

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса (ВГУЭС)

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВУЗОВ – НА РАЗВИТИЕ ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО РЕГИОНА РОССИИ И СТРАН АТР

Материалы XXII международной научно-практической
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых

апреля 2020 г.

В пяти томах

Том 4

Под общей редакцией д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2020

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431
И73

Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие
И73 Дальневосточного региона России и стран АТР : материалы XXII междунар. науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых (г. Владивосток, апреля 2020 г.) : в 5 т. Т. 4 / под общ. ред. д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой ; Владивостокский государственный университет экономики и сервиса. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2020. – 396 с.

ISBN 978-5-9736-
ISBN 978-5-9736- (Т. 4)

Включены материалы XXII международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран АТР», состоявшейся во Владивостокском государственном университете экономики и сервиса (г. Владивосток, апреля 2020 г.).

Том 4 представляет широкий спектр исследований молодых ученых и студентов вузов Дальнего Востока и других регионов России, ближнего и дальнего зарубежья, подготовленных в рамках работы секций конференции по следующим темам:

- Актуальные проблемы современного дизайна.
- Транспортно-рекреационный сервис как основа повышения качества жизни.
- Роль социокультурного сервиса в современном мире.
- Инновации в индустрии моды.
- Русский язык и русская культура в контексте современности.
- Foreign language as a means of political, economic and cultural cooperation in Asia-Pacific region.
- Language, culture, communication.
- Страны АТР в контексте языка и культуры
- Психология и философия – современные исследования.
- Физическая культура, спорт и здоровье концепции, инновации.
- Организация торговли, услуг туризма и гостеприимства.

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431

ISBN 978-5-9736-
ISBN 978-5-9736- (Т. 4)

© ФГБОУ ВО «Владивостокский
государственный университет экономики
и сервиса», оформление, 2020

7. Козырев В.М. Менеджмент туризма: Экономика туризма: учебник. – Москва: Финансы и статистика, 2019. – 320 с.
8. Константинова С. Мода на «Е»-идеи // Турбизнес. – 2018. – № 1. – С. 39.
9. Клюева Л. Система бронирования, которая всегда в кармане // Технологии. – 2017. – № 11. – С. 18-19.
10. Туризм и туристическое хозяйство: учебник / под ред. А.Д. Чудновского. – Москва: Изд. ЭКМОС, 2017. – 400 с.
11. Шутова Н. Новые технологии для турбизнеса // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2018. – № 11. – С. 7.

Рубрика: Экономика

УДК 656.71

АНАЛИЗ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ В АЭРОПОРТУ «ЯСНЫЙ», о. ИТУРУП, г. КУРИЛЬСК

Р.Р. Касимова
бакалавр

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

В данном исследовании выполнен анализ процесса обслуживания пассажиров методами точек соприкосновения и диаграммного проектирования. Рассмотрены этапы предоставления сервисных услуг и зафиксированы моменты обслуживания, когда возникают сбойные ситуации. Социологический опрос и метод включенного наблюдения позволили выявить ключевые проблемы в процессе предоставления сервисных услуг в аэропорту «Ясный»: недостаточное информационное обслуживание пассажиров, сбои в процессе транспортировки багажа, нехватка квалифицированного персонала.

Ключевые слова и словосочетания: *сервис, сервисная деятельность, авиапредприятие, аэропорт, обслуживание, анализ.*

ANALYSIS OF PROVIDING SERVICES AT THE AIRPORT "YASNY", ITURUP ISLAND, KURIL'SK CITY

In this study, the analysis of the passenger service process using the methods of contact points and diagram design is performed. The stages of providing service services are considered and the moments of service when there are failures are recorded. The sociological survey and the method of included observation allowed us to identify key problems in the process of providing services at «Yasny» airport: insufficient information service for passengers, failures in the process of transporting Luggage, lack of qualified personnel.

Keywords: *service, service activity, airline, airport, service, analysis.*

Сфера сервиса представляет собой сложную и постоянно изменяющуюся систему, в основе которой лежит ориентированность на потребности клиента. Современный авиапассажир предъявляет высокие требования к сервисному обслуживанию и его элементам: квалификации персонала, ассортименту услуг, используемым технологиям и оборудованию, организации процесса оказания сервисных услуги. В этой связи, необходимость предоставления пассажирам требуемых сервисных услуг является актуальной задачей исследования.

Воздушный Кодекс РФ, (статья 40 п.3) определяет аэропорт как комплекс сооружений, который включает в себя: аэровокзал, аэродром и другие сооружения, обеспечивающие прием и отправку воздушных судов, обслуживание воздушных перевозок и имеющий необходимое оборудование и специализированный авиационный персонал. Приведенное в Кодексе определение аэропорта характеризует его как социотехническую систему [1, с. 3].

Услуги, предоставляемые в аэропортах, зависят от пропускной способности и класса аэропорта с учётом требований стандарта ОСТ 54-1-283.02-94 и другой действующей нормативной документации. Аэропорт имеет право предоставить другие виды услуг, а также устанавливать собственные нормы обслуживания, но не ниже уровня, определенного вышеуказанным стандартом [2, с. 2-3].

Специфика авиационной деятельности по оказанию услуг связана в первую очередь с обеспечением безопасности и регулярностью перевозок, что в свою очередь зависит от четкого выполнения должностных обязанностей авиационным персоналом. В авиационной сфере существуют свои определенные особенности сервисной деятельности при наземном обслуживании, такие как [3, с. 84-85]:

- 1) обеспечение безопасности в аэропорту службой авиационной безопасности;
- 2) регистрация пассажиров на рейс;
- 3) предполетный досмотр пассажиров и багажа;
- 4) предоставление дополнительных услуг в аэропорту;
- 5) сопровождение пассажиров на борт ВС.

Обслуживание авиапассажиров при перевозке воздушным транспортом включает целый ряд процедур, направленных на обеспечение гарантии перевозки, соблюдение условий безопасности полетов, а также выполнение требований различных государственных органов, предъявляемых к гражданам, пользующимся услугами авиаперевозчиков. К процедурам обслуживания пассажиров в аэропорту относится [4, с. 84]:

- 1) проведение досмотра пассажира службой авиационной безопасности при входе в терминал аэровокзала;
- 2) регистрация пассажира и багажа на рейс;
- 3) паспортно-визовый контроль пассажира;
- 4) предполетный досмотр пассажира и ручной клади;
- 5) посадка пассажира на борт воздушного судна.

На основе данных Федерального агентства воздушного транспорта [5], выполнен анализ пассажиропотока в аэропортах Дальнего Востока за период с июля по декабрь 2019 года (на внутренних и международных воздушных линиях). Установлено, что уровень пассажиропотока несколько снизился к концу 2019 года. Это обусловлено временным отсутствием у пассажиров потребности в авиаперевозке, которая зачастую зависит от сезонности. Аэропорт «Ясный» не входит в список крупнейших аэропортов Дальнего Востока, поскольку является транзитным аэропортом, который не имеет высокого уровня пассажирооборота.

Аэропорт «Ясный» является важным элементом транспортной инфраструктуры, соединяющий остров Итуруп с островом Сахалином. В силу своей значимости, аэропорт обеспечивает бесперебойный характер технологических процессов, связанных с удовлетворением спроса местного населения на пассажирские авиаперелеты. В своем составе аэропорт имеет аэродром и служебно-техническую территорию. Он обеспечивает прием и отправку воздушных судов, осуществляет эксплуатацию аэродрома, аэровокзала, почтово-грузового комплекса, средств хранения и горюче-смазочных материалов, техническое и коммерческое обслуживание ВС, эксплуатацию средств обеспечения технологических процессов в зоне аэропорта теплом, электроэнергией, транспортом и связью [6, с. 3-5].

В зале ожидания аэропорта «Ясный» производится регистрация пассажиров и багажа, информирование пассажиров о времени вылета или прилета, организация дополнительных сервисных услуг. В стерильной зоне аэропорта производится паспортно-визовый контроль и предполетный досмотр пассажиров и багажа. К воздушному судну пассажиры добираются пешком при сопровождении агента службы авиационной безопасности.

С целью проведения исследования предоставления сервисных услуг в аэропорту «Ясный» был выполнен анализ процесса обслуживания пассажиров методом точек соприкосновения (табл. 1). Использование данного метода позволяет охарактеризовать процесс взаимодействия между персоналом аэропорта «Ясный» и пассажиром в момент предоставления сервисного обслуживания.

**Анализ процесса обслуживания пассажиров в аэропорту «Ясный»
методом точек соприкосновения**

№	Описание точки соприкосновения	Контактное лицо	Требование к качеству обслуживания	Проблемы, возникающие при обслуживании	Действия руководителя
1	Вход в здание аэровокзала	Сотрудник САБ	Бдительность, вежливость, внимательность. Знание стандартов проведения досмотра. Современное оборудование. Униформа. Опрятный внешний вид.	Пассажиры в алкогольном/наркотическом опьянении; Агрессивные пассажиры Очередь при досмотре	Периодическое проведение инструктажа авиационной безопасности Разработка стандартов поведения сотрудников с пассажирами в алкогольном/наркотическом опьянении 3. Обеспечение современным оборудованием и униформой
2	Прохождение регистрации на рейс	Агент СОПП	Вежливость, быстрота обслуживания, внимательность. Знание стандартов обслуживания. Отсутствие очередей. Улыбчивость. Униформа. Опрятный внешний вид	Пассажиры в алкогольном/наркотическом опьянении; Агрессивные пассажиры Очередь при обслуживании Опаздывающие пассажиры	1. Периодическое проведение тренингов в целях улучшения сервиса обслуживания 2. Обучение персонала работе с трудными пассажирами 3. Обеспечение достаточного количества стоек регистраций
3	Паспортно-визовый контроль	Сотрудник САБ и пограничная полиция	Внимательность, вежливость, бдительность, быстрота обслуживания. Знание стандартов проведения паспортно-визового контроля. Навыки профайлинга. Современное оборудование. Униформа.	Пассажиры в алкогольном/наркотическом опьянении; Агрессивные пассажиры Очередь при обслуживании Опаздывающие пассажиры	1. Контроль за исполнением должностных обязанностей 2. Обучение персонала распознаванию потенциально опасных пассажиров 3. Обеспечение достаточным количеством сотрудников во избежание очередей.
4	Предполетный досмотр	Сотрудник САБ	Внимательность, вежливость, бдительность, скорость обслуживания. Знание стандартов проведения досмотра. Навыки профайлинга. Современное оборудование. Униформа.	Пассажиры, представляющие угрозу авиационной безопасности Агрессивные пассажиры Очередь при досмотре Опаздывающие пассажиры	Проведение периодической переквалификации, сдача экзаменов Обучение персонала распознаванию потенциально опасных пассажиров Обеспечение достаточным количеством сотрудников во избежание очередей. Обеспечение необходимым оборудованием и униформой.
5	Посадка пассажира на борт ВС	Сотрудник САБ	Бдительность, внимательность, вежливость. Знание стандартов проведения досмотра. Сопровождение на борт ВС (пешком/на автобусе). Униформа.	Агрессивные пассажиры Очередь при досмотре	Контроль за исполнением должностных обязанностей Обучение персонала работе с трудными пассажирами Проведение периодической переквалификации, сдача экзаменов Обеспечение необходимым оборудованием и униформой.

Таким образом, в точках соприкосновения персонала и пассажира зафиксированы моменты обслуживания, когда возникают сбойные ситуации, связанные с агрессивными пассажирами или пассажирами, находящимися в алкогольно-наркотическом опьянении, либо с возникновением очередей во время обслуживания. В целях бесперебойного обслуживания пассажиров и исключения возникновения сложных ситуаций с пассажирами, предлагается: разработка стандартов поведения сотрудников, проведение обучения персонала работе с трудными пассажирами, разработка и проведение тренингов для персонала с целью повышения качества обслуживания.

Для проведения анализа предоставления сервисных услуг аэропорта «Ясный» проведен анализ процесса обслуживания методом диаграммного проектирования (рисунок 1). При проведении анализа методом диаграммного проектирования можно визуально идентифицировать задачи, связанные с данным процессом обслуживания на каждом из этапов его существования.

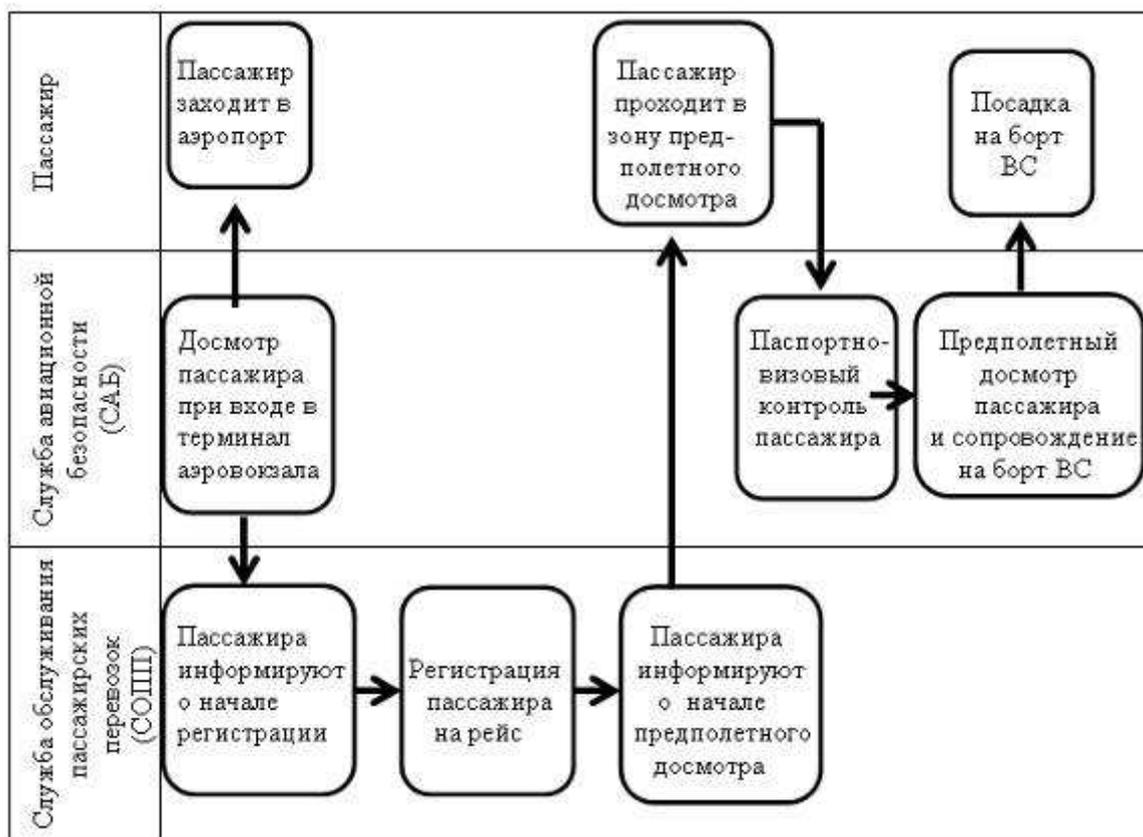


Рис. 1. Анализ процесса обслуживания пассажиров в аэропорту «Ясный» методом диаграммного проектирования

С помощью метода диаграммного проектирования наглядно представлен поэтапный процесс предоставления сервисных услуг в аэропорту «Ясный».

В ходе проведения анализа выявлены некоторые недостатки аэропорта, препятствующие предоставлению сервисных услуг в полном объеме. Путем проведения социологического опроса потребителей авиационных услуг аэропорта «Ясный» удалось выявить состояние сервисных услуг. В опросе приняли участие люди разных социальных статусов (рисунок 2), а именно: учащиеся, командировочные, отдыхающие, вахтовые работники, физические лица, предприниматели, а также пенсионеры и безработные. Значительным сегментом в доле опрошенных респондентов (29%) являются командировочные пассажиры. Это показывает высокий уровень деловой активности острова. Анализируя этот потребительский сегмент, следует отметить, что незначительная доля (23%) пассажиров заинтересована в дополнительном комплексе сервисных услуг, связанных с целями поездки, например, предоставление отдельного зала с интернет-обслуживанием.

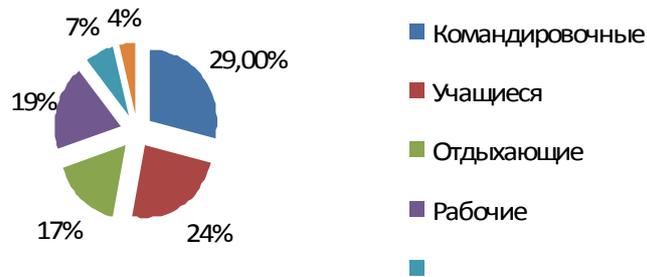


Рис. 2. Социальный статус респондентов

Касательно такого сегмента как «учащиеся» (24%), то в данном случае определяющим критерием выступает уровень тарифа на предоставление услуги авиаперевозки. В качестве предпочтений пассажиры желали внедрение в продажу субсидированных билетов для студентов и внедрение более дешевых тарифов для детей от 3 до 12 лет. Данные потребители наименее чувствительны к уровню качества предоставления услуг, что выражается в лояльности к выбору данного вида перевозок.

Так же, значительный удельный вес потребительских услуг аэропортовой инфраструктуры составляют рабочие (19%). Данные потребители предъявляют достаточно серьезные предпочтения к уровню наземного обслуживания объектами аэропортовой инфраструктуры. Для данного сегмента преобладающим являются услуги по обработке багажа, а именно: сокращение времени оформления багажа, его выдачи, предоставление комплекса дополнительных услуг – багажных тележек, услуги грузчиков, хранение багажа.

К менее значительному сегменту респондентов относятся отдыхающие (17%). Для данного сегмента выступающими факторами выступают комфорт, высокая культура обслуживания, высокая скорость обработки багажа и снижение риска его пропажи.

По данным проведенного анализа, посетители аэропорта предъявляют спрос на информационно-справочные услуги (37%), услуги касс по продаже билетов и незначительная доля (18%) опрошенных – на неавиационных услуги: банковские терминалы, оплата сотовой связи, услуги вай-фая. При оценке аэропортового обслуживания, респонденты отмечают недостаток информационно-справочных услуг аэропортовой инфраструктуры. Такая проблема может быть решена посредством установки информационных киосков, дополнительных табло, указателей и пр.

Результаты опроса респондентов позволили исследовать уровень удовлетворенности качеством предоставляемых пассажирских услуг аэропортовой инфраструктуры и выявить недочеты в сфере обслуживания, которые, по мнению потребителей, нуждаются в улучшении (рис. 3).



Рис. 3. Уровень удовлетворенности пассажиров услугами аэропорта «Ясный»

Было выявлено, что в аэропорту «Ясный» имеются недочеты в процессе регистрации пассажиров. Во время исследования, было зафиксировано максимальное количество пассажиров в очереди на регистрацию – 17 человек из 70 авиапассажиров. Данная проблема решается приобретением дополнительной стойки регистрации, это ускорит процесс обслуживания авиапассажиров во время регистрации. Согласно исследованиям зарубежных аналитиков, в среднем, если

пассажиры стоят в очереди на регистрацию более 30 минут, то их лояльность снижается в среднем на 10%.

Данные опроса показывают, что состояние сервисного обслуживания в аэропорту «Ясный» имеет удовлетворительный характер, а именно: отсутствие дополнительных стоек регистрации, недостаток площади для обслуживания пассажиров, проблема удобства ориентации на территориях аэровокзала, нехватка дополнительных сервисных услуг. Для решения найденных недостатков, предлагается увеличить количество стоек регистрации или приобретение аппарата для онлайн-регистрации, так же имеется необходимость улучшения информационного обслуживания, к дополнительным сервисным услугам необходимо добавить пользование интернет ресурса wi-fi.

Таким образом, в результате систематизации и структуризации полученной информации об организации предоставления сервисных услуг в ходе исследования было выявлено, что проведенный анализ аэропорта «Ясный» способствует определению состояния сервисного обслуживания, выявлению ключевых проблем организации обслуживания, составлению предложений по совершенствованию сервисных услуг аэропорта. В выполненном анализе выявлена необходимость совершенствования сервисных услуг аэропорта «Ясный», а именно:

- повышение квалификации персонала;
- улучшение информационного обслуживания пассажиров;
- совершенствование ассортимента дополнительных сервисных услуг
- совершенствование процесса транспортировки и выдачи багажа.

Используемые методы исследования способствуют разбору каждого этапа предоставления сервисных услуг и выявлению имеющихся проблем. Дальнейшее исследование предполагается проводить в направлении совершенствования сервисных услуг аэропорта, разработке обучающих тренингов для персонала аэропорта и анализ имеющихся регламентов обслуживания пассажиров.

1. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19 марта 1997 г. №60-ФЗ., с изменениями от от 03 августа 2018 г. [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс». – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/

2. ОСТ 54-1-283.02-94 «Система качества обслуживания пассажиров в аэропорту. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. Основные требования» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online>

3. Т.В. Галямова «Организация перевозок на воздушном транспорте»: тексты лекций / СПбГУ ГА. – Санкт-Петербург, 2018

4. ОСТ 54-3-63-93 «Обеспечение среды пребывания пассажиров в аэропорту» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online>

5. Федеральное агентство воздушного транспорта [Электронный ресурс]: – URL: <https://favt.ru/dejatelnost-ajeroporty-i-ajerodromy-osnovnie-proizvodstvennie-pokazateli-aeropotov-obuom-perevoz>

6. Устав Казенного предприятия «Аэропорты Курильских островов» // Редакция №6 от 12 октября 2018 года

7. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»: утверждены Приказом Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. №82. [Электронный ресурс] СПС «Консультант Плюс». – URL: : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_71492/

8. ГОСТ Р 51004-96 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества. Введ. 1 января 1997 г [Электронный ресурс] / Государственный стандарт // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200010825>

9. Горлач Л.В. Технологические процессы в авиапредприятиях: учеб. пособие. – Санкт-Петербург: АГА, 1995. –116с

10. Волкова Л.П. Управление деятельностью аэропорта: учебное пособие; Федеральное агентство воздушного трансп., Федеральное гос. образовательное учреждение высш. проф. образования "Московский гос. технический ун-т гражданской авиации", Каф.менеджмента. – Москва : [МГТУ ГА], 2006.