрерывно, в течение регламента работы аэропорта;</p> <p>Арендаторы (концессионеры) должны иметь информацию о наименовании организации и режиме работы каждой точки по предоставлению услуг, размещенную на видном месте;</p> <p>При возникновении «сбойной» ситуации (задержки вылетов по метеоусловиям, техническим причинам) или задержки вылета/прилета рейса, регламент работы аэропорта продлевается;</p> <p>Арендаторы (концессионеры) контролируют табло вылета/прилета рейсов, и в случае изменения вылета/прилета самолета, обязаны продолжить работу до времени вылета/прилета самолета.</p>
2. Требования к персоналу	<p>Персонал должен быть выдержанными, обладать способностью избегать конфликтных ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> - знать в пределах разговорного минимума иностранный язык международного общения и профессиональную терминологию; - обладать общей культурой и соблюдать профессиональную этику в процессе обслуживания пассажиров; - реагировать на замечания и предложения клиентов;

Продолжение таблицы 3

Требования общего характера	
Наименование требования	Содержание и характеристика требования
2. Требования к персоналу	<ul style="list-style-type: none"> - знать в пределах разговорного минимума иностранный язык - предоставлять любому обратившемуся с вопросом клиенту интересующую его информацию, касающуюся деятельности торговой точки арендатора; - обеспечивать внеочередное обслуживание пассажиров с ограниченными физическими возможностями очень корректно, вежливо и внимательно, чтобы не нанести вреда моральному и психическому состоянию пассажира. <p>Персонал, участвующий в обслуживании пассажиров, должен быть одет в форменную</p>

	<p>одежду без видимых повреждений и загрязнений (иметь опрятный внешний вид), а также носить фирменный бейдж с указанием Ф. И.О. и должности.</p>
<p>3. Требования по авиационной безопасности</p>	<p>Персонал арендаторов (концессионеров) должен быть ознакомлен под роспись в департаменте авиационной безопасности (ДАБ) Уполномоченной организации и неукоснительно выполнять требования:</p> <ul style="list-style-type: none"> - инструкции по пропускному и внутриобъектовому режиму; - памятки по соблюдению мер авиационной безопасности. <p>Арендаторы (концессионеры) обязаны:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определить должностное лицо, ответственное за контроль в интересах авиационной безопасности и взаимодействие с ДАБ уполномоченной организации, либо самостоятельно осуществлять контроль; <p>Персонал арендаторов (концессионеров) при нахождении в контролируемых зонах аэропорта должен иметь пропуск установленного образца, носить его на верхней одежде, предъявлять его сотрудникам ДАБ в местах контроля и пройти досмотр на безопасность в пункте досмотра (КПП). Запрещается передавать свой пропуск другим лицам;</p> <p>Запрещено находиться в контролируемых зонах аэропорта в нерабочее время, а также в местах (участках), не обозначенных сектором допуска на пропуске;</p> <p>Арендаторы (концессионеры) обеспечивают соблюдение персоналом требований Инструкции по пропускному и внутриобъектовому режиму, действующей в аэропорту.</p>
<p>4. Требования по противопожарной безопасности</p>	<p>Ответственность за обеспечение пожарной безопасности арендуемого Помещения несут арендаторы этого Помещения.</p> <p>Арендатор (концессионер) обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечить в срок не позднее 5 (пяти) дней, с момента заключения договора аренды, прохождение сотрудниками арендатора (концессионера) противопожарного инструктажа в СПАСОП аэропорта; - соблюдать требования пожарной безопасности, а также выполнять Предписания и иные законные требования должностных лиц СПАСОП аэропорта; - устранять в установленные сроки нарушения мер пожарной безопасности, выявленные в ходе проверок.

Продолжение таблицы 3

Требования общего характера	
Наименование требования	Содержание и характеристика требования
4. Требования по противопожарной безопасности	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечить сохранность устройств систем автоматической пожарной сигнализации, автоматического пожаротушения и оповещения людей о пожаре, а также других противопожарных устройств арендуемого помещения и согласовывать их с начальником СПАСОП; - установить правила обесточивания электрооборудования в случае возникновения пожара, а также по окончании рабочего дня; - определить порядок и сроки прохождения противопожарных инструктажей и обучения пожарно-техническому минимуму сотрудников арендатора (концессионера); - требовать от персонала и посетителей соблюдения правил пожарной безопасности; - обеспечить наличие первичных средств пожаротушения в арендуемом помещении; - назначить ответственных лиц за пожарную безопасность арендуемого помещения; - вывесить в арендуемом помещении план эвакуации людей при пожаре, если в помещении одновременно находятся более 10 человек; - планировать и выделять финансовые средства на противопожарные мероприятия, требующие капитальных затрат.
5. Требования по санитарно-гигиеническому содержанию помещений	<p>Выполнение работ по уборке и уходу осуществляется либо непосредственно персоналом арендаторов (концессионеров), либо уборщиками производственных помещений службы «Аэровокзал» аэропорта, на основании условий договора аренды.</p> <p>Арендатор (концессионер) обязан содержать свое помещение в чистом состоянии, с соблюдением санитарно-гигиенических норм. Арендатор (концессионер) обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать качественное выполнение мероприятий по уборке помещений и занимаемой территории с учетом требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм; - организовать уборку помещений и занимаемой территории в период времени, не создающий неудобств для посетителей (в период наименьшего количества рейсов); - обеспечить размещение урн в местах выдачи товара в негерметичной упаковке (бумажные, пластиковые стаканы и пр.);

	- обеспечить выполнение требований к качеству уборки помещений и прилегающих территории.
Требования специального (дополнительного) характера	
Наименование требования	Содержание и характеристика требования
1. Требования к предприятиям общественного питания	Реализуемые арендаторами (концессионерами) пищевые продукты должны соответствовать следующим санитарным нормам:

Продолжение таблицы 3

Требования специального (дополнительного) характера	
Наименование требования	Содержание и характеристика требования
1. Требования к предприятиям общественного питания	<p>- СанПиН 2.3«Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов»;</p> <p>- СанПиН 2.3«Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья»;</p> <p>Арендаторы (концессионеры) зон общественного питания должны обеспечивать достаточный выбор блюд и ассортимент продуктов питания, включая детское, диетическое и другие виды питания, отвечающие санитарно-гигиеническим требованиям;</p> <p>Ожидание обслуживания посетителей не должно превышать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в ресторанах (столовых) - не более 40 мин, - в кафе - не более 30 мин, - в буфетах и барах - не более 10 мин. <p>Подготовка места приема пищи после завершения обслуживания посетителя не должна превышать 5 минут;</p> <p>На территории зоны общественного питания арендаторы (концессионеры) должны организовать места для обслуживания посетителей с ограниченными физическими возможностями, а также места, оборудованные для кормления детей;</p> <p>Персонал зон общественного питания должен знать и соблюдать правила международного этикета, технику и специфику обслуживания иностранных потребителей (для предприятий класса люкс и высшего класса, а также предприятий расположенных в режимных зонах терминалов);</p> <p>Арендаторы (концессионеры) должны</p>

	обеспечивать в арендуемых помещениях комплексную уборку, своевременный вывоз мусора и пищевых отходов, дезинфекцию, дератизацию и дезинсекцию, также должны быть установлены вытяжки/очистители воздуха.
2. Требования к предоставлению услуг по упаковке багажа	Услуга по упаковке багажа пассажиров оказывается кладовщиком-упаковщиком в терминалах внутрироссийских и международных авиалиний с обязательной выдачей товарного чека, квитанции или иного документа, подтверждающего прием денег; Денежные средства за услугу по упаковке багажа должны приниматься в соответствии с прейскурантом цен, расположенном на видном месте; Упаковочный материал должен быть в достаточном количестве в соответствии с пассажиропотоком; При упаковке багажа и ручной клади очередь не должна превышать более 10 человек.
3. Требования к оператору такси	Оператор такси должен иметь единую диспетчерскую службу в здании аэровокзального комплекса, доступную 24 часа в сутки; Информация о тарифах, услугах и местах парковки должна быть наглядно размещена в здании аэровокзального комплекса;

Продолжение таблицы 3

Требования специального (дополнительного) характера	
Наименование требования	Содержание и характеристика требования
3. Требования к оператору такси	Автомобили такси должны быть оборудованы опознавательными знаками «ТАХИ», иметь расцветку фирменного стиля аэропорта, по согласованию с последним; Время ожидания подачи автомобиля такси не должно превышать 10 минут с момента обращения посетителя к оператору такси; Продажу услуг осуществляет диспетчер такси на стойке, размещенной в здании аэровокзала, или по телефону единой диспетчерской службы; Водителям запрещается заниматься продажей услуг самостоятельно, во избежание ситуаций, доставляющих неудобства пассажирам; Водитель обязан соблюдать нормы общения и правила поведения в общественных местах, быть аккуратно и чисто одетым, носить бейдж.
4. Требования к арендаторам,	К розничной торговле относятся торговые точки, в том числе:

оказывающим основные виды розничной торговли	<ul style="list-style-type: none"> - торговля продуктами питания; - продажа сувениров; - продажа прессы, печатной продукции, сим-карт на телефоны; - продажа аптечных товаров; - продажа табачных изделий; - вендинговые аппараты. <p>Арендаторы (концессионеры), осуществляют коммерческую деятельность на территориях аэропорта и размещают торговые точки розничной торговли, в строгом соответствии с договорными условиями;</p> <p>Ассортимент, реализуемый в точках предоставления услуг, должен соответствовать общей удовлетворенности пассажиров;</p>
4. Требования к арендаторам, оказывающим основные виды розничной торговли	<p>Арендаторы (концессионеры) должны иметь номенклатуру по группам товаров и услуг, реализуемых на предоставляемой территории, закреплённую в договоре;</p> <p>При реализации товаров посредством вендинговых аппаратов должно быть обеспечено:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа аппаратов - 100 %; - соответствие ассортиментного перечня, заявленного в автомате фактическому; - наличие разменной монеты; - исправность приема бумажных и монетных расчетов автоматов. <p>Арендаторы (концессионеры) обязаны обеспечивать бесперебойное предоставление полного ассортимента товаров и услуг в рамках согласованных номенклатурных групп;</p> <p>Режим работы арендаторов (концессионеров) должен строго соответствовать регламенту работы аэропорта, если иное не предусмотрено условиями договора. Технологические перерывы в течение рабочего времени не должны превышать 20</p>

Продолжение таблицы 3

Требования специального (дополнительного) характера	
Наименование требования	Содержание и характеристика требования
4. Требования к арендаторам, оказывающим основные виды розничной торговли	<p>минут, при этом информация должна быть размещена на информационном носителе (пластик, формат А4, текст занимает 20% от общего объема) на видном месте.</p> <p>Арендатор (концессионер) несет ответственность за качество товаров и услуг, продаваемых/оказываемых на территориях аэропорта.</p>

Анализ требований в таблицы показывает, что требования к арендаторам (концессионерам) и операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэропорта, разработаны с целью повышения качества оказываемых услуг пассажирам, а также определения и введения единых требований ко всем арендаторам (концессионерам) и операторам, оказывающим услуги пассажирам, и гостям аэропорта.

Необходимо учитывать, что в основе взаимовыгодных партнерских отношений лежит соблюдение права потребителя – пассажира или гостя аэропорта на получение продукта или услуги высокого качества в безопасной обстановке.

Данные требования являются обязательными для арендаторов (концессионеров) и операторов, выполняющих свою деятельность по оказанию услуг в аэропорту, а также учитываются при контроле над осуществлением деятельности арендаторов (концессионеров) и операторов.

2.3 Анализ требований к отдельным группам услуг по неавиационной деятельности

При рассмотрении групп услуг по неавиационной деятельности, услуги парковки и стоянки на территории аэропортов, принято выделять в отдельную группу услуг, к которой предъявляются особые условия и требования.

Услуги по парковке и стоянке транспортных средств на территории аэропорта являются одними из составляющих и перспективных направлений в развитии неавиационной деятельности, а также одним из крупных секторов в структуре доходов от неавиационной деятельности.

Как упоминалось ранее, услуги парковки (стоянки) являются важной частью в структуре неавиационного бизнеса аэропортов, поскольку приносят значительную часть неавиационных доходов аэропортов. При этом уступают по финансовым показателям лишь аренде и значительно превосходят доходы от услуг рекламы и упаковки багажа.

Расчет приблизительной доходности от данных услуг производится с учетом распределения всех групп пользователей по видам транспорта. В результате данного расчета, приблизительно 32 % всех людей используют автомобили для кратковременных парковок, остальной

процент (около 68%) пассажиров используют долгосрочные стоянки для автомобилей.

Расчет доходов от автомобильных парковок базируется на существующих и возможных в будущем территориях, которые можно будет отвести для парковочных мест на территории аэропорта.

Спрос на автомобильные парковки/стоянки определяется в зависимости от количества пассажиров, встречающих и провожающих, посетителей из числа сотрудников аэропорта и предприятий, расположенных на территории аэропорта.

При организации парковки/стоянки на территории аэропорта, необходимо помнить, что парковка аэропорта призвана, прежде всего, обеспечить комфорт и безопасность для пассажиров, встречающих и провожающих.

Большие пассажиропотоки, современные требования безопасности, круглосуточный режим работы – все это предъявляет самые высокие требования к системе автоматизации автомобильной парковки аэропорта [26].

Основные особенности парковки при аэропорте обусловлены высокой интенсивностью использования, специальными требованиями безопасности и масштабом парковки.

Являясь неавиационным сектором бизнеса, услуги парковки (стоянки), кроме гражданского законодательства, регулируются специальными нормативно-правовыми актами авиационной тематики [27]:

- Федеральными авиационными правилами «Требования авиационной безопасности к аэропортам», утвержденными Приказом Министерства транспорта РФ от 28.11.2005 № 142;

- Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденными Приказом Министерства транспорта РФ от 28.06.2007 № 82;

- Положением о Федеральной системе обеспечения защиты деятельности гражданской авиации от актов незаконного вмешательства, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 30.07.1994 № 897;

- Приказом Минтранса России от 02.10.2000 № 110 «Об аэронавигационных и аэропортовых сборах, тарифах за обслуживание воздушных судов в аэропортах и воздушном пространстве Российской Федерации».

Проанализировав вышеизложенные документы, можно сделать вывод о том, что услуги парковки/стоянки на территории аэропорта являются обязательными для предоставления пассажирам при пользовании аэровокзальным комплексом. Выделение бесплатной парковки/стоянки на территории аэропортового комплекса не является обязательной услугой, однако такая парковка может быть обустроена по инициативе руководства аэропорта. Для того, чтобы у пассажиров была альтернатива выбора.

При проектировании парковки/стоянки на территории аэропорта, необходимо учитывать ряд следующих особенностей [28]:

- производить проектирования с учетом требований служб, задействованных в организации движения автотранспорта и работе аэропорта и вокзала;

- учитывать правильную расстановку оборудования на смежных территориях;

- разделять парковку/стоянку на зоны (зона долгосрочного хранения, выделенная полоса для посадки и высадки пассажиров в соответствии с требованием 50-ти метровой зоны безопасности);

- учитывать организацию смешанного потока транспорта (легковые автомобили и автобусы, спецтехника, автомобили с левым и правым расположением руля и пр.);

- предусмотреть решения нестандартных задач (например, смена направлений въездов и выездов в зависимости от расписания);

Таким образом, услуги парковки (стоянки) служат для обеспечения удобства и безопасности авиапассажиров, иных граждан, посещающих аэропорт, а также сотрудников всех организаций и предприятий, расположенных на территории аэровокзального комплекса и являются основным сектором в структуре формирования доходов от неавиационной деятельности.

2.4 Особенности зонирования коммерческих площадей на территории аэровокзального комплекса

В процессе запуска аэропорта возникает момент, когда необходимо провести зонирование площадей для того, чтобы грамотно разместить основные объекты на территории аэровокзального комплекса и сдать коммерческую площадь в аренду.

Зонирование аэровокзала начинается ещё на этапе разработки концепции, однако в большинстве случаев представленные в ней планировки не являются окончательными и представляют собой лишь некий предварительный ориентир расположения коммерческих объектов, необходимый для ведения переговоров с потенциальными арендаторами. На этапе поиска арендаторов в первую очередь достигаются договоренности с самыми крупными «якорными» арендаторами, которые занимают основные площади в аэровокзальном комплексе. Определившись с «якорями» и их расположением, наступает первый этап корректировки планов этажей. Далее ведется сбор заявок от меньших по размеру арендаторов, на основании которых проводится вторая корректировка планировок, которая чаще всего является окончательной.

Сам процесс зонирования торговых площадей является очень сложным и должен совмещать в себе несколько вещей: учитывать требования и пожелания арендаторов, не противоречить концепции, соблюдать условия комфортного передвижения пассажиров, максимизировать доходность объекта. Важно также, чтобы зонирование учитывало соотношение больших и малых площадей, характерное для каждого типа авиапредприятия, и ряд других коэффициентов соотношения площадей [29].

Также, при размещении всех вышеизложенных видов неавиационной деятельности на территории аэропорта, определении доли каждой группы услуг и распределении коммерческих объектов по территории аэровокзала необходимо руководствоваться следующими требованиями по зонированию коммерческих площадей в аэровокзале:

а) необходимо сгруппировать объекты аренды в коммерческие зоны, так, как «отдельно стоящие объекты не дают должного эффекта», поэтому необходимо основываться на следующих схемах зонирования:

- аэропорт-город (используется для крупных аэропортов);

- торговая улица (объекты аренды располагаются по обе стороны галереи);

- торговая площадь (используются в аэровокзальных комплексах с центральной зоной посадки, где арендные площади размещаются по периметру пространства).

б) коммерческие площади следует размещать равномерно, они должны располагаться как в общей зоне, так и в стерильных секторах, пропорции размещения зависят от объёмов пассажиропотока. Так, на 1 млн пассажиров:

- в общей зоне оптимально отвести 162 кв. метра под услуги общественного питания и 62 кв. метра для ритейлеров (розничная торговля);

- в чистом секторе ВВЛ общепиту необходимо 312 кв. метров, ритейлу - 437 кв. метров;

- в зоне МВЛ стоит выделить 400 кв. метров под точки общественного питания и 837,5 кв. метров под розничную торговлю.

в) для общей зоны и стерильных зон также существуют различные приёмы зонирования:

- на общедоступной территории зону общественного питания желательно размещать в виде фудкорта - это даст пассажирам возможность сделать «разумный выбор»;

- в стерильной зоне («чистом секторе») необходимо выделить так называемую основную коммерческую зону - она должна располагаться сразу же после предполётного досмотра (или пункта пропуска через государственную границу, в зависимости от схемы обслуживания);

- возле выходов на посадку оптимальным считается размещение ресторанов быстрого питания и «магазинов последней покупки»;

- в зоне прилёта имеет смысл поставить небольшие коммерческие объекты, ритейл здесь должен быть представлен не так обширно, как в стерильной зоне;

- отдельно отмечается необходимость люксовых магазинов вблизи бизнес-залов [30].

Необходимо помнить, что важную роль играет фактор стресса: пассажиры перестают нервничать после прохождения предполётного

досмотра, следовательно, могут осознанно подойти к выбору еды и покупок.

Кроме того, оператор аэропорта может увеличить проходимость своих арендаторов с помощью методов так называемой вертикальной и горизонтальной интеграции.

Пример вертикальной интеграции - возле комнаты матери и ребёнка можно разместить магазин детских товаров, кафе с тематической концепцией и другие магазины и сервисы для детей и их родителей.

Размещение в одной функциональной зоне различных объектов, предлагающих однотипную услугу (ресторанов и кафе нескольких форматов), но разные концепции, является примером горизонтальной интеграции [31].

В таблице 4 приведены рекомендации по размещению коммерческих предприятий и видов услуг по неавиационной деятельности по основным зонам обслуживания на территории аэропорта [31]:

Таблица 4 - Рекомендации по размещению некоторых видов услуг по неавиационной деятельности по основным зонам обслуживания на территории аэропорта

Зал вылета		Зал прилета
Свободная (общая) зона	Стерильная зона	Аптека
Магазин-гастроном	Магазины «Duty-free»	Бары, рестораны
Бары, ресторан, кафе	Бары, рестораны	Информбюро
Зона красоты	Магазины с ювелирными изделиями	Заказ отелей
Выставочный зал	Пункты обмена валюты	Банкоматы
Магазины одежды	Банкоматы	Цветочный магазин
Киоски с прессой и сувенирами		Аренда автомобилей

Анализ данных таблицы показал, что наибольшее количество неавиационных услуг необходимо располагать в общей зоне и зоне прилета, но при этом необходимо учитывать концепцию аэровокзального комплекса и действующее зонирование площадей.

Основываясь на вышеизложенных данных, можно сделать вывод о том, что несмотря на то, что существуют определенные требования и рекомендации по выбору и распределения услуг по неавиационной

деятельности, аэропорты должны разрабатывать собственную стратегию развития неавиационного бизнеса, расширения видов неавиационной деятельности для того, чтобы создать неповторимый индивидуальный облик аэропорта.

2.5 Порядок выбора неавиационных видов деятельности на территории аэропорта

По ряду соображений, руководству аэропорта необходимо устанавливать приоритеты в выборе тех концессий, которые имеют наибольшую вероятность дать наибольшую прибыль и обеспечивают в то же время удобства для общества. Часто оказывается необходимым обеспечить координацию при расширении коммерческой деятельности и гармонизацию работ. Все эти факторы особенно важны на старте основного процесса планирования и на последующей стадии проектирования нового аэропорта или его аэровокзала, когда может оказаться необходимым определенным компромисс между требуемыми характеристиками для основных эксплуатационных функций аэропорта и тех функций, которые обеспечивают выгодное ведение авиационной деятельности в аэропорту. Для обеспечения оптимального использования доступных площадей аэропорта необходимо периодически пересматривать виды концессионной деятельности, которая проводится на территории аэропорта, с целью определить, дает ли она удовлетворительную отдачу и может ли быть заменена более доходным видом деятельности.

Поскольку потребителями услуг, которые реализуют магазины и обслуживающие агентства аэропорта, составляют пассажиры, посетители и работники аэропорта, то полезно получить информацию об этих трех группах клиентов, в которой представлен уровень их дохода, их требования и факторы, влияющие на их покупательную способность. Сюда должна включаться информация о предпочтительных типах устройств и о мнениях относительно предлагаемых цен и качества предлагаемых товаров и услуг. Данная информация может быть получена путем проведения периодических опросов. Другими видами информации, которая могла бы оказаться полезной для управления аэропорта, являются:

- прошлый, текущий и прогнозируемый объем воздушных перевозок, включая разбивку международных и внутренних пассажиров на прибывающих, отправляющихся и трансферных пассажиров;

- текущее и прогнозируемое количество посетителей аэропорта и его персонала;

- среднее время, проведенное различными категориями пассажиров и посетителей в аэропорту;

- распределение объема перевозок по часам дня, дням недели и месяцам года [32].

На основании вышеперечисленных данных, при подсчете доходов от выбранного вида неавиационной деятельности, администрация аэропорта руководствуется схемой переменного коммерческого дохода в аэропорту, в соответствии с рисунком 2 [32]:



Рисунок 2 - Переменные коммерческого дохода в аэропорту

Как уже упоминалось выше, выбор тех или иных видов неавиационной деятельности, а также выбор подрядчиков при осуществлении аутсорсинга услуг производится с учетом обеспечения максимальной прибыли, с одной стороны, и удовлетворения интересов потребителей этих услуг, с другой. Одним из наиболее распространенных способов выбора подрядчиков при организации концессий, а также сдачи в аренду помещений или участков земли аэропорта, является объявление публичных торгов, или тендеров. Данная практика проведения тендеров зачастую позволяет наиболее удачно определить рыночную стоимость коммерческих прав в аэропорту или помещениях аэропорта. Эта практика также создает руководству аэропорта широкие возможности для выбора клиентуры и нанимателей на выгодных условиях. При этом не всегда целесообразно стремиться к получению самой высокой цены,

предлагаемой на торгах, так как другие факторы – качество обслуживания или конкурентоспособные цены – могут играть не менее важную роль в процессе выбора наиболее выгодного варианта для аэропорта.

В целях удовлетворения всех требований многие аэропорты используют конкретные формы объявления торгов и обработки поступивших предложений о ценах. В некоторых случаях, особенно, когда речь идет о крупных концессиях, этот процесс разбивается на два этапа:

- на первом выбираются перспективные подрядчики, которые отвечают основным условиям, обеспечивающим желательное качество обслуживания;

- на втором этим перспективным подрядчикам предлагается представить на рассмотрение предложение о ценах.

После выбора видов неавиационной деятельности и передачи некоторых видов деятельности в аутсорсинг концессионерам оператору аэропорта необходимо обеспечивать координацию видов коммерческой деятельности при их развитии и соразмерность генерального плана.

После того как концессионер выбран, должен быть подписан контракт, устанавливающий отношения между аэропортом и этим концессионером. Обычно проект контракта готовит аэропорт. Если штаб-квартира концессионера находится не в том городе или республике, что и аэропорт, то контракт должен подписываться в соответствии с законами того региона, где располагается аэропорт. В контракте должно быть также оговорено, что в случае, если процедуры арбитража не смогут разрешить возникшее разногласие, то они должны быть представлены для разрешения судом этой же административной единицы. Те же общие соображения должны применяться и при рассмотрении вопросов аренды.

Контракты на концессионную деятельность, как правило, включают следующие условия и договорные положения:

- длительность контракта;
- спецификацию видов деятельности, которая будет проводиться в предоставляемых помещениях, и запрет на какие-либо изменения в тех помещениях, которые предполагается использовать;
- соглашения, касающиеся передачи в субаренду, если такая допускается;

- уровень оплаты концессии, сроки оплаты и условия для пересмотра оплаты;
- выплату стоимости регистрации контракта, различных услуг и налогов;
- требования предоставить гарантии безопасности;
- обязательство принимать соответствующие процедуры бухгалтерского учета и периодически подписывать аудиторские отчеты;
- право аэропорта иметь полный и неограниченный доступ ко всем бухгалтерским и финансовым записям концессионера, который связан с данной концессией;
- перечень тех помещений аэропорта, которые будут заняты, соглашение о том, в какой степени они будут осмотрены договаривающимися сторонами, и право администрации аэропорта проводить инспекцию и надзор за этими помещениями;
- обязательство поддерживать эти помещения в должном состоянии или, альтернативно, обязательство представлять управлению аэропорта любые предложения по их переоборудованию, а также сроки освобождения помещений по завершении контракта, включая время на проведение мероприятий, направленных на возвращение этих помещений в начальное состояние;
- условия управления обслуживанием и ремонтом этих помещений, и работой по их уборке;
- требования техники безопасности и определение ответственности;
- обязательство соблюдать законы и регламентации;
- условия, регулирующие рекламные и другие надписи на помещениях;
- причины для прерывания контракта (банкротство, судебный приговор, нарушение условий контракта и т.п.) и условия, рассматривающие применение санкций в таких случаях;
- процедуры арбитража;
- определение используемых терминов;
- варианты возобновления контракта. В контракт могут быть включены различные другие пункты в зависимости от характера концессионной деятельности, такие как:

- гарантия исключительных прав на специфицированный тип концессии;
- часы работы;
- обязательство продавать товары по конкурентоспособным и по выставленным для всеобщего обозрения ценам и характер осуществления контроля за ценами со стороны руководства аэропорта;
- стандарты качества и такие аспекты продажи и обслуживания пищей и напитками;
- право установки специфицированного оборудования;
- требования, касающиеся квалификации персонала, занятого в специализированном обслуживании, и требования техники безопасности.

По мере расширения неавиационной деятельности администрация аэропорта может принять решение о целесообразности создания самостоятельного административного органа по руководству этой деятельностью. В задачи такого органа, как правило, входит выбор ассортимента услуг, оказываемых потребителям, выбор концессионеров и арендаторов, а также заключение соглашений и договоров о найме, включая выбор соответствующей структуры концессионных платежей и последующий контроль за уровнем цен, качеством обслуживания и соблюдением других условий, предусмотренных в договорных соглашениях.

Деловые круги, особенно на начальных этапах развития неавиационной деятельности аэропорта, могут не до конца оценить те коммерческие возможности, которые предлагает оператор. В такой ситуации аэропорт должен самостоятельно осуществлять активную рекламную деятельность, пользуясь такими средствами, как подготовка и распространение рекламных материалов с описанием предлагаемого потенциального рынка, включая описание его размеров и норму прибыли. Следует также пользоваться средствами массовой информации, в которых аэропорт может быть представлен в качестве места осуществления торговых операций; устанавливать контакты с такими заинтересованными группами, как местные торговые палаты и другие учреждения. Эти различные аспекты расширения и поощрения неавиационной деятельности также свидетельствуют о необходимости разработки единого плана маркетинга аэропорта [33].

Необходимо понимать, что соотношение выручки от авиационной и неавиационной деятельности – ключевой показатель того, насколько эффективно управляется аэропорт. А увеличение доли выручки от неавиационной деятельности за счет предоставления широкого спектра различных услуг, помимо всего прочего, создает благоприятный образ для потребителей, что является неременным условием развития аэропортов, построения хабов и усовершенствования российской авиатранспортной системы в целом.

2.6 Исследования методов формирования рациональной структуры неавиационных услуг при совершенствовании ассортиментной политики авиапредприятия

Ассортиментная политика любого предприятия сводится к управлению ассортиментом его продукции (работ, услуг) и определяется общей рыночной стратегией, в рамках которой формируется и/или совершенствуется состав и структура ассортимента продукции. Грамотная ассортиментная политика обеспечивает оптимизацию процесса обновления ассортимента и является в определенном смысле указателем общей направленности действий для руководства организации.

Особенности планирования, формирования и управления структурой услуг и ассортиментом авиапредприятия заключаются, прежде всего, в специфике данного предприятия. Необходимо, чтобы руководство аэропорта своевременно предлагало определенный комплекс услуг, которые бы, в целом соответствуя профилю деятельности и региональной принадлежности аэровокзального комплекса, наиболее полно удовлетворяли требованиям определенных категорий пассажиров [34].

Под ассортиментом продукции принято понимать [35] совокупность сортов и видов какого-то товара, выделяемых по определенному признаку. Совершенствование ассортимента фактически сводится к проведению работ по следующим направлениям:

- разработка и внедрение продукции (работ, услуг) принципиально новых видов, характеризующихся существенной новизной по отношению к продукции конкурентов;

- разработка и внедрение продукции (работ, услуг) с характеристиками, улучшенными по отношению к ранее производимой предприятием продукции;

- сокращение объемов или прекращение производства не пользующейся спросом продукции (работ, услуг) [36].

При анализе структуры услуг каждого конкретного предприятия, в данном случае авиапредприятия, предполагается определение удельного веса каждого вида услуг в плановом и фактическом их объеме, то есть плановой и фактической структуры производимых услуг.

С целью выявления особенностей формирования ассортиментной политики авиапредприятия были проанализированы общие принципы формирования ассортимента, способы управления ассортиментной политикой и способы изъятия из программы неэффективных товаров и услуг. Анализ показал, что важным инструментом при разработке эффективной, грамотно выстроенной структуры услуг и формировании ассортиментной политики выступают научные методы исследования и прогнозирования структуры ассортимента предприятия [37].

Для установления возможности применения данных методов при формировании структуры услуг по неавиационной деятельности аэропорта в работе были проанализированы существующие методы исследования и прогнозирования структуры ассортимента предприятия [38] и выделены пять основных наиболее часто применяемых методов:

- анализ рентабельности ассортиментной группы товаров;
- ABC-анализ;
- XYZ-анализ;
- матрица совместных покупок;
- анализ по адаптированной матрице BCG.

Сравнительная характеристика названных методов исследования и прогнозирования структуры ассортимента предприятия приведена в приложении Б, в таблице Б.1.

Из данных, приведенных в таблице, видно, что каждый из рассмотренных методов исследования структуры ассортимента имеет

свои плюсы и минусы. При этом из всех вышеперечисленных методов наиболее целесообразными для использования применительно к авиапредприятию являются следующие: анализ рентабельности ассортиментной группы товаров, ABC-анализ и анализ по адаптированной матрице BCG. При анализе структуры услуг и ассортиментной политики авиапредприятия каждый из предложенных методов может применяться как самостоятельный метод, однако для повышения достоверности результатов рекомендуется использовать их в комплексе.

Комплексный подход при использовании методов исследования и прогнозирования структуры ассортимента предприятия обеспечит всесторонний анализ и оценку существующей структуры услуг с учетом специфики деятельности авиапредприятия и позволит обоснованно подойти к совершенствованию его ассортиментной политики. При этом каждый из вышеназванных методов даст возможность оценки одного или одновременно нескольких аспектов анализа. Так, анализ рентабельности ассортиментной группы товаров позволит определить показатель рентабельности каждой укрупненной группы услуг на территории авиапредприятия. ABC-анализ обеспечит возможность ранжирования каждой группы услуг на предмет объема сбыта, прибыли и покрытия затрат, а также позволит исключить из структуры услуг невостребованные товары и услуги с целью внедрения новых видов услуг по неавиационной деятельности. Анализ по адаптированной матрице BCG даст возможность проанализировать ассортиментную политику и структуру услуг с целью выявления направлений развития деятельности авиапредприятия, хозяйственных единиц и оценки экономических возможностей для усовершенствования неавиационной деятельности, что позволит эффективно перераспределить доли отдельных групп и видов услуг в структуре услуг, поддерживать и продвигать востребованные потребителями товары и услуги или изымать из структуры ассортимента мало востребованные услуги [38].

Как упоминалось выше, качество сервиса и экономические показатели аэропорта во многом зависят от уровня организации неавиационной деятельности. Эффективность неавиационной деятельности аэропорта напрямую зависит от его ассортиментной политики в целом и рациональности структуры оказываемых

неавиационных услуг в частности, что требует применения современных методов анализа и прогнозирования ассортимента.

На основании результатов, описанных выше, была разработана методика формирования рациональной структуры услуг авиапредприятия по неавиационной деятельности и совершенствования его ассортиментной политики. Сущность предложенной методики сводится к реализации 8 последовательных этапов:

Этап 1. Сбор и исследование исходной информации для формирования рациональной структуры услуг по неавиационной деятельности.

Этап 2. Установление существующей структуры услуг.

Этап 3. Комплексный анализ ассортимента услуг с использованием методов анализа и прогнозирования ассортимента предприятия.

Этап 4. Формирование «усовершенствованной» структуры неавиационных услуг авиапредприятия.

Этап 5. Изучение мнения пассажиров относительно потребности в услугах, включенных в «усовершенствованную» развернутую структуру неавиационных услуг авиапредприятия.

Этап 6. Разработка рациональной структуры услуг по неавиационной деятельности.

Этап 7. Разработка предложений по совершенствованию ассортиментной политики авиапредприятия.

Этап 8. Корректировка ассортиментной политики авиапредприятия с учетом внедрения рациональной структуры услуг и последующего управления структурой услуг.

Реализация первого этапа предполагает сбор и систематизацию данных о видах неавиационных услуг, предоставляемых на территории исследуемого аэропорта (формирование перечня существующих видов услуг) и выявление особенностей его ассортиментной политики. Кроме того, на данном этапе необходимо выполнить анализ отечественного и зарубежного опыта ведения неавиационной деятельности с целью выявления основных тенденций ее развития.

На втором этапе реализации предлагаемой методики необходимо установить существующую структуру услуг на основе перечня, сформированного на этапе 1, систематизации услуг в соответствии с

группами услуг по неавиационной деятельности, которые целесообразно развивать на территории аэропорта, и результатов определения доли каждой группы услуг.

Комплексный анализ ассортимента услуг с использованием методов анализа и прогнозирования ассортимента предприятия, отражающий сущность этапа 3, предполагает исследование существующей структуры услуг с использованием следующих методов: анализ рентабельности ассортиментной группы товаров, ABC-анализ и анализ по адаптированной матрице BCG), для выявления необходимости и направлений совершенствования существующей структуры услуг по неавиационной деятельности, как по группам услуг, так и внутри каждой группы.

На четвертом этапе необходимо сформировать «усовершенствованную» развернутую структуры неавиационных услуг авиапредприятия с учетом результатов, полученных на этапах 2 и 3, а также отечественного и зарубежного опыта ведения неавиационной деятельности. Реализация данного этапа предполагает разработка предложений по формированию перечня услуг с учетом их групповой структуры и видового разнообразия в рамках каждой группы услуг с обязательной оценкой возможностей их размещения на территории различных зон аэропорта.

Изучение мнения пассажиров относительно потребности в услугах, включенных в «усовершенствованную» развернутую структуру неавиационных услуг авиапредприятия, предусмотренное на пятом этапе реализации методики, необходимо для оценки востребованности предлагаемых к внедрению услуг с учетом внутригруппового ассортимента.

Шестой этап предполагает формирование рациональной структуры услуг по неавиационной деятельности, с учетом их востребованности и зонирования на территории аэровокзального комплекса.

Седьмой и восьмой этапы направлены на разработку предложений и мероприятий по совершенствованию ассортиментной политики авиапредприятия в отношении развития услуг по неавиационной деятельности, формирование и реализацию плана внедрения рациональной структуры неавиационных услуг, корректировку

ассортиментной политики с учетом последующего управления структурой услуг.

Реализация любого из названных этапов предусматривает использование научных методов, адекватных решаемым на соответствующем этапе задачам, что позволит обеспечить научную обоснованность получаемых результатов и принимаемых решений.

Результаты проведенных исследований позволяют утверждать, что для создания неповторимого индивидуального облика аэропорта администрация авиапредприятия должна разрабатывать собственную стратегию развития неавиационного бизнеса и расширения видов неавиационной деятельности. При этом руководству аэропорта необходимо сбалансировать структуру и ассортимент услуг по неавиационной деятельности с учетом минимизации производственных затрат, с одной стороны, и обеспечения удовлетворенности пассажиров предлагаемым ассортиментом товаров и услуг, с другой стороны. Предложенная в работе методика формирования рациональной структуры услуг авиапредприятия по неавиационной деятельности и совершенствования его ассортиментной политики позволит обеспечить качество и оптимальность принимаемых руководством решений в сфере развития неавиационной деятельности аэропорта.

3 Основные аспекты неавиационной деятельности АО «Международный аэропорт Владивосток»

3.1 Характеристика деятельности АО «Международный аэропорт Владивосток»

АО «Международный аэропорт Владивосток» (АО «МАВ») благодаря своему географическому положению – на пересечении воздушных трасс между Дальним Востоком РФ и странами АТР – имеет стратегическое значение в авиатранспортной системе региона.

Международный аэропорт Владивостока («Кневичи») – (код IATA: VVO, код ICAO: UHWW) расположен в 4,5 км от города Артёма и в 38 км северо-восточнее города Владивосток. По распоряжению Правительства РФ, подписанного в апреле 2016 года, аэропорт имеет статус федерального значения.

Аэропорт занимает одну из лидирующих позиций по объему пассажиропотока среди дальневосточных аэропортов. За отчетный период в 2017 году аэропорт обслужил 2 млн 179 тыс. пассажиров, что на 18% выше показателя 2016 года, при этом с каждым годом пассажирооборот будет только увеличиваться, в соответствии с приложением В, и по прогнозам руководства «МАВ» к 2019 году должен достигнуть 2 млн. 5 тыс. пассажиров.

Внутренний пассажиропоток составил 1 млн 398 тыс. пассажиров (+8%), международный пассажиропоток составил 781 тыс. пассажиров (+40%), по сравнению с 2016 годом.

Основной прирост пассажиропотока был на корейском направлении и составил (+44%, на китайском (+29%), на японском (+81%). Впервые за историю Международного аэропорта Владивосток пассажиропоток превысил отметку в 2 миллиона пассажиров.

Пропускная способность аэропорта Владивосток – это более 5000 тысяч пассажиров ежедневно, более 2500 тысяч пассажиров встречающих и провожающих ежедневно и 10% среднегодовой прирост пассажиропотока.

Маршрутная сеть аэропорта насчитывает около 40 направлений, полеты по которым совершают ведущие российские и азиатские авиакомпании.

В число партнеров аэропорта входят следующие компании: «Аэрофлот», «Россия», «S7 Airlines», «Аврора», «Якутия», «Уральские авиалинии», «Вим-Авиа», «ИрАэро», «Pegas Fly», «Роял Флайт», «Нордстар», «Azur Air», «Korean Air», «Air Koryo», «China Southern», «Uzbekistan Airways»

В 2016 году аэропорт Владивосток стал сотрудничать со следующими авиакомпаниями: «Россия», «Ангара», «Tianjin Airlines», «China Eastern Airlines», «Royal Flight».

В 2017 году новыми партнерами воздушной гавани Приморья стали авиакомпании Sichuan Airlines, JEJU air и «Саратовские авиалинии». Международная маршрутная сеть аэропорта пополнилась новыми направлениями: Санья (NordStar), Чхонджу («Якутия»), Осака (S7 Airlines), Ордос («Уральские авиалинии»). На внутрироссийских линиях авиакомпания «Аврора» открыла новое направление - Комсомольск-на-Амуре.

В 2017 году был усовершенствован ряд услуг, предлагаемых пассажирам в аэропорту, в числе которых - раннее открытие регистрации на международные рейсы. Обслуживание международных рейсов начинается на 1 час раньше, чем это было предусмотрено ранее. Аэропорт Владивосток существенно обновил и дополнил парк автомобильной и специальной техники для обслуживания воздушных судов, аэродрома и аварийно-спасательного обеспечения. В сентябре 2017 года Международный аэропорт Владивосток успешно выполнил программу обслуживания пассажиров и воздушных судов участников III Восточного экономического форума.

Стабильный рост показателей авиапредприятия и его постоянное развитие были отмечены профессиональными ассоциациями. В феврале 2017 года на церемонии награждения 3-й национальной премии «Воздушные ворота России» воздушная гавань Приморья впервые признана победителем в номинации «Аэропорт регионального значения» (до 2 млн пассажиров в год). А в июне 2017 года аэропорт Владивосток одержал заслуженную победу в конкурсе «Лучший аэропорт года стран-участниц СНГ за 2016 год» в номинации «Динамично развивающийся аэропорт». Конкурс был организован Ассоциацией «Аэропорт» гражданской авиации.

Одной из приоритетных целей аэропорта является повышение уровня обслуживания пассажиров и авиакомпаний. С этой целью АО «Мав» активно инвестирует в развитие производства, приобретение специальной и аэродромной техники, сертифицирует новые виды деятельности и вводит новые услуги.

Миссия АО «Международный аэропорт Владивосток» заключается в следующем: «Обеспечивая полеты, мы делаем достижимой любую точку земного шара, создаем атмосферу надежности и комфорта, чтобы наша воздушная гавань была привлекательна для каждого путника.»

Главной целью АО «Международный аэропорт Владивосток» является Получение места в десятке лучших аэропортов Азиатско-Тихоокеанского региона (АТР) по качеству обслуживания пассажиров, в 2017 году.

В настоящее время в состав консорциума новых владельцев аэропорта «Кневичи» входят «Базовый Элемент», Российский фонд прямых инвестиций (РФПИ) и аэропортовый оператор «Changi Airports International» (CAI). Консорциум получил контроль над аэропортом за счет вхождения в капитал АО «Терминал Владивосток» и АО «Международный аэропорт Владивосток», которые являются собственником имущества и оператором аэропорта соответственно. «Базовый элемент», РФПИ и CAI принимают равное участие в консорциуме. Консорциум намерен развивать аэропорт в качестве ведущего авиационного хаба для внутреннего и международного авиационного сообщения за счет расширения маршрутной сети и улучшения обслуживания пассажиров [39].

Проанализировав основную характеристику деятельности АО «Международный аэропорт Владивосток», можно сказать о том, что, будучи выгодно расположенным на пути основных дальнемагистральных маршрутов между Россией и Азией, идеально позиционирован для того, чтобы стать международным аэропортом - хабом, с учетом растущего спроса на транзитные рейсы. Так же, следует принять во внимание, что активное развитие и ожидающийся экономический рост на Дальнем Востоке России повышают интерес к региону. С каждым годом пассажиропоток аэропорта возрастает, и ожидается, что этот показатель достигнет двух с половиной миллионов пассажиров в 2018 году.

Консорциум владельцев аэропорта намерен максимально реализовать потенциал аэропорта Владивостока и довести в среднесрочной перспективе его пассажиропоток до 5 миллионов пассажиров в год. Для того, чтобы реализовывать потенциал аэропорта и увеличивать пассажиропоток необходимо тщательно подходить к изучению вопроса производственных показателей аэропорта, его авиационной и неавиационной деятельности.

3.2 Оценка производственных показателей аэропорта Владивосток

Международный аэропорт Владивосток, по данным Транспортной клиринговой палаты в рейтинге российских аэропортов по объемам пассажирских перевозок по итогам 2015 года занимает 12-ую позицию на внутренних воздушных линиях и 13-ую - на международных. Данный уровень сохраняется уже на протяжении нескольких лет и свидетельствует о том, что стратегия создания крупного авиатранспортного узла, соединяющего Дальний Восток России и страны АТР, выбрана верно и позволяет динамично и планомерно двигаться вперед, удерживая свою позицию в рейтинге, и не уступать при этом темпам роста российских аэропортов, занимающих лидирующие позиции [40].

Как, уже говорилось ранее, доходы аэропортов складываются из неавиационной и авиационной деятельности. На долю авиационной деятельности «Мав» приходится 74%, а на долю неавиационной деятельности приходится 26%.

Авиационная выручка Международного аэропорта Владивосток формируется за счет аэропортового сбора за пользование аэровокзальным комплексом, регулируемого государством, и предоставления услуги по посадке-высадке пассажиров с использованием телескопических трапов. Основная доля выручки приходится на доходы от сбора за пользование аэровокзальным комплексом, что напрямую связано с ростом пассажиропотока.

Среди основных потребителей авиационных услуг аэропорта наибольшая доля приходится на группу компаний «Аэрофлот» (совокупно

57%), остальной процент распределяется между всеми авиакомпаниями, являющимися партнерами аэропорта Владивосток.

Неавиационная выручка Международного аэропорта Владивосток состоит из выручки от сдачи в аренду коммерческих площадей, производственных помещений и оборудования, размещения рекламы и перепродажи коммунальных услуг арендаторам. По сравнению с 2013г. на данный момент показатели от неавиационной выручки увеличились на 12 % (2013 г. – 20%, а 2016 г. 32%).

Основной доход от неавиационной деятельности приходится на сдачу в аренду площадей и составляет 17% от общей выручки.

В ноябре 2013 г. было проведено зонирование с целью актуализации доступных площадей. В результате выявлены площади, которые нет возможности сдать в коммерческую аренду, так как первоначальная планировка авиационного комплекса (АВК) не предусматривала мест для размещения подсобных и административных помещений для сотрудников и обслуживающего персонала, не были учтены обязательные посадочные места для пассажиров, проходы к пожарным выходам, трансферная зона на втором этаже. Вместе с этим, в результате проведенного зонирования были выявлены коммерческие площади доступные к сдаче в аренду сверх первоначального проекта/

По результатам проведенного зонирования помещений, всего доступно 8 859 кв. м, из них 3 273 кв. м. для безвозмездного пользования и 5 586 кв. м., на третьем этаже аэропорта, для коммерческой аренды, в соответствии с приложением Г.

Как уже говорилось ранее, с февраля 2017 года Международный аэропорт Владивостока («Кневичи») на данный момент принадлежит консорциуму инвесторов. В него входят группа «Базовый элемент», Российский фонд прямых инвестиций (РФПИ) и аэропортовый оператор Changi Airports International (CAI). В настоящее время 100% акций ЗАО «Терминал Владивосток», владеющего и управляющего зданием терминала аэропорта и 52,16% АО «Международный аэропорт Владивосток», сертифицированного Межгосударственным авиационным комитетом, распределены между инвесторами: «Базовый элемент», РФПИ и CAI владеют равными долями акций по 33,3 %.

Структура доходов «МАВ» от неавиационной деятельности составляет 26%, среди которых основными источниками дохода являются доходы от оператора ЗАО «Терминал Владивосток» (терминал «А») и от оператора АО «МАВ».

Структура доходов от оператора ЗАО «Терминал Владивосток» (терминал «А»):

- поступление выручки от аренды площадей;
- поступление выручки от аренды привокзальной площади;
- поступление выручки от прочей аренды;
- поступление выручки от аренды земельных участков;
- поступление выручки от размещения рекламы;
- поступление выручки от услуг камеры хранения;
- поступление выручки от предоставления услуг коммунального

характера:

- а) от перераспределения электроэнергии
- б) от коммунальных услуг по договорам
- в) от залов повышенной комфортности (ЗПК)
- д) VIP зал

- поступление выручки от платной стоянки терминала А;
- поступление выручки от услуг платная автопарковки терминала А;
- поступление услуг от упаковки багажа;
- поступление выручки от прочих операционных поступлений.

Следует отметить, что наибольшая часть доходов в данном разделе приходится на статью доходов от аренды площадей, аренды привокзальной площади, аренды земельных участков и от залов повышенной комфортности.

Структура доходов от оператора АО «МАВ»:

- поступление выручки от реализации пропусков;
- поступление выручки от услуг коммунального характера;

а) поступление выручки от услуг по предоставлению очистных сооружений;

б) поступление выручки от услуг по предоставлению водоснабжения;

в) поступлению выручки от услуг по предоставлению сантехнических услуг;

д) поступление выручки от услуг перепродажи электроэнергии;

е) поступление выручки от услуг по вывозу ТКО мусора.

- поступление выручки от сотрудничества в области авиабезопасности;

- поступление выручки от услуг связи;

- поступление выручки от услуг по предоставлению связи и компьютерной техники;

- поступление выручки от предоставления медицинских услуг;

- поступление выручки от услуг по предоставлению пользования объектов;

- поступление выручки от услуг мойки автотранспорта;

- прочие операционные поступления выручки [41].

Следует отметить, что наибольшая часть доходов в данном разделе приходится на статью доходов от услуг по перепродаже электроэнергии, от сотрудничества в области авиабезопасности и от пользования объектами.

С момента начала функционирования нового терминала аэропорт активно развивало потенциал деятельности, предоставленный новым терминалом. Было заключено более 40 новых договоров аренды, общая площадь сданных помещений составила 1 087,61 кв. м [42].

С каждым годом аэропорт Владивостока улучшает свои экономические показатели, набирает популярность в АТР и расширяет спектр услуг, предоставляемых на территории аэропорта. Но в тоже время владельцы и администрация аэропорта Владивосток уверены в том, то при определенных условиях и дальнейшем развитии аэропорта, доход от некоторых статей, в основном от оператора АО «МАВ» необходимо и нужно увеличивать.

Далее в работе необходимо уделить внимание изучению такого вопроса, как анализ ассортимента услуг, предоставляемых на территории «МАВ», при обслуживании пассажиров.

3.3 Характеристика деятельности дирекции неавиационной коммерции на территории аэропорта Владивосток

Дирекция неавиационной коммерции (далее–ДНАК), или по-другому отдел развития неавиационных видов деятельности, является

структурным подразделением АО «Международный аэропорт Владивосток» (далее – Общество) и располагается в администрации аэровокзального комплекса (АВК), подчиняется генеральному директору Общества, руководителем дирекции является директор ДНАК.

Основная цель Дирекции неавиационной коммерции заключается в достижении максимальных финансовых и производственных показателей за счет эффективного освоения коммерческих площадей и повышения уровня доходов от неавиационной деятельности Общества в рамках взаимодействия с операторами обеспечивающих аэропортовое обслуживание, а также за счет развития рекламы в аэропорту.

Отдел развития неавиационных видов деятельности осуществляет свою деятельность в соответствии с:

- положение о дирекции неавиационной коммерции;
- уставом Общества;
- трудовым кодексом РФ;
- действующим законодательством РФ;
- локальными нормативными актами;
- приказами и распоряжениями Генерального директора Общества;
- утвержденными должностными инструкциями;
- правилами внутреннего трудового распорядка Общества;
- иными локальными нормативными актами АО «МАВ».

ДНАК выполняет следующие основные задачи:

- планирование, разработка и реализация маркетинговой стратегии Общества.
- продвижение услуг Общества на рынке неавиационных услуг.
- поиск и привлечение новых клиентов в области неавиационной деятельности.
- контроль взаиморасчетов с клиентами Общества.
- формирование и расширение комплекса торговых и сервисных точек в аэровокзале аэропорта Владивосток.
- улучшение качества обслуживания в аэропорту Владивосток, в том числе через расширение спектра услуг.
- ведение рациональной хозяйственной деятельности, выявление и использование резервов производства с целью достижения наибольшей экономической эффективности.

- разработка и реализация мероприятий по эффективному использованию производственных мощностей, материальных и трудовых ресурсов, повышению рентабельности производства.

Основными функциями ДНАК являются:

- развитие в аэропорту Владивосток комплекса торговых и сервисных точек посредством расширения спектра услуг и повышение уровня сервиса с учетом обеспечения эффективного использования коммерческих площадей.

- планирование и анализ исполнения объемов поступлений денежных средств, контроль своевременности взаиморасчетов.

- разработка и реализация мероприятий, направленных на повышение эффективности коммерческой деятельности Общества.

- участие в совершенствовании системы контроля качества услуг, предоставляемых клиентам Общества.

- разработка, заключение и контроль исполнения договоров с контрагентами в области неавиационной деятельности.

- разработка технологий взаимодействия подразделений Общества с целью обеспечения обслуживания клиентов, а также улучшения качества обслуживания клиентов.

- разработка и реализация проектов по маркетинговому продвижению услуг Общества (совместно с пресс-службой).

- формирование тарифной политики Общества. Разработка и внедрение поощрительных мер по работе с арендаторами и прочими клиентами (совместно с ФЭС).

- организация участия в отраслевых выставках-ярмарках, с целью продвижения аэропорта на рынке неавиационных услуг.

- проведение комплекса мероприятий по обеспечению надлежащего уровня профессиональной подготовки специалистов.

- организация и проведение установленных мероприятий по охране труда, производственной санитарии и пожарной безопасности.

- обеспечение максимальных доходов со всех видов неавиационных видов деятельности в аэропорту, в том числе от операторов, обеспечивающих аэропортовое обслуживание.

Состав и штатную численность ДНАК утверждает Генеральный директор Общества исходя из условий и особенностей деятельности

предприятия по предоставлению директора ДНАК и по согласованию со службой персонала.

В состав ДНАК входят:

- директор;
- начальник отдела развития неавиационных видов деятельности (далее-ОРНВД);
- ведущий менеджер;
- менеджер;
- специалист;
- ведущий специалист по маркетингу;
- специалист по маркетингу.

Всего в штате ДНАК 7 сотрудников (6 женщин и 1 мужчина), их взаимоотношения и непосредственное подчинение при трудовой деятельности отражены в организационной структуре подразделения, в соответствии с приложением Д.

Трудовые отношения работников ДНАК оформляются в установленном порядке и регулируются трудовым законодательством Российской Федерации, коллективным договором и иными нормативными актами.

Функции, должностные обязанности, права и ответственность сотрудников ДНАК устанавливаются должностными инструкциями.

Должностные инструкции сотрудников структурных подразделений ДНАК утверждаются генеральным директором Общества.

Для успешного и рационального функционирования отдела развития неавиационных видов деятельности введен перечень необходимых документов по подразделению:

Внешние документы:

- законодательные и нормативные акты РФ;
- предписания контролирующих органов.

Внутренние документы:

- номенклатура дел;
- положение о Дирекции неавиационной коммерции;
- политика и цели в области качества;
- должностные инструкции сотрудников;
- годовой план работы ДНАК;

- результаты внутренних и внешних аудитов СМК, проведенных в подразделении. И выполнения корректирующих и предупреждающих действий;

- результаты проверок состояния помещений и соответствующего оборудования противопожарным требованиям;

- инструкции по охране труда;

- журнал регистрации инструктажей по охране труда на рабочем месте;

- карты оценки условий труда по аттестации рабочих мест;

- план мероприятий по охране труда на год;

- план мероприятий по результатам аттестации рабочих мест;

- предписания отдела охраны труда и контроля промышленной безопасности.

Также, в процессе работы ДНАК взаимодействует со структурным подразделением Общества, а также внешними организациями.

В ходе своей деятельности ДНАК имеет определенные права и ответственность. Дирекция неавиационной коммерции имеет право:

- требовать и получать от всех структурных подразделений Общества сведения, необходимые для выполнения возложенных на ДНАК задач.

- представлять в установленном порядке от имени Общества по вопросам, относящимся к компетенции ДНАК, во взаимоотношениях с государственными и муниципальными органами, а также другими предприятиями, организациями, учреждениями.

- привлекать в установленном порядке специалистов структурных подразделений Общества, экспертов сторонних организаций для участия в рассмотрении и выполнении работ по вопросам, входящим в компетенцию ДНАК в соответствии с настоящим положением.

- вносить предложения руководству Общества по перспективам развития ДНАК.

- вносить предложения по увеличению сданной коммерческой площади и повышению эффективности неавиационной деятельности Общества.

- организовывать и проводить мероприятия по повышению квалификации и совершенствованию специальных знаний персонала ДНАК.

- готовить предложения для внесения в коллективный договор, соглашение по охране труда.

- участвовать в организации и проведении аттестации рабочих мест по условиям труда.

Дирекция неавиационной коммерции несет ответственность:

Всю полноту ответственности за надлежащее и своевременное выполнение возложенных на ДНАК задач и функций несет директор ДНАК, на которого возлагается ответственность за:

- несоответствия законодательству издаваемых дирекций приказов, подписываемых договоров;

- предоставление недостоверной информации и сводной отчетности в соответствующие подразделения Общества, а также нарушения сроков ее предоставления;

- превышение пределов расходования средств;

- несвоевременное и некачественное исполнение документов и поручений руководства Общества;

- несоблюдение положения о коммерческой тайне сотрудниками ДНАК;

- несоблюдение правил внутреннего трудового распорядка сотрудниками ДНАК;

- несоблюдение требований и норм, установленных Положениями, Инструкциями, Приказами и иными организационно-распорядительными документами.

- степень ответственности персонала ДНАК устанавливается должностными инструкциями [43].

На основании вышеизложенного можно сказать о том, что основной целью и главными задачами отдела развития неавиационных видов деятельности является выбор ассортимента услуг, оказываемых всем потребителям аэропорта, выбор концессионеров и арендаторов, а также заключение соглашений и договоров о найме, включая выбор соответствующей структуры концессионных платежей и последующий

контроль за уровнем цен, качеством обслуживания и соблюдением других условий, предусмотренных в договорных соглашениях.

Как говорилось ранее, неавиационная деятельность – это комплекс мероприятий, охватывающий широкий круг вопросов, решение которых направлено на создание спроса на авиаперевозки, его удовлетворение и получение дополнительной прибыли.

Это деятельность авиапредприятия, включает в себя организационные, правовые, финансовые операции по реализации комфортных авиаперевозок и дополнительных услуг, которые реализуются в ходе деятельности дирекции неавиационной коммерции.

На данный момент первоочередными задачами, стоящими перед дирекцией неавиационной коммерции аэропорта Владивосток, является:

- разработка и внедрение зоны отдыха в аэропорту Владивосток;
- увеличение дохода от предоставления услуг парковки и стоянки, на привокзальной площади аэропорта Владивосток;
- расширение ассортимента услуг, отражающих региональную принадлежность аэропорта, на территории аэровокзального комплекса аэропорта Владивосток;
- внедрение новых видов услуг, отсутствующих в терминале «МAB», но имеющих высокую популярность в более крупных аэропортах России и за рубежом.

Решая одну из задач, дирекция неавиационной коммерции, с целью развития неавиационной деятельности, на территории аэропорта Владивосток, к началу летнего сезона 2018 года планирует ввести в эксплуатацию капсульный мотель вместе с зоной отдыха.

Данный проект был предложен Японской компанией «АСЕТ», у которой имеется сеть капсульных отелей «9 Hours Hotel», расположенных в Японии, в том числе в Японском аэропорту Нарита. В мотеле предлагается размещение не на 24, а на девять часов специально для пассажиров, задержанных или отмененных рейсов.

Предполагается, что гость потратит один час на душ, семь на сон и один – на то, чтобы расслабиться, то есть концепция «необходимого и достаточного». Кроме того, можно арендовать капсулу на час. В мотеле существуют общая зона отдыха с wi-fi, и отдельные зоны для мужчин и женщин.

Данный отель будет находиться на 3 этаже аэропорта в общей зоне, где планируется разместить следующие объекты:

- 4 закрытые комнаты, с 1,5 спальными и 2-х спальными кроватями;
- несколько полузакрытых комнат (удобное раскладное кресло для сна и отдыха+ стол);
- открытая зона, с удобным раскладным креслом для сна и отдыха (плед +подушка);
- в отеле для удобства пассажиров будут расположены душевые комнаты [22].

Данная зона отдыха будет способствовать увеличению комфорта для пассажиров, во время ожидания рейса, станет очередным этапом в развитии неавиационной деятельности авиапредприятия и позволит в целом улучшить имидж аэропорта Владивосток.

В настоящее время вопросами модернизации, расширения зоны парковки и увеличения доходов от парковки и стоянки, на территории привокзальной площади аэропорта Владивосток занимается ДНАК совместно со службой обеспечения доступа в аэропорт (СОДА).

СОДА является структурным подразделением аэровокзального комплекса «Терминал Владивосток» (ЗАО «ТВ») и подчиняется непосредственно директору АВК ЗАО «Терминал Владивосток».

Основной целью данной службы является соблюдение порядка и предоставление услуг парковки автотранспорта на привокзальной площади (Зона А, В, С, D, E) аэропорта Владивосток, в соответствии с приложением Е.

Основными задачами СОДА являются:

- обеспечение безопасного бесперебойного процесса движения транспортных средств по привокзальной площади (Зона А, В, С, D, E);
- получение денежных средств от клиентов за услуги СОДА, в соответствии с утвержденными тарифами [44].

В данный момент на территории аэропорта Владивосток работают следующие парковки, в соответствии с приложением В:

- автоматический паркинг (на привокзальной площади) - зона А - 470 мест;
- служебная парковка - зона В - 120 мест;
- круглосуточная платная стоянка - зона С - 200 мест;

- парковка для VIP-клиентов - зона D - 60 мест;
- альтернативная бесплатная парковка (справа от въезда на территорию аэропорта) - зона E - 100 мест.
- специальные места стоянки для транспорта маломобильных пассажиров (первый ряд мест на привокзальной площади). Указанные места предоставляются пассажирам с ограниченными физическими возможностями бесплатно.

Решая следующую задачу, руководителям ДНАК, необходимо помнить, что Владивосток - крупнейший российский портовый город на Тихоокеанском побережье. Благодаря своему расположению он неоднократно становился местом проведения крупных международных форумов и конференций стран Азиатско-Тихоокеанского региона (АТР), таких как саммит АТЭС в 2012 году, Восточно-экономический форум, проводимый с 2015 года на о. Русском, фестиваль «Меридианы Тихого» и многие другие форумы и фестивали, проводимые во Владивостоке. Данные мероприятия существенно увеличивают долю деловых пассажиров, посещающих приморский край, а именно город Владивосток, с целью заключения бизнес-контрактов и реализации бизнес идей. В результате всего этого аэропорт Владивостока становится более привлекательным для туристов, инвесторов и бизнесменов, которые посещают Приморский край, для участия в вышеперечисленных форумах и фестивалях. В связи с этим, необходимо отражать региональную принадлежность аэропорта, через спектр неавиационных услуг, предоставляемых на территории аэровокзального комплекса Владивосток.

При расширении спектра неавиационных услуг, администрации АВК аэропорта Владивосток необходимо учитывать, что аэропорт Владивосток занимает достойное место в транспортной инфраструктуре России и имеет все предпосылки, чтобы стать одним из символов Дальнего Востока.

3.4 Анализ структуры и ассортимента неавиационных услуг на территории аэропорта Владивосток

Наземное обслуживание в аэропортах - одна из немногих разновидностей деятельности в воздушном транспорте, в которой совместно участвуют службы аэропорта, подразделения авиакомпаний,

независимые подрядчики. От того, как организовано наземное обслуживание, зависит не только безопасность полетов, регулярность отправок воздушных судов, но и зачастую пропускная способность аэропортов. Любое авиапредприятие, заботящееся о своей репутации, знает о том, насколько ответственна наземная фаза работы с пассажиром.

Концепция развития неавиационных услуг, реализуемая аэропортом Владивостока, учитывает, как потребности пассажиров, так и интересы предпринимателей. В среднем в сутки через аэропорт проходит порядка 5 тысяч пассажиров и примерно 2,5 тысячи посетителей аэровокзала. И все они являются потенциальными клиентами операторов неавиационных услуг. Около 75% пассажиров делают покупки в аэропорту. Это высокий показатель, который объясняется именно тем, что человек оказался в режиме ожидания в ограниченном пространстве [45].

Именно поэтому пассажирам в аэропорту должен предоставляться определенный перечень услуг. На данный момент в аэропорту действует более 50 предприятий, предоставляющих сервисные услуги для пассажиров аэропорта. Но, к сожалению, спектр услуг не очень разнообразен и требует дополнения и расширения, с учетом пожелания пассажиров.

С помощью, разработанной выше методики формирования рациональной структуры услуг авиапредприятия по неавиационной деятельности и совершенствования его ассортиментной политики, применительно к АО «Международный аэропорт Владивосток», были получены следующие результаты:

а) на первом этапе были собраны данные о существующих видах неавиационных услуг на территории аэропорта Владивосток, в соответствии таблицей 5;

б) в ходе второго этапа было установлено что:

- на территории аэропорта Владивосток предоставляется полный перечень обязательных неавиационных услуг, согласно требованиям и условиям их предоставления;

- структура дополнительных неавиационных услуг и их доля, представленных на территории АО «МАВ» следующая:

- услуги общественного питания - 13% - (7 предприятий);

- услуги упаковки багажа и камеры хранения - 2% - (1 предприятия);
- комната матери и ребенка - 2% - (1 предприятие);
- услуги проката авто и такси - 6% - (3 предприятия);
- услуги парковки и стоянки;
- услуги связи - 7% - (4 предприятия);
- банковские, страховые и почтовые услуги - 19% - (10 предприятий);
- точки по продаже аптечных товаров - 2% - (1 предприятие);
- магазины розничной торговли - 32% - (17 предприятий);
- точки по продаже печатной и сувенирной продукции 11% - (6 предприятий);
- прочие услуги - 5% - (3 предприятия).

Таблица 5 – Перечень операторов, оказывающих неавиационные услуги на территории АО «Международный аэропорт Владивосток»

Точки питания	Точки торговли, выставочная и сувенирная продукция	Услуги авто	Услуги связи	Банковские, страховые и почтовые услуги	Прочее
<ul style="list-style-type: none"> - столовая «Полет» - рестораны быстрого питания «LUCKY» - кафе Coffee city - мини-кафе «Пекарня Мишеля» - Richies (хот-доги) - Pit Stop - кафе Submarine 	<ul style="list-style-type: none"> - цветочный павильон «FlorinFlowers» - выставочная витрина с игрушками - минимаркет «Дары Приморья» - различные вендинговые аппараты (специализированная продукция: продажа товаров в дорогу (подушки, очки, платки, кофе вода, чай, соки, снеки, производство сувенирных монет, товары личной гигиены) - точка по продаже печатной/сувенирной продукции - точка по продаже рыбной продукции «Рыбный островок» - точка по продаже печатной/сувенирной продукции «Пресс-экспресс» - точка по продаже продукции «Приморский кондитер» - ООО «Торговый дом «РодСтор» - т/т по продаже фирменной продукции приморских производителей (мясомолочная продукция, колбасные изделия из мяса и рыбы, полуфабрикаты, крабовые палочки). - точка по продаже галантереи «Женева» (очки/сумки/чемоданы) 	<ul style="list-style-type: none"> - стойка диспетчера такси ООО «Примавтолайн» - стойка по прокату авто «Рента Восток» - ЗАО «Билантия» - стойка по прокату авто 	<ul style="list-style-type: none"> - стойка по продаже услуг связи МТС - бренд-зона по продаже услуг мобильного оператора Билайн - стойка по продаже услуг связи «Мегафон» - бренд-зона МТС 	<ul style="list-style-type: none"> - страховое акционерное общество «ВСК» - - стойки по страхованию - банковские терминалы: Сбербанк, Росбанк, ВТБ 24, Газпромбанк, ПАО «Восточный Экспресс Банк», ДВС Дальневосточный банк, - ПАО «Восточный Экспресс Банк» - операционная касса вне кассового узла для осуществления 	<ul style="list-style-type: none"> - услуги комнаты матери и ребенка - услуги по упаковке багажа и ручной клади - услуги носильщика в - услуги камеры временного хранения вещей - аптека O`Vita - автономная некоммерческая организация «Туристско-информационный центр

	<ul style="list-style-type: none"> - стойка по продаже меда ИП «Сироян К.Н.» - т/т по продаже детских игрушек - магазин живого японского шоколада Royce - магазин печатной и сувенирной продукции Souvenir 			<ul style="list-style-type: none"> я валютно-обменных операций и переводов денежных средств - офис почтовых услуг ФГУП 	<ul style="list-style-type: none"> Приморского края» - ООО «Пожарная безопасность ДВ» - торговые автоматы,
--	--	--	--	--	---

Продолжение таблицы 5

Точки питания	Точки торговли, выставочная и сувенирная продукция	Услуги авто	Услуги связи	Банковские, страховые и почтовые услуги	Прочее
	<ul style="list-style-type: none"> - магазин-остров дизайнерской одежды «Александр Конасов» - ИП Власенко - т/т по продаже изделий из натурального камня, дерева, ювелирной бижутерии - ИП Лис - «Магазинчик японских товаров» - магазин Sky Shop (парфюмерия, косметика, бижутерия, подарки) - точка по продаже элитного чая и чайных аксессуаров «Tea Forte» - минимаркет (книги/напитки/продукты) - магазин «Сувенирный дворик» (печатная/сувенирная продукция) - магазин «Сувенир для Вас» - ИП Нефедова - т/т по реализации этнических товаров (изделий из сибирской бересты, алтайского кедра, музыкальных инструментов народов России и тд). - Военторг - Восток - т/т по реализации товаров торговой марки «Армия России» - магазин беспошлиной торговли Duty Free; - магазин сувенирной продукции Made in Russia 			Почта России - платежные терминалы	атракционо в

	- TAIGA- точка по продаже меда из Уссурийской тайги.				
--	--	--	--	--	--

Проанализировав данную структуру, можно сказать о том, что на данный момент на территории аэропорта Владивосток узкий спектр предоставляемых дополнительных услуг, многие категории услуг вообще отсутствуют, либо же представлены в небольшом количестве. Стоит отметить, что многие виды услуг, отсутствующие на территории «МАВ» широко распространены во многих зарубежных аэропортах. Среди таких услуг, которые входят в перечень рациональной структуры услуг, можно выделить: зону красоты и зону отдыха (комнаты для молитв, медитации и релаксации), культурно-развлекательные и досуговые услуги, детские зоны отдыха услуги химчистки и ремонта одежды, услуги гостиниц и мотелей.

в) на третьем этапе был проведен АВС-анализ по группам неавиационных услуг, расположенных на территории аэропорта Владивосток, были получены следующие результаты:

1) группа «А» – (очень важные группы услуг, которые всегда должны присутствовать в ассортименте авиапредприятия, выражаются обязательными услугами):

- услуги общественного питания;
- услуги парковки и стоянки;
- услуги упаковки багажа и камеры хранения;
- услуги проката авто и такси;
- услуги парковки и стоянки;
- точки по продаже аптечных товаров;
- услуги связи;
- банковские страховые и почтовые услуги.

2) группа «В» (группы услуг средней степени важности, выражаются дополнительными и рекомендованными услугами):

- точки по продаже печатной и сувенирной продукции;
- магазины розничной торговли.

3) группа «С» – (наименее важные группы услуг, также выражаются дополнительными и рекомендованными услугами, но только в узком спектре, например региональной принадлежности аэропорта):

- прочие услуги (в основном тематические).

По результат, полученным в ходе АВС- анализа можно сказать о том, что в группе «А» присутствует полный перечень услуг, оказываемых

на территории аэропорта в то время, как в группах «В» и «С» необходимо расширить предлагаемый перечень услуг. Это необходимо сделать, так как именно в группе «В» формируются те группы услуг, которые способствуют улучшению комфортности пребывания посетителей в аэровокзале и удовлетворения всех потребностей пассажиров. Услуги группы «С» также не менее важны для того, чтобы создать индивидуальный облик аэропорта и сформировать его уникальный имидж.

д) в ходе реализации четвертого этапа была сформирована «усовершенствованная» структура услуг АО «МАВ», представленная ниже:

- услуги общественного питания;
- услуги упаковки багажа и камеры хранения;
- услуги комнат отдыха, медитации и релаксации (в том числе комнаты матери и ребенка);
- услуги парковки и стоянки;
- услуги проката авто и такси;
- услуги связи;
- банковские, страховые и почтовые услуги;
- точки по продаже аптечных товаров;
- магазины розничной торговли;
- точки по продаже печатной и сувенирной продукции;
- услуги капсульных мотелей;
- культурно-развлекательные и досуговые услуги;
- детские зоны отдыха;
- услуги красоты;
- услуги по ремонту и химчистке одежды;
- индивидуальные (тематические) услуги.

Для дальнейшей реализации методики необходимо изучить мнения пассажиров об услугах, которые предложены в «усовершенствованной» структуре услуг, что и будет являться пятым этапом методики. Далее, на основании полученных результатов будет сформирована рациональная структура услуг по неавиационной деятельности, на территории аэропорта Владивосток, учитывая возможности размещения данных услуг на коммерческих площадях аэровокзала.

Также, при оценке коммерческих площадей, доступных для сдачи в аренду на территории аэровокзального комплекса Владивосток, в соответствии с приложением Б, было установлено, что для данного аэровокзал характерен тип зонирования - торговая площадь, т.е. на территории аэропорта имеется один центральный вход центральная зона посадки, где арендные площади размещаются по периметру пространства. На основании этого необходимо рассмотреть возможные варианты зонирования коммерческих площадей в зоне международных воздушных линий (МВЛ) и внутренних воздушных линий (ВВЛ), с целью внедрения новых видов неавиационных услуг. При этом нужно учитывать, что при данном зонировании и существующим пассажиропотоком (более 2 млн. человек), в аэропорту Владивостока, при распределении услуг на коммерческих площадях необходимо придерживаться следующих расчетов:

- в общей зоне, под услуги питания отвести 324 кв.м., под ритейл - 124 кв.м;
- ВВЛ, под услуги питания отвести 624 кв.м., под ритейл - 874 кв.м.;
- МВЛ, под услуги питания отвести 800 кв.м., под ритейл - 1675 кв.м.

В заключении проводимой методики, в ходе седьмого этапа, необходимо разработать конкретные предложения по совершенствованию структуры услуг по неавиационной деятельности на основании 5 и 6 этапа для того, чтобы в конечном итоге можно было реализовать предложенные проекты на территории аэропорта Владивосток.

В результате всего вышесказанного, можно сделать вывод о том, что, на территории аэропорта Владивосток многие виды неавиационных услуг не представлены, либо-же представлены в недостаточном количестве. Поэтому необходимо рассмотреть вариант перераспределения уже существующих услуг, в частности услуг питания (продумать вариант размещения в виде фудкорта, в общей зоне, для удобства пассажиров) и магазинов по розничной торговли, а также внедрения новых видов услуг, с учетом требований к структуре и условиям оказания услуг по неавиационной деятельности, а также с учетом зонирования доступных коммерческих площадей.

В связи с этим, Международный аэропорт «Владивосток» (МАВ) подписал соглашение о сотрудничестве по развитию авиационных и неавиационных услуг с хендлинговым оператором «Аэрогрупп». Данная группа выступила с предложением организовать дополнительные точки питания в аэропорту [46].

Кроме того, с конца 2013 года аэропорт Владивостока включился в исследовательскую программу АСІ («Международный Совет Аэропортов») [47]. Изучение общественного мнения проводится по технологии АСІ. Полученные данные обрабатываются, располагаются и упорядочиваются по ранжируемому показателю, специалистами этой же организации. На выходе руководство аэропорта имеет достаточно точную картину восприятия аэропорта пассажирами и возможность сравнения своей позиции с позициями других международных аэропортов, сопоставимых по объему перевозок. Полученные в результате этих опросов данные – один из основных и очень достоверных источников информации, которую аэропорт использует для корректировки и повышения уровня качества обслуживания пассажиров. И это имеет самое непосредственное отношение к успеху коммерческих проектов.

Так же, для развития неавиационной деятельности на территории аэропорта, руководством «МАВ» проводятся опросы, с целью выявления востребованных услуг на территории аэропорта. По итогам последнего проведенного опроса в аэропорту, к данным услугам относятся:

- гостиница;
- развлечения для детей;
- ресторан;
- торговые точки по продаже парфюмерии, электроники, ювелирных изделий, детских игрушек, товаров в дорогу и т.д.;
- кинотеатр;
- парикмахерские услуги.

Как считают в руководстве «МАВ», пассажир, прилетая в аэропорт или ожидая вылета, должен быть обеспечен качественными услугами [48].

Современный аэропорт уже не является только местом ожидания рейса, сегодня это – перспективная площадка для развития взаимодополняющих коммерческих проектов, способных не только

обеспечить потребности пассажиров, но стать одним из факторов, усиливающих притягательность региона для инвесторов.

3.5 Оценка востребованности неавиационных услуг на территории АО

«Международный аэропорт Владивосток», с точки зрения пассажиров

В рамках дипломной работы, был проведен ряд исследований в форме анкетирования, с целью изучения мнения пассажиров о неавиационных услугах и услугах парковки/стоянки на территории АО «Международный аэропорт Владивосток». В качестве респондентов выступали посетители аэропорта, которым было предложено пройти две анкеты. Анкетирование проводилось в период с марта по май 2018 года. В каждом исследовании приняли участие по 100 респондентов. Опросник первой анкеты состоит из 11 вопросов, разбитых на 3 блока. Форма анкета представлена в приложении Ж. В данном опросе приняло участие 57 женщин и 43 мужчины. Преобладающим возрастом респондентов стал диапазон 26 - 35 лет - это составило 37% опрошенных и диапазон 21-25 лет-это составило 32% опрошенных.

В ходе данного исследования, полученные результаты были графически интерпретированы, в соответствии с рисунками 3-12.

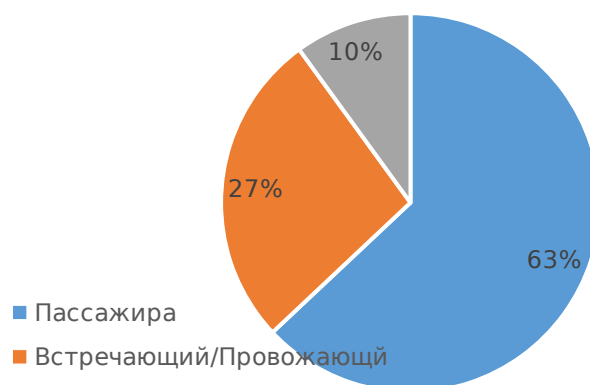


Рисунок 3 - Результаты исследования мнения респондентов по вопросу «Вы чаще пользуетесь услугами аэропорта Владивосток, находясь в качестве кого?»

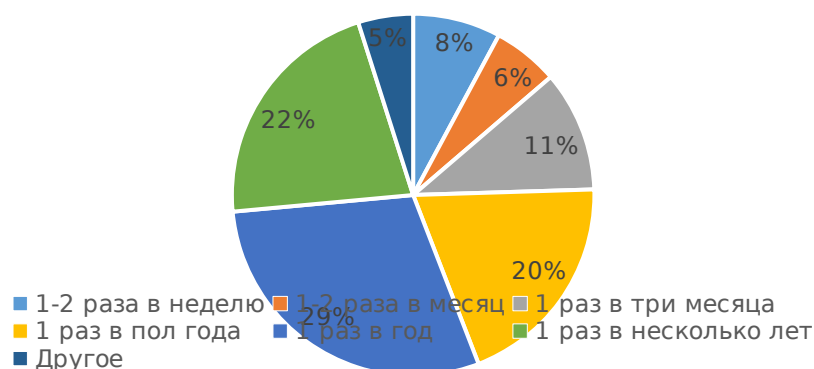


Рисунок 4 – Результаты исследования мнения респондентов по вопросу «Как часто Вам приходится пользоваться услугами аэропорта Владивосток?»

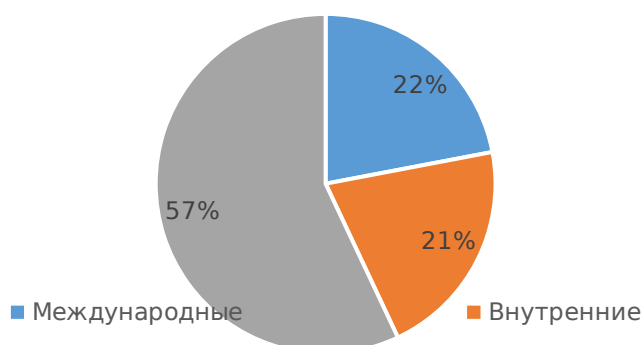


Рисунок 5 – Результаты исследования мнения респондентов по вопросу «Когда Вы выступаете в качестве пассажира, какие авиаперелеты Вы чаще всего совершаете?»

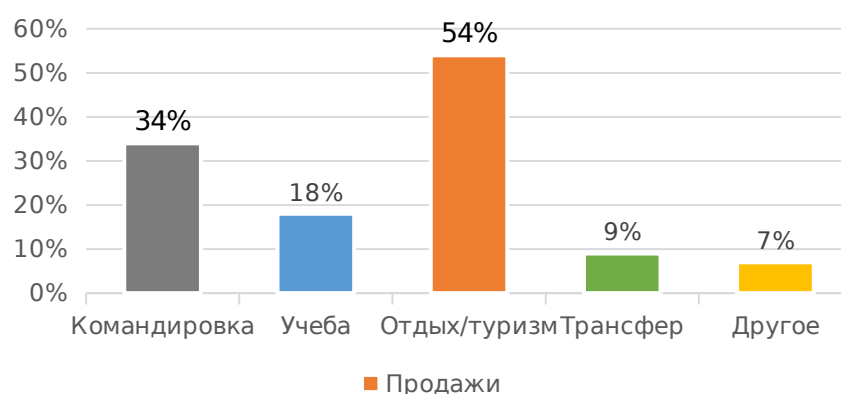


Рисунок 6 – Результаты исследования мнения респондентов по вопросу «Когда Вы выступаете в качестве пассажира, какова цель Вашего авиаперелета?»

Проанализировав ответы на первые четыре вопроса, в соответствии с рисунками 3-6, в первом блоке анкеты, можно сделать вывод о том, что большинство опрошенных пользуются услугами аэропорта Владивосток находясь в качестве пассажира (63%), совершая при этом международные и внутренние авиаперелеты (57%), в основном 1 раз в год (30%) и 1 раз в

несколько лет (22%). Наибольшей процент опрошенных (54%) совершает воздушные авиаперевозки с целью отдыха и туризма, а также в целях командировки (34%) и учебы (18%).

В следующем блоке анкетирования респондентам необходимо было высказать свое мнение о разнообразии видов услуг по неавиационной деятельности, оценить качество

неавиационных услуг и выбрать из предложенных вариантов те услуги, которые опрошенные хотели бы видеть на территории аэропорта Владивосток и указать общее впечатление от аэропорта. На данном этапе были получены следующие данные:

а) при ответе на вопрос о разнообразии перечня услуг, предлагаемых на территории аэропорта, большинство опрошенных (43%), в соответствии с рисунком 7, сказали о том, что перечень услуг недостаточно разнообразен и требует внедрения дополнительных услуг, а также 39% опрошенных указали на то, что перечень услуг однообразен и многие услуги отсутствуют.

б) мнения пассажиров о том, что они хотели бы видеть новые виды услуг на территории аэропорта, распределилось следующим образом, в соответствии с рисунком 8:

- Да, хотел (а) - 73%;
- Нет, меня все устраивает - 22%;
- Мне все равно - 5%.

в) при оценке действующих неавиационных услуг, на территории аэропорта, в соответствии с рисунком 9, большинство опрошенных поставили оценку «4», таким услугам как:

- упаковка багажа - 36%;
- заказ такси - 37%;
- аренда автомобиля - 33%;
- услуги туристических агентств - 35%;
- банковские услуги - 35%;
- услуги связи - 36%;
- количество точек питания, кафе и магазинов - 41%;

Многие опрошенные поставили оценку «3» таким услугам, как:

- точки интернет-доступа - 38%;

- разнообразие точек по продаже печатной продукции, сувениров и т.д. - 40%;

Больше половины всех опрошенных (55%) поставили крайне неудовлетворительную оценку «1», досугово-развлекательным услугам на территории аэропорта Владивосток.

д) при выборе дополнительных услуг по неавиационной деятельности, когда респонденты выступают в роли убывающего пассажира, лидирующие позиции занимают следующие услуги, в соответствии с рисунком 10:

- «Зеленые» лаунж-зоны (зоны отдыха) - 68%;
- комнаты для отдыха и релаксации - 56%;
- бытовые услуги - 34% (в основном мелкий ремонт одежды);
- детский-развлекательный центр - 31%;
- кинотеатр - 27%;
- услуги гостиниц - 26%;

ж) при выборе дополнительных услуг по неавиационной деятельности, когда респонденты выступают в роли прибывающего пассажира, лидирующие позиции занимают следующие услуги, в соответствии с рисунком 11:

- комнаты для отдыха и релаксации - 49%;
- бытовые услуги - 47% (в основном мелкий ремонт и химчистка одежды);
- «Зеленые» лаунж-зоны (зоны отдыха) - 41%;
- услуги гостиниц - 37%;
- парикмахерские услуги - 31%;
- детский-развлекательный центр - 24%;
- кинотеатр - 21%.

и) мнение об общем впечатлении о международном аэропорте Владивосток у опрошенных распределилось следующим образом, в соответствии с рисунком 12:

- отличное - 16%;
- хорошее - 44%;
- удовлетворительное - 38%;
- неудовлетворительное - 2%.

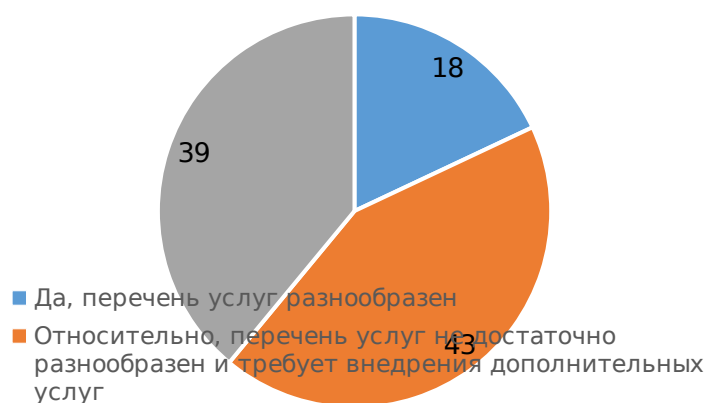


Рисунок 7 – Результаты исследования мнения респондентов по вопросу «Как Вы считаете, достаточно ли разнообразен перечень услуг, предлагаемый на территории аэропорта?»

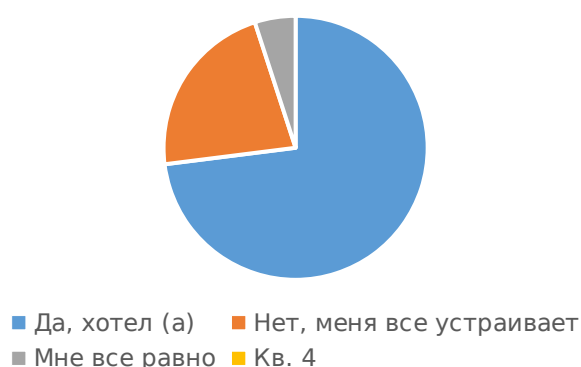


Рисунок 8 – Результаты исследования мнения респондентов по вопросу «Хотели бы Вы видеть на территории аэропорта новые виды услуг?»

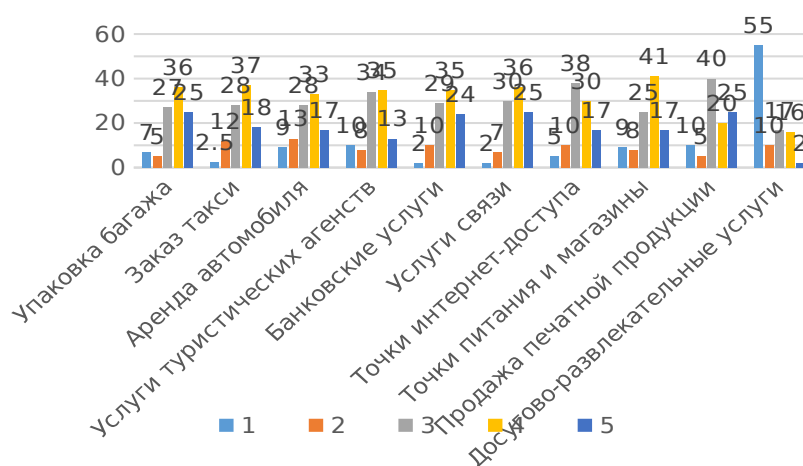


Рисунок 9 – Результаты исследования мнения респондентов по вопросу «Оцените качество неавиационных услуг аэропорта Владивосток»

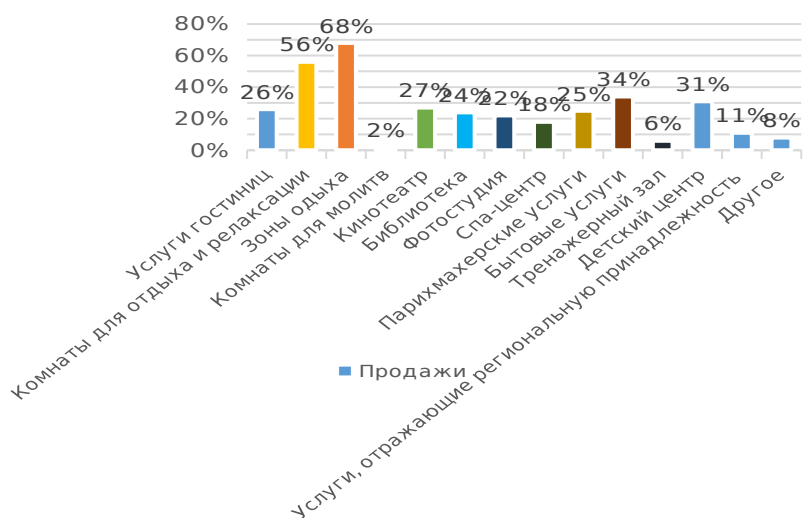


Рисунок 10 – Результаты исследования мнения респондентов по вопросу «Если бы у Вас была такая возможность, какими дополнительными видами услуг Вы бы предпочли воспользоваться на территории аэропорта, выступая в качестве убывающего пассажира»

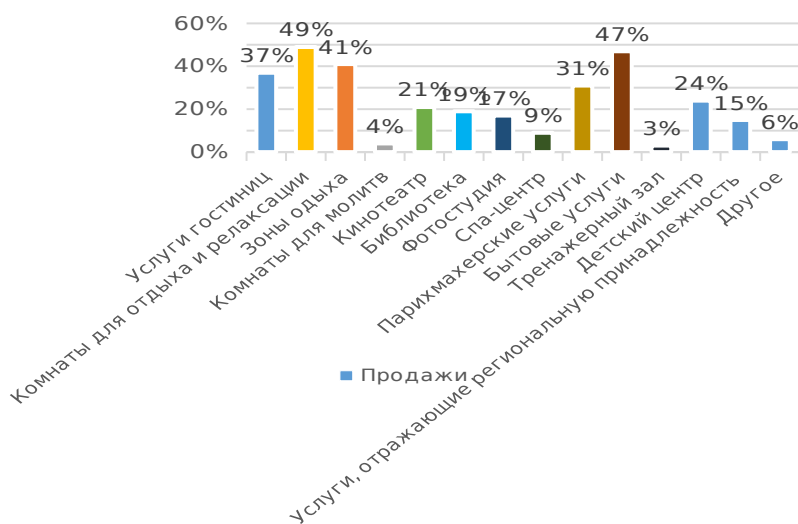


Рисунок 11 – Ответ на вопрос «Если бы у Вас была такая возможность, какими дополнительными видами услуг Вы бы предпочли воспользоваться на территории аэропорта, выступая в качестве прибывающего пассажира»

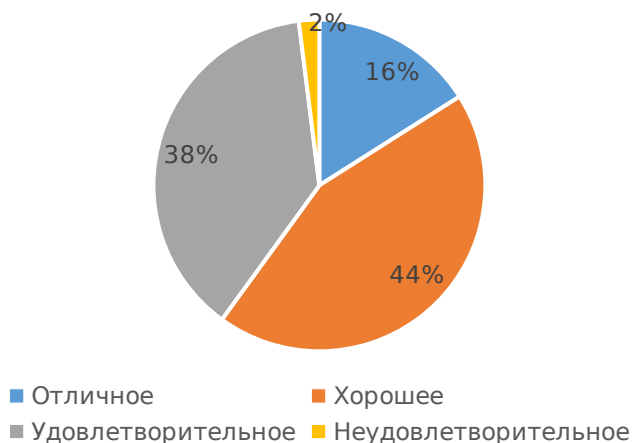


Рисунок 12 – Результаты исследования мнения респондентов по вопросу
«Охарактеризуйте общее впечатление от Международного аэропорта
Владивосток»

Подводя итог, анализу результатов данных первой анкеты, можно сказать о том, что большинство респондентов недовольны ассортиментом предоставляемых досугово-развлекательных услуг и разнообразием услуг, связанных с отдыхом и комфортом.

Поэтому, необходимо расширять спектр услуг неавиационной деятельности на территории аэропорта Владивосток, с учетом мнения и пожеланий опрошенных.

Опросник второй анкеты состоит из 11 вопросов, разбитых на 4 блока. Форма анкета представлена в приложении И. В данном опросе приняло участие 48 женщин и 52 мужчины, Преобладающим возрастом респондентов стал диапазон 26 – 35 лет – это составило 42% опрошенных и диапазон 21-25 лет-это составило 35% опрошенных. В ходе данного исследования, полученные результаты были графически интерпретированы, в соответствии с рисунками 16-25:

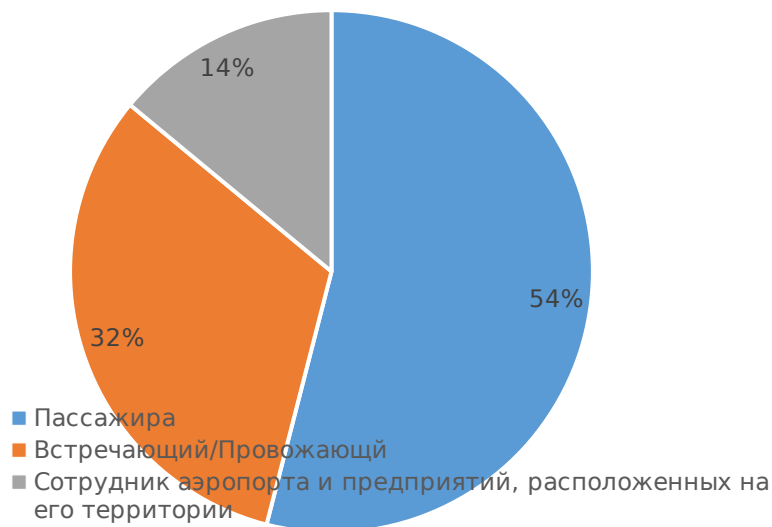


Рисунок 16 – Результаты исследования мнения респондентов по вопросу
«Вы чаще пользуетесь услугами аэропорта Владивосток, находясь в качестве кого?»

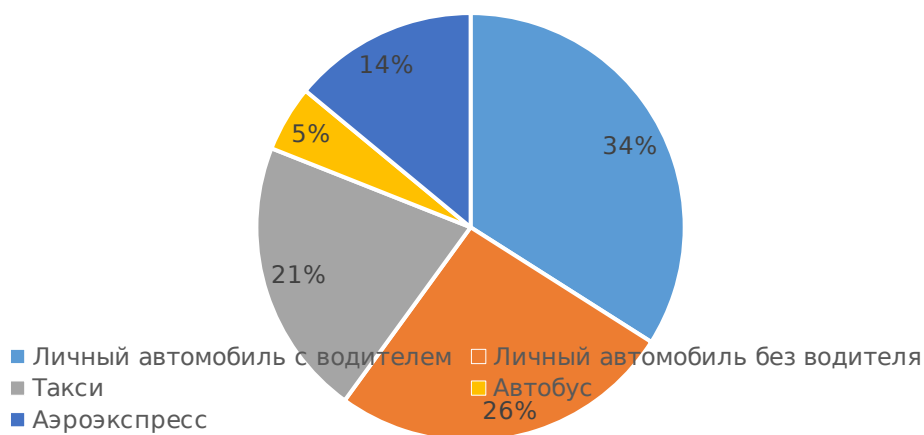


Рисунок 17 – Результаты исследования мнения респондентов по вопросу «Каким видом транспортного средства Вы чаще пользуетесь, чтобы добраться до аэропорта?»



Рисунок 18 – Результаты исследования мнения респондентов по вопросу «Если Вы добираетесь до аэропорта на автомобиле, услугами какой парковки (стоянки) Вы обычно пользуетесь?»

Проанализировав ответы на первые три вопроса, в соответствии с рисунками 16-18, в первом блоке второй анкеты, можно сделать вывод о том, что большинство опрошенных пользуются услугами аэропорта Владивосток находясь в качестве пассажира (54%), добираясь до аэропорта на личном автомобиле с водителем (34%) и на автомобиле без водителя (26%). При этом добираясь до аэропорта на автомобиле, большинство опрошенных пользуются услугами бесплатной парковки (37%) и парковкой на привокзальной площади (29%).

В следующем блоке анкетирования респондентам необходимо было оценить уровень качества услуг парковки и стоянки на привокзальной площади, платной и бесплатной стоянке/парковке и указать на критерии, которые важны при выборе парковки и стоянки на территории аэропорта. На данном этапе были получены следующие данные:

а) при оценке уровня качества оказания услуг по стоянке транспортных средств на привокзальной площади, в соответствии с рисунком 19, большинство опрошенных (87%) поставили оценку «отлично» критерию удобство расположения и оценку «удовлетворительно», критерию организация работы поставили 38% опрошенных;

б) оценивая уровень качества оказания услуг по стоянке транспортных средств на платных стоянках и парковках, в соответствии с рисунком 20, большинство опрошенных (43%) поставили оценку «хорошо» критерию удобство расположения и 35% респондентов поставили оценку «хорошо» критерию организация работы;

в) при оценке уровня качества оказания услуг по стоянке транспортных средств на бесплатной парковке, в соответствии с рисунком 21, большинство опрошенных (76%) поставили оценку «отлично» критерию удобство расположения и 54 % указали на оценку «неудовлетворительно», критерию организация работы;

г) наиболее значимыми критериями, в соответствии с рисунком 22, при выборе парковки/стоянки для респондентов являются:

- близость ко входу в аэровокзал - 89%;
- гибкая оплата с учетом времени стоянки - 78%;
- отсутствие оплаты - 62%.

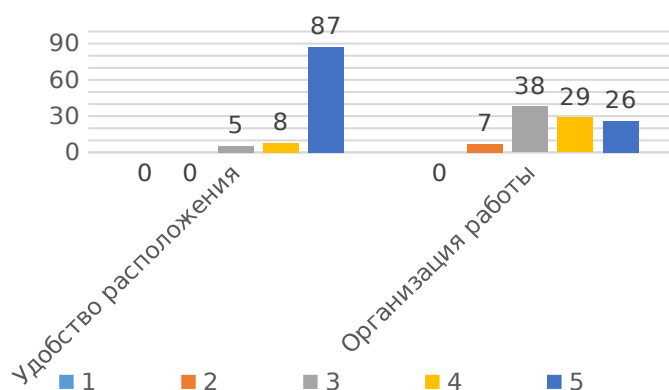


Рисунок 19 – Результаты исследования мнения респондентов по вопросу «Оцените уровень качества оказания услуг по стоянке транспортных средств на привокзальной площади»

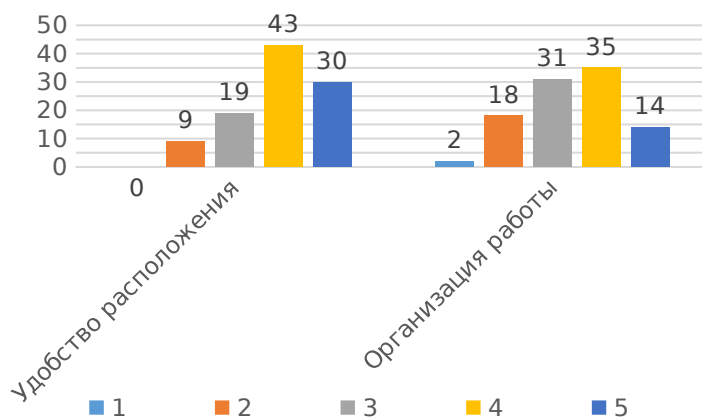


Рисунок 20 – Результаты исследования мнения респондентов по вопросу «Оцените уровень качества оказания услуг по стоянке транспортных средств на платных стоянках и парковках»

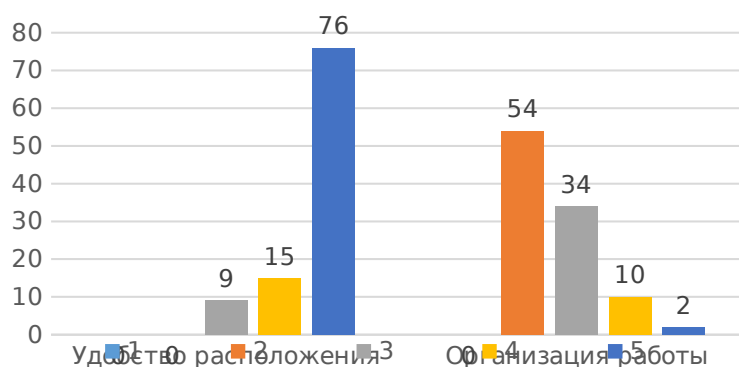


Рисунок 21 – Результаты исследования мнения респондентов по вопросу «Оцените уровень качества оказания услуг по стоянке транспортных средств на бесплатной парковке»

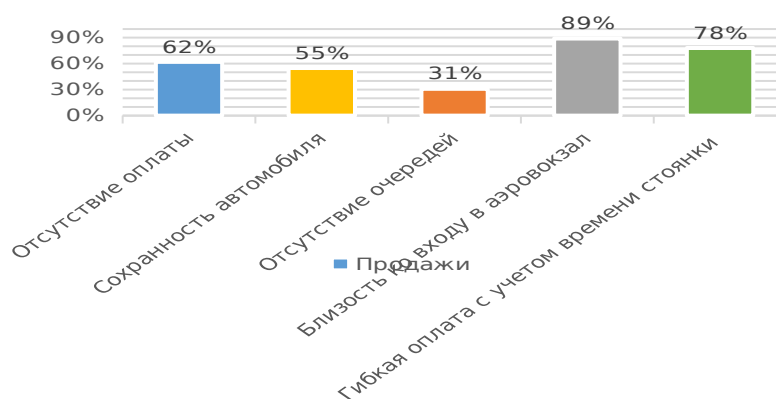


Рисунок 22 – Результаты исследования мнения респондентов по вопросу «Какие критерии для Вас наиболее значимы при выборе парковки/стоянки?»

Анализируя ответы респондентов в третьем блоке анкеты, в соответствии с рисунками 23-25, можно сделать вывод о том, что большинство опрошенных (40%) выбрали бы бесплатную парковку, если бы она располагалась от аэровокзала на значительном расстоянии (500 м и более), только в зависимости от обстоятельств. Также многих

опрошенных (49%) не устраивает оплата платных парковок/стоянок, так как оплата завышена и 76% опрошенных выбрали бы бесплатную парковку если бы оплата была ниже действующей на данный момент.

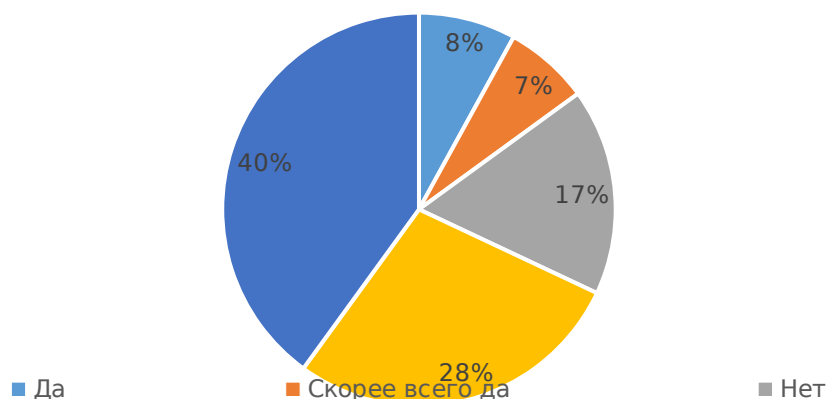


Рисунок 23 – Результаты исследования мнения респондентов по вопросу «Выбрали бы Вы бесплатную парковку/стоянку, если бы она располагалась от аэровокзала на значительном расстоянии (500 м и более)?»

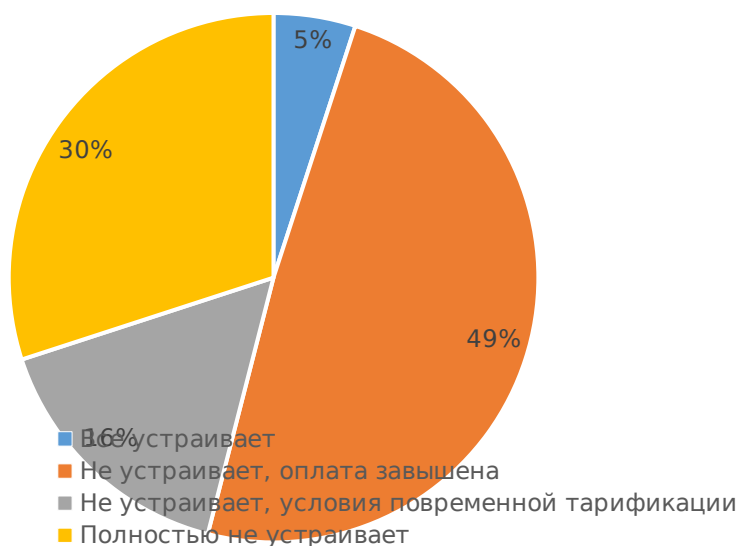


Рисунок 24 – Результаты исследования мнения респондентов по вопросу «Устраивает ли Вас размер и условия повременной тарификации оплаты услуг платной парковки?»



Рисунок 25 – Результаты исследования мнения респондентов по вопросу «Выбрали бы Вы платную стоянку/парковку, если бы размер оплаты за пользование ее услугами был бы ниже?»

Подводя итог, анализу результатов данных второй анкеты, можно сказать о том, что большинство респондентов недовольны уровнем оплаты и условиями повременной тарификации платных парковок/стоянок на территории аэропорта и хотели бы, чтобы градация оплаты была пересмотрена, с учетом времени час-пик в «Международном аэропорту Владивосток».

Далее в работе целесообразно разработать рациональную структуру услуг по неавиационной деятельности, с учетом мнения пассажиров о востребованности вышеперечисленных услуг.

3.6 Разработка рекомендаций и предложений по развитию неавиационных услуг на территории аэропорта Владивосток

По мнению доктора экономических наук, профессора Артамонова Б.В. [49], неавиационная деятельность коммерческой направленности является залогом успеха в развитии аэропортовой деятельности и укреплением имиджа и лидирующих позиций аэропорта в конкурентной среде.

При расширении неавиационной деятельности в аэропорту важно учитывать ряд проблемных факторов:

- зонирование помещений аэропорта, предназначенных для сдачи в аренду;

- отсутствие в РФ должного концессионного законодательства, которое могло бы отвечать интересам аэропортов;

- проблема человеческого ресурса, заключающаяся в отсутствии опыта у управленцев в организации аэропортового бизнеса

Для решения данных проблем необходимо предпринимать следующие шаги:

- детально рассматривать условия и положения договоров о предоставлении концессий и аренды помещений в РФ;

- планировать и выбирать виды неавиационной деятельности, учитывая мнения и предложения пассажиров;

- организовывать рекламных мероприятий, с целью привлечения инвесторов;

- анализировать зарубежный опыт развития зарубежных международных аэропортов;

- приглашать зарубежных специалистов, имеющих опыт в развитии неавиационной деятельности и аэропортового бизнеса.

В результате проведенных исследований, в ходе шестого этапа разработанной методики, была сформирована рациональная структура услуг для «Международного аэропорта Владивосток»:

- услуги общественного питания;
- услуги упаковки багажа и камеры хранения;
- услуги комнат отдыха, медитации и релаксации (в том числе комнаты матери и ребенка);

- услуги парковки и стоянки;

- услуги проката авто и такси;

- услуги связи;

- банковские, страховые и почтовые услуги;

- точки по продаже аптечных товаров;

- точки по продаже печатной и сувенирной продукции;

- магазины розничной торговли;

- услуги капсульных мотелей;

- культурно-развлекательные и досуговые услуги;

- услуги красоты;

- услуги по ремонту и химчистке одежды;

- индивидуальные (тематические) услуги.

Также, на основе вышеизложенного анализа мнения пассажиров о востребованности неавиационных услугах, предоставляемых, на территории аэропорта Владивосток и с помощью разработанной методики, на 7 этапе, можно предложить следующие рекомендации:

а) необходимо улучшить существующие услуги в аэропорту, в первую очередь следует:

- организовать точки питания и точки по продаже печатных и сувенирных изделий, ассортимент предлагаемой продукции которых будет отличаться от ассортимента существующих кафе и магазинов на территории аэропорта;

- расширить на территории аэровокзального комплекса Владивосток тематические виды услуг, которые бы отражали региональную принадлежность аэропорта;

- улучшить качество доступа интернет - связи на территории аэропорта.

б) так как большинство респондентов указали на то, что основными проблемами являются комфорт и удобство в залах ожидания, то в целях его улучшения необходимо продумать организацию дополнительных зон отдыха, помимо VIP-залов и залов повышенной комфортности.

в) многие опрошенные указали на то, что необходимо разнообразить культурно-досуговые услуги, и предложили следующие:

- детский развлекательный центр;
- кинотеатр.

Все вышеперечисленные варианты требуют большой площади и финансирования для их расположения на территории аэропорта. Для начала можно расположить несколько игровых автоматов, как для детей, так и для взрослых, а также установить небольшой кинотеатр (5D или 7D).

д) также многие респонденты хотели бы, чтобы на территории аэропорта им были предложены услуги гостиницы. Из-за того, что площадь аэропорта не позволять размещение гостиничного комплекса, следует рассмотреть вариант размещения гостиницы вблизи аэропортовой зоны. Также, хотелось бы отметить, что в данный момент идет реализация проекта по размещению капсульного мотеля на территории аэровокзального комплекса.

е) многие опрошенные указали на то, что хотели бы видеть услуги зоны красоты и бытовые услуги на территории аэропорта Владивосток, потому целесообразно объединить данные виды услуг и организовать «Дом быта и красоты», в соответствии с приложением К.

Примерная площадь, которая понадобится для размещения «Дома быта и красоты» составляет около 30 кв. м., из расчета 8-10 кв. м. на одного мастера минимум. Рекомендуется расположить данный проект в общей зоне аэровокзального комплекса, на первом или втором этаже, с учетом свободных коммерческих платежей, в соответствии с приложением Г для того, чтобы обеспечить наибольшую проходимость как для убывающих, так и для прибывающих пассажиров.

Основное направление услуг, оказываемых в «Дом быта и красоты», это экспресс услуги красоты и услуги мелкого ремонта. Основной сегмент рынка данных услуг – это бизнес направление, люди, которым приходится часто совершать авиаперелеты, в целях командировки. Данный сегмент должен быть максимально мобилен и всегда выглядеть презентабельно, и в данном случае оказание вышеперечисленных услуг во многом поможет людям данной категории выглядеть соответственно, даже несмотря на чрезвычайные ситуации (нехватку времени, задержки рейса или какой-либо чрезвычайной ситуации).

В «Дом быта и красоты» планируется оказывать следующие виды услуг, в соответствии с таблицей 6:

Таблица 6 – Перечень услуг, оказываемых в «Дом быта и красоты», на территории аэропорта Владивосток

«Дом быта и красоты» на территории аэропорта Владивосток	
Виды услуг:	
Бытовые услуги	Услуги красоты
Мелкий ремонт одежды	Экспресс-маникюр и педикюр
Глажение одежды	Экспресс укладка, причёски и плетение
Химчистка одежды	Оформление и коррекция бровей
	Бритье для мужчин
	Экспресс макияж
	Косметологический сервис
Штат (количество персонала):	
2 человека, работающие посменно по 1 мастеру в смену.	4 человека, работающие посменно, по 2 мастера-универсала в смену, в том числе совмещающие работу администратора.

Будет существовать несколько вариантов использования вышеперечисленных услуг:

- предварительная запись по телефону или онлайн через сайт для убывающих/пребывающих пассажиров для комплексной косметической процедуры или использования бытовых услуг;

- запись на месте, когда клиент (пребывающий/убывающий пассажир) сможет

воспользоваться услугами даже за 15 минут до вылета, сделав при этом экспресс маникюр, прическу, косметологический сервис или мелкий ремонт одежды.

При этом, при проведении комплексной или экспресс процедуры, качество оказания услуги останется неизменно высоким, так как оказанием услуг будут заниматься мастера-универсалы, которые смогут быстро и качественно выполнять свою работу, создавая при этом определенный имидж аэропорту и даже визитную карточку, отражая региональную принадлежность аэропорта, в плане делового имиджа Дальнего Востока.

Для реализации данного проекта необходимо учесть следующие первоначальные затраты, в соответствии с таблицей 8. Также необходимо учесть ежемесячные расходы, такие как фонд заработной платы, рекламную компанию и арендную плату. Арендная плата будет зависеть от площади, которая понадобится для реализации данного проекта, а также от места расположения в аэровокзальном комплексе.

Таблица 8 - Стартовые расходы для открытия «Дом быта и красоты»

Статья затрат	Сумма руб.
Первоначальные расходы	
Регистрационные моменты	2000
Услуги зоны красоты (закупка оборудования)	
Нейл-бар в полной комплектации	100000
Парихмахерские кресла (2шт)	30000
Маникюрные аппараты и инструменты	20000
Парихмахерские инструменты	15000
Расходные материалы	50000
Прочие расходы	20000
Итого: 237.000	
Бытовые услуги (закупка оборудования)	
Швейная машина	30000

Закройные столы	15000
Инструменты для кроя-шитья	15000
Гладильная доска	5000
Утюг с парогенератором	20000
Средства для химчистки	15000
Прочие расходы	10000
	Итого: 110.000
	Всего: 347.000

ж) при проведении опроса пассажиров об удовлетворенности услугами парковки и стоянки, было установлено то, что многие опрошенные недовольны качеством оказываемых в том числе способом и величиной оплаты, поэтому можно предложить следующие рекомендации по улучшению качества обслуживания:

- предоставление информации о доступных парковочных местах по радиовещанию;

- введение новых технических изобретений для оплаты парковки, например, оплата стоянки с помощью мобильного приложения;

- введение сниженных тарифов оплаты (меньше на 30%), с учетом спроса в «час пик», которым будет считаться временной период с 08.00 до 10.00 и с 16.00 до 20.00;

- рассмотрение варианта переноса бесплатной стоянки на более дальнее расстояние от аэровокзального комплекса.

и) в перспективе аэропорт Владивосток может стать аэропортом-городом «Аэротрополис», так как у «МАВ» для этого есть все предпосылки, о чем говорит и сам генеральный директор АО «Международный аэропорт Владивосток» Лукишин Игорь Геннадьевич [50]:

«Аэропорт Владивостока способен стать полноценным аэропортом-хабом, так как число перевозимых пассажиров с каждым годом возрастет, и по мнению специалистов однозначно – у аэропорта Владивосток есть все предпосылки для большого будущего».

Заключение

Подводя итог всему вышесказанному можно сказать о том, что внедрение и развитие новых видов неавиационных услуг на современном российском рынке авиаперевозок, является одним из главных критериев при обслуживании пассажиров на авиапредприятии. Услуги по неавиационной деятельности необходимо развивать и совершенствовать, с целью улучшения деятельности аэропорта в целом, его экономических и имиджевых показателей, конкурентоспособности в регионе и на международном уровне. Развитие определенного комплекса неавиационных услуг является одним из приоритетов деятельности аэропорта, и поэтому задачей каждого аэропорта заключается в создании эффективного баланса: обеспечить широкий спектр услуг по неавиационной деятельности при обязательном соответствии их международных стандартов. Для каждого конкретного аэропорта, с учетом местных особенностей жителей региона необходимо правильно подобрать арендаторов и сформировать для пассажиров этого региона

такой набор услуг, который будет максимально эффективным для аэропорта.

В первой главе данной работы были рассмотрены теоретические основы неавиационной деятельности авиапредприятия и сделаны следующие выводы:

- установлено, что в настоящий момент аэропорты становятся центрами коммерческой деятельности, привлекая на свои территории множество предприятий из разных отраслей экономики, с целью обеспечения экономической эффективности работы авиапредприятия;

- выявлено, что неавиационная деятельность с одной стороны способствует максимизации прибыли аэропорта, с другой стороны, развитая коммерческая инфраструктура повышает качество аэропорта и уровень удовлетворенности пассажиров, при этом в каждом конкретном случае распределение объектов коммерческой инфраструктуры зависит от сочетания различных факторов;

- с помощью анализа структуры доходов аэропортов, установлено, что доходы от неавиационной деятельности составляют большую часть доходов аэропортов, поэтому за счет предоставления широкого спектра различных услуг в данной сфере, создается благоприятный образ для потребителей, что является неременным условием развития аэропортов, построения хабов и усовершенствования российской авиатранспортной системы в целом;

- в результате анализа зарубежного опыта ведения неавиационной деятельности, был сформирован рекомендуемый перечень услуг по неавиационной коммерции на территории аэропортов.

Во второй главе было проведено исследование требований к структуре и процессу оказания услуг по неавиационной деятельности:

- посредством анализа требований к структуре и особенностей оказания неавиационных услуг выявлено, что руководству аэропорта необходимо выдерживать баланс между

- требованиям к безопасному и качественному оказанию услуг и внедрением новых, часто передовых для региона технологий работы и сервисов, с целью привлечения пассажиров и инвесторов;

- в результате анализа требований к процессу оказания неавиационных услуг, было установлено, что требования к арендаторам

(концессионерам) и операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэропорта, разработаны с целью повышения качества оказываемых услуг пассажирам, а также определения и введения единых требований ко всем арендаторам (концессионерам) и операторам, оказывающим услуги пассажирам, и гостям аэропорта;

- установлено, что при зонировании коммерческих площадей аэровокзального комплекса наибольшее количество неавиационных услуг необходимо располагать в общей зоне и зоне прилета, учитывая при этом концепцию аэровокзального комплекса;

- выявлено, что при выборе вида неавиационной деятельности на территории аэропорта необходимо учитывать, что за счет предоставления широкого спектра неавиационных услуг, создается благоприятный образ для потребителей (пассажиров, арендаторов, партнеров и инвесторов), что является неременным условием развития аэропортов, построения хабов и усовершенствования российской авиатранспортной системы в целом;

- посредством анализа методов формирования рациональной структуры неавиационных услуг при совершенствованной политике было установлено, что наиболее целесообразными для использования применительно к авиапредприятию являются следующие методы : анализ рентабельности ассортиментной группы товаров, АВС-анализ и анализ по адаптированной матрице BCG, при этом каждый из предложенных методов может применяться как самостоятельный метод, однако для повышения достоверности результатов рекомендуется использовать их в комплексе;

- в результате проведенных исследований была разработана методика формирования рациональной структуры услуг авиапредприятия по неавиационной деятельности и совершенствования его ассортиментной политики, сущность которой сводится к реализации 8 последовательных этапов. Предложенная в работе методика формирования рациональной структуры услуг авиапредприятия по неавиационной деятельности и совершенствования его ассортиментной политики позволит обеспечить качество и оптимальность принимаемых руководством решений в сфере развития неавиационной деятельности аэропорта.

В третьей главе проводилось исследование неавиационных услуг, предлагаемых на территории АО «Международный аэропорт Владивосток». При этом получены следующие результаты:

- на основе анализа основной деятельности АО «Международный аэропорт

показано, что аэропорт идеально позиционирован для того, чтобы стать международным аэропортом – хабом, с учетом растущего спроса на транзитные рейсы;

- при оценке производственных показателей аэропорта установлено, что с каждым годом аэропорт Владивостока улучшает свои экономические показатели, набирает популярность в АТР и стремится к тому, чтобы расширять спектр услуг, предоставляемых на территории аэропорта;

- установлено, что основным подразделением, отвечающим за неавиационную деятельность на территории «Международного аэропорта Владивосток», является дирекция неавиационной коммерции (ДНАК), основной целью которой является достижение максимальных финансовых и производственных показателей за счет эффективного освоения коммерческих площадей и повышения уровня доходов от неавиационной деятельности аэропорта Владивосток в рамках взаимодействия с операторами обеспечивающих аэропортовое обслуживание, а также за счет развития рекламы в аэропорту.

- при исследовании оказываемых на территории АО «Международный аэропорт Владивосток» неавиационных услуг выявлено, что необходимо перераспределить структуру существующих услуг, расширить предлагаемый ассортимент услуг и внедрить новые виды неавиационной деятельности:

- при проведении опроса в форме анкетирования, направленного на выявление мнения пассажиров о востребованности неавиационных услугах на территории АО «Международный аэропорт Владивосток», показано, что основные претензии пассажиров в отношении сервиса, предоставляемого на его территории, связаны с низким уровнем комфорта в залах ожидания, и при этом многие из них отмечали, что заинтересованы в создании более комфортных зон для удобного отдыха в ожидании полета. Кроме того, установлено, что пассажиры хотели бы

увидеть на территории аэропорта гостиницу, культурно-досуговые и парикмахерские услуги, а также оказание бытовых услуг;

- по результатам проведенного исследования сформулированы рекомендации и предложения по расширению спектра услуг неавиационной деятельности на территории «Мав», в частности предложено организовать на территории аэровокзального комплекса «Дом быта и красоты» и выдвинуты предложения по концепции его организации.

Список использованных источников

1 Совершенствование пассажирских перевозок [Электронный ресурс] // Лекции по пассажирским авиаперевозкам - Режим доступа: <http://scbist.com/zh-d-stati/20206-lekciya-servis-v-passazhirskih-perevozkah.html>.

2 Развитие рынка услуг в сфере аэропортового обслуживания [Электронный ресурс] // Экономика, организация и управление предприятиями - Режим доступа: <http://pandia.ru/text/>.

3 Проект Федерального закона «Об аэродромах, аэропортах и аэропортовой деятельности в Гражданской авиации Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Совет Федерации Федерального собрания РФ: официал.сайт. - Режим доступа: <http://pandia.ru/text/>.

4 Соколова Е.А. Расширение неавиационной деятельности в аэропортах [Электронный ресурс] / Е.А. Соколова // Интернет-библиотека «Cyberieninka». -2015. -Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/rasshirenie-neaviatsionnoy-deyatelnosti-v-aeroportah>.

5 Волкова Л.П. Управление деятельностью аэропорта, организационные основы управления деятельностью аэропортов / Л.П. Волкова – М: «Эксмо», 2007 г. – 104с.

6 Маркс К. Г. Маркетинг услуг: уточнение некоторых понятий с экономической точки зрения / К.Г. Маркс – М: «Эксмо», 2004 г. – 264с.

7 Проект Федерального закона «О государственном регулировании внешнеторговой деятельности» от 13.10.1995 N 157-ФЗ [Электронный ресурс] // Совет Федерации Федерального собрания РФ: официал. сайт. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

8 Неавиационная деятельность в аэропортах [Электронный ресурс] // Развитие неавиационной деятельности в аэропортах – Режим доступа: <http://-bal.ru/pravoindex.html>.

9 Организация аэропортовой деятельности [Электронный ресурс] // Неавиационные услуги в аэропорту – Режим доступа: <http://mylektsii.ru/6-133100.html>.

10 Аэропортовая деятельность [Электронный ресурс] // Маркетинг авиаперевозок: теория и практика – Режим доступа: http://01091979.blogspot.ru/p/blog-page_26.html.

11 Неавиационная деятельность в региональных аэропортах [Электронный ресурс] // Ведущий аэропортовый холдинг России – Режим доступа: www.ar-management.ru.

12 Стратегия диверсификации неавиационной деятельности [Электронный ресурс] // Комплексный экономический анализ аэропортовой деятельности – Режим доступа: http://studbooks.net/1801829/ekonomika/strategiya_diversifikatsii_neaviatsionnoy_deyatelnosti.

13 Т. Батенева Неавиационная деятельность в региональных аэропортах [Электронный ресурс] / Т. Батенева // Ведущий аэропортовый холдинг России – Режим доступа: <http://www.ar-management.ru>.

14 Основные аспекты неавиационной деятельности аэропорта [Электронный ресурс] // Сфера деятельности аэропорта – Режим доступа: <http://www.studfiles.ru/preview>.

15 Направление развития аэропортовой структуры [Электронный ресурс] // развитие неавиационных услуг – Режим доступа: <http://www.studfiles.ru/preview>.

16 Формирование доходов аэропортов [Электронный ресурс] // Структура доходов аэропорта - Режим доступа: <http://l.120-bal.ru/pravo/2908/index.html>.

17 Формирование доходов аэропорта [Электронный ресурс] // Организационные основы управления деятельностью аэропорта - Режим доступа: <https://studwood.ru/549872/>.

18 Международный совет аэропортов [Электронный ресурс] // Исследования международного совета аэропортов - Режим доступа: <http://aerotropolis-city-airports-of-the-future>.

19 Неавиационная деятельность аэропортов / [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.studfiles.ru/preview/6153975/page:9/>.

20 Инфраструктура и сфера деятельности аэропорта [Электронный ресурс] // Международные аэропорты - Режим доступа: <http://www.transentry.ru/wots-905-1.html>.

21 Неавиационная деятельность зарубежных аэропортов [Электронный ресурс] // Анализ деятельности международных аэропортов - Режим доступа: <http://old.moluch.ru>.

22 Аэротрополисы [Электронный ресурс] // Города-аэропорты будущего - Режим доступа: <http://www.spectrum-group.ru/aerotropolis-city-airports-of-the-future>.

23 Авиатранспортный маркетинг [Электронный ресурс] // Развитие неавиационной деятельности - Режим доступа: <https://studref.com/305996/ekonomika>.

24 Отраслевой стандарт: ОСТ 54-1-283.02-94 «Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах». [Электронный ресурс] // Основные требования - Режим доступа: <http://zakonrus.ru>.

25 Требования к операторам и концессионерам в аэропортах и аэровокзальных комплексах Гражданской Авиации [Электронный ресурс] // Деловой авиационный портал: официал. сайт - Режим доступа: <http://pandia.ru/text/78/486/80200-5.php>.

26 Условия организации парковки и стоянки на территории аэропортов [Электронный ресурс] // Зонирование парковок - Режим доступа: <https://idaoffice.org/ru/posts/airport-parking-information-for-welcomers-and-farewellers/>.

27 Правовое регулирование организации парковочных мест на территории аэропорта [Электронный ресурс] // Основные законы и положения – Режим доступа: <https://www.pgplaw.ru>.

28 Рынок услуг парковки (стоянки) автотранспортных средств на территории аэропортов [Электронный ресурс] // Общие требования к организации парковки и стоянки – Режим доступа: <https://www.kiaplaw.ru/press-centr/public/462.html>.

29 Зонирование коммерческих площадей в аэропорту [Электронный ресурс] // Аэропортовый холдинг – Режим доступа: www.spectrum-group.ru/about-company/company-news/every-airport-is-a-project-with-unique-architecture/.

30 Как помочь пассажиру сделать правильную покупку в аэропорту [Электронный ресурс] // Журнал Авиапорт – 2017. – Режим доступа: <https://www.aviaport.ru/news/2017/10/02>.

31 Размещение объектов на коммерческих площадях [Электронный ресурс] // Генеральный план аэропорта – Режим доступа: <https://revolution.allbest.ru/construction>.

32 Выбор неавиационных видов деятельности [Электронный ресурс] // Основные аспекты деятельности аэропорта – Режим доступа: <https://studfiles.net/preview/6153968/page:4/>.

33 Расширение неавиационной деятельности в аэропорту [Электронный ресурс] // Выбор неавиационных видов услуг – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/>.

34 Арасланов Т.Н. Маркетинг услуг: уточнение некоторых понятий с экономической точки зрения / Т.М. Арасланов – М: «Астрель», 2004г. – 20с.

35 Лебедева М.А. Неавиационная деятельность аэропортов России: Экономико-правовые аспекты / М.А. Лебедева – Аэропорт – Сервис, 2008г. – 48с.

36 Афанасьев В.А. Маркетинг в управлении ассортиментом продукции предприятия / В.А. Афанасьев – Краснодар: Гранат, 2004г. – 304с.

37 Губернаторов А.М. Оптимизация ассортиментной политики в многопродуктовых производствах / А.М. Губернаторов – Экономика и бизнес, 2011г.– 27с.

38 Зотов В.А. Ассортиментная политика фирмы / В.А. Зотов – ЭКСМО, 2006г. – 240с.

39 Международный аэропорт Владивосток [Электронный ресурс] // Официальный сайт Международного аэропорта Владивосток «Кневичи» – Режим доступа: <http://vvo.aero/>.

40 Политика и экономика: аэропорт Владивостока [Электронный ресурс] // Информационный портал Владивостока – Режим доступа: <http://primamedia.ru/news/117546/>.

41 Годовой отчет АО «Терминал Владивосток» [Электронный ресурс] // Отчет по аэропортовой деятельности – Режим доступа: <http://pandia.ru/text/78/634/50805>.

42 Специфика и маркетинг аэропортовой деятельности [Электронный ресурс] // Аэропортовая деятельность – Режим доступа: <https://www.aviaport.ru/digest>.

43 Положение о дирекции неавиационной коммерции (ДНАК) [Электронный ресурс] // Общие положения о структурном подразделении – Режим доступа: <http://vvo.aero/index.php>.

44 Положение о службе обеспечения доступа в аэропорт (СОДА) [Электронный ресурс] // Общие положения о структурном подразделении – Режим доступа: <http://vvo.aero>.

45 Международный аэропорт Владивостока улучшает качество и спектр предоставляемых пассажирам услуг [Электронный ресурс] // Информационный портал Владивостока «PrimaMedia.ru» – Режим доступа: <http://primamedia.ru/news/324026/>.

46 Об аэропорте «Мав», интервью с представителями аэропорта [Электронный ресурс] // Информационный портал Владивостока «PrimaMedia.ru» – Режим доступа: Режим доступа: <http://primamedia.ru/news/324026/>.

47 Расширение неавиационной деятельности в аэропортах [Электронный ресурс] // Развитие неавиационной деятельности в аэропортах – Режим доступа: <http://rasshirenie-neaviatsionnoy-deyatelnosti-v-aeroportah>.

48 Рецепт успешного бизнеса в аэропорту [Электронный ресурс] // Информационный портал Владивостока «PrimaMedia.ru» - Режим доступа: <https://primamedia.ru/news/367009/>.

49 Экономика и управление аэропортовым бизнесом [Электронный ресурс] // Артамонов Б.В. - Режим доступа: <http://ecsn.ru/files/pdf/201706.pdf>

50 Аэропорт «Мав», интервью с руководством аэропорта [Электронный ресурс] // Информационный портал Владивостока «PrimaMedia.ru» - Режим доступа: <http://primamedia.ru/news/3245689/>.

Приложение А
(обязательное)

Требования к услугам по неавиационной деятельности

Таблица А.1 – Требования к услугам, относящимся к неавиационной деятельности

Наименование услуги	Требования к услуге и условиям ее предоставления	Требования по оплате услуги
Обязательные услуги, относящиеся к неавиационной деятельности		
Переноска вещей пассажиров	<p>Должна производиться носильщиками;</p> <p>В первую очередь носильщики должны обслуживать инвалидов, престарелых и пассажиров с детьми;</p> <p>Численность носильщиков должна удовлетворять потребности пассажиров в переносе багажа.</p>	Предоставляется на бесплатной и платной основе.
Временное хранение вещей пассажиров	<p>Должно быть, организовано в камерах хранения;</p> <p>Объемы их помещений и режим работы должны обеспечивать потребности во временном хранении вещей пассажиров.</p>	Предоставляется на платной основе.
Питание пассажиров	<p>В зависимости от объема воздушных перевозок питание пассажиров в аэропортах должно производиться в ресторанах либо столовых, кафе и буфетах;</p> <p>Режим их работы должен быть увязан с режимом работы аэропорта;</p>	Предоставляется на платной основе.

	В них должен быть достаточный выбор блюд и ассортимент продуктов питания, включающий детское, диетическое и другие виды специального питания, отвечающего санитарно-гигиеническим требованиям.	
--	--	--

Продолжение таблицы А.1

Обязательные услуги, относящиеся к неавиационной деятельности		
Наименование услуги	Требования к услуге и условиям ее предоставления	Требования по оплате услуги
Услуги отделений связи	В аэропортах для обслуживания пассажиров должна быть обеспечена бесперебойная телефонная связь с городами и населенными пунктами; Аэропорт обязан предоставлять возможность и удобства пользования телефоном пассажирам-инвалидам.	Предоставляется на платной основе.
Услуги почтовых отделений	Пассажирам должны предоставляться услуги почты, телеграфа, телефонного междугородного и международного переговорного пункта.	Предоставляется на платной основе.
Торговля периодической печатью	В аэропортах должны быть киоски или пункты продажи свежей	Предоставляется на платной основе.

	центральной и местной периодической печати; Допустимо их совмещение с предоставлением других видов услуг.	
Размещение пассажиров в гостиницах	Для кратковременного пребывания пассажиров воздушного транспорта, задерживающихся в связи с ожиданием вылета, в аэропортах должны быть гостиницы, или аэропорты должны бронировать для них места в гостиницах общего пользования.	Предоставляется на платной основе, за исключением «сбойных ситуаций» по вине аэропорта.

Продолжение таблицы А.1

Рекомендуемые (дополнительные) услуги, относящиеся к неавиационной деятельности		
Наименование услуги	Требования к услуге и условиям ее предоставления	Требования по оплате услуги
Прокат индивидуальных багажных тележек	Количество багажных тележек должно соответствовать объёму пассажиропотока в аэропорту.	Предоставляется на бесплатной основе
Предоставление временных охраняемых стоянок	Охраняемые стоянки на привокзальных площадях в аэропорту должны быть оборудованы подъездами, съездами и примыканиями в целях обеспечения доступа к ним с	Предоставляется на платной основе.

	подъездных дорог к аэропорту.	
Услуги такси	Оператор такси должен иметь единую диспетчерскую службу в здании аэровокзального комплекса, доступную 24 часа в сутки; Информация о тарифах, услугах и местах парковки должна быть наглядно размещена в здании аэровокзального комплекса.	
Упаковка багажа и ручной клади	Должна оказываться кладовщиком-упаковщиком в терминалах ВВЛ и МВЛ; Денежные средства за услугу по упаковке багажа должны приниматься в соответствии с прейскурантом цен, расположенном на видном месте.	
Магазины по продаже сувениров	Ассортимент, реализуемый в точках предоставления товаров и услуг, должен соответствовать общей удовлетворенности пассажиров.	Предоставляется на платной основе.

Продолжение таблицы А.1

Рекомендуемые (дополнительные) услуги, относящиеся к неавиационной деятельности		
Наименование услуги	Требования к услуге и	Требования по

	условиям ее предоставления	оплате услуги
Магазины по продаже сувениров	Ассортимент, реализуемый в точках предоставления товаров и услуг, должен соответствовать общей удовлетворенности пассажиров	Предоставляется на платной основе.
Точки продажи и различные магазины	К данной категории относятся магазины, торгующие не освобожденными от пошлин товарами.	
Магазины беспошлинной торговли	Должны включать в себя винно-водочные и табачные изделия, парфюмерно-косметические изделия и предметы личной гигиены, часы, оптика и электронная техника.	
Торговые автоматы	Должны быть представлены торговые автоматы, за исключением автоматов по продаже продуктов питания и напитков.	

Приложение Б (обязательное)

Методы прогнозирования и анализа ассортимента предприятия

Таблица Б.1 – Анализ методов прогнозирования и анализа ассортимента предприятия

Название метода	Описание метода	Плюсы использования метода	Минусы использования метода
1. Анализ рентабельности и ассортиментной группы товаров	Метод основан на определении показателей рентабельности при разных состояниях товарной номенклатуры и сравнении их между собой.	– наиболее простой и наименее трудоемкий метод анализа ассортимента;	– позволяет рассчитывать только один изменчивый показатель для группы товаров;
2. ABC анализ	Метод основан на ранжировании объектов по выбранным показателям. В качестве показателей используются: объем сбыта, прибыль и покрытие затрат.	– позволяет сокращать количество ненужных товаров и услуг, тем самым увеличивая прибыль; – возможность проведения анализа по торговым маркам и брендам.	– не позволяет оценивать сезонные колебания продаж; – может давать неправильные результаты, если данных для анализа мало, статистика менее трех месяцев.
3. XYZ анализ	Статистический метод, который позволяет анализировать и прогнозировать стабильность продаж отдельных видов товаров и колебаний уровня потребления, тех или иных ресурсов.	Позволяет анализировать длительный период времени.	Из-за влияния определенных факторов, вызывающих колебания продаж, как следствие показывает высокие показатели коэффициента вариации.
4. Матрица совместных покупок	Метод анализа ассортимента, выявляющий связи между продуктами, образующиеся в	Позволяет обосновать решение о сохранении товара	Позволяет оценивать только те товары, которые взаимно дополняют друг

	результате взаимного дополнения удовлетворения потребности (взаимодополняющие товары) устойчивого поведения покупателей, приобретающих эти товары одновременно.	их для или эти	ассортименте, если его продажи недостаточно эффективны, но его наличие в ассортименте вызывает совместные покупки.	друга при совместной покупке.
5. Анализ по адаптированной матрице BCG	Метод анализирует продукты компании, направления деятельности компании, хозяйственные единицы, проекты и т. п.		Позволяет перераспределить бюджет предприятия на поддержание и продвижение услуг.	Классическую матрицу BCG часто невозможно построить из-за отсутствия требуемых данных.

Приложение В (обязательное)

Рост пассажирооборота в аэропорту Владивосток

Таблица В.1 – Пассажирооборот «Международного аэропорта Владивосток»

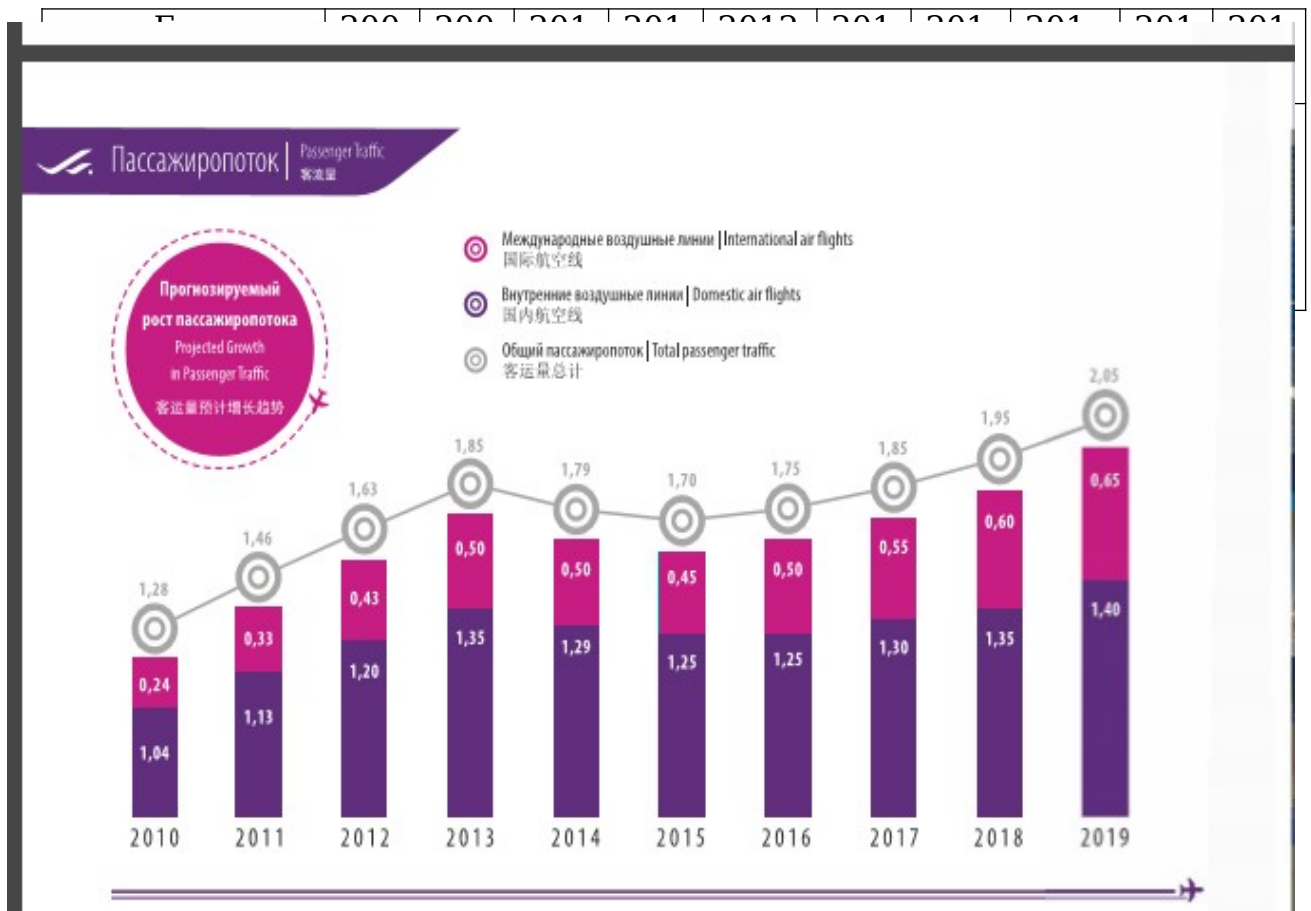


Рисунок В.1 - Прогнозируемый рост пассажиропотока в аэропорту Владивосток

Приложение Г
(обязательное)

Зонирования площадей в аэропорту Владивосток, для сдачи в аренду

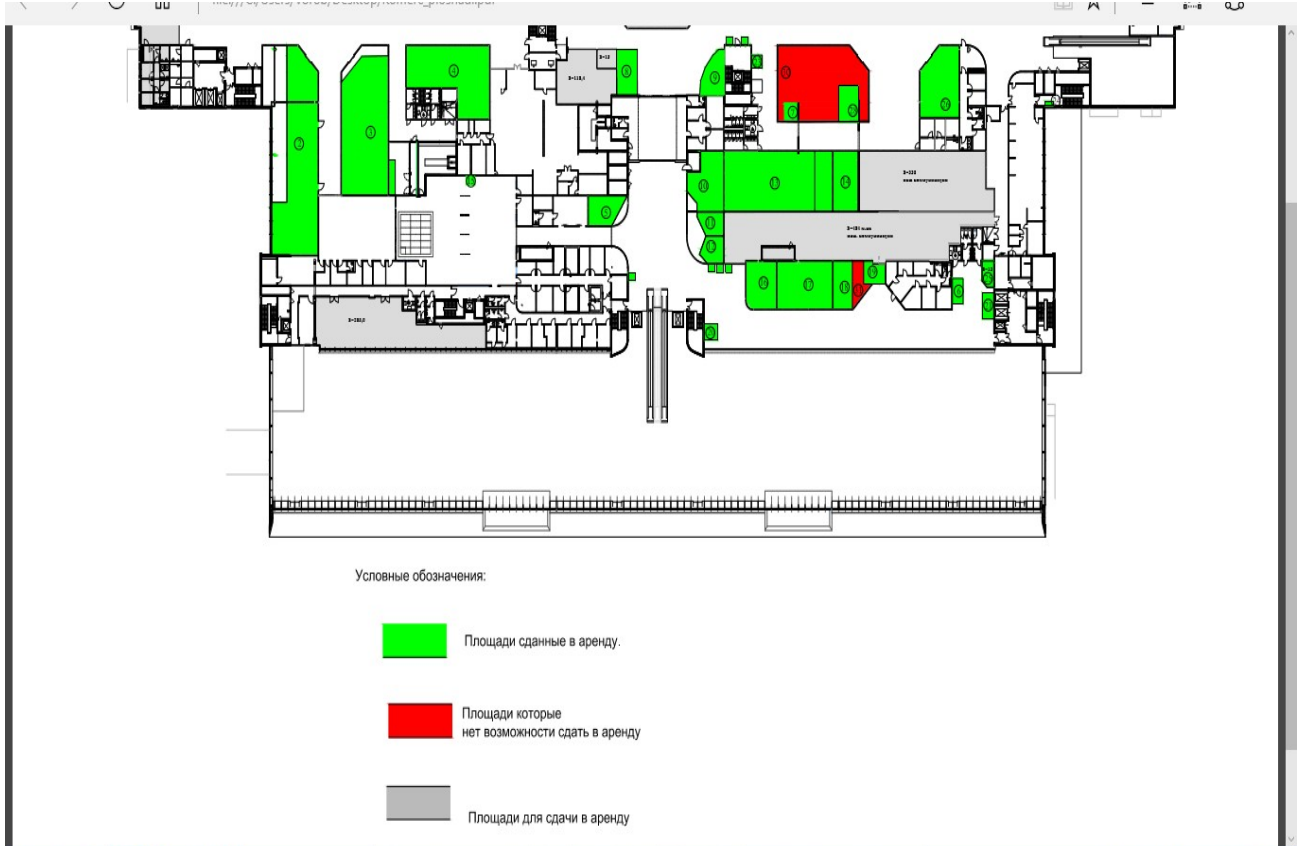


Рисунок Г.1 – Схема зонирования площадей в «Международном аэропорту Владивосток»

Приложение Д
(обязательное)

Организационная структура дирекции неавиационной коммерции

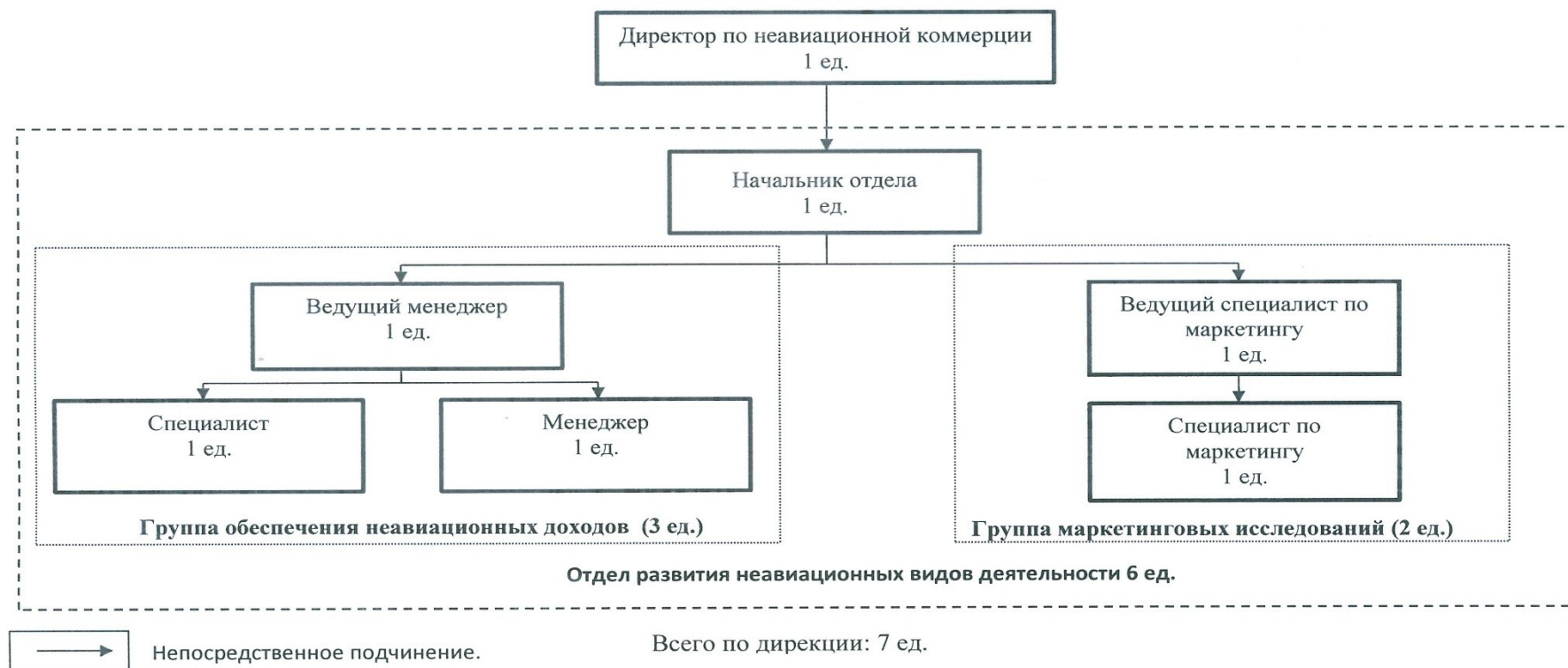


Рисунок Д.1 – Схема организационной структуры дирекции неавиационной коммерции аэропорта Владивосток

Приложение Е
(рекомендованное)

Зонирование парковок и стоянок в аэропорту Владивосток



Рисунок Е.1 – Схема расположения парковок и стоянок на территории «Международном аэропорту Владивосток»

Приложение Ж
(обязательное)

Анкета

**Удовлетворенность пассажиров неавиационными услугами
«Международного аэропорта Владивосток»**

Просим Вас принять участие в исследовании, проводимое с целью изучения качества обслуживания и необходимости расширения ассортимента услуг по неавиационной деятельности на территории «Международного аэропорта Владивосток».

Исследование проводится строго с научной целью и является анонимным.

Заранее благодарим за сотрудничество!

1. Вы чаще пользуетесь услугами аэропорта Владивосток, находясь в качестве:

- А) Пассажира
- Б) Встречающего/Провожаящего
- В) Сотрудника аэропорта и предприятий, расположенных на его территории
- Г) Иное (укажите что) _____

2. Как часто Вам приходится пользоваться услугами аэропорта Владивосток?

- А) 1-2 раза в неделю
- Б) 1-2 раза в месяц
- В) 1 раз в три месяца
- Г) 1 раз в пол год
- Д) 1 раз в год
- Е) 1 раз в несколько лет
- Ж) Другое (укажите что) _____

3. Когда Вы выступаете в качестве пассажира, какие авиаперелеты Вы чаще всего совершаете?

- А) Международные
- Б) Внутренние
- Г) А и Б

4. Когда Вы выступаете в качестве пассажира, какова цель Вашего авиаперелета, выбрав все возможные варианты:

- А) Командировка
- Б) Учеба
- В) Отдых/туризм
- Г) Трансфер
- Д) Другое (укажите что) _____

5. Как Вы считаете, достаточно ли разнообразен перечень услуг, предлагаемый на территории аэропорта?

- А) Да, перечень услуг разнообразен
- Б) Относительно, перечень услуг недостаточно разнообразен и требует внедрения дополнительных услуг
- В) Нет, перечень услуг однообразен, многие услуги отсутствуют

6. Хотели бы Вы видеть на территории аэропорта новые виды услуг?

- А) Да, хотел(а)
- Б) Нет, меня все устраивает
- В) Мне все равно

7. Оцените, по пяти бальной шкале, качество услуг аэропорта Владивосток (1балл - самая низкая, 5 баллов - самая высокая):

Наименование услуги	Оценка пассажиров				
	1	2	3	4	5
Упаковка багажа					
Заказ такси					
Аренда автомобиля					
Услуги туристических агентств					
Банковские услуги					
Услуги связи					
Точки-интернет доступа					
Количество точек питания, кафе и магазинов					
Разнообразие точек по продаже печатной продукции, сувениров и т.д.					
Досугово-развлекательные услуги					

8. Если бы у Вас была такая возможность, какими дополнительными видами услуг Вы бы предпочли воспользоваться на территории аэропорта, выступая в качестве убывающего и прибывающего пассажира, выберете все возможные варианты:

Наименование услуги	Если Вы находитесь в качестве:

	Убывающего пассажира	Прибывающего пассажира
Услуги гостиниц		
Комнаты для отдыха и релаксации		
Зоны отдыха/ Зеленые «лаунж-зоны»		
Наименование услуги	Если Вы находитесь в качестве:	
	Убывающего пассажира	Прибывающего пассажира
Услуги, связанные с религиозными обрядами (комнаты для молитв)		
Кинотеатр		
Библиотека		
Фотостудия		
Спа-центр		
Парикмахерские услуги		
Бытовые услуги (выберете все интересующие Вас услуги): - мелкий ремонт одежды - химчистка одежды - глажение одежды		
Тренажерный зал		
Детский развлекательный центр		
Услуги, отражающие региональную принадлежность аэропорта (например, торговля продукцией местных производителей)*		
Другое (укажите что)		

***Примечание:** Если Вы отметили, что на территории аэропорта необходимы данные виды услуг, то, пожалуйста, укажите какие именно услуги из данной группы Вы хотели бы видеть в аэропорту:

9. Охарактеризуйте общее впечатление от Международного аэропорта Владивосток:

- А) Отличное
- Б) Хорошее
- В) Удовлетворительно
- Г) Неудовлетворительно

10. Приведите, пожалуйста, некоторые личные данные, для обработки результатов исследования:

Ваш пол:

- А) М
- Б) Ж

Ваш возраст:

- А) от 18 до 20
- Б) от 21 до 25
- В) от 26 до 35
- Г) от 36 до 45
- Д) от 46 до 60
- Е) старше 60

Род Вашей деятельности:

- А) Студент
- Б) Работник частного предприятия
- В) Работник государственного предприятия
- Г) Индивидуальный предприниматель
- Г) Военный
- Д) Пенсионер
- Е) Другое (укажите что) _____

Спасибо за сотрудничество!

Приложение И
(обязательное)

Анкета

**Удовлетворенность пассажиров услугами парковки/стоянки
на территории «Международного аэропорта Владивосток»**

Просим Вас принять участие в исследовании, проводимое с целью изучения качества оказания услуг по стоянке и парковке транспортных средств на территории

«Международного аэропорта Владивосток»

Исследование проводится строго с научной целью и является анонимным.

Заранее благодарим за сотрудничество!

1. Вы чаще пользуетесь услугами аэропорта Владивосток, находясь в качестве:

- А) Пассажира
- Б) Встречающего/Провожающего
- В) Сотрудника аэропорта и предприятий, расположенных на его территории
- Г) Иное (укажите что) _____

2. Каким видом транспортного средства Вы чаще пользуетесь, чтобы добраться до аэропорта?

- А) Личный автомобиль без водителя
- Б) Личный автомобиль с водителем
- В) Такси
- Г) Автобус
- Д) Аэроэкспресс

3. Если Вы добираетесь до аэропорта на автомобиле, услугами какой парковки (стоянки) Вы обычно пользуетесь?

- А) Парковка на привокзальной площади (до 15 минут)
- Б) Бесплатная парковка
- В) Платная парковка
- Г) Суточная стоянка
- Д) Оставляю машину вблизи территории аэропорта (вне парковок/стоянок)

4. Оцените по пяти бальной шкале уровень качества оказания услуг по стоянке транспортных средств на привокзальной площади по показателям «Удобство расположения» и «Организация работы» (1 балл - самая низкая, 5 баллов - самая высокая):

Наименование услуги	Оценка пассажиров				
	1	2	3	4	5
Удобство расположения					
Организация работы (Въезд/Выезд и способ оплаты)					

5. Оцените по пяти бальной шкале уровень качества оказания услуг по стоянке транспортных средств на платных стоянках и парковках по показателям «Удобство расположения» и «Организация работы» (1 балл - самая низкая, 5 баллов - самая высокая):

Наименование услуги	Оценка пассажиров				
	1	2	3	4	5
Удобство расположения					
Организация работы (Въезд/Выезд и способ оплаты)					

6. Оцените по пяти бальной шкале уровень качества оказания услуг по стоянке транспортных средств на бесплатной стоянке по показателям «Удобство расположения» и «Организация работы» (1 балл - самая низкая, 5 баллов - самая высокая):

Наименование услуги	Оценка пассажиров				
	1	2	3	4	5
Удобство расположения					
Организация работы (Въезд/Выезд)					

7. Какие критерии для Вас наиболее значимы при выборе парковки/стоянки?

- А) Отсутствие оплаты
- Б) Близость ко входу в аэровокзал

- В) Сохранность автомобиля
- Г) Отсутствие очередей
- Д) Гибкая оплата с учетом времени стоянки
- Е) Другое (укажите что)

8. Выбрали бы Вы бесплатную парковку/стоянку, если бы она располагалась от аэровокзала на значительном расстоянии (500 м и более)?

- А) Да
- Б) Скорее всего да
- В) Нет
- Г) Скорее всего нет
- Д) В зависимости от обстоятельств

9. Устраивает ли Вас размер и условия повременной тарификации оплаты услуг платной парковки:

- А) Все устраивает
- Б) Не устраивает, оплата завышена
- В) Не устраивает условия повременной тарификации
- Г) Полностью не устраивает

10. Выбрали бы Вы платную стоянку/парковку, если бы размер оплаты за пользование ее услугами был бы ниже?

- А) Да
- Б) Скорее всего да
- В) Нет
- Г) Скорее всего нет
- Д) В зависимости от обстоятельств

11. Укажите, пожалуйста, какой размер оплаты с учетом принятых условий тарификации является с Вашей точки зрения приемлемым:

Наименование услуги	Ед. изм.	Действующий порядок оплаты на территории «МAB»	Предлагаемый Вами порядок оплаты на территории и «МAB»
Тариф за парковку транспортного средства до 15 минут включительно	руб./одно транспортное	бесплатно	

(Зона А), (Зона D)	средство		
Тариф за парковку транспортного средства от 16 до 30 минут включительно (Зона А), (Зона D)	руб./одно транспортное средство	150,00	
Тариф за парковку транспортного средства свыше 3 часов, расчетное время 00.00 часов каждого суток (Зона А), (Зона D)	руб./одно транспортное средство	150,00	
Тариф за пользование платной круглосуточной охраняемой стоянкой (Зона А), (Зона D)	руб./одно транспортное средство	1 000,00	
Тариф за пользование платной круглосуточной охраняемой стоянкой (Зона С)	руб./одно транспортное средство	Первые сутки - 500,00 2 - 5 сутки - 350,00 6 и далее - 200,00	
Тариф за пользование платной парковкой (Зона Е)	руб./одно транспортное средство	Первые сутки - 200,00 и т.д.	

12. Приведите, пожалуйста, некоторые личные данные, для обработки результатов исследования:

Ваш пол:

А) М

Б) Ж

Ваш возраст:

А) от 18 до 20

Б) от 21 до 25

В) от 26 до 35

Г) от 36 до 45

Д) от 46 до 60

Е) старше 60

Род Вашей деятельности:

А) Студент

Б) Работник частного предприятия

- В) Работник государственного предприятия
- Г) Индивидуальный предприниматель
- Г) Военный
- Д) Пенсионер
- Е) Другое (укажите что) _____

Спасибо за сотрудничество!

Приложение К
(обязательное)

Концепция организации «Дома быта и красоты» на территории

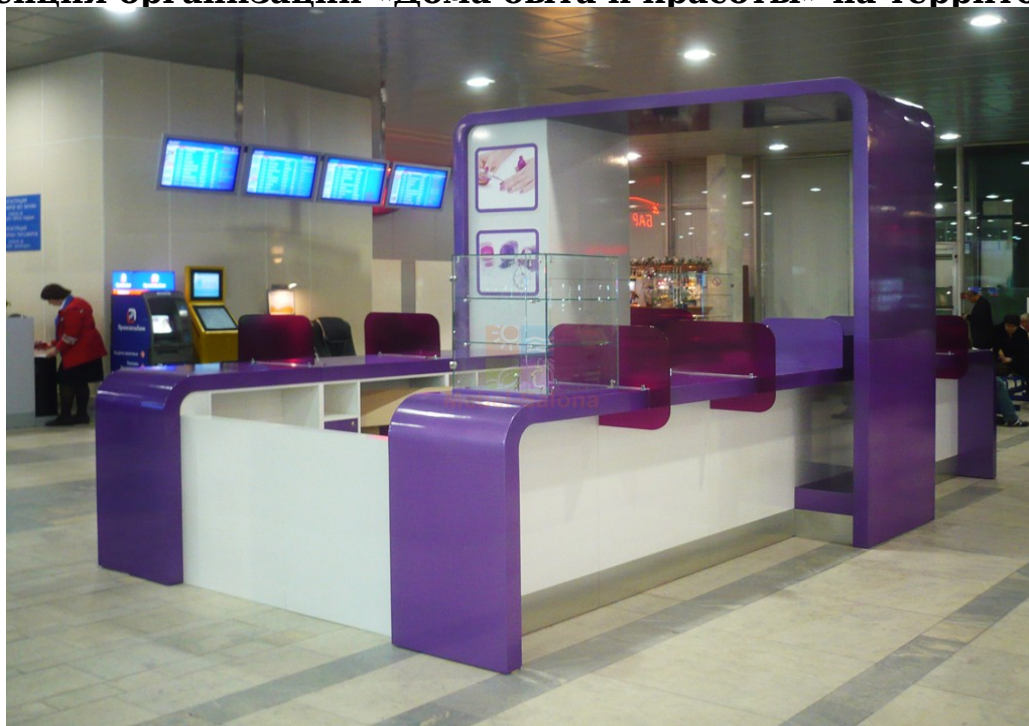


Рисунок К.1 - Пример организации зоны красоты на территории аэропорта Владивосток



Рисунок К.2 - Пример организации бытовых услуг на территории аэропорта Владивосток