



ВСЕГДА ВЕДУЩИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА АВИАКОМПАНИЙ В ЕДИНОЙ СИСТЕМЕ

Airline Total Quality Management

ATQM

ОТ ЧАСТНЫХ РЕШЕНИЙ К СТРАТЕГИЧЕСКОМУ УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ 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 производителей сервисных услуг для пассажиров на транспорте и другими профессиональными отраслевыми организациями и институтами представляет Вашему вниманию уникальный комплексный продукт для авиакомпаний, включающий лучшую мировую практику:

Airline Total Quality Management – ATQM

(СИСТЕМА КАЧЕСТВА ОБЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРСКИХ АВИАПЕРЕВОЗОК: СТАНДАРТЫ И ТЕХНОЛОГИИ)

ОПИСАНИЕ ПРОДУКТА ATQM:

- 1. ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРСКИХ АВИАПЕРЕВОЗОК АВИАКОМПАНИЕЙ.** Определение авиакомпанией правил обслуживания пассажиров на земле и в воздухе в соответствии с требованиями федеральных авиационных правил и концепцией формирования фирменного стиля обслуживания пассажиров авиакомпании.
- 2. СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА АВИАКОМПАНИИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ПАССАЖИРСКИХ АВИАПЕРЕВОЗОК НА ЗЕМЛЕ.** Определение основных параметров качества обслуживания пассажирских авиаперевозок и сервиса пассажиров на земле в соответствии с корпоративными целями и задачами авиакомпании. Разработка требований к качеству наземного обслуживания пассажиров агентами и поставщиками авиакомпании, приложений по качеству услуг к договорам по обслуживанию пассажирских авиаперевозок и сервису пассажиров.
- 3. РУКОВОДСТВО ПО НАЗЕМНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ПАССАЖИРСКИХ АВИАПЕРЕВОЗОК.** Разработка оптимальных технологий, технологических карт и графиков, программ подготовки персонала, агентов, поставщиков, методики формирования бюджета на обслуживание пассажирских авиаперевозок и сервис пассажиров на земле в соответствии с корпоративными стандартами авиакомпании.
- 4. СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА АВИАКОМПАНИИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ПАССАЖИРОВ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА.** Определение основных параметров качества обслуживания пассажиров на борту воздушного судна в соответствии с корпоративными целями и задачами авиакомпании.
- 5. РУКОВОДСТВО ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ПАССАЖИРОВ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА.** Разработка оптимальных технологий, технологических карт и графиков, программ подготовки персонала, методики формирования бюджета на обслуживание пассажиров на борту воздушного судна в соответствии с корпоративными стандартами авиакомпании.
- 6. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ.** Формирование оптимальной организационно-функциональной структуры и штатного расписания авиакомпании по обслуживанию пассажиров с заданным уровнем корпоративных стандартов качества и бюджета, в том числе,

создание оптимальной организационной системы управления технологиями, стандартами и качеством.

7. **СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА.** Разработка и внедрение системы контроля качества (СКК).
8. **СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.** Разработка и внедрение, сертификация системы менеджмента качества (СМК) в соответствии со стандартом 9001:2008 и IOSA.
9. **ПРИСВОЕНИЕ РЕЙТИНГА IQSTARS И SKYTRAX.** Присвоение рейтинга IQSTARS и подготовка авиакомпании к участию в рейтинге уровня качества обслуживания пассажиров SKYTRAX.
10. **КОМПЛЕКСНАЯ СИСТЕМА МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА.** Разработка и внедрение комплексной системы мотивации персонала, основанной на ключевых показателях эффективности (KPIs). Интеграция комплексной системы мотивации персонала авиакомпании с СКК.
11. **ПРОГРАММА И БЮДЖЕТ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА.** Разработка бюджета авиакомпании на обслуживание пассажиров на земле и на борту воздушного судна в соответствии с внедренными стандартами качества обслуживания пассажиров.

В РЕЗУЛЬТАТЕ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ **ATQM ВАША АВИАКОМПАНИЯ ПОЛУЧАЕТ ПРОДУКТ – КОМПЛЕКСНУЮ СИСТЕМУ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ, СООТВЕТСТВУЮЩУЮ ЛУЧШЕЙ МЕЖДУНАРОДНОЙ ПРАКТИКЕ (BEST PRACTICE) ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ АВИАКОМПАНИЙ:**

1. Стандарты качества обслуживания пассажиров (стандарты предприятия), учитывающие лучшую мировую практику, отвечающие корпоративным целям и задачам Вашей авиакомпании:
 - a. Требования к внешнему виду и культуре общения персонала авиакомпании, агентов по обслуживанию пассажиров.
 - b. Перечень услуг, предлагаемых пассажирам по категориям обслуживания.
 - c. Организация обслуживания пассажиров в залах повышенной комфортности.
 - d. Организация обслуживания пассажиров в офисах компании.
 - e. Организация обслуживания пассажиров в сбойных ситуациях.
 - f. Организация обслуживания пассажирских перевозок в аэропорту.
 - g. Организация обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями в аэропорту.
 - h. Организация информационного обслуживания пассажиров.
 - i. Организация услуг бортового питания.
 - j. Организация обслуживания бортовым питанием пассажиров на борту воздушного судна.
 - k. Организация внутренней уборки и экипировки пассажирских салонов воздушных судов авиакомпании.
 - l. Требования к внутреннему интерьеру и оборудованию пассажирских салонов для обслуживания пассажиров.
 - m. и другие 12 стандартов обслуживания пассажиров авиакомпаний.
2. Правила обслуживания авиапассажирских перевозок на земле и на борту воздушного судна, оптимальные для Вашей авиакомпании.

3. Организационно-функциональную структуру и штатное расписание, адаптированные для работы по внедряемым стандартам качества.
4. Технологии работы подразделений и агентов авиакомпании по организации обслуживания пассажирских перевозок.
5. Технологические графики работы персонала и агентов авиакомпании по обслуживанию пассажиров, графики рабочего времени (сменные производственные задания) персонала по обслуживанию пассажиров.
6. СМК, дополненную эффективным инструментом мониторинга уровня качества обслуживания пассажиров авиакомпании – СКК.
7. Комплексную систему мотивации персонала (CPMS), основанную на ключевых показателях эффективности (KPIs), интегрированную с СКК (возможно одновременно с построением грейдовой системы оплаты труда (Merсер).
8. Сертификацию системы сервиса пассажирских перевозок авиакомпании по IOSA.
9. Рейтинг в международных системах IQSTARS и SKYTRAX.
10. Бюджет на обслуживание пассажирских перевозок в соответствии со стандартами качества авиакомпании.

ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ АВИАКОМПАНИИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК В РАМКАХ **ATQM:**

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

ВСЕГДА ВЕДУЩИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА АВИАКОМПАНИЙ В ЕДИНОЙ СИСТЕМЕ

Airline 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
интернет: aviacenter.aero, ЦСРГА.РФ · адрес: 125284, г. Москва, Ленинградский проспект, д. 31, стр. 3
