

**С.В. Митрофанов**

**ЭКОНОМИКА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АЭРОПОРТОВ**

***УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ***

*Учебное пособие для студентов образовательных организаций высшего образования,  
обучающихся направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профилю обучения «Сервис в  
сфере транспорта»  
(очное и заочное обучение)*

**2025 г.**

**ББК 65.37**  
**УДК 338; 656.7**

Митрофанов С. В. Экономика сервисного обслуживания аэропортов. Учебное пособие. - 2-е переиздание/ Университет ГА. - СПб.: Издательство "НИЦ АРТ", 2025. – 22 с.

*Учебное пособие рекомендовано к публикации  
На заседании кафедры №2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса».  
Протокол № 1 от 30.08.2024 г.*

*Рецензенты:  
О. В. Бургонов – д.э.н., профессор*

Подготовлено в соответствии с программой дисциплины «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» и требованиями ФГОС ВО для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта» для очного и заочного обучения. Содержат теоретические вопросы по основам экономических аспектов в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту. Предназначены для студентов факультета экономики, управления и права по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта».

© Митрофанов С. В. 2025  
© Издательство НИЦ АРТ, 2025

## 1 Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» исследует проблемы, процессы и закономерности стратегии и тактики развития сервисного обслуживания аэропортов.

Целями освоения дисциплины «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» выступает формирование у обучающихся базовых теоретических знаний и практических навыков в области развития сервисного обслуживания аэропортов, раскрытие особенностей основных экономических законов развития сервисного обслуживания на воздушном транспорте, формирование у обучающихся комплекса знаний, умений и навыков в области экономики сервисного обслуживания на воздушном транспорте, привитие творческого подхода к их использованию для дальнейшего успешного обучения в последующей профессиональной деятельности, принятия прогрессивных управленческих решений в условиях рыночной экономики и ограниченности ресурсов, приобретение умений применять полученные знания.

Задачами освоения дисциплины являются:

- сформировать у обучающихся экономическую основу рациональной организации и управления процессом сервисного обслуживания аэропортов, прямым назначением которых является обслуживание авиаперевозок;

- сформировать у обучающихся основу для овладения основами экономических знаний в целях оценки эффективности результатов деятельности в процессе организации сервисного обслуживания аэропортов;

- знакомство обучающихся с основами механизма выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; с алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта;

- знакомство обучающихся с механизмом формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, с методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; с механизмом выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; с алгоритмом принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта;

- знакомство обучающихся с методами разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; с механизмом организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными

предприятиями авиатранспорта; с механизмом организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта;

– знакомство обучающихся с методами организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; с механизмом определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта;

– формирование у обучающихся навыков практического применения базовых теоретических знаний в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» обеспечивает подготовку выпускника к организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» представляет собой дисциплину, относящуюся к Вариативной части дисциплин по выбору Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных при освоении дисциплин «Экономика», «Введение в профессию», «Кадастровый учет недвижимости в сервисе», «Технологические процессы сервисного обслуживания на воздушном транспорте», «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе на воздушном транспорте».

Дисциплина является обеспечивающей для следующих дисциплин: «Технико-экономическое обоснование инвестиционных и инновационных проектов в сервисе», «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте», «Экономика труда на воздушном транспорте» «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту», «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте».

## **3 Содержание дисциплины**

### **Тема 1. Функционирование аэропортов**

#### **1.Аэропортовые комплексы.**

В соответствии с нормативными документами существует несколько классификаций аэропортов:

В зависимости от типа выполняемых перевозок аэропорты делятся на международные и для внутренних перевозок.

К международным относятся аэропорты, через которые разрешено в установленном порядке осуществлять международные авиационные перевозки и в которых обеспечивается соответствующий таможенный, пограничный и санитарно-карантинный контроль.

К аэропортам для внутренних перевозок относятся аэропорты, не имеющие разрешения на выполнение международных авиационных полетов, перевозки через которые, как правило, осуществляются в пределах Российской Федерации и без прохождения процедур таможенного, пограничного и санитарно-карантинного контроля (проводимого в международных аэропортах).

В зависимости от установленного статуса аэропорты делятся на аэропорты федерального, регионального (республиканского) значения и аэропорты местных воздушных линий.

К аэропортам федерального значения относятся аэропорты, составляющие главные узловыe элементы национальной авиатранспортной системы Российской Федерации, обеспечивающие стабильное функционирование наиболее значимых межрегиональных (магистральных) и международных авиасвязей Российской Федерации. В состав аэропортов федерального значения включаются, как правило, аэропорты, годовой объем пассажирских перевозок через которые составляет не менее 500 тыс.человек, имеющие взлетно-посадочную полосу с искусственным покрытием и комплекс радионавигационного и светосигнального оборудования, позволяющие осуществлять полеты воздушных судов 1 и 2 класса, или отнесенные к федеральным с учетом их социально-политического значения в системе государственного устройства Российской Федерации.

К аэропортам регионального значения(республиканского – в случае, если соответствующий аэропорт расположен в столице республики в составе Российской Федерации) относятся не являющиеся федеральными аэропорты, расположенные в административных центрах регионов и территориально-производственных комплексов, основной объем работ которых составляют межрегиональные магистральные авиаперевозки.

К аэропортам местных воздушных линий относятся аэропорты, в которых основной объем работ составляют внутрирегиональные авиатранспортные перевозки, а также полеты по применению авиации в народном хозяйстве.

## **2. Организационно-правовые формы управления аэропортами. Создание опорной сети аэропортов и аэропортов «хабов».**

Организационно-правовая форма управления аэропортом зависит от целого ряда внешних и внутренних факторов, определяющих функционирование данного аэропорта.

Создание самостоятельной аэропортовой деятельности и конкретного аэропортового предприятия зависит от требований правительственных и местных властей, технического и экономического состояния, инфраструктуры аэропорта, местных условий и потребностей окружающего мегаполиса и пр.

На создании опорной сети аэропортов базируется концепция технического развития аэропортов, необходимость технического перевооружения аэропорта, внедрение новых информационных и технологических систем обслуживания воздушных судов, пассажиров и обработки багажа, грузов и почты. Техническое перевооружение конкретного аэропорта будет зависеть от его места в опорной сети аэропортов. Поэтому концепция технического развития аэропортов предполагает дифференцированный подход.

Комплексная реконструкция, то есть вложение больших инвестиций оправдано в отношении крупных аэропортов, выполняющих роль транспортных узлов. Для аэропортов региональных центров применимы две стратегии. Одна исходит из экономической целесообразности, а другая - из политической. Отсюда для первой стратегии характерна не глобальная модернизация, так как нет возможности быстрой ее окупаемости. Вторая стратегия предполагает, что значительное перевооружение заведомо не окупится, но регион в итоге получит современный представительный в политическом отношении аэропорт.

Создание аэропорта "хаба" предполагает не только его реконструкцию, но и полную перестройку технологии функционирования. Прежде всего это связано с одновременным обслуживанием большого числа пассажиров и с предоставлением им возможности вылета по большому количеству новых направлений в течение небольшого промежутка времени.

Это позволяет значительно увеличить число трансферных пассажиров и требует значительного увеличения пропускной способности аэропорта. Привлечение потока пассажиров в узловую аэропорт из региональных аэропортов и аэропортов местного значения позволяет в узловом аэропорту увеличить международные перевозки.

## **3. Функции аэропорта и производственного комплекса. Функции авиакомпаний и производственных комплексов.**

Общие функции аэропорта

К общим функциям аэропорта относится выполнение следующих видов обеспечения полетов и воздушных перевозок:

Обеспечение взлетов, посадок и стоянки ВС  
Управление воздушным движением в районе аэродрома  
Обеспечение аэронавигационной информацией  
Метеорологическое обеспечение  
Инженерно-авиационное обеспечение полетов (в том числе расшифровка полетных данных)  
Обеспечение ГСМ  
Аэродромное обеспечение полетов (орнитологическое, аэродромное, служба спецавтотранспорта)  
Обеспечение авиационной безопасности  
Поисковое и аварийно-спасательное обеспечение полетов  
Медицинское обеспечение  
Организация перевозок и авиационных работ  
Обеспечение бортовым питанием  
Обеспечение деятельности пограничной, таможенной, ветеринарно-карантинной и санитарно-эпидемиологической служб.

Авиакомпания в перевозочном процессе выполняет следующие функции:

Непосредственное выполнение воздушных перевозок пассажиров, грузов, почты и авиационных работ;

Обеспечение безопасности воздушных перевозок;

Поддержание летной годности воздушных судов.

Перечень структурных подразделений и служб, входящих в организационную структуру авиакомпании – эксплуатанта воздушного транспорта, должен включать в себя:

- летную службу;
- инженерно-авиационную службу;
- производственно-диспетчерское подразделение;
- инспекцию по безопасности полетов или советника по предотвращению авиационных происшествий;
- службу авиационной безопасности;
- службу организации перевозок;
- службу бортпроводников;
- медицинскую службу;
- службу охраны труда или ответственного за состояние охраны труда.

Допускается обеспечение мер авиационной безопасности на договорной основе при наличии в штате эксплуатанта советника по авиационной безопасности.

*Вопросы для самостоятельного изучения:*

1. Формы организации и управления аэропортами.
2. Организационно-правовые формы управления аэропортами.
3. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.

## **Тема 2. Инфраструктура аэропортов**

### **1. Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта.**

Инфраструктура (от латинского. *Infra* - ниже, под и *structura* - строение, расположение) - комплекс средств и сооружений, обслуживающих производство.

Аэропорт - комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей необходимое оборудование, авиационный персонал и других работников. (ВК РФ - 97г. Глава VI, статья 40).

Любой аэропорт нельзя рассматривать автономно, вне общей авиатранспортной сети, т. к. каждый аэропорт должен иметь адекватного партнера на другом конце воздушной линии с соответствующим техническим оснащением и возможностями. Аэропорт является местом пересечения различных видов деятельности и интересов различных партнеров.

Именно здесь партнеры объединяют свои виды деятельности для осуществления воздушных перевозок. Партнерами по аэропортовой деятельности являются те, кто оказывает услуги, а также пользователи услугами аэропорта, которым относятся, прежде всего, авиакомпании. Происходящие в мире процессы приватизации способствуют формированию в отраслях ГА различных авиационных предприятий с различными формами собственности, и аэропорты не являются исключением.

В настоящее время инфраструктура российских аэропортов самая различная:

- акционерные общества;
- унитарные государственные предприятия (УГП);
- в составе ОАО.

Сегодня функционирование аэропортов осуществляется в различных организационных формах и статусах (федерального, регионального и местного значения).

## **2. Элементы инфраструктуры аэропорта. Объекты инфраструктуры аэропорта. Классификация аэропортовых услуг.**

Функции аэропорта могут быть классифицированы различными способами и распределяться между структурными подразделениями, службами, (отделами) аэропорта в различном сочетании.

В крупных аэропортах функции более конкретизированы и распределены между соответствующими, порой многочисленными отделами и службами. Часть функций аэропорта (особенно наземное обслуживание) выполняются авиакомпаниями, концессионерами (специализированными коммерческими предприятиями с переданными им правами осуществления своей деятельности в аэропорту) или отдельными государственными организациями. Соответствующие службы (отделы) аэропорта обычно охватывают большинство или все из ниже перечисленных сфер деятельности аэропорта:

- рабочие площадки (ВПП, РД, светосигнальное оборудование);
- перрон и места стоянок ВС;
- средства и службы пассажирского аэровокзала;
- ангары и зоны технического обслуживания ВС;
- средства и служба обеспечения УВД;
- средства и служба аэронавигационного обеспечения полетов;
- средства и служба светотехнического обеспечения полетов и деятельности аэропорта;
- метеорологическое обеспечение полетов и деятельности аэропорта;
- средства и службы обслуживания ВС;
- средства и служба обеспечения полетов и деятельности аэропорта горюче-смазочными материалами (ГСМ);
- средства и зоны обработки грузов и почты;
- средства и служба обеспечения АБ;
- прочие средства, службы и зоны.

*Вопросы для самостоятельного изучения:*

1. Государственно-частное партнерство, как фактор развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.
2. Аутсорсинг, как фактор развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.
3. Проблемы инфраструктурного обслуживания аэропортов.

## **Тема 3. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортов**

### **1. Полномочия органов государственной власти.**

Под уполномоченными органами понимаются федеральные органы исполнительной власти, а также органы, которым федеральным законом, указом Президента Российской Федерации или постановлением Правительства Российской Федерации предоставлены

полномочия федерального органа исполнительной власти в соответствующей области деятельности и на которые возложена ответственность этого органа.

Говоря об уполномоченных органах, прежде всего, необходимо различать сферу деятельности, где соответствующий уполномоченный орган вправе осуществлять властно-распорядительные функции в соответствии с его компетенцией. Понятие уполномоченного органа является собирательным и включает в себя ряд уполномоченных органов государственной власти, в компетенцию которых входит выполнять определенные публичные функции в соответствующей сфере авиации.

Так, Государственное регулирование деятельности в области гражданской авиации осуществляется уполномоченным органом в области гражданской авиации, в пределах, установленных этим органом, его структурными подразделениями и территориальными органами (ст.24 ВК РФ).

Государственное регулирование деятельности в области государственной авиации осуществляется уполномоченным органом в области обороны, а организация деятельности в области государственной авиации и оперативное управление этой деятельностью осуществляются соответствующими уполномоченными органами, имеющими подразделения государственной авиации (ст.25 ВК РФ).

## **2.Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах.**

Целями государственного регулирования использования аэропортов и контроль деятельности в аэропортах являются обеспечение:

- безопасности полетов воздушных судов, авиационной безопасности;
- качества работ и услуг, предоставляемых в аэропортах;
- гарантий равных возможностей предоставления услуг пользователям аэропорта в интересах удовлетворения потребностей авиатранспортного рынка;
- экологической безопасности.

Под государственным регулированием деятельности в аэропортах понимается установление государством общих правил осуществления такой деятельности, а также ответственности за их несоблюдение.

Государственное регулирование деятельности в аэропортах включает:

- 1) разработку и утверждение подзаконных нормативных актов, включая федеральные авиационные правила;
- 2) обязательную сертификацию аэропортов;
- 3) лицензирование авиационной деятельности в аэропортах;
- 4) ограничения участия в уставном капитале главных операторов аэропортов;
- 5) ограничения и контроль за монополистической деятельностью в аэропортах;
- 6) обеспечение развития аэропортов федерального значения;
- 7) контроль за открытием и закрытием аэропортов, изменением их статуса;
- 8) контроль и анализ регулярности взлетов и посадок воздушных судов в аэропортах;
- 9) государственную регистрацию и ведение Государственного реестра аэропортов (аэродромов) Российской Федерации.

Государственное регулирование и контроль за деятельностью в аэропортах осуществляет специально уполномоченный орган в области гражданской авиации.

## **3.Авиационная безопасность.**

Определяющим критерием авиационной безопасности является степень защищенности авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации. Для обеспечения устойчивого состояния авиационной безопасности используются возможности службы авиационной безопасности аэродромов или аэропортов, подразделений военизированной охраны аэродромов или аэропортов, служб авиационной безопасности эксплуатантов и других уполномоченных органов, права которых установлены федеральным законодательством.

Авиационная безопасность обеспечивается комплексом мер, предусматривающих создание и функционирование служб авиационной безопасности, охрану аэропортов,

воздушных судов и объектов гражданской авиации, досмотр членов экипажей, обслуживающего персонала, пассажиров, ручной клади, багажа, почты, грузов и бортовых запасов, предотвращение и пресечение попыток захвата и угона воздушных судов.

Авиационная безопасность обеспечивается службами авиационной безопасности (далее - САБ) аэропортов, подразделениями ведомственной охраны Министерства транспорта Российской Федерации, органами внутренних дел, службами авиационной безопасности эксплуатантов (авиационных предприятий), а также уполномоченными органами, наделенными этим правом федеральными законами.

*Вопросы для самостоятельного изучения:*

1. Конкурентоспособность аэропорта.
2. Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах.
3. Федеральные органы государственной власти, осуществляющие регулирование деятельности в аэропортах и их функции.

#### **Тема 4. Авиационная и неавиационная деятельность аэропортов**

##### **1.Авиационная деятельность аэропортовых комплексов.**

Авиационная деятельность на аэродромах и в аэропортах – деятельность (организационная, производственная, научная и иная) физических и юридических лиц, направленная на поддержку и развитие авиации, создание и использование аэродромной сети и аэропортов и их объектов, удовлетворение нужд экономики и населения в воздушных перевозках и других авиационных услугах.

##### **2.Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов.**

Доходы от авиационной деятельности аэропорта обеспечиваются путем оплаты пользователями аэропорта различных предоставляемых им услуг в области обеспечения авиационных перевозок на основе специальных договоров. В международной практике такие расчеты называются "аэропортовые сборы и сборы за аэронавигационное обслуживание".

Основным заказчиком аэропорта является авиакомпания, оплачивающая предоставляемые ей услуги реальными сборами относительно каждого ВС.

Авиакомпания выплачивает аэропорту также арендную плату за пользование помещениями и зонами аэропорта, которые они используют для обеспечения авиаперевозок и административных целей.

Авиакомпания может иметь собственный персонал для обработки своих ВС в аэропорту или платить другой авиакомпании (агенту) за выполнение подобных услуг.

Некоторые аэропорты могут осуществлять монополию относительно некоторых (определенных) функций обработки авиарейсов (наземного обслуживания) на возмездной основе.

В современных рыночных условиях аэропортовые сборы стали одним из важных факторов функционирования и взаимодействия авиапредприятий. Цель взимания аэропортовых сборов за представление пользователям аэропорта различных услуг заключается в возмещении расходов, понесенный при предоставлении аэропортовых средств и служб, необходимых для обеспечения таких услуг.

##### **3.Неавиационная деятельность.**

Неавиационная деятельность (НД) = коммерческая 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 перевозок и дополнительных услуг.

В ведущих АП мира прибыль от НД в общей структуре АП составляет 40-60 %. В России ведущей деятельности АП в НД является АП Домодедово 15%, а остальные АП 5-7%.

Факторы, влияющие на уровень прибыли АП от НД:

1. Объем транспортной работы АП (объем перевозок);

2. Потребительский спрос и структура пассажиропотока;
3. Спрос на территорию АП формируют потребители: пассажиры, сотрудники АП, встречающие - провожающие, жители близлежащих районов.

*Вопросы для самостоятельного изучения:*

1. Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности.
2. Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах.
3. Управление неавиационной деятельностью.
4. Механизм организации процесса сервиса.
5. Механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.

## **Тема 5. Система финансирования аэропортовых комплексов**

### **1. Виды и формы финансирования аэропортовых комплексов.**

Система финансирования аэропортов включает различные виды и формы финансирования. Основными видами являются собственные, государственные, заемные и инвестиционные средства.

Использование конкретных видов и форм финансирования зависит, в первую очередь, от организационно-правовой системы аэропорта.

При государственной форме собственности (ФГУП или ОАО с долей государственной собственности выше 51%) рассчитывать на средства инвесторов или исключительно на средства государственного инвестора не приходится. В этом случае основными средствами являются собственные или заемные.

Нахождение аэропорта в частной собственности повышает возможность привлечения инвесторов.

### **2. Источники и формы финансирования аэропортов.**

Источниками финансирования развития аэропортов являются:

— собственные средства предприятия, включающие формируемые в установленном порядке уставный капитал, которым наделяют предприятие учредители (акционеры - для акционерного предприятия), фонды амортизационных отчислений на восстановление (реновацию) основных средств, остающаяся в распоряжении предприятия прибыль;

— привлеченные и заемные средства отечественных и зарубежных физических и юридических лиц (инвесторов), предназначенные для реализации инвестиционных программ на договорной и, как правило, возвратной основе, в том числе в форме банковских кредитов, займов, векселей, выпуска облигаций и других ценных бумаг;

— выделяемые на льготной или безвозвратной основе средства федерального бюджета Российской Федерации, республиканских, муниципальных и региональных бюджетов, а также формируемых по решению соответствующих органов государственного управления целевых внебюджетных фондов.

### **3. Проблемы финансирования аэропортовой деятельности. Доходы от авиационной деятельности.**

Доходы авиакомпаний представляют собой средства от реализации её услуг и складываются из доходов от авиационной и неавиационной деятельности (например, доходы от перевозок и доходы учебного центра, цеха бортового питания, магазинов беспошлинной торговли, склада временного хранения и пр.).

Доходы от авиаперевозок складываются из доходов от регулярных и нерегулярных рейсов, а также из средств от аренды и лизинга самолетов, вертолетов и авиадвигателей (СВАД) с работающим летным составом (ЛПС).

*Вопросы для самостоятельного изучения:*

1. Доходы от авиационной деятельности.
2. Доходы от неавиационной деятельности.

3. Основные механизмы регулирования деятельности аэропорта с агентскими (сервисными) компаниями.

4. Продажа концессий, участие в капитале, предоставление в аренду аэропортовой инфраструктуры, агентские соглашения.

## **Тема 6. Основы управления деятельностью аэропорта**

### **1. Система управления аэропортом.**

Управление авиакомпаниями и аэропортами - это администрация аэропортов и авиалиний. Она включает в себя деятельность по разработке стратегии аэропортов для сбора и предоставления информации о коммерческих и операционных приоритетах авиакомпаний. Он охватывает широкий обзор руководства авиакомпании.

### **2. Структура управления аэропортом. Организационная структура управления аэропортом.**

В общем виде структура управления аэропортом представляет три основных составляющих:

- руководство аэропортом, определяемое его правовым статусом;
- администрация аэропорта, определяемая организационной формой, установленной руководством;
- руководители подразделений и соответствующий персонал, устанавливаемый руководством и администрацией аэропорта.

Руководство аэропорта, как правило, разрабатывает стратегию, цели и задачи, определяет ресурсы, которые могут быть использованы, и уровень обслуживания для требуемого объема предоставляемых услуг и объема строительных работ.

Администрация осуществляет координацию производственных процессов, информирование руководства и контроль за соблюдением технических и технологических стандартов при выполнении различных видов услуг и работ.

Руководители подразделений и персонал непосредственно выполняют конкретные виды работ по наземному обеспечению авиaperевозок.

### **3. Эффективное управление производственной деятельностью аэропорта.**

Для эффективного управления аэропортом используются в частности АСУ. Возможности АСУ «Аэропорт» позволяют охватить основные контуры управления авиапредприятием. Она позволяет организовать единое информационное пространство для управления различными аспектами деятельности аэропорта:

- обеспечение качественного обслуживания рейсов и пассажиров;
- своевременное осуществление профилактических мероприятий;
- содержание минимальной численности административного и обслуживающего персонала;
- повышение безопасности выполнения полетов;
- снижение затрат и издержек производства.

При разработке системы учтены требования нормативных документов РФ в области гражданской авиации, регламентирующие деятельность аэропортов.

*Вопросы для самостоятельного изучения:*

1. Система управления аэропортом.
2. Структура управления аэропортом.
3. Организационная структура управления аэропортом.
4. Эффективность управления.

## **Тема 7. Сфера сервиса в аэропортовой деятельности**

### **1. Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности.**

Одним из основных направлений развития современной экономики за последние два десятка лет является стремительное расширение сферы услуг. Увеличение спроса на услуги можно объяснить влиянием целого ряда факторов. Во-первых, в результате роста

благополучия возросло желание потребителей облегчить такую рутинную работу, как уборка салона авиалайнера, приготовление пищи и подача её пассажирам и т.д., что привело к процветанию индустрии комфорта. Во-вторых, рост доходов и появление дополнительного свободного времени увеличили спрос на целый ряд услуг, связанных с проведением досуга в полете. В-третьих, рост использования высокотехнологичных товаров (компьютеры, мультимедийная аудио- и видеотехника, системы безопасности) привел к увеличению потребности в специалистах по их установке и обслуживанию.

## **2. Организация наземного обслуживания в аэропортах.**

Для выполнения функциональных задач в аэропорту организуются следующие основные подразделения, отделы, службы:

Производственно-диспетчерская;

Инспекция по безопасности полетов;

Организации и развития перевозок (по видам перевозок);

Движения и соответствующие подразделения, обеспечивающие эксплуатацию объектов радиотехнического оборудования и связи (или выделенные соответствующие подразделения в самостоятельные предприятия или учреждения);

Аэродромная;

Штурманская;

Горюче-смазочных материалов;

Электро и светотехнического обеспечения;

Спецтранспорта;

Авиационной безопасности.

В современных условиях самостоятельности авиатранспортных предприятий вышеперечисленные службы в некоторых аэропортах имеют иное название.

## **3. Развитие сферы сервиса аэропортовой деятельности.**

Развитие рынка неавиационного сервиса требует ориентации в наметившейся конъюнктуре рынка авиационных услуг аэропортовой инфраструктуры каждого хозяйствующего субъекта в отдельности. В случае сложившихся неблагоприятных экономических условий, когда отмечается падение потребительского спроса, возникает необходимость некоторой переориентации и услуг неавиационного бизнеса. Менеджмент аэропортовой инфраструктуры под влиянием конъюнктурных факторов реагирует на изменения, происходящие во внешней среде, ориентируя свою деятельность на удовлетворение потребностей целевых сегментов, пользующихся услугами низкотарифных авиакомпаний (компаний дискаунтеров). Руководством аэропорта могут проводиться рекламные кампании, так например, по реализации и использованию специальных кредитных карт и /или накопительных карт, основной задачей которых является увеличение объёма розничной торговли и, как следствие, рост доходной части хозяйствующих субъектов. Другим вариантом увеличения прибыли от неавиационного сервиса может стать строительство новых и расширение существующих парковочных мест, используя для этих целей площади аэропортов, которые использовались частично или вообще не были задействованы.

*Вопросы для самостоятельного изучения:*

1. Совершенствование качества обслуживания пассажиров аэропортов.
2. Развитие сферы сервиса аэропортовой деятельности.
3. Монополизация аэропортовой деятельности и пути ее преодоления.
4. Факторы конкурентоспособности аэропорта.

## **Тема 8. Сервисное обслуживание аэропортов**

**1. Сервисное обслуживание аэропорта, как оказание общественно- значимых услуг и удовлетворение потребностей человека.**

Авиаперевозки имеют ряд особенностей по сравнению с другим транспортным обслуживанием. Это связано, прежде всего, с зависимостью их от метеоусловий и от ландшафта местностей в пунктах взлета и посадки. Кроме того, условия эксплуатации подвижного состава заставляют выносить аэропорты за пределы населенных пунктов и требуют значительного времени для подготовки пассажиров к непосредственно перелету. Благодаря главному преимуществу - высокой скорости доставки в дестинацию - авиаперевозки составляют серьезную конкуренцию наземным и водным видам транспорта.

## **2. Категории клиентов аэропорта: авиакомпании, пассажиры, персонал аэропорта и авиакомпаний, предприятия – аэропортовые операторы, действующие на его территории.**

Многофункциональность деятельности аэропорта обуславливает наличие различных категорий его клиентов, основными категориями которых являются авиакомпании, пассажиры и предприятия — аэропортовые операторы, действующие на его территории. Указанные категории клиентов образуют соответствующие типы конкурентных рынков, на которых в различных качествах действует аэропорт.

### **• Авиакомпании:**

Авиалинии могут рассматриваться как первичные клиенты аэропорта: основные средства обслуживания (взлетно-посадочные полосы, рулежные дорожки, перрон, аэропортовые средства обслуживания..) были построены для их использования. Они оплачивают предоставляемые услуги. Они также используют (и оплачивают) офис и технические помещения, требуемые для действий персонала.

АК могут быть различных типов: регулярные, чартерные или "дешевые" компании. Таким образом, они могут иметь отличающиеся приоритеты, которые должны быть известны, чтобы приспособить услуги к их ожиданиям.

Например: Главным приоритетом чартерной компании, могут бы быть низкая оплата за проезд и поэтому это не требует стандартов высокого качества. Если объем чартерных или дешевых воздушных перевозок значителен, полезно рассмотреть наличие двух видов терминалов, один со стандартами высокого качества и нормальной платой и другой, с более низкими стандартами качества и более низкой оплатой. Другой пример: некоторые авиакомпании предпочитают более низкую оплату и используют отдаленные стоянки, вместо пассажирских телетрапов.

### **• Пассажиры:**

- Пассажиры - самая большая группа клиентов аэропорта, но иногда рассматриваются авиакомпаниями как их клиенты, и поэтому являются косвенными клиентами аэропорта. Аэропорты, обычно рассматривают пассажиров как одновременно клиентов авиакомпаний и аэропорта. В любом случае, пассажиры проводят время в терминалах и используют различные виды и средства обслуживания, также обеспечивают существенный коммерческий доход аэропортам. Средства обслуживания терминала предназначены для потребностей пассажиров, и пассажиры иногда непосредственно оплачивают некоторые услуги аэропорта как оплату услуг или налог.

## **3. Особенности продукции аэропортового комплекса.**

При рассмотрении специфики бренда аэропорта необходимо учитывать то, что, по сути, аэропорт является таким же производственным предприятием, как и любая компания из другого сектора экономики. Поэтому для него характерны те же основные элементы создания, позиционирования и поддержания бренда, что и для других компаний, занимающихся реализацией своих товаров или услуг. В большинстве случаев внимание и вложения со стороны руководства аэропортов связаны с авиационной деятельностью, когда основной акцент делается на непосредственную функцию предприятия. Коммерческой же деятельности, как правило, уделяется недостаточно внимания. Поскольку основная цель создания бренда аэропорта - увеличение пассажирооборота и повышение прибыли, он должен не просто иметь название и логотип, но и содержать набор уникальных характеристик услуг, который поможет выработать у пассажира и авиакомпании мотивацию

сделать выбор в свою пользу. Таким образом, первоочередной задачей создания и проверки эффективности работы бренда аэропорта является изучение эффекта, который он оказывает, и оказывает ли его вообще.

#### **4.Классификация потребителей аэропортовой деятельности и их потребности.**

Типы пассажиров с различными приоритетами могут быть определены следующим образом:

- экономический класс и пассажиры чартера ориентированы на низкую оплату за проезд и менее чувствительны к времени поездки
- деловые и первоклассные пассажиры более всего заинтересованы в эффективности времени, признании статуса и в престиже (индивидуальная/ особенная регистрация, залы, внимание персонала..)
- пассажиры со специальными потребностями, тип людей с ограниченными возможностями; несопровождаемые дети (UM) и семьи с маленькими детьми также должны рассматриваться как пассажиры со специфическими потребностями (использование инвалидных кресел, лифтов, помощи..)

- другие (VIP..)

Арендаторы:

Они могут также рассматриваться как клиенты аэропорта, так как они в основном используют средства обслуживания и оплачивают некоторые услуги (занимаемые площади, техническое обслуживание..).

Арендаторами могут быть:

- компании по наземному обслуживанию
- коммерческие поставщики (рестораны, бары, розничная продажа, гостиницы ..)

Встречающие, провожающие, посетители и персонал:

Не должны быть забыты, так как используют некоторые из средств обслуживания аэропорта, типа ресторанов, магазинов, туалетов и других удобств. Поэтому они должны рассматриваться как клиенты аэропорта. Конечно, они не оплачивают аэропорту непосредственно, но их присутствие в аэропорте и их расходы весьма существенны в доходе некоторых арендаторов!

- Другие, не путешественники:

Некоторые люди используют средства обслуживания аэропорта для целей отличных от путешествия. Они могут использовать аэропорт для деловых встреч, также могут использовать удобства гостиницы, возможности сети авиакомпаний, средства обслуживания встреч.., поэтому используя средства обслуживания аэропорта, могут рассматриваться как клиенты. Это является другой, отличной от основного бизнеса деятельностью аэропорта, но может иногда быть существенной статьей дохода аэропорта, для которого качество обслуживания таких видов деятельности должно быть принято во внимание.

*Вопросы для самостоятельного изучения:*

1. Зависимость уровня обслуживания в аэропорту от комплексного и качественного предоставления услуг (ограничение пред- и послеполетных формальностей; уменьшение времени ожидания высадки из самолета (своевременная подача трапа и автобуса); минимальное время ожидания получения багажа; информационная обеспеченность терминалов; удобство доставки пассажиров между терминалами; удобство подъезда и наличие парковки; наличие дополнительных услуг: почты, банка, кафе, ресторанов, магазинов; наличие залов отдыха и комнат матери и ребенка; интернет-обеспеченность аэропорта; услуги для пассажиров с ограниченными возможностями и др.).

2. Механизм организации процесса сервисного обслуживания аэропорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства и особенностей сервисного обслуживания аэропортов.

3. Инструменты оценки качества аэропортовых услуг по обслуживанию.

#### **Тема 9. Управление качеством услуг аэропорта**

## **1. Виды услуг, оказываемые аэропортом.**

Услуги оказываемые, аэропортом подразделяются на три вида: аэропортовые, неаэропортовые и услуги по неавиационной деятельности.

Аэропортовые услуги - услуги, связанные с предоставлением аэродрома, аэровокзалов, взлетно-посадочных полос (ВПП) и аэродромного оборудования, мест стоянок, ангаров, услуг по авиационной безопасности (обеспечение пропускного и внутриобъектового режима, патрулирование перрона, охрана и досмотр воздушных судов, пресечение актов незаконного вмешательства (АНВ)), аэронавигационного обслуживания в зоне ответственности аэродрома.

Особо в этой связи следует сказать о понятии «слот».

Слот - промежуток времени, в течение которого самолет данной авиакомпании имеет право совершить взлет или посадку в определенном аэропорту в соответствии с расписанием.

Слоты распределяются под эгидой IATA. Заранее (за полгода) подается заявка на слоты на зимнее/летнее расписание. В течение 2-3 месяцев происходит взаимная утряска расписаний и слотов. С 2003 г. формирование сезонного расписания и распределение слотов аэропортов осуществляются через Интернет-ресурсы IATA.

Неаэропортовые услуги - услуги, связанные с продажей пассажирских и грузовых авиаперевозок, а также с организационным обеспечением полетов, техническим обслуживанием и ремонтом воздушных судов.

Под неавиационной деятельностью понимается широкая сфера работ, находящихся в зоне аэропортов: банков, гостиниц, бизнес-центров, автостоянок, магазинов, ресторанов и т. д.

Услуги по неавиационной деятельности оказываются авиакомпаниям, предприятиям, организациям и частным лицам и связаны с предоставлением в аренду зданий и сооружений, помещений и рабочих площадей, территорий и автостоянок, каналов и средств связи, информационных систем и технологического оборудования для выполнения наземного обслуживания, концессий на отдельные виды основной деятельности и права участия в совместной деятельности по авиационному профилю и др.

## **2. Понятие «качество аэропортовых услуг».**

Аэропорты могут быть расценены, и как предприятия, развивающиеся в конкурентной среде и как объекты общественного сектора, несущие социальную нагрузку. Следовательно, качество обслуживания - главная проблема в управлении аэропорта, а измерение качества - необходимый шаг для его улучшения. Можно столкнуться с некоторыми трудностями, поскольку процесс обслуживания в аэропорте обеспечивается различными партнерами, которые могут иметь отличающиеся цели. Поэтому необходимо создать хорошую атмосферу товарищества и определить общие цели.

Так как качество обслуживания в аэропорте воспринимается пассажирами в целом, необходимо, чтобы все услуги имели достаточный уровень качества. Однако, качество нескольких услуг может иметь ключевое значение на восприятие обслуживания. ACI провела опрос членов в 1998, чтобы помочь определить эти услуги; ответы от 120 аэропортов - членов показывают важность, например: времени ожидания, чистоты туалетов, пригодность багажных тележек, времени доставки багажа, времени трансфера и качества обозначений для простоты обнаружения пути.

## **3. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством услуг аэропорта. Методики оценки качества аэропортовых услуг.**

Различают два вида измерения качества обслуживания: субъективное и объективное. Субъективные критерии измеряют оценку удовлетворения пассажиров, и могут оказаться хорошим инструментом оценки уровня обслуживания, так как восприятие и ожидания клиентов жизненно важны. Однако, трудно осуществлять непрерывный контроль: по причинам стоимости, опросы клиента часто выполняются только один раз в год или ежеквартально. Таким образом, для достижения целей полезно измерять качество

обслуживания и параметры (например: время ожидания, длина очереди), чтобы обеспечить адекватную реакцию в случае проблем. 74 аэропорта, из отвечавших на обзор АСІ использовали субъективные критерии, и 52 - объективные критерии. В обзор включен список всех критериев, которые содержатся в ответах аэропортов, а также примеры уровней целей, используемых для этих критериев. Доклад стремится помочь аэропортам самостоятельно определить объективные и субъективные критерии, имеющие актуальность для их ситуации, а также подходящие методологии измерения.

Измерение качества обслуживания должно быть частью процесса Управления Качеством. Этот процесс включает оценку потребности клиентов, осуществление соответствующих услуг, измерение качества обслуживания и применение корректирующих действий, а также обучение собственного персонала и персонала партнера. Семейство стандартов ИСО 9000 устанавливает основу и структуру для эффективной системы управления качеством в пределах любого типа бизнеса. Сертификация - средство демонстрации того, что организация внедрила систему управления качеством, при ревизии третьей стороны. Важно подчеркнуть тот факт, что сертификация может требоваться государственными органами или являться пожеланием клиента.

Согласно ответам аэропортов на обзор АСІ, сертификация оказывает помощь в осуществлении культуры качества в организации, вовлечении персонала, установлении рабочих процедур и предоставлении гарантии клиентам, что имеется обязательство к максимально возможному уровню обслуживания. Однако, этот процесс - дорогой, выгоды трудно оценить (относительно затрат), и имеет тенденцию к увеличению объема документации и иногда увеличивать рабочую нагрузку.

*Вопросы для самостоятельного изучения:*

1. Основные элементы системы управления качеством услуг: оценка и контроль качества. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках International Civil Aviation Organization (ICAO).
2. Элементы системы контроля качества услуг аэропорта
3. Основные проблемы и недостатки в деятельности российских аэропортов: низкая пропускная способность терминалов; длительное время прохождения пунктов контроля; отсутствие необходимой инфраструктуры; слабый контроль на входных группах; отсутствие информации об общественном транспорте.

## **Тема 10. Основные методы оценки качества услуг аэропортов**

### **1. Основные методы оценки качества услуг аэропортов: метод критических случаев, метод SERVQUAL, метод SERVPERF, метод INDSERF, метод Н. Кано.**

Метод «критических случаев»

Метод «критических случаев» (critical incidents technique) основывается на эмпирическом исследовании случаев взаимодействия между потребителем и представителем сервисного провайдера (работником сервисной фирмы).

Впервые данный метод был предложен Дж. Фленэганом [6] в 1954 году в качестве психологического метода, предназначенного для анализа поведения различных респондентов в различных ситуациях.

Метод «критических случаев» является качественным методом и представляет собой очень гибкий инструмент сбора данных без формализованного подхода к получению выводов на их основе.

Метод SERVQUAL

Необходимость создания более формализованных методов оценки качества сервиса по сравнению с методом критических случаев предопределила появление метода SERVQUAL.

Метод получил своё название от сокращения двух английских слов: SERV от service («сервис») и QUAL от quality («качество»). Он был разработан В.А.Зейтгамл, А.Парасураманом и Л.Л.Берри [11] в 80-е годы XX века путем эмпирических исследований,

проведенных авторами путём анализа опросов фокус-групп на основе разработанной ими модели расхождения (GAP-модель).

#### Метод SERVPERF

На основе метода SERVQUAL ДжКронином и С.Тейлором [4] был разработан метод SERVPERF. Метод получил своё название от сокращения двух английских слов: SERV от service («сервис») и PERF от performance («выполнение, действие»), что означает «оказание сервиса».

Этот метод позволяет избежать негативного воздействия дифференциального подхода на достоверность данных, полученных в результате применения метода. Для этого из процедуры измерения качества сервиса исключена стадия измерения ожиданий потребителей.

#### Метод INDSERV

Попытки использовать метод SERVQUAL и SERVPERF для оценки качества сервиса в корпоративном секторе (B2B) показали, что данные методы выстроены таким образом, что учитывают в основном персональное восприятие качества сервиса, а не оценку со стороны компании-потребителя. Для решения этой проблемы С.Гоунарисом бы разработан метод INDSERV [8]. Название метода сформировано сокращениями двух английских слов: IND от industrial («промышленный») и SERV от service («сервис»).

В основу метода положены два подхода к исследованию воспринятого потребителем качества сервиса:

Рассмотрение воспринятого качества сервиса как конечного и независимого показателя. Данный подход подразумевает получение прямой оценки воспринятого качества от потребителей путём опроса

Рассмотрение воспринятого качества сервиса как многоуровневого (иерархического) показателя.

## **2. Факторы конкурентоспособности аэропорта. Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта. Оценка качества товара или услуги по Р. Шухарту, Э. Демингу, А. Фейгенбауму.**

Конкурентоспособность предприятия — это его свойство, характеризующееся степенью реального или потенциального удовлетворения им конкретной потребности по сравнению с аналогичными объектами, представленными на данном рынке. Конкурентоспособность определяет способность выдерживать конкуренцию в сравнении с аналогичными объектами на данном рынке.

Факторы конкурентоспособности аэропорта.

Практически во всех отраслях экономики действуют следующие пять факторов конкурентоспособности:

- качество;
- цена;
- реклама;
- исследования и развитие;
- обслуживание.

## **3. Принципы управления качеством товара или услуги по TQM.**

Всеобщее управление качеством (TQM)

Развивающаяся система практических навыков, приемов и методов получения качественной продукции, предназначенная для управления компаниями с целью удовлетворения нужд потребителя в быстро меняющемся мире. Тотальное управление качеством улучшает работу компаний в нескольких областях: устраняет дефекты продукта, усиливает привлекательность дизайна продукта, ускоряет доставку и снижает стоимость.

Расшифровывается аббревиатура TQM как всеобщее управление качеством. Принципы такого управления являются ключевыми в подобной концепции, основные из которых следующие:

Ориентация на покупателя.  
 Вовлечение работников в жизнь организации.  
 Процессный подход.  
 Единство системы.  
 Стратегический и систематический подход.  
 Постоянное улучшение.  
 Выработка решений, основанных лишь на конкретных фактах.  
 Коммуникации.  
 Реклама.

*Вопросы для самостоятельного изучения:*

1. Основные показатели оценки уровня качества предоставления услуг в аэропорту: безопасность полетов (БП), регулярность полетов (РП), авиационная безопасность (АБ) и сервисное обслуживание.

#### 4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Семестр 3		
1	Практическое занятие № 1. «Аэропорты»	2
1	Практическое занятие № 2. «Организационно-правовые формы управления аэропортами»	2
1	Практическое занятие № 3. «Функции аэропорта и производственного комплекса»	2
2	Практическое занятие № 4. «Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта. Элементы инфраструктуры аэропорта»	2
2	Практическое занятие № 5. «Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса. Классификация аэропортовых услуг»	2
3	Практическое занятие № 6. «Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов»	2
3	Практическое занятие № 7. «Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах. Безопасность полетов, авиационная безопасность»	2
3	Практическое занятие № 8. «Конкурентоспособность аэропорта. Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах»	2
4	Практическое занятие № 9. «Авиационная деятельность аэропортов»	2
4	Практическое занятие № 10. «Неавиационная деятельность. Аренда, питание, магазины беспошлинной торговли, концессия, автостоянки»	2
4	Практическое занятие № 11. «Аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта. Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности»	2
4	Практическое занятие № 12. «Управление неавиационной деятельностью. Механизм организации процесса сервиса»	2
5	Практическое занятие № 13. «Виды и формы финансирования аэропортов. Источники финансирования аэропортов»	2
5	Практическое занятие № 14. «Доходы от авиационной деятельности. Доходы от неавиационной деятельности»	2
Итого за семестр 3		28
Семестр 4		

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
6	Практическое занятие № 15. «Система управления аэропортом. Организационная структура управления аэропортом»	2
6	Практическое занятие № 16. «Эффективность управления. Эффективное управление производственной и коммерческой деятельностью аэропорта»	2
6	Практическое занятие № 17. «Стратегия развития аэропортов. Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов»	2
7	Практическое занятие № 18. «Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности. Организация наземного обслуживания в аэропортах»	2
7	Практическое занятие № 19. «Монополизация аэропортовой деятельности и пути ее преодоления»	2
8	Практическое занятие № 20. «Сервисное обслуживание аэропорта, как оказание общественно-значимых услуг и удовлетворение потребностей человека»	2
8	Практическое занятие № 21. «Ограничение пред- и послеполетных формальностей; уменьшение времени ожидания высадки из самолета»	2
8	Практическое занятие № 22. «Информационная обеспеченность терминалов. Удобство подъезда и наличие парковки»	2
9	Практическое занятие № 23. «Виды услуг, оказываемые аэропортом»	2
9	Практическое занятие № 24. «Методики оценки качества аэропортовых услуг»	2
9	Практическое занятие № 25. «Основные элементы системы управления качеством услуг: оценка и контроль качества»	2
9	Практическое занятие № 26. «Основные проблемы и недостатки в деятельности российских аэропортов» Подготовка к круглому столу	2
9	Практическое занятие № 27. «Отсутствие необходимой инфраструктуры»	2
10	Практическое занятие № 28. «Основные методы оценки качества услуг аэропортов»	2
10	Практическое занятие № 29. «Основы исследования рынка»	2
10	Практическое занятие № 30. «Факторы конкурентоспособности аэропорта»	2
Итого за семестр 4		32
Итого по дисциплине		60

## 5 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) основная литература:

1 Герами, В. Д. **Управление транспортными системами. Транспортное обеспечение логистики : учебник и практикум для вузов** / В. Д. Герами, А. В. Колик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 533 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12806-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448343> (дата обращения: 12.05.2024).

2 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура** : учебник и практикум для вузов [Текст] / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией

А. И. Солодкого. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 12.05.2024)

**3 Экономика транспорта**: учебник и практикум для вузов [Текст] / Е. В. Будрина [и др.]; под редакцией Е. В. Будриной. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00238-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450756> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 12.05.2024)

**б) дополнительная литература:**

4 Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

**5 Транспортная инфраструктура**: Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для обучающихся ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

**6 Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий**: Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст]. Ч.1: Авиакомпании / Маслаков В.П., ред. - СПб.: Питер, 2015. - 368с. - ISBN 978-5-496-00709-2. Количество экземпляров 107 шт.

**7 Воздушный кодекс РФ** от 19.03.1997 №60 ФЗ (ред. от 31.12.2017) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_13744/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/) - свободный доступ (дата обращения 12.05.2024).

**8 Федеральные авиационные правила** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/> - свободный доступ (дата обращения 12.05.2023).

**9 Постановление Правительства РФ** от 16.07.2009 N 582 "Об основных принципах определения арендной платы при аренде земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и о Правилах определения размера арендной платы, а также порядка, условий и сроков внесения арендной платы за земли, находящиеся в собственности Российской Федерации" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_89826/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_89826/) - свободный доступ (дата обращения 12.05.2024).

**10 Социально-культурный сервис и туризм на транспорте**: Программа, планы семинарских занятий и методические указания по изучению курса. Для студ. ГФ очной и заочной форм обучения квалификация (степень) выпускника: бакалавр [электронный ресурс, текст] / Казанков А.П., сост., Каневская М.А., сост. - СПб.: ГУГА, 2015. – 48 с. Количество экземпляров 170.

**в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

**11 Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> -свободный доступ (дата обращения 12.05.2023).

**12 Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> - свободный доступ (дата обращения 12.05.2024).

**13 Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> - свободный доступ (дата обращения 12.05.2024).

**14 Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> - свободный доступ (дата обращения 12.05.2024).

**15 Официальный сайт информационного агентства «Росбизнесконсалтинг»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rbc.ru/> - свободный доступ (дата обращения 12.05.2024).

- 16 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> - свободный доступ (дата обращения 12.05.2024).
- 17 **Экономические данные по регионам мира** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.economy.com/dismal/> - свободный доступ (дата обращения 12.05.2024).
- г) программное обеспечение (лицензионное, свободно распространяемое), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**
- 18 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2024).
- 19 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo/> / свободный доступ (дата обращения: 12.05.2024).
- 20 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 12.05.2024).
- 21 **Электронно-библиотечная система «Лань»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books/> / свободный доступ (дата обращения: 12.05.2024).

Митрофанов Сергей Владимирович

ЭКОНОМИКА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АЭРОПОРТОВ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

Печатается в авторской редакции

Тираж - 500 экз.