

АНАЛИЗ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ АССОРТИМЕНТА УСЛУГ ООО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ КЕМЕРОВО ИМ. А.А. ЛЕОНОВА»

И.А. Митрошина
бакалавр

И.А. Шеромова

д-р техн. наук, профессор кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток. Россия*

В статье рассматриваются основные виды услуг «Международного аэропорта Кемерово им. А.А. Леонова». Представлен анализ ассортимента услуг, предоставляемых на базе аэровокзального комплекса. По результатам анализа оценены перспективы развития услуг и предложены рекомендации для усовершенствования ассортимента услуг.

Ключевые слова: аэропорт, деятельность аэропорта, агент СОП, пассажиры, ассортимент услуг.

ANALYSIS AND PROSPECTS FOR THE DEVELOPMENT OF THE RANGE OF SERVICES "INTERNATIONAL AIRPORT KEMEROVO NAMED AFTER A.A. LEONOV"

The article discusses the main types of the services at the Kemerovo International Airport. A.A. Leonov". The analysis of the range of services is provided on the basis of the air terminal complex is presented. Based on the results of the analysis, the prospects for the development of services are assessed and recommendations are proposed for improving the list of the range of services.

Keywords: airport, airport activities, agent SOP, passengers, range of services.

Актуальность темы состоит в том, что на сегодняшний день в стране функционирует большое количество аэропортов и для того, чтобы оставаться «на плаву» необходимо анализировать деятельность аэропорта и оценивать перспективы развития, как самого аэропорта, так и ассортимента предоставляемых услуг.

Объект исследования – сервисная деятельность ООО «Международный аэропорт Кемерово им. А.А. Леонова» (МАК им. А.А. Леонова). Предметом исследования является ассортимент услуг «МАК им. А.А. Леонова».

Цель исследования – совершенствование ассортимента услуг аэропорта.

Исходя из цели исследования, поставлены задачи:

- проанализировать существующий ассортимент услуг в «МАК им. А.А. Леонова»;
- разработать рекомендации по совершенствованию ассортимента услуг «МАК им. А.А. Леонова».

В работе использованы комплексный подход и социологический метод исследования – опрос.

Наземное обслуживание в аэропортах – одна из немногих разновидностей деятельности в воздушном транспорте, в которой совместно участвуют службы аэропорта, подразделения авиакомпаний, независимые подрядчики. От того, как организовано наземное обслуживание, зависит не только безопасность полетов, регулярность отправок воздушных судов, но и зачастую пропускная способность аэропортов. Любое авиапредприятие, заботящееся о своей репутации, знает о том, насколько ответственна наземная фаза работы с пассажиром.

Результаты анализа общей структуры и характеристика услуг, оказываемых аэропортом на настоящий момент, представлены в табл. 1.

Структура ООО «МАК Кемерово им. А.А. Леонова»

Вид услуги	Наименование услуги	Кем оказывает-ся услуга	Характеристика услуги	Расположение услуги
Аэропортовые услуги	Обслуживание ВС и пассажиров на территории аэровокзала	Служба САБ, Служба УВД,	Услуги аэродрома, аэровокзалов, взлетно-посадочных полос (ВПП) и аэродромного оборудования, мест стоянок, ангаров, услуг по авиационной безопасности (обеспечение пропускного и внутриобъектового режима, патрулирование перрона, охрана и досмотр воздушных судов, пресечение актов незаконного вмешательства (АНВ)), аэронавигационного обслуживания в зоне ответственности аэродрома.	На территории всего аэровокзального комплекса, включая перрон.
Неаэропортовые услуги	Обеспечение перевозки	Служба СОП, Авиакасса, Служба РТОП	Услуги, связанные с продажей пассажирских и грузовых авиаперевозок, а также с организационным обеспечением полетов, техническим обслуживанием и ремонтом воздушных судов.	Авиакасса- 1 этаж; Служба СОП, служба РТОП- территория всего аэровокзального комплекса.
Неавиационные услуги	– услуги общественного питания (Sky Port42); – магазины («Сибирский кедр»); – банки и банкоматы (Альфа-Банк, Сбер); – Авиакассы («Аэрофлот», «S7», «Победа»); – Массажное кресло «yamaguchi»; – Камера хранения и упаковка багажа (ООО «МАК Кемерово им. А.А. Леонова»); – Комната матери и ребенка, Fast Track, VIP-зал, Бизнес-зал (ООО «МАК Кемерово им. А.А. Леонова»)	Частные (сторонние) организации аэропорт	Услуги, которые оказываются авиакомпаниям, предприятиям, организациям и частным лицам и связаны с предоставлением в аренду зданий и сооружений, помещений и рабочих площадей, территорий и автостоянок, каналов и средств связи, информационных систем и технологического оборудования для выполнения наземного обслуживания, концессий на отдельные виды основной деятельности и права участия в совместной деятельности по авиационному профилю и др.	Услуги частных (сторонних) организаций производятся на 1 и 2 этажах, а также в стерильной зоне аэропорта; Услуги, которые предоставляет ООО «МАК Кемерово им. А.А. Леонова» расположены на 1 и 2 этаже аэропорта.

Проанализировав деятельность «Международного аэропорта Кемерово им. А.А. Леонова», можно сделать вывод, что данная организация имеет необходимый перечень услуг для комфортного нахождения в аэропорту, которые можно получить в зонах аэровокзала и аэродрома. Данные виды услуг реализуют сотрудники разных служб аэропорта. Также, можно заметить, на базе аэропорта производится продажа билетов – это свидетельствует о том, что в аэровокзале есть услуги авиакомпаний и авиакасс. Агенты службы обеспечения перевозок (далее – агент СОП) выполняют большой перечень услуг, которые позволяют обеспечить комфортное нахождение пассажиров во всех зонах аэровокзала. Выполняя все эти услуги, агенты СОП гарантируют информирование и безопасность пассажиров.

Для того, чтобы оценить перспективы развития ассортимента услуг, необходимо провести опрос среди пассажиров. На основании ответов, полученных в результате опроса, составить примерный перечень необходимых услуг в ООО «МАК им. А.А. Леонова».

Опросник включал 2 вопроса закрытого типа и 1 вопрос открытого типа:

- Комфортно ли вам находиться в аэропорту Кемерово? (Да\Нет)
- Достаточно ли услуг предоставляет аэропорт Кемерово для пассажиров? (Да\Нет)

- Какие услуги вам хотелось бы получать в аэропорту Кемерово?

В опросе участвовали 26 пассажиров, вылетающие рейсом 1451 (Кемерово- Москва\Шереметьево) авиакомпании Аэрофлот. Опрос проводился 12 апреля 2022 года.

Результаты опроса показали, что большинству опрошенных пассажиров комфортно находиться в аэропорту Кемерово (16 пассажиров из 26 ответили «Да»). Однако по мнению 19 пассажиров, которые на 2 вопрос ответили «Нет», аэропорт Кемерово предоставляет недостаточное количество услуг. На третий вопрос данного опроса полученные ответы были различны и представлены в таблице 2, где указан перечень услуг, которые называли пассажиры, и количество пассажиров, назвавших данные услуги.

Таблица 2

Ответы на вопрос « Какие услуги вам хотелось бы получить в аэропорту Кемерово?»

№ п/п	Какие услуги вам хотелось бы получать в аэропорту Кемерово?	Количество пассажиров
1	Аренда автомобилей	3
2	Стойка такси	2
3	Капсулы для сна\ комната отдыха	7
4	Отдельный бизнес-зал для пассажиров А\К Аэрофлот	5
5	Терминалы для самостоятельной печати посадочного билета для всех авиакомпаний	9

Таким образом, проведя анализ ассортимента услуг в «МАК Кемерово им. А.А. Леонова», можно сделать вывод, что пассажирам комфортно находиться в аэропорту Кемерово, но им недостаточно тех услуг, которые предоставляет аэропорт на данный момент. Большинство пассажиров испытывают дискомфорт, когда им приходится стоять в очереди к стойке регистрации, если нет необходимости сдавать свой чемодан в багаж. Для комфортного пребывания им необходим терминал для самостоятельной печати посадочного билета для всех авиакомпаний. Также большое внимание пассажиры уделили зоне ожидания посадки. Длительное ожидание утомляет, поэтому пассажиры желают ожидать начало посадки в отдельной зоне отдыха или капсулах для сна. Бизнес-пассажиры, следующие рейсом авиакомпании Аэрофлот, желают находиться в отдельном бизнес-зале, который будет обслуживать только пассажиров авиакомпании «Аэрофлот», так как аэропорт Кемерово имеет лишь единственный общий бизнес-зал. Стойка такси и аренда автомобилей необходимы для прибывающих пассажиров.

На основе результатов, полученных при опросе, составлен рекомендуемый перечень услуг в ООО «МАК им. А.А. Леонова», который представлен в табл. 3.

Таблица 3

Усовершенствованный перечень ассортимента услуг аэропорта Кемерово

Существующий ассортимент услуг, предоставляемых в аэропорту Кемерово	Услуги, которые необходимо внедрить в существующий перечень
Обслуживание ВС на перроне	Стойка такси
Обслуживание пассажиров в аэропорту	Аренда автомобилей
Представительства авиакомпаний	Бизнес-зал для авиакомпании Аэрофлот
Техническое обслуживание ВС	Терминал для самостоятельной печати посадочных билетов для всех авиакомпаний
Рестораны\ кафе, Магазин сувениров	Капсула для сна\ зона отдыха
Бизнес- зал, услуга Fast track	
Комната матер и ребенка	
Камера хранения\ упаковка багажа	
Банкоматы, авиакассы	
Парковка, гостиница	

Для того чтобы пассажирам было более комфортно находиться в аэропорту Кемерово, достаточно включить в ассортиментный перечень небольшое количество услуг, при этом можно значительно повысить уровень доверия и лояльности пассажиров.

Некоторые из предложенных услуг достаточно сложно внедрить в практику аэропорта. К таким услугам относятся: отдельный бизнес-зал и капсулы для сна\зона отдыха. Для внедрения этих услуг необходимо выделить отдельное помещение в аэровокзале, что представляет собой сложность в исполнении. Внедрение остальных предложенных услуг не представляет особой сложности и не требует затрат со стороны аэропорта. Для их внедрения достаточно найти представителей бизнес-среды, которые готовы развивать свои проекты на территории аэровокзала Кемерово.

1. Международный Аэропорт Кемерово им. А.А. Леонова. – Текст: электронный. – URL: <https://airkem.ru>

2. Анализ услуг, предоставляемых пассажирам в аэропорту. – Текст: электронный. – URL: <https://moluch.ru/archive/344/77421/>

ОСОБЕННОСТИ ВЫСТРАИВАНИЯ КАРЬЕРНОГО РОСТА СОТРУДНИКОВ АГЕНТСТВА ВОЗДУШНЫХ СООБЩЕНИЙ НА ПРИМЕРЕ АО «ПРИМОРСКОЕ АГЕНТСТВО АВИАЦИОННЫХ КОМПАНИЙ» (ВСЕРОССИЙСКАЯ СЕТЬ «БИЛЕТУР»)

А.В. Сердюкова

бакалавр

И.А. Шеромова

д-р техн. наук, профессор кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

Любой человек планирует свое будущее, основываясь на своих потребностях и социально-экономических условиях. Он желает знать перспективы карьерного роста и возможности повышения квалификации в данной организации, а также условия, которые должен для этого выполнить. В противном случае сотрудник не стремится повысить квалификацию и рассматривает организацию, как место, где можно переждать некоторое время перед переходом на новую, более перспективную работу.

Ключевые слова: перспективы, карьера, карьерный рост, квалификации, условия.

FEATURES OF BUILDING A CAREER FOR EMPLOYEES OF THE AIR TRAFFIC AGENCY ON THE EXAMPLE OF JSC "PRIMORSKOYE AGENCY OF AVIATION COMPANIES" (ALL-RUSSIAN NETWORK "BILETUR")

Any person plans his future, based on his needs and socio-economic conditions. He wants to know the career prospects and opportunities for advanced training in this organization, as well as the conditions that must be fulfilled for this. Otherwise, the employee does not seek to improve his skills and considers the organization as a place where he can wait for some time before moving on to a new, more promising job.

Keywords: prospects, career, career growth, qualifications, conditions.

Актуальность данной темы обусловлена тем фактом, что в настоящее время карьерный рост является неотъемлемой частью жизни большинства работников, поскольку именно благодаря ему человек чувствует развитие, самосовершенствование, умение приспосабливаться к другим средам, а главное – это повышение уровня оплаты, что существенно отражается на жизни вне рабочего процесса. Это возможность путешествовать, дать образование и блага себе и своей семье.

Объектом проводимого исследования является деятельность персонала агентства воздушных сообщений.

Предмет проводимого исследования – это возможности карьерного роста сотрудников агентства воздушных сообщений.

Цель исследования заключается в анализе возможностей карьерного роста сотрудников АО «Приморское агентство авиационных компаний» (Всероссийская сеть «БИЛЕТУР»). Проведение данного анализа позволит определить направления совершенствования условий для карьерного роста сотрудников АО «Приморское агентство авиационных компаний» (Всероссийская сеть «БИЛЕТУР»).

Для проведения исследования необходимо решить ряд задач:

- проанализировать основные понятия, факторы, влияющие на возможности карьерного роста персонала агентства воздушных сообщений (АВС);
- исследовать методы и методики оценки условий карьерного роста сотрудников АВС;
- выполнить анализ и оценить условия карьерного роста в АО «Приморское агентство авиационных компаний» (Всероссийская сеть «БИЛЕТУР»);
- предложить рекомендации по развитию условий карьерного роста сотрудников АО «Приморское агентство авиационных компаний» (Всероссийская сеть «БИЛЕТУР»).

Методы исследования:

- теоретические: библиографический (сбор и анализ специальной литературы и нормативно-правовых актов), метод сравнительного анализа.

– практические: опрос в форме анкетирования и интервьюирования.

В настоящее время существуют различные подходы к понятиям «карьера» и «карьерный рост». Анализ распространенных источников позволил выявить два определения карьеры [1]. Карьера – это успех, продвижение по карьерной лестнице. Карьера – это результат определенного поведения и позиции человека в трудовой деятельности, связанный с его профессиональным ростом. Второе взято за основу проводимого исследования.

Карьерный рост – это расширение полномочий и ответственности сотрудника, движение вверх, переход с одного уровня управления на другой. Карьерный рост может происходить в двух направлениях: по горизонтали – когда человек меняет профессиональный статус, и по вертикали – человек меняет должность [2].

Горизонтальный тип карьеры – это расширение ответственности сотрудника в рамках одного подразделения, углубление в компетенции.

Существует несколько видов горизонтального карьерного роста:

- надбавки за соответствующие профессиональные достижения;
- повышение категорий, разрядов;
- присвоение научной степени или научного звания и т.п.

Главным преимуществом горизонтального типа карьеры является то, что со временем сотрудник становится профессионалом своего дела, которые всегда ценятся на кадровых рынках, предприятиях, принимает уважительное отношение со стороны коллег. Также, несомненным плюсом данного типа является и то, что сотрудник находится в процессе постоянного самообразования, а вслед за ростом его навыков возрастает оплата его труда.

Вертикальный тип карьеры – это карьера в общепринятом понимании: от низшей должности к высшей. Как правило, рост происходит внутри одной и той же компании либо в одной и той же области. Основным преимуществом вертикального роста является то, что он возможен в любой в компании, в любой профессиональной сфере.

Агентству воздушных сообщений присущ как вертикальный, так и горизонтальный типы карьерного роста. Но более выражен горизонтальный тип.

Существует несколько направлений развития карьеры сотрудника агентства воздушных сообщений:

- повышение квалификации (переподготовка, стажировка) в системе непрерывного обучения;
- зачисление в резерв кадров для выдвижения на руководящие должности;
- назначение на более высокую должность (по результатам подготовки в резерве, решению конкурсной, аттестационной комиссии, решению руководства, самовыдвижение);
- участие работника в процессе планирования карьеры.

В процессе исследования на основе изучения специальной литературы [3,4] выявлены факторы формирования условий карьерного роста в агентстве воздушных сообщений, которые были взяты за основу проводимого исследования:

- комфортная рабочая атмосфера;
- наличие системы мотивации сотрудников, учитывающей их мотивационные типы;
- наличие заинтересованности руководства в построении карьеры сотрудников;
- наличие методических материалов, помогающих планировать карьеру.

В рамках исследования было выполнено эмпирическое исследование на примере предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний» (Всероссийская сеть «БИЛЕТУР»). АО «Приморское агентство авиационных компаний» (Всероссийская сеть «БИЛЕТУР») – лидер рынка Дальнего Востока по продаже авиабилетов и туристических услуг. История компании началась с 1948 года, когда Агентство работало в сфере продажи авиабилетов, а с 1995 года компания заняла прочную нишу в секторе туризма [5].

БИЛЕТУР – это Всероссийская сеть, насчитывающая более 50 филиалов по всей России: Москва, Санкт-Петербург, Приморский и Хабаровский край, Еврейская Автономная область, Сахалин и Камчатка.

Методом онлайн-опроса была оценена мотивация персонала и социально-психологический климат в «БИЛЕТУРе» в аспекте формирования условий для карьерного роста.

На рисунках 1, 2, 3 представлены фрагменты результатов анкетирования. В опросе принимали участие сотрудницы женского пола, в возрасте от 18–25 лет, 26–40 лет, 41–55 лет, занимающие должности помощников агента по информации и бронированию, агента по информации и бронированию, агента по оформлению перевозочной документации, авиакассира, менеджера по работе с корпоративными клиентами.

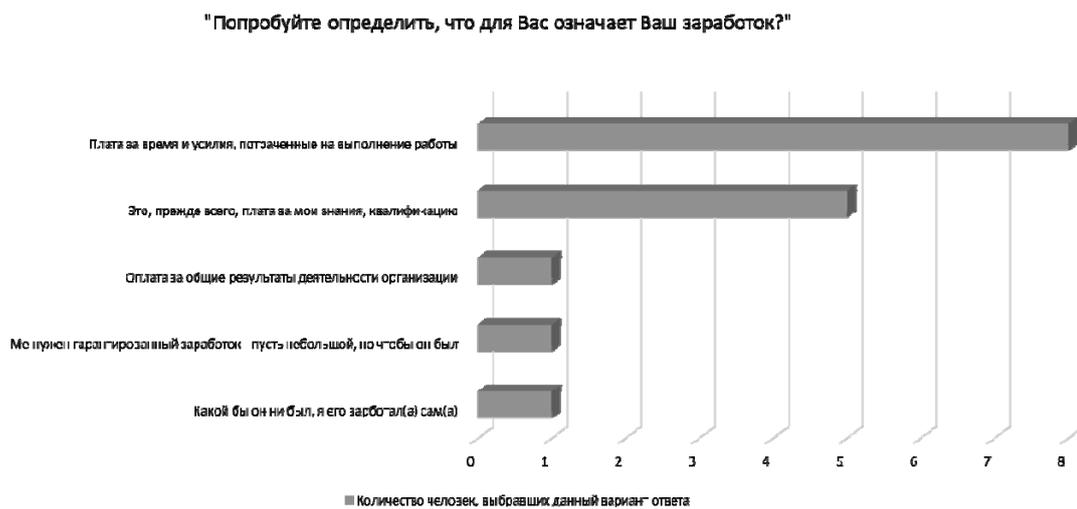


Рис. 1. Результаты опроса относительно предложения другой работы сотрудникам «БИЛЕТУРа»



Рис. 2. Роль заработной платы в понимании сотрудников «БИЛЕТУРа»

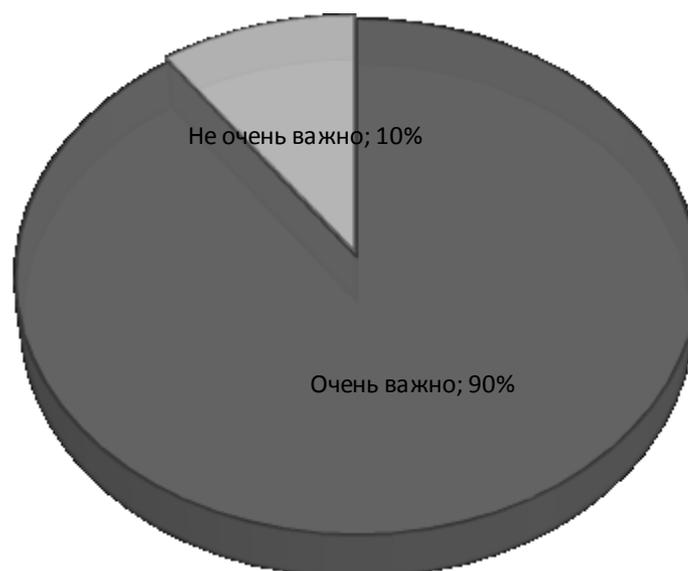


Рис. 3. Важность доплаты за квалификацию в «БИЛЕТУРе»

На рисунке 4 продемонстрирована интерпретация типов карьерного роста сотрудников «БИЛЕТУРа». Инструментальный тип, склонный к построению карьеры в горизонтальном направлении, больше интересуется ценой, а не содержанием труда. Труд для него является инструментом для удовлетворения иных потребностей. Стремится самостоятельно зарабатывать. Не ждёт подачи, ждёт обоснованную оплату труда. Профессиональный тип, склонный к построению карьеры в вертикальном направлении, ценит, прежде всего, интересное содержание работы. Не желает трудиться над неинтересными проектами независимо от предложенной оплаты. Ищет возможности для самовыражения, берётся за сложные задания. Стремится получить профессиональное признание.

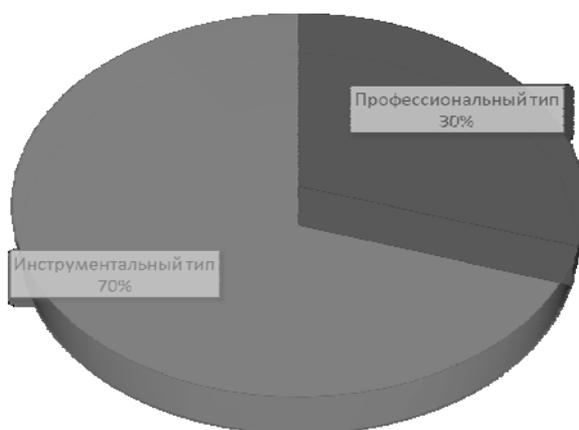


Рис. 4. Интерпретация типов карьерного роста сотрудников «БИЛЕТУРа»

Анализ документов сотрудников, работающих в агентстве достаточно длительное время, позволил установить, что в агентстве «БИЛЕТУР» имеются условия для вертикального карьерного роста, однако, интервьюирование сотрудников, которые в нем заинтересованы, показало, что планировать карьеру достаточно сложно в связи с отсутствием методического документа по ее планированию.

В силу специфики работы в компании отсутствуют условия для интенсивного карьерного роста. Лишь единицы, с опытом работы более 10 лет, двигаясь по карьерной лестнице, достигали таких руководящих должностей как начальник отдела корпоративных продаж, начальник отдела по работе с ключевыми клиентами, начальник отдела по работе с корпоративными клиентами.

Анализ условий для горизонтального карьерного роста показал, что на предприятии существует система премирования [6] за профессиональные достижения, но нет системы категоричности, обеспечивающей изменение статусности сотрудника при признании его профессиональных заслуг при профессиональных достижениях.

Система премирования активно развита и представляет собой систему учета профессиональных достижений работников, находящихся на одной должности на протяжении долгих лет. Изменение, рост уровня заработной платы сотрудников происходит при наличии профессиональных достижений.

Текущее премирование [7] работников включает в себя: основные премиальные выплаты (ежемесячные и ежеквартальные), надбавку за выслугу лет, а также дополнительные премиальные выплаты (в зависимости от функциональных задач и показателей).

Существуют правила начисления ежемесячных надбавок за выслугу лет. Размер надбавок исчисляется от должностного оклада работника и зависит от непрерывного стажа работы на предприятии. При стаже работы от 3 до 5 лет размер надбавки составляет 5%, от 5 до 10 лет – 10%, от 10 до 15 лет – 15%, а от 15 лет и выше – 20%.

Для характеристики психологической атмосферы, сложившейся в коллективе, применялась диагностическая шкала – опросник А.Ф. Фидлера. Атмосфера в «БИЛЕТУРе» является дружелюбной. Преобладает согласие, удовлетворенность рабочими результатами, продуктивность, теплота. Работники готовы к сотрудничеству, могут оказать взаимную поддержку, проявляют увлеченность в рабочем процессе. Трудящиеся считают свою деятельность занимательной, успешной. Результаты исследования показали, что атмосфера на предприятии способствует карьерному росту, хотя бы горизонтальному.

Таким образом, проведенный анализ, позволил дать некоторые рекомендации и предложения. С точки зрения горизонтального карьерного роста – рекомендовано введение системы категоричности.

С точки зрения вертикального карьерного роста предложено дополнить информацию об условиях и возможностях карьерного роста в «БИЛЕТУРе» путем создания шаблона персональной траектории выстраивания карьеры в письменном или электронном виде. Разработанный шаблон персональной траектории выстраивания карьеры представлен на рисунке 5.

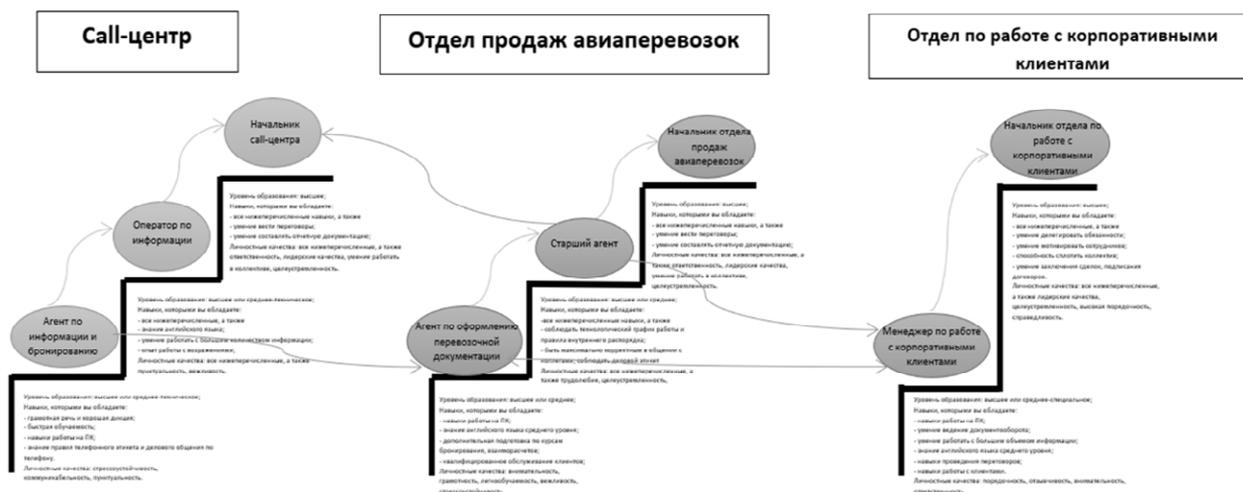


Рис. 5. Шаблон персональной траектории выстраивания карьеры в АО «Приморское агентство авиационных компаний» (Всероссийская сеть «БИЛЕТУР»)

Данный шаблон наглядно представит возможные направления карьерного роста. Требования и компетенции могут меняться в зависимости от особенностей деятельности, специфики, традиций предприятия. Персональный шаблон имеет вид возрастания.

Рядом с каждой ступенью существуют специальные ответвления, указывающие на наличие должного уровня образования, тех или иных компетенций, навыков, личностных качеств применительно к определенной должности. Представлен минимальный путь для движения к определенной должности.

1. Лялина Е.Е. Понятие карьеры и карьерного роста персонала предприятия // Современные наукоемкие технологии. – 2013. – С. 271–272
2. Горизонтальная VS вертикальная: какая карьера ваша? – Текст: электронный // Работа во Владивостоке, поиск персонала и публикация вакансий. – URL: <https://vladivostok.hh.ru/article/301531>
3. Сотникова, С.И. Управление персоналом: деловая карьера: учеб. пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2019. – 328 с.
4. Абдуллина А.Д., Рабцевич А.А. Управление карьерой работника в современных организациях. – Текст: электронный // Гуманитарные научные исследования. – 2015. – № 3. – URL: <https://human.snauka.ru/2015/03/10418>
5. О компании. – Текст: электронный // Всероссийская сеть Билетур [сайт]. – URL: <http://www.biletur.ru/Agency/>
6. Положение о премировании работников АО «Приморское агентство авиационных компаний». – Владивосток, 2019. – 12 с.
7. Дополнение в Положение о премировании работников АО «Приморское агентство авиационных компаний». – Владивосток, 2021. – 3с .