



ВСЕГДА ВЕДУЩИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА АЭРОПОРТОВ В ЕДИНОЙ СИСТЕМЕ

# Airport Total Quality Management

---

---

## ATQM

---

---

ОТ ЧАСТНЫХ РЕШЕНИЙ К СТРАТЕГИЧЕСКОМУ УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ АССОЦИАЦИИ «АЭРОПОРТ» ГА И АССОЦИАЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ ДЛЯ ПАССАЖИРОВ НА ТРАНСПОРТЕ

---

ИННОВАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ



# ЦЕНТР СТРАТЕГИЧЕСКИХ РАЗРАБОТОК В ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ

Центр стратегических разработок в гражданской авиации (ЦСР ГА) совместно с Ассоциацией «Аэропорт» ГА, Ассоциацией производителей сервисных услуг для пассажиров на транспорте и другими профессиональными отраслевыми организациями и институтами представляет Вашему вниманию уникальный комплексный продукт для аэропортов, включающий лучшую мировую практику:

## **Airport** Total Quality Management - **ATQM**

### (СИСТЕМА КАЧЕСТВА ОБЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ В АЭРОПОРТУ: СТАНДАРТЫ И ТЕХНОЛОГИИ)

#### ОПИСАНИЕ ПРОДУКТА **ATQM**:

1. **ОЦЕНКА ТЕХНИЧЕСКИХ ОГРАНИЧЕНИЙ АЭРОПОРТА ПО КАЧЕСТВУ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ.** Определение оптимального уровня комфортности обслуживания пассажиров в аэропорту в соответствии с пропускной способностью и рекомендациями ИАТА.
2. **ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА И ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ.** Определение параметров качества обслуживания пассажиров в аэропорту - скорости и комфортности обслуживания во всех технологических зонах. Повышение эффективности и качества обслуживания пассажиров в аэропорту с учетом международных стандартов (Рекомендаций ИАТА по качеству обслуживания пассажиров в аэропортах, систем QMS, ASQ, ISAGO, SKYTRAX, API, TLR и др.) и с учетом лучшей международной практики (best practice). Разработка 27 стандартов качества обслуживания пассажиров в аэропорту.
3. **ТЕХНОЛОГИИ И ПЛАНИРОВАНИЕ В ТЕРМИНАЛАХ.** Организация производственного процесса обслуживания пассажиров в терминалах в соответствии с пропускной способностью пассажирского терминала и стандартами качества комфортности обслуживания пассажиров ИАТА. Сокращение времени обслуживания пассажиров и рейсов в аэропорту.
4. **ТЕХНОЛОГИИ И ПЛАНИРОВАНИЕ НА ПЕРРОНЕ.** Организация производственного процесса обслуживания пассажиров на перроне в соответствии с пропускной способностью аэропорта и стандартами качества комфортности обслуживания пассажиров ИАТА. Сокращение времени обслуживания ВС.
5. **ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ.** Формирование оптимальной организационно-функциональной структуры и штатного расписания аэропорта по обслуживанию пассажиров с заданным уровнем пропускной способности и комфортности, в том числе, создание оптимальной организационной системы управления технологиями, стандартами и качеством.
6. **СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА И ISAGO.** Сертификация системы менеджмента качества (СМК) в соответствии со стандартом 9001:2008 и ISAGO.

7. **СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА.** Разработка и внедрение системы контроля качества (СКК) аэропорта с учетом лучших практик.
8. **ПРИСВОЕНИЕ РЕЙТИНГА IQSTARS И SKYTRAX.** Присвоение рейтинга IQSTARS и подготовка аэропорта к участию в рейтинге SKYTRAX по обслуживанию пассажиров.
9. **КОМПЛЕКСНАЯ СИСТЕМА МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА.** Разработка и внедрение комплексной системы мотивации персонала, основанной на ключевых показателях эффективности (KPIs). Интеграция комплексной системы мотивации персонала с СКК.
10. **ПРОГРАММА И БЮДЖЕТ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА.** Разработка бюджета обеспечения работы аэропорта в соответствии с внедренными стандартами качества по обслуживанию пассажирских перевозок.

**В РЕЗУЛЬТАТЕ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ **ATQM** ВАШ АЭРОПОРТ ПОЛУЧАЕТ ПРОДУКТ, УЧИТЫВАЮЩИЙ ЛУЧШУЮ МЕЖДУНАРОДНУЮ ПРАКТИКУ (BEST PRACTICE):**

1. 27 стандартов качества аэропорта (стандарты предприятия), учитывающие лучшую практику, в том числе рекомендованную ACI, адаптированные под Ваш аэропорт:
  - a. Требования к внешнему виду и культуре общения персонала аэропорта, агентов по обслуживанию пассажиров.
  - b. Требования к культуре общения персонала милиции, таможни, госграницы с пассажирами.
  - c. Организация транспортного сообщения с аэропортом.
  - d. Организация услуг общественного питания в аэропорту.
  - e. Организация услуг розничной торговли в аэропорту.
  - f. Другие 22 стандарта с учетом лучшей международной практики, покрывающие все основные направления деятельности аэропорта.
2. Правила обслуживания пассажиров в аэропорту, оптимальные для Вашего аэропорта.
3. Организационно-функциональную структуру и штатное расписание, адаптированные для работы по внедряемым стандартам качества.
4. Технологии работы подразделений аэропорта по обслуживанию пассажирских перевозок.
5. Технологические графики работы персонала аэропорта по обслуживанию пассажиров.
6. Графики рабочего времени (сменные производственные задания) персонала по обслуживанию пассажиров.
7. СМК, дополненную эффективным инструментом мониторинга продукта аэропорта – СКК.
8. Комплексную систему мотивации персонала (CPMS), основанную на ключевых показателях эффективности (KPIs), интегрированную с СКК (возможно одновременно с построением грейдовой системы оплаты труда профессиональными отраслевыми экспертами по системам оплаты труда в аэропортах).
9. Сертификацию аэропорта по ISAGO.
10. Рейтинг аэропорта в международных системах IQSTARS и SKYTRAX.
11. Бюджет на обслуживание пассажиров аэропорта в соответствии со стандартами качества.

## ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ АЭРОПОРТА В ЧАСТИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ В РАМКАХ **ATQM**:

1. Стандарты качества (СК)
2. Система контроля качества (СКК)
3. Система менеджмента качества (СМК) и ISAGO
4. Комплексная система мотивации персонала (СРМС)
5. Подготовка и получение рейтингов IQSTARS и SKYTRAX

### НАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА

#### ИНТЕГРАЦИЯ ВЕДУЩИХ МИРОВЫХ СИСТЕМ КАЧЕСТВА И ЛУЧШЕЙ ПРАКТИКИ АЭРОПОРТОВ В ЕДИНУЮ СИСТЕМУ

Мы обеспечиваем в рамках единой системы качества аэропорта разработку и внедрение производственных технологий и международных стандартов качества обслуживания, учитывающих как рекомендации ИАТА, так и специфику QMS, QCS, ASQ, ISAGO, SKYTRAX, API и других систем. Решения внедряются «под ключ».

#### ПРОФЕССИОНАЛИЗМ ЭКСПЕРТОВ

Мы объединили профессиональных экспертов в области качества аэропортов в России и СНГ, со знанием лучшей мировой, европейской и российской практик. Все наши эксперты имеют опыт внедрения систем качества в ведущих аэропортах России, а также знание организации систем качества в крупнейших международных аэропортах мира, в том числе, аэропортах-лидерах по качеству.

#### ЗНАНИЕ ОТРАСЛЕВОЙ СПЕЦИФИКИ РОССИИ И СТРАН СНГ

Наши эксперты имеют глубинное знание и понимание специфики разработки и внедрения систем качества, знание технологических и других требований отраслевых нормативно-правовых актов в России и странах СНГ.

#### РАЦИОНАЛЬНАЯ СТОИМОСТЬ

Стоимость наших решений значительно ниже аналогичных предложений на рынке, при обеспечении высокого качества на уровне ведущих международных компаний.

ВСЕГДА ВЕДУЩИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА АЭРОПОРТОВ В ЕДИННОЙ СИСТЕМЕ

## Airport Total Quality Management – **ATQM**

ОТ ЧАСТНЫХ РЕШЕНИЙ К СТРАТЕГИЧЕСКОМУ УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ



тел: +7(495) 225 99 57 (многоканальный) · факс: +7(495) 612 47 92 · эл. почта: [info@aviacenter.org](mailto:info@aviacenter.org)  
интернет: [www.aviacenter.aero](http://www.aviacenter.aero) · адрес: 125284, г. Москва, Ленинградский проспект, д. 31, стр. 3