

НОВЫЕ СТРАТЕГИИ ДЛЯ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

***Аннотация:** Рассматриваются проблемы управления наземным обслуживанием при обработке вылетающих рейсов и необходимость использования новых инструментов в его организации. Освещена необходимость внедрения оптимальных технологий для увеличения эффективности работы обслуживающих компаний.*

***Ключевые слова:** наземное обслуживание, аудит ISAGO, рентабельность обслуживающих компаний, тактическое планирование, оперативное планирование.*

***Annotation:** The problems of ground handling management when processing departing flights and the need to use new tools in its organization are considered. The need to implement optimal technologies to increase the efficiency of service companies is highlighted.*

***Keywords:** ground handling, ISAGO audit, profitability of service companies, tactical planning, operational planning.*

Авиакомпании вынуждены постоянно обеспечивать своевременную работу при минимизации эксплуатационных расходов. Подсчитано, что для крупной авиакомпании добавление всего пяти минут к времени вылета самолета может стоить авиакомпании до 35 миллионов долларов в год.

Решающим фактором для своевременного выполнения поставленных задач является эффективность наземного обслуживания авиакомпаний.

Реальность такова, что авиакомпании и наземные операторы сталкиваются с серьезными проблемами, связанными с наземным обслуживанием. Совершенно очевидно, что наземное обслуживание требует более эффективных решений, начиная с неэффективности, связанной с множеством наземных операторов, неоптимальной инфраструктурой аэропортов и отсутствием стандартизированных процедур, до неожиданных и дорогостоящих наземных повреждений самолетов и неэффективного управления ресурсами.

Многие авиакомпании пытаются решить эти проблемы, передавая наземное обслуживание третьим лицам - обслуживающим компаниям. Данные Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА) показывают, что более 50 процентов всего наземного обслуживания осуществляется более чем 1000 наземных операторов по всему миру.

Другие меры, принимаемые авиакомпаниями, включают в себя инвестирование в передовые технологии и внедрение эффективных программ обучения сотрудников.

Также растет понимание того, что услуги наземного обслуживания нельзя рассматривать как товары, а скорее как основные базовые услуги, для которых необходимо подчеркивать ценность, а не только цену. Важно, чтобы все стороны понимали, насколько широко распространенные проблемы способствовали росту отрасли наземного обслуживания, а также новые меры по оптимизации процессов наземного обслуживания.

Рост индустрии наземного обслуживания

Учитывая вышеупомянутые проблемы, отрасль наземного обслуживания не испытывала недостатка в росте. В 2016 году компания Visiongain Ltd. оценила рынок наземных услуг в аэропортах в 54 миллиона долларов, при этом темпы роста, по прогнозам, будут высокими в течение следующего десятилетия.

Исследование рынка, проведенное аналитиками Technavio, прогнозирует совокупный годовой рост мирового рынка систем наземного обслуживания воздушных судов примерно на 6 процентов к 2020 году.

Чтобы еще раз проиллюстрировать масштабы рынка наземного обслуживания и траекторию его роста, GM Insights прогнозирует, что к 2022 году объем рынка систем наземного обслуживания самолетов превысит 160 миллионов долларов США.

Сюда входят оборудование для обработки самолетов, грузов и пассажиров. Достаточно сказать, что это быстро развивающаяся отрасль, несмотря или, возможно, благодаря множеству стоящих перед ней проблем.

Испытания

Начнем с стремительно падающей рентабельности обслуживающих компаний. Растущая конкуренция в этом секторе привела к снижению цен и дальнейшей коммерциализации жизненно важных услуг наземного обслуживания.

В настоящее время ведущие наземные операторы работают с примерно 5-процентной рентабельностью. Признавая это, проницательные авиакомпании отвергают ценовой подход и вместо этого предпочитают работать с хендлинговыми компаниями, обращая внимание на качество предоставляемых услуг, а не только на лучшие цены.

В конце концов, лучшие модели аутсорсинга полагаются на «партнерский» подход, при котором существует общая заинтересованность в достижении максимального соотношения выгод и затрат.

Помимо прибыли, существует перегруженность перрона, связанная с тем, что в одном аэропорту работает так много операторов. Это способствовало увеличению спроса на наземное вспомогательное оборудование в сочетании со снижением производительности.

Некоторые аэропорты ищут способы объединить оборудование и, возможно, соответствующие трудовые ресурсы для нескольких операторов, чтобы снизить затраты, связанные с обоими операциями, и повысить производительность.

Что касается рабочей силы, существуют обычные факторы, влияющие на производительность, такие как знания и навыки персонала, коммуникация,

конструкция оборудования, безопасность и общая удовлетворенность сотрудников работой.

Отсутствие фиксированной модели наземного обслуживания в сочетании с различными правилами в разных странах усугубляет проблемы, связанные с производительностью персонала. Проблемы с производительностью персонала чаще всего выявляются в инцидентах, связанных с неожиданными сбоями, такими как наземное повреждение самолета, аварии, отказы оборудования и т. д.

Учитывая спектр проблем, с которыми сталкиваются авиакомпании в области наземного обслуживания, необходимы многогранные подходы, включая более эффективные проверки безопасности, обучение и новые технологии.

Решения

Признавая, что глобальный стандарт политики и процедур наземного обслуживания был бы полезен, IATA начала заниматься этим вопросом еще в 2008 году, когда она впервые представила свою модель аудита безопасности полетов для наземных операций (ISAGO).

График аудитов ISAGO, имеет важные цели повышения безопасности на земле, обучения / квалификации auditors и эффективности аудита, а также устранения дублирующих аудитов авиаперевозчиков. .

По оценкам IATA, авиационная промышленность будет экономить 4 миллиарда долларов США в год за счет повышения безопасности и снижения повреждений самолетов и наземных транспортных средств. Если учесть, что для подготовки самолета на земле к следующему взлету требуется более 200 шагов, нетрудно понять, что несчастные случаи и повреждение самолета и наземного оборудования могут легко произойти при отсутствии надлежащих мер безопасности. система управления (SMS).

Аспекты СУБП систем наземного обслуживания предназначены для уменьшения количества инцидентов, связанных с наземным обслуживанием, содействия безопасному и правильному использованию транспортных средств наземного обслуживания, формирования культуры безопасности среди

персонала и обеспечения соблюдения правил техники безопасности. Они выявляют риски и устанавливают процессы для их снижения.

В результате, современное управление GSE состоит из таких механизмов, как гео-ограждение и управление лицензиями и обучением, чтобы гарантировать, что только квалифицированный персонал сможет, например, запустить определенные автомобили.

Эффективные меры по сравнительному анализу и отчетности способствуют развитию культуры постоянного улучшения для всех сторон, участвующих в наземном обслуживании, от эксплуатантов самолетов и наземных операторов до заправщиков, операторов багажа и поставщиков услуг питания.

Программные решения, разработанные специально для улучшения наземного обслуживания, являются еще одним оружием в арсенале авиакомпаний. Существует множество сложных программных решений, охватывающих все аспекты процессов наземного обслуживания, с целью повышения эффективности и положительного влияния на расходы за счет повышения производительности и оптимизации планирования ресурсов.

С упором на беспрепятственный обмен информацией в режиме реального времени решения по управлению персоналом обеспечивают:

- Эффективное распределение задач персонала и общее управление персоналом.

- Мониторинг и отчетность о статусе обработки.

- Эффективное управление непредвиденными обстоятельствами / сбоями.

Ключом к этим решениям является упор на баланс между удовлетворением требований на местах без ущерба для морального духа и мотивации сотрудников. Последнее, чего хотят авиакомпании и наземные операторы, - это добиться оптимизации за счет интересов сотрудников.

Обладая функциями тактического и оперативного планирования, гибкого развертывания рабочей силы, интуитивно понятного пользовательского интерфейса и соответствующей отчетности, эти передовые решения

обеспечивают правильный баланс между планированием требований, оптимизацией ресурсов, производительностью и мотивацией сотрудников.

Когда дело доходит до управления оборотом, современные решения направлены на сокращение задержек выполнения работ и связанных с ними финансовых последствий, а также повышение качества обслуживания пассажиров.

Основное внимание уделяется полностью прозрачному обмену данными в режиме реального времени, при котором информация, касающаяся всех основных операций по оформлению, стыковок пассажиров, передачи багажа, погрузочных операций и других операций, связанных с разворотом, может отслеживаться мгновенно.

Решения позволяют в реальном времени сообщать о потенциальных узких местах, обнаруженных на основе непрерывного мониторинга деталей полета и обслуживания. Когда выявляется узкое место или другая проблема, об этом сообщается в режиме реального времени через мобильные устройства для перехвата и управления, прежде чем это может вызвать задержку. Процесс, лежащий в основе возможной задержки, выявляется и сообщается вместе с рекомендованными действиями, чтобы можно было выбрать превентивные меры.

Решение также обеспечивает интегрированную поддержку принятия решений на основе затрат не только в местном аэропорту, но и в масштабах всей сети и учитывает такие факторы, как расход топлива в полете, затраты на перебронирование и задержку.

Задачи линейного обслуживания, выполняемые в течение типичных периодов ремонта, полностью поддерживаются современными передовыми программными решениями для линейного обслуживания, которые легко интегрируются в существующую систему ТОиР авиакомпании. Эти решения обеспечивают поддержку в принятии решений, от планирования и составления списков до операций. Они обеспечивают автоматическое определение задач с заданиями, которые доставляются сотрудникам через их мобильные устройства.

Используя решения, все сотрудники получают информацию под рукой, а статусы задач легко доступны. Мониторинг производительности всех соответствующих процессов регистрируется для облегчения оценки, контроля качества и выставления счетов. Самые сложные из этих решений также отслеживают все открытые заказы на ремонт минимального оборудования (MEL) и автоматически назначают их.

Внедрение передовых методов

Процессы наземного обслуживания по-прежнему будут создавать проблемы для авиакомпаний и наземных операторов, однако были достигнуты значительные успехи в принятии мер по облегчению их бремени.

Внедрение целостного взгляда на процессы оздоровления и упор на передовой опыт имеют значение. Эти меры, применяемые в сочетании с применением передовых решений по оптимизации, помогают авиакомпаниям и их партнерам по наземному обслуживанию повысить уровень производительности, оптимизировать ресурсы и управлять своими эксплуатационными расходами.

Нельзя отрицать влияние наземного обслуживания на максимальное впечатление пассажиров. Все эти подготовительные процессы от времени прибытия самолета до его следующего вылета, а также связанные с ними факторы времени и стоимости сильно влияют на конкурентоспособность авиакомпании. Проактивность в отношении стратегий наземного обслуживания и развертывание комплексных решений, обеспечивающих более высокие конкурентные преимущества, имеет важное значение для будущего авиакомпании.

ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ

Андреев А.В. Особенности формирования мировой отрасли наземного обслуживания воздушных перевозок как самостоятельной подотрасли воздушного транспорта // Бюллетень транспортной информации 2011, № 12

1. Портер Майкл. Конкурентная стратегия // М.: Альпина бизнес букс, 2005.

ISBN 5-9614-0143-0

2. Barrett S.D. Airport competition in the deregulated European aviation market. An uprising in the theory of industrial structure. //Journal of Air Transport Management, 2002, № 6(1)
3. EU Council Directive 96/67/EC of 15 October 1996 «Access to the ground handling market at Community airports»
4. IATA Ground Handling International conference, Marrakesh 2009.