



## СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ РОССИЙСКИХ АЭРОПОРТОВ

**ГУЦИН АЛЕКСЕЙ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ**  
Директор департамента программ качества  
Консалтинговой компании «Авиационные стратегии и маркетинг»

Выступление на Международном авиационно-космическом салоне МАКС 2009

## СОДЕРЖАНИЕ ПРЕЗЕНТАЦИИ

- **Конкуренция**
- **Система контроля качества + ИСО 9001:2000 = конкурентоспособность**
- **Система контроля качества**
- **Почему система контроля качества не работает**
- **Результаты внедрения эффективной системы контроля качества**

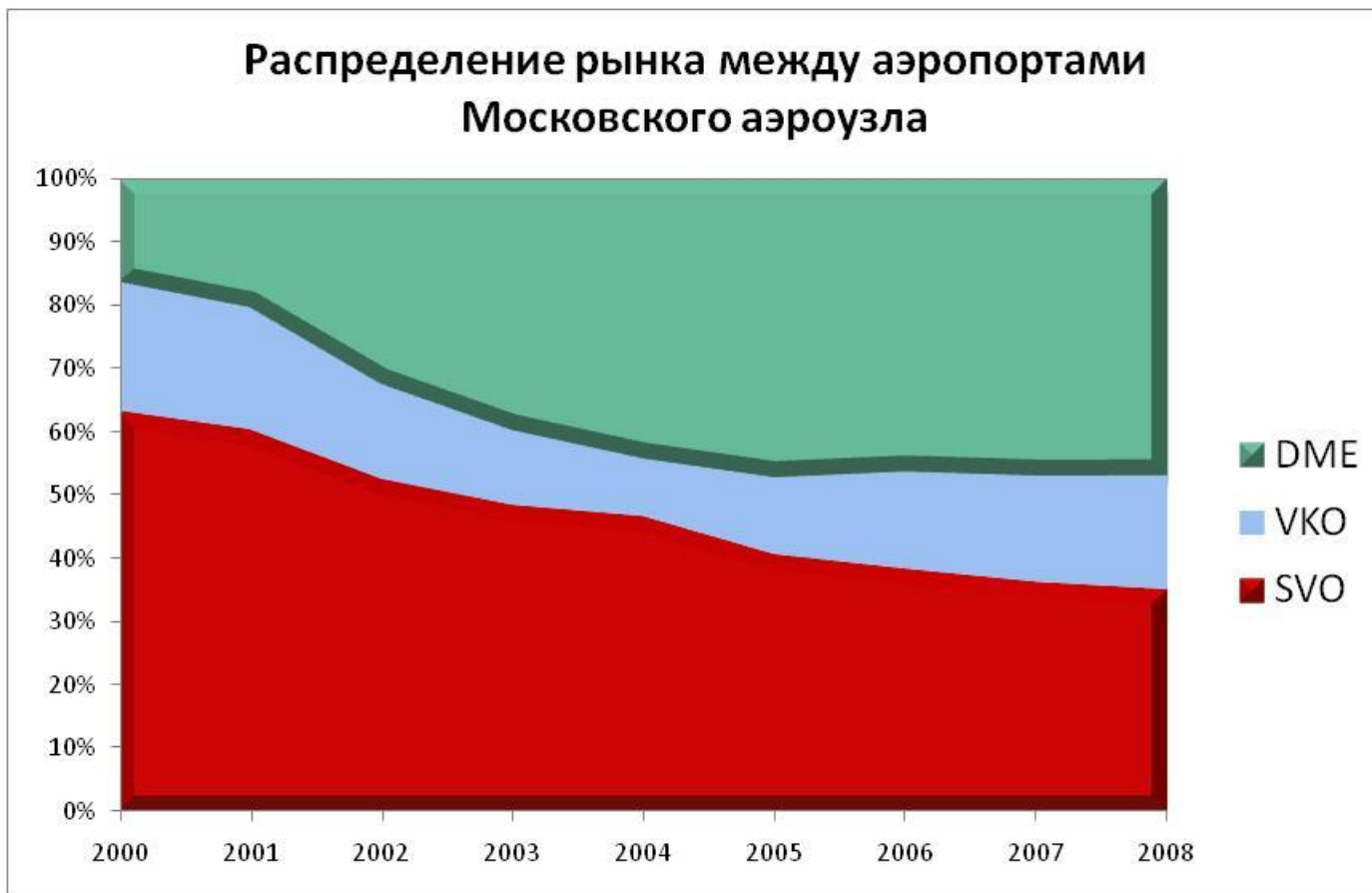
# КОНКУРЕНЦИЯ СТИМУЛИРУЕТ ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА

АСІ выделяет следующие формы конкуренции между аэропортами:

- Конкуренция за привлечение новых авиакомпаний – пассажиров и грузов
- Конкуренция между аэропортами с пересекающимися зонами охвата аэропорта
- Конкуренция между аэропортами за роль хаба и за транзитные транспортные потоки между хабами
- Конкуренция между аэропортами, находящимися в одном мегаполисе
- Конкуренция между терминалами в аэропортах
- Конкуренция за право обеспечить наземное обслуживание (хэндлинг) авиакомпаний

Таким образом, в конкурентных условиях в той или иной степени находится практически каждый международный и региональный аэропорт

В России по нашим оценкам в конкурентной среде по зонам охвата аэропорта находятся около 50 аэропортов, за роль хаба – 11 международных узловых аэропортов и 25 внутрироссийских узловых аэропортов. в одном мегаполисе – 3 аэропорта.



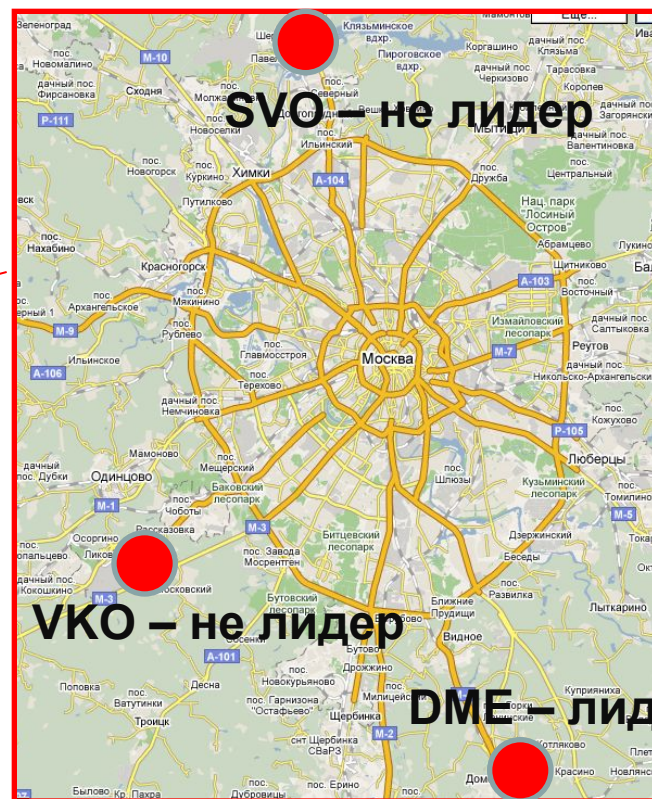


**РЕЙТИНГ SKYTRAX ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ В АЭРОПОРТАХ  
ЦЕНТРАЛЬНОЙ И ВОСТОЧНОЙ ЕВРОПЫ  
ЦИФРАМИ УКАЗАНО ПОЛОЖЕНИЕ АЭРОПОРТОВ В РЕЙТИНГЕ 2009 г.**

**ЛИДЕРЫ В ВОСТОЧНОЙ  
ЕВРОПЕ**

**PRG – 1  
BUD – 2**

**DME – 3**



## НАЛИЧИЕ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА У ЛИДЕРОВ ПО ВЕРСИИ SKY TRAX 2009

### Best Airport ASIA

1. Incheon International Airport
2. Hong Kong International
3. Singapore Changi

### Best Airport EUROPE

1. Zurich
2. Munich
3. Vienna

### Best Airport EASTERN EUROPE

1. Prague
2. Budapest
3. Moscow Domodedovo



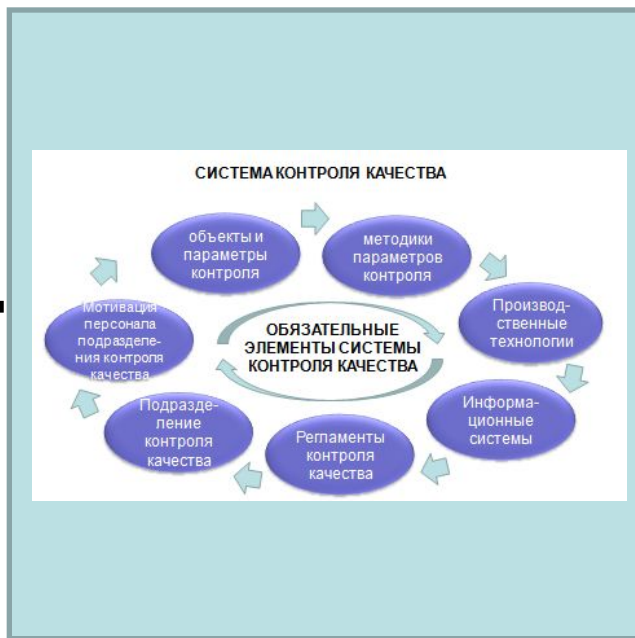
- Часть аэропортов России, которые приняли концепцию конкуренции, уделяют значительное внимание качеству
- Первый шаг который делают аэропорты в России по повышению качества – это сертификация по стандарту ИСО 9001:2000, но в абсолютном большинстве случаев это не приводит к конкурентоспособности

## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СООТВЕТСТВИИ СО СТАНДАРТОМ ИСО 9001:2000 И СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА АЭРОПОРТА

**СМК ПО СТАНДАРТУ  
ИСО 9001:2000**



**СИСТЕМА КОНТРОЛЯ  
КАЧЕСТВА АЭРОПОРТА**



**ЛИДЕРСТВО  
ПО КАЧЕСТВУ**

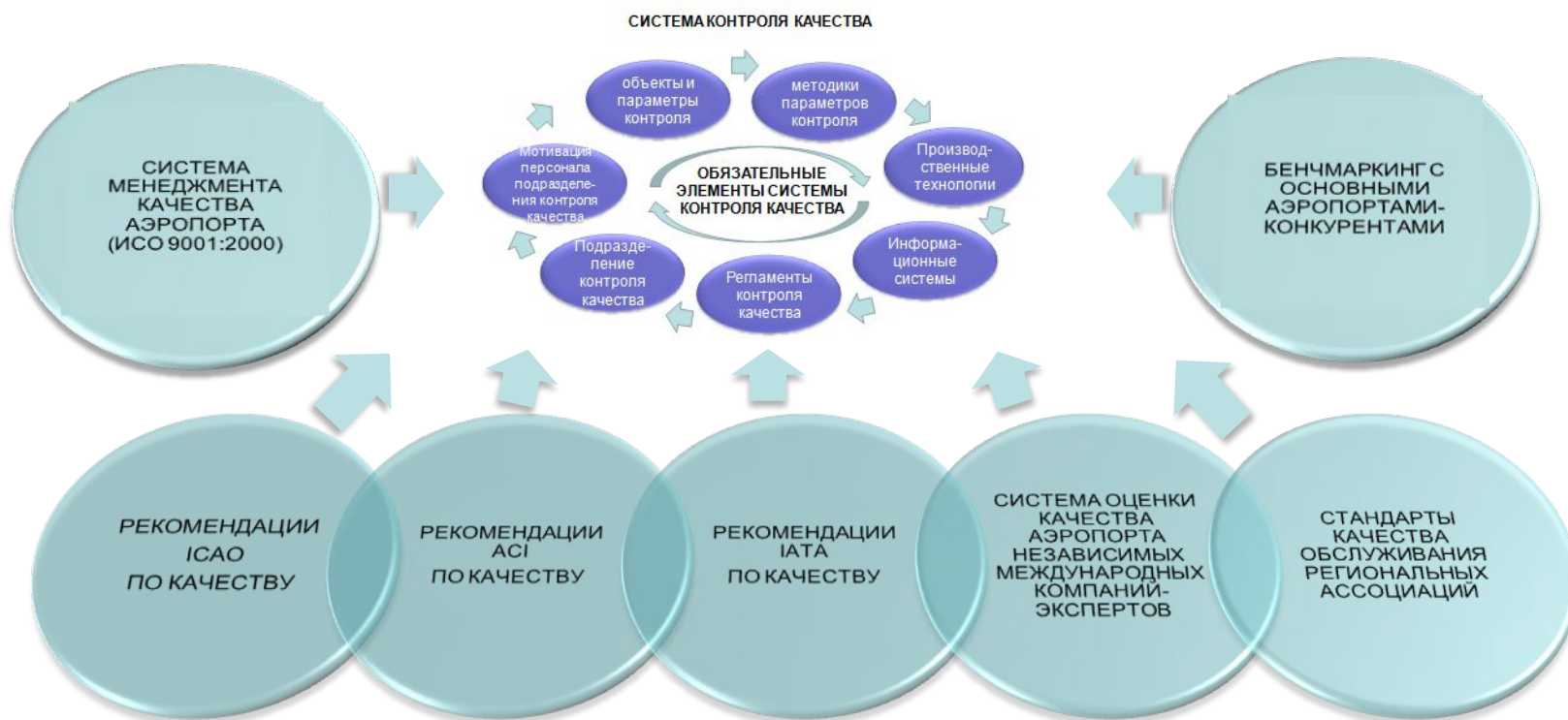




## СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА



## СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СТРОИТСЯ НА БАЗЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ И РЕКОМЕНДАЦИЙ



Airport Performance Indicators



# ПРИЧИНЫ ПО КОТОРЫМ СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА НЕ РАБОТАЕТ

- Отсутствие поддержки со стороны первого лица компании
- Соккрытие информации персоналом аэропорта во избежание наказания
- Некорректно выбранные объекты и параметры контроля качества
- Некорректно разработанные методики контроля
- Морально устаревшие технологии и информационные системы, задействованные в производственном процессе
- Отсутствие понимания лучшей международной практики в вопросах организации контроля качества
- Специфика, обусловленная ментальностью

# РЕЗУЛЬТАТ ВНЕДРЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

## Результаты первого уровня:

- получение объективной информации о качестве продуктов и устойчивости производственных процессов
- ясное понимания областей, требующих изменений и корректирующих мероприятий
- распределение ответственности за качество между подразделениями аэропорта
- повышение прозрачности производственных процессов



## Результаты второго уровня:

- сокращение производственных издержек;
- увеличение производительности



## Результаты третьего уровня:

- повышение степени удовлетворенности клиента;
- повышение привлекательности аэропорта для всех категорий клиентов и контактной аудитории (авиакомпании, пассажиры, встречающие/проводящие, грузовые агенты и брокеры, концессионеры, представители государственных органов и пр.)
- рост доли рынка;
- обеспечение хорошей деловой репутации на рынке.

## ДОСТИЖЕНИЕ АЭРОПОРТОМ ПОСТАВЛЕННЫХ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ЦЕЛЕЙ ЗА СЧЕТ:

ПОВЫШЕНИЕ  
ПРОЗРАЧНОСТИ  
ПРОИЗВОД-  
СТВЕННЫХ  
ПРОЦЕССОВ



ПОВЫШЕНИЕ  
ЭФФЕКТИВ-  
НОСТИ И  
ПРОИЗВОДИ-  
ТЕЛЬНОСТИ



СОКРАЩЕНИЕ  
ПРОИЗВОД-  
СТВЕННЫХ  
ИЗДЕРЖЕК

# РЕЗУЛЬТАТ ВНЕДРЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

**ДОСТИЖЕНИЕ АЭРОПОРТОМ УРОВНЯ ЛИДЕРОВ ПО  
КАЧЕСТВУ В МЕЖДУНАРОДНЫХ РЕЙТИНГАХ АЭРОПОРТОВ,  
ЗАВОЕВАНИЕ ЛИДЕРСКИХ ПОЗИЦИЙ ПО КАЧЕСТВУ СРЕДИ  
АЭРОПОРТОВ РОССИИ**



## ПРИВЛЕЧЕНИЕ НОВЫХ АВИАКОМПАНИЙ И УВЕЛИЧЕНИЕ ДОЛИ АЭРОПОРТА НА РЫНКЕ АЭРОПОРТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ



СМК по ИСО 9001:2000  
+  
СКК (система контроля качества)  
=  
конкурентоспособность  
и  
лидерство по качеству



# БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ

## КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Гущин Алексей Вячеславович  
Директор Департамента программ качества  
ООО "Авиационные стратегии и маркетинг"

моб. тел.: (495) 233 1104  
тел./факс: (495) 646 0755 (многоканальный)  
тел./факс: (495) 950 2220

e-mail: [info@asm-consulting.ru](mailto:info@asm-consulting.ru)  
[http:// www.asm-consulting.ru](http://www.asm-consulting.ru)

адрес: г. Москва, 125167  
Ленинградский проспект, д. 37, корп. 6