

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧЕРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ
ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А.НОВИКОВА»

Факультет ОФ/АИТОП
Кафедра №23

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Тема: Совершенствование качества обслуживания пассажиров АО
«Авиакомпания «Россия» в аэропорту «Пулково» (Санкт-Петербург)

Исполнитель:

Пастухова С. В. ОрАД- 0219.0010

Руководитель:

Старший преподаватель кафедры №23

Островерхов А. Е.

Санкт-Петербург
2023 г.

АКТУАЛЬНОСТЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

Основными потребителями услуг авиакомпании являются **пассажиры**, это означает, что, чем выше степень **удовлетворения** их установленных и предполагаемых требований к авиаперевозке, тем **выше эффективность деятельности перевозчика**



РОССИЯ

Цель:

Выявить недостатки в сфере качества обслуживания пассажиров АО «Авиакомпания «Россия» в аэропорту «Пулково» (Санкт-Петербург) и разработка методик по их устранению

Задачи:

- Рассмотреть перспективы развития АО «Авиакомпания «Россия» и аэропорта «Пулково» (Санкт-Петербург);
- Изучить нормативные документы АО «Авиакомпания «Россия», регламентирующие качество обслуживания пассажиров и эффективность деятельности;
- Произвести анализ поступающих в авиакомпанию претензий, обосновать необходимость введения мер по улучшению качества обслуживания пассажиров и повышения эффективности деятельности;
- Разработать рекомендации по повышению качества обслуживания и эффективности деятельности авиакомпании.

Объект:

деятельность авиакомпании «Россия» в аэропорту «Пулково» (Санкт-Петербург)

Предмет:

повышение эффективности деятельности и качества обслуживания пассажиров АО «Авиакомпания «Россия»

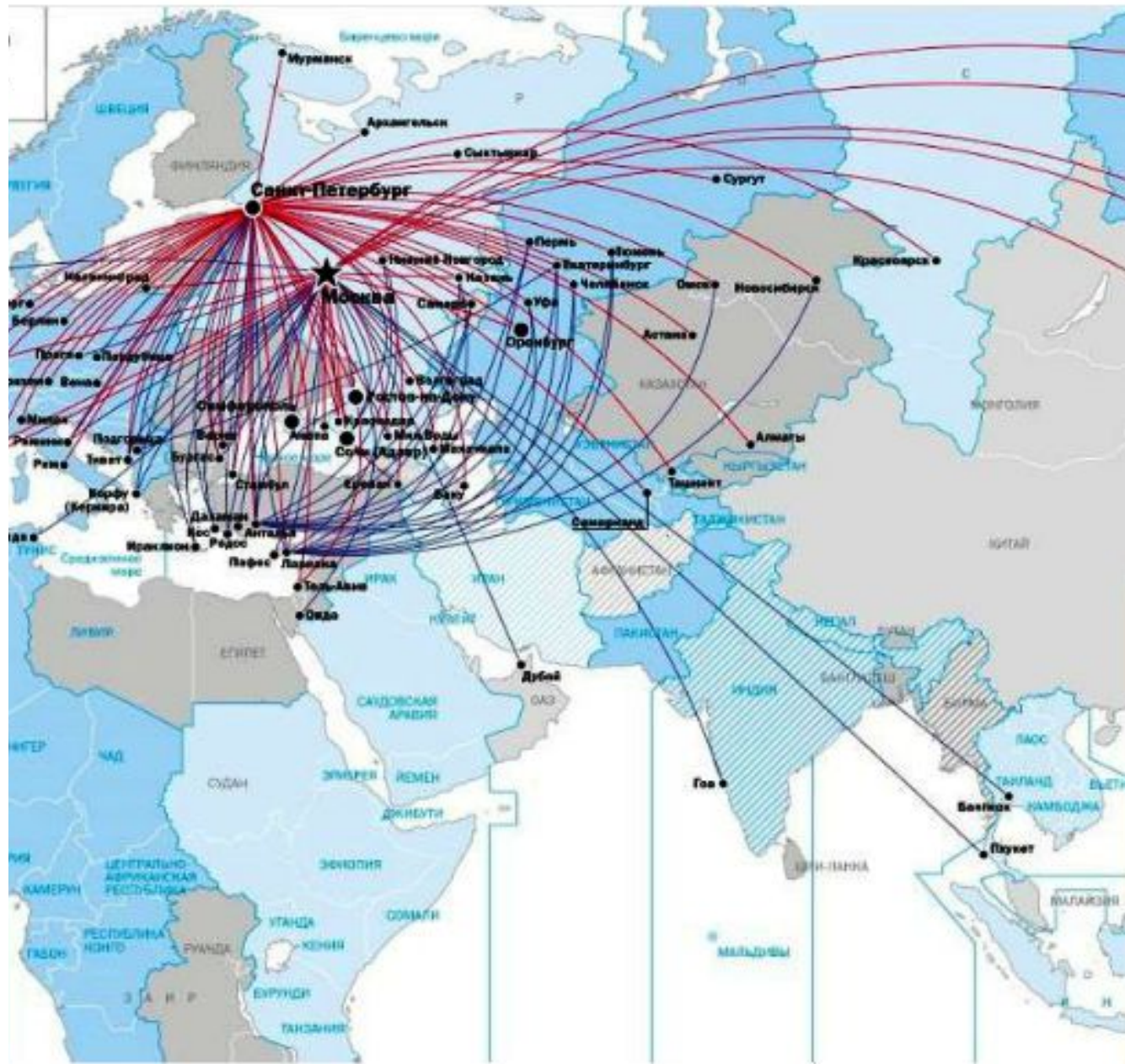
Акционерное общество
«Авиакомпания
«Россия» сегодня – это
одна из крупнейших
авиакомпаний
Российской Федерации,
которая входит в состав
группы «Аэрофлот».



Карта маршрутов Авиакомпания «Россия»

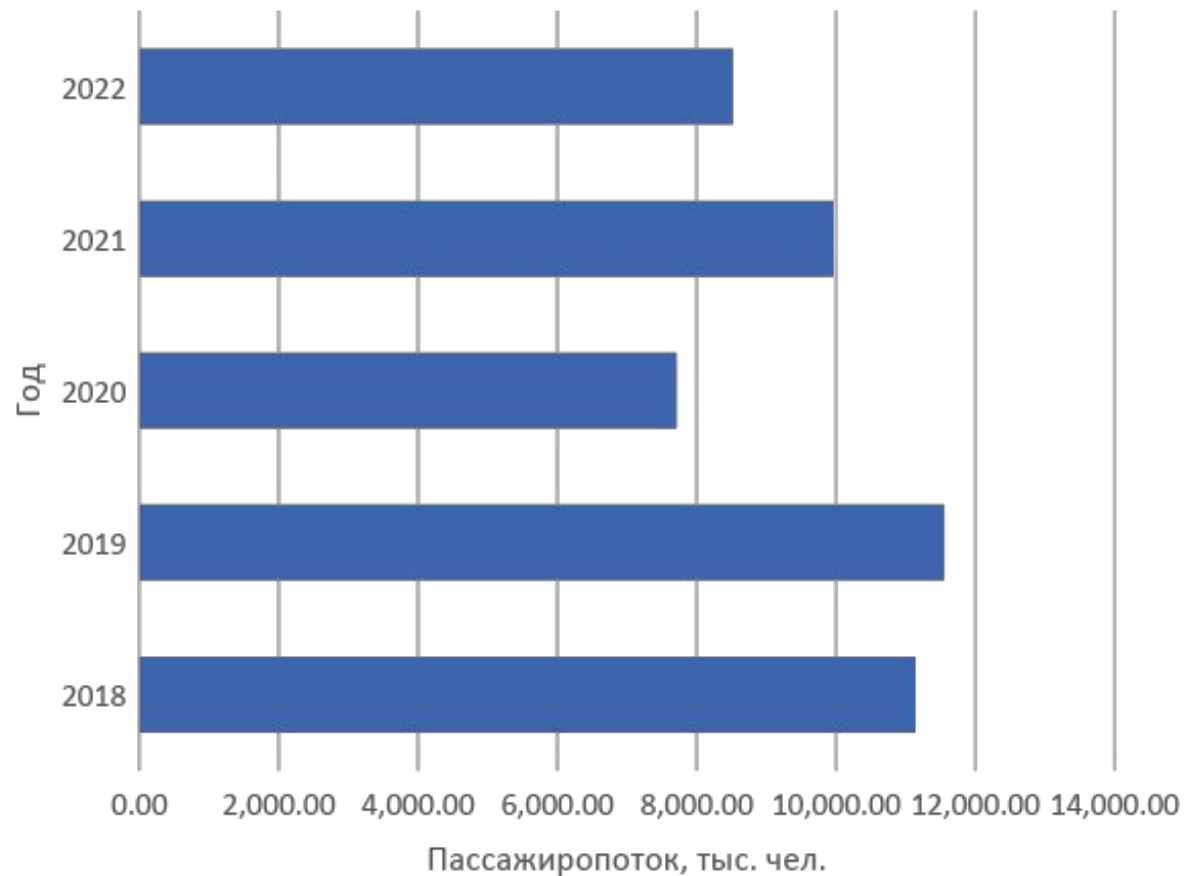
Авиакомпания «Россия» имеет широкую сеть внутренних маршрутов, которая включает в себя более 90 пунктов.

Базы авиакомпании в Москве и Санкт-Петербурге.



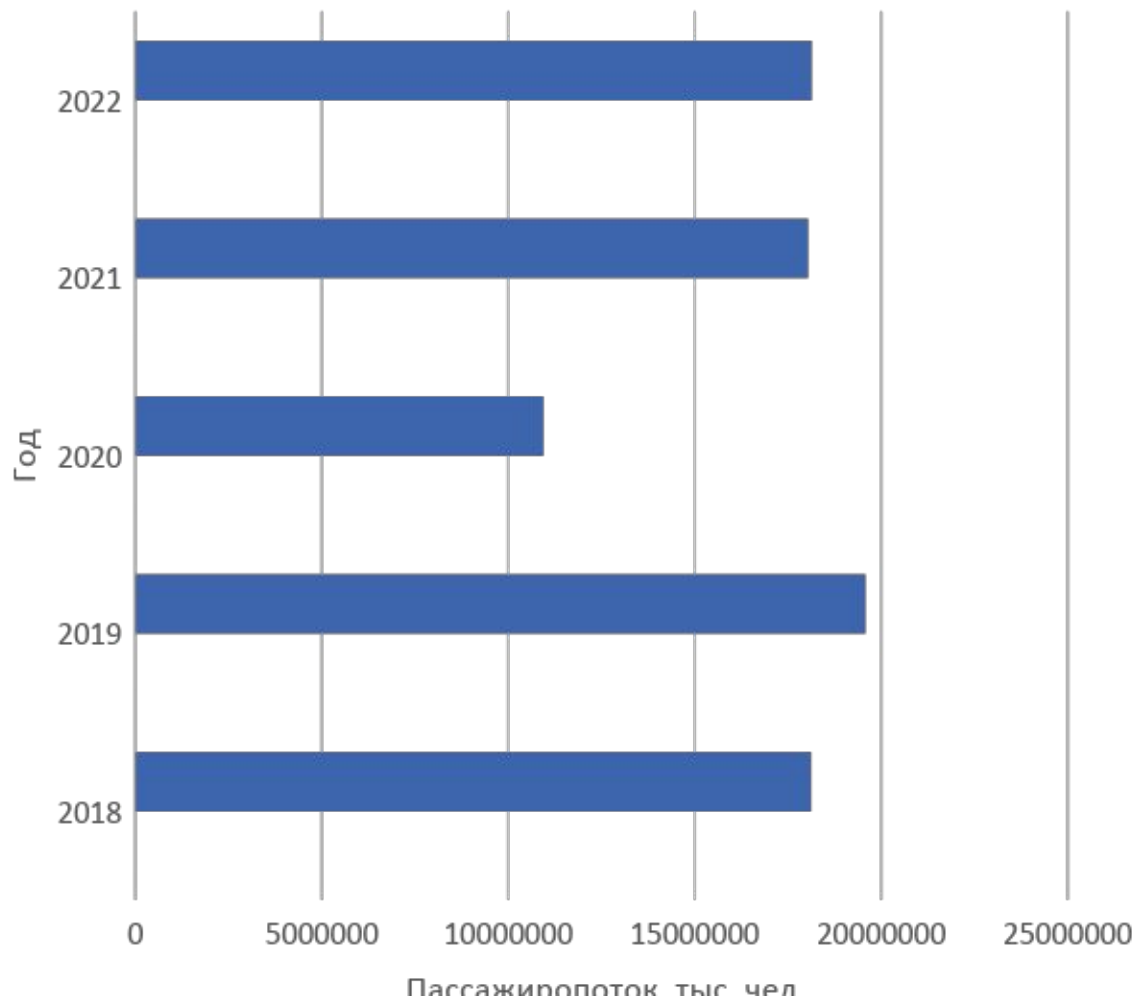
Показатели деятельности АО «Авиакомпания «Россия»

	2018	2019	2020	2021	2022
Пассажиропото к, тыс. чел.	11 140,2	11 553,1	5 710,8	9 963,3	8 520,0



Анализ производственной деятельности аэропорта «Пулково» (Санкт-Петербург)

Пассажиропоток аэропорта «Пулково»

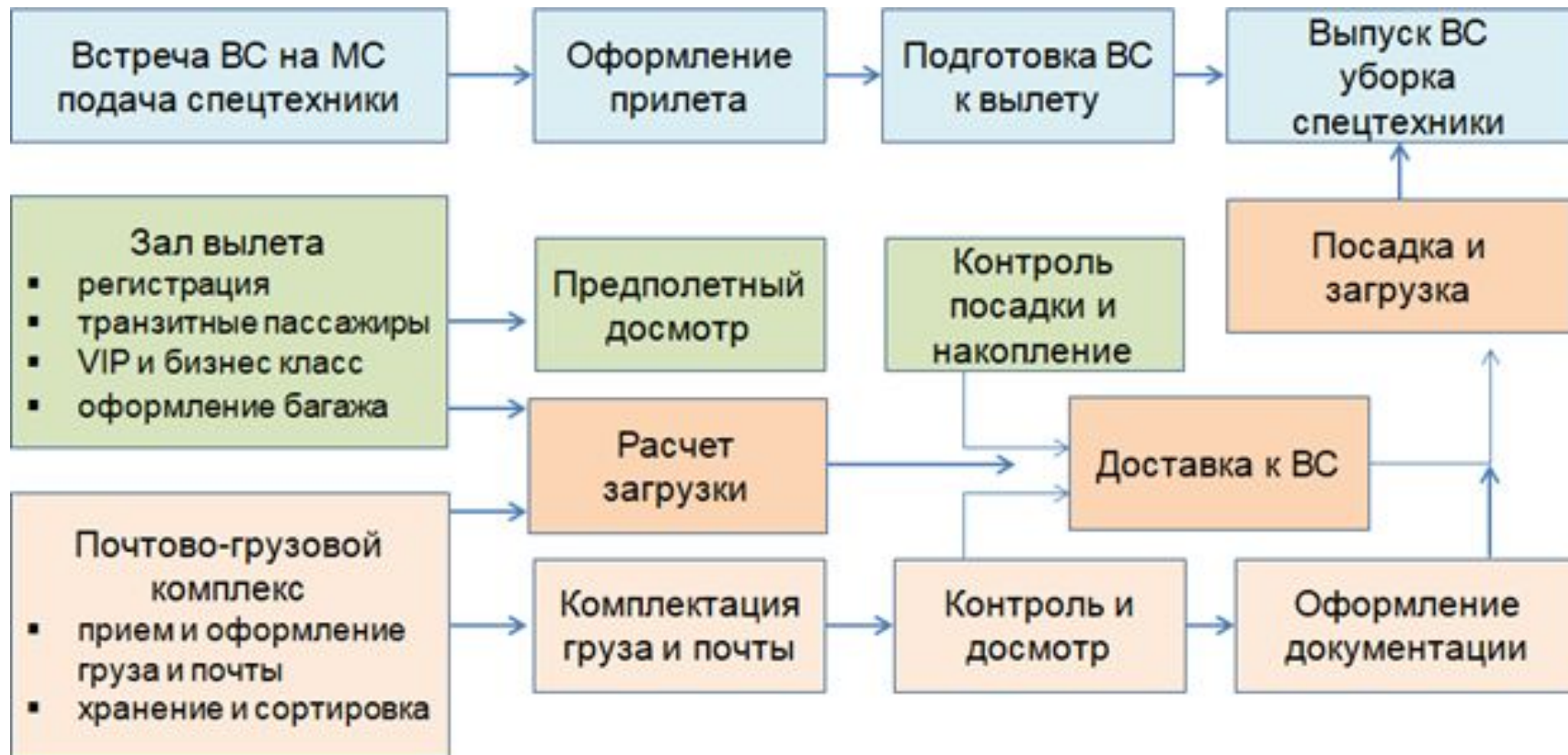


Количество взлетно- посадочных операций в аэропорту «Пулково»



Анализ коммерческого обслуживания рейсов АО «Авиакомпания «Россия» в аэропорту «Пулково» (Санкт-Петербург)

Операции коммерческого обеспечения рейса

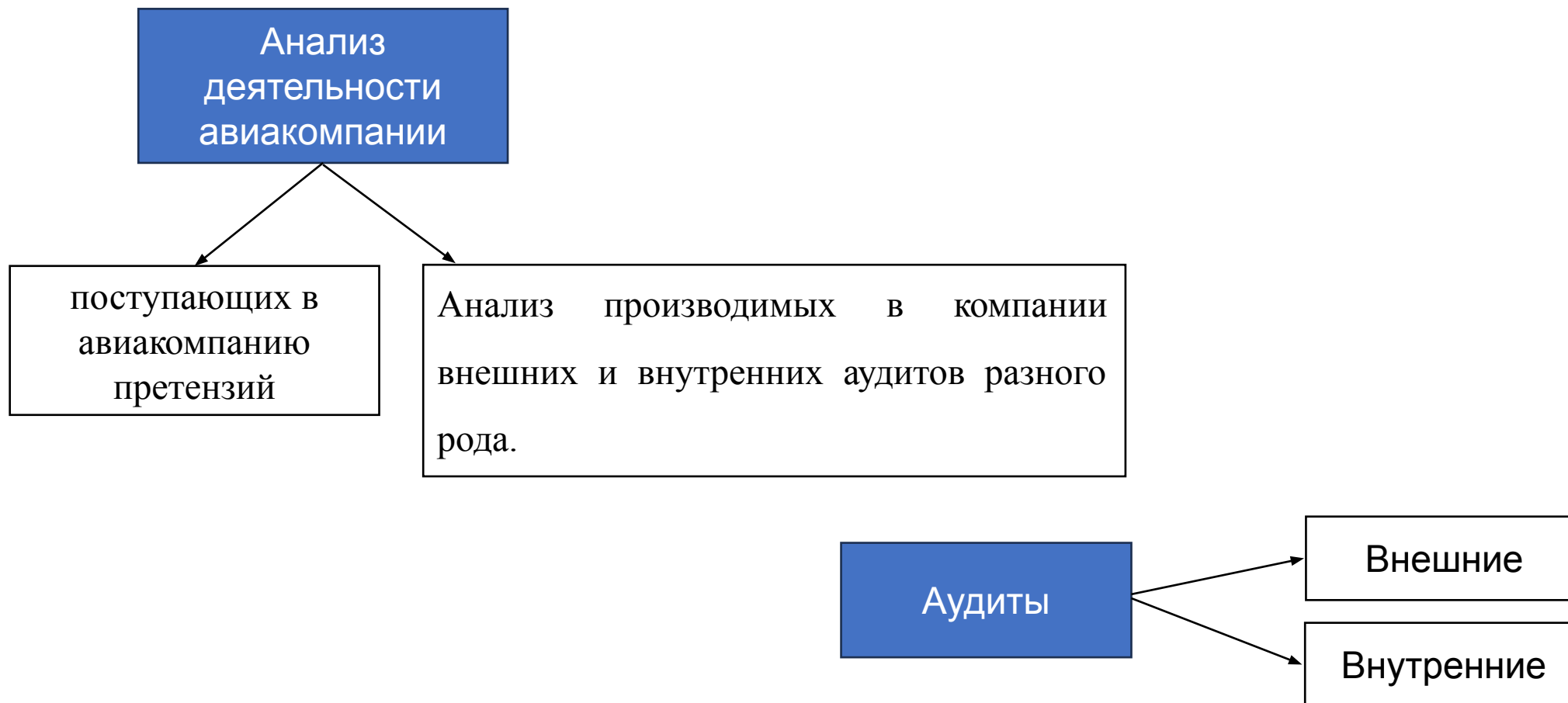


Руководство по качеству АО «Авиакомпания «Россия»

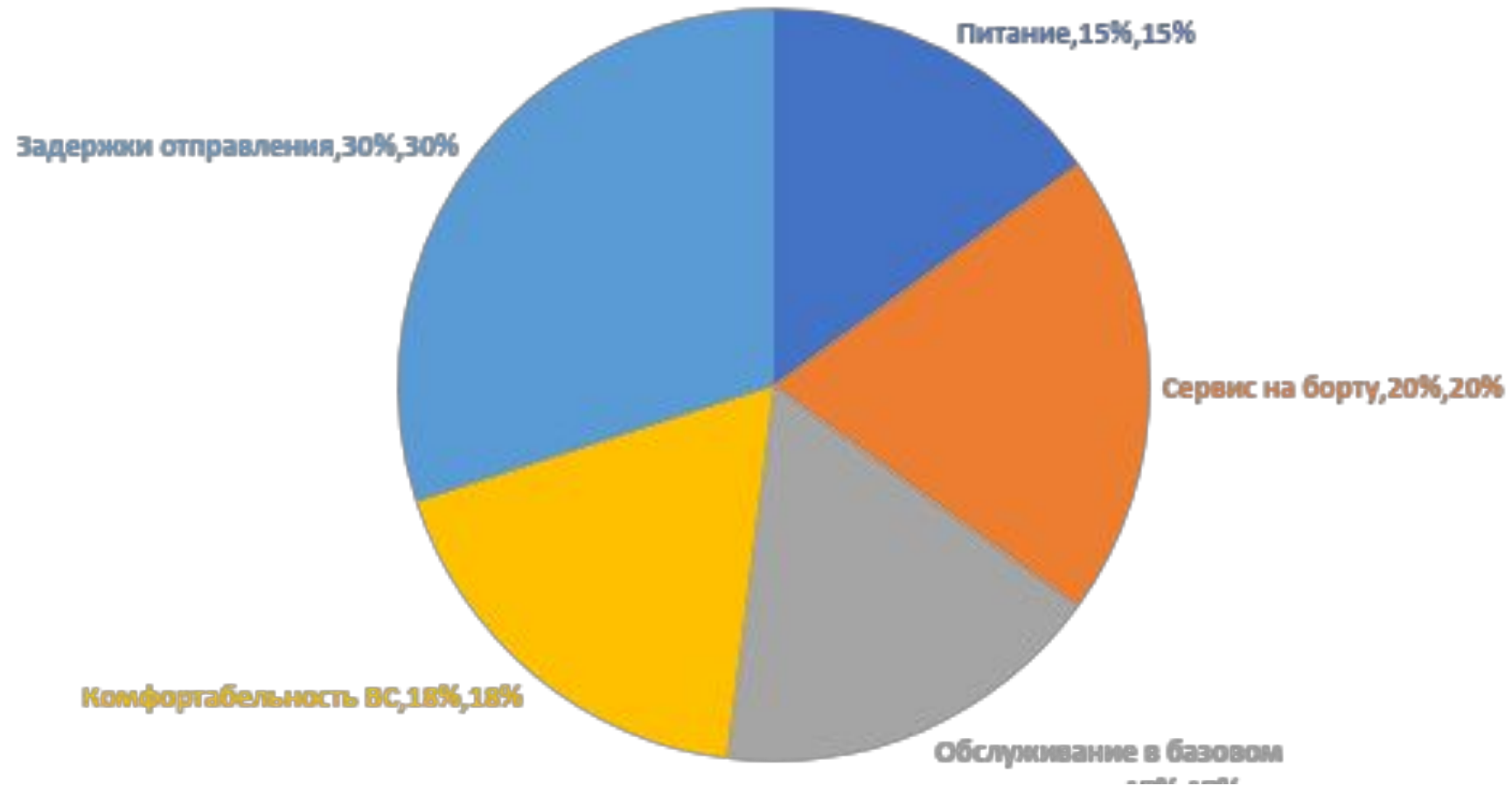
Документ
СОСТОИТ ИЗ
НЕСКОЛЬКИ
Х ЧАСТЕЙ:

- цели, задачи и принципы системы менеджмента качества;
- система менеджмента качества;
- ответственность руководства;
- менеджмент ресурсов;
- процессы жизненного цикла продукции;
- измерение, анализ и улучшение;
- контроль исполнения требований Руководства по качеству.

Совершенствование качества обслуживания пассажиров АО «Авиакомпания «Россия» в аэропорту «Пулково» (Санкт – Петербург)



Анализ поступающих в авиакомпанию претензий



Основной причиной претензий является задержка отправления рейса

Совершенствование качества обслуживания пассажиров АО «Авиакомпания «Россия» в аэропорту «Пулково» (Санкт-Петербург)





Благодарю за внимание!