

РАЗРАБОТКА КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ ПЕРСОНАЛА СЛУЖБЫ ОРГАНИЗАЦИИ АВИАЦИОННЫХ ПЕРЕВОЗОК АЭРОПОРТА

С.Ф. Царакова

бакалавр

И.А. Шеромова

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

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

Клиентоориентированность персонала является неотъемлемой составляющей идеального уровня сервиса предприятия. Для того, чтобы выявить уровень клиентоориентированности необходимо разработать ряд критериев, благодаря которым предприятие на регулярной основе сможет проводить оценку уровня клиентоориентированности сотрудников.

Ключевые слова: клиентоориентированность, служба организации авиационных перевозок, аэропорт, персонал, критерии оценки.

DEVELOPMENT OF CRITERIA FOR ASSESSING THE CUSTOMER ORIENTA-TION OF THE PERSONNEL OF THE AVIATION SECURITY ORGANIZATION SER-VICE OF JSC «VLADIVOSTOK INTERNATIONAL AIRPORT»

Customer-oriented staff is an integral part of the ideal level of service of the enterprise. In order to identify the level of customer focus, it is necessary to develop a number of criteria, thanks to which the company will be able to assess the level of customer focus of employees on a regular basis.

Keywords: customer orientation, air transport organization service, airport, personal, evaluation criteria

Уровень сервисного обслуживания является ключевым фактором повышения конкурентоспособности, а также эффективности функционирования на рынке аэропортовых услуг. Высокий уровень сервиса является залогом долгосрочного эффективного функционирования и развития предприятия.

В современных условиях на фоне действующих ограничений, а также нестабильной экономической ситуации высокий уровень клиентоориентированности особенно важен для существования и развития организации, т.к. он остается основным аспектом, способным обеспечить привлечение и сохранение клиентуры, а также сохранение и увеличение прибыли предприятия. В ситуации повышенной эпидемиологической опасности и возникшего финансового кризиса, когда транспортное сообщение часто ограничено по соображениям безопасности, важно создать клиентоориентированную среду, обеспечивающую пассажиру возможность получить комфортное и безопасное обслуживание.

Исходя из вышесказанного, клиентоориентированность персонала является актуальной темой исследования, поскольку именно от нее зависит общий уровень клиентоориентированности предприятия, что оказывает большое влияние на степень удовлетворенности клиентов. В свою очередь, степень удовлетворенности клиентов полученными услугами компании в значительной степени определяет намерение и в дальнейшем прибегать к услугам организации. Данные факторы влияют на уровень конкурентоспособности, а также определяют объем полученной прибыли или же понесенных убытков.

Цель статьи заключается в разработке критериев оценки уровня клиентоориентированности персонала службы организации авиационных перевозок АО «Международный аэропорт Владивосток».

В соответствии с поставленной целью необходимо решить следующие задачи:

- изучить понятие «клиентоориентированность персонала»;
- дать общую характеристику деятельности службы организации авиационных перевозок и проанализировать функциональные обязанности персонала;
- на основе анализа деятельности службы организации авиационных перевозок разработать критерии по оценке уровня клиентоориентированности сотрудников.

Объектом исследования является клиентоориентированности персонала.

Предметом исследования выступает клиентоориентированность персонала службы организации авиационных перевозок аэропорта г. Владивосток.

В ходе написания работы для обобщения полученной информации, был применен библиографический метод, а также метод проектирования процессов сервиса – метод «точек соприкосновения».

Клиентоориентированный персонал – это сотрудники клиентоориентированной организации, которые благодаря наличию у них определенного набора компетенций и их реализации в соответствующем поведении способствуют формированию и поддержанию долгосрочных отношений с клиентами через выявление и учет их индивидуальных потребностей, через формирование интереса к предлагаемым услугам или товарам [1, с. 93]. Клиентоориентированным можно назвать такой персонал, который:

- во-первых, обладает знаниями о типах и предпочтениях клиентов организации, об особенностях предлагаемых услуг, о технологиях реализации услуг и пр.;
- во-вторых, обладает развитыми навыками и мотивацией к быстрому и гибкому выявлению и удовлетворению запросов фактических и потенциальных клиентов;
- в-третьих, обладает способностями распознавать и учитывать индивидуальность каждого клиента;
- в-четвертых, своим поведением формирует и поддерживает долгосрочные отношения с клиентами, ориентируясь как на интересы клиента, так и на экономические цели организации [2, с. 69].

Данная совокупность характеристик персонала, соответствие поведения персонала стандартам качества обслуживания и личное осознание каждым работником важности ориентации на клиента позволяют организации рассчитывать на долгосрочную устойчивую прибыль.

Таким образом, клиентоориентированные организации не могут существовать без персонала, обладающего соответствующими качествами для реализации стратегии ориентации на клиента. Клиентоориентированность персонала – это совокупность разнообразных компетенций сотрудников (особых знаний, навыков, умений, способностей, мотивации, моделей поведения и пр.), благодаря которым формируются и поддерживаются долгосрочные отношения с клиентами.

Формирование клиентоориентированности персонала – важная задача, стоящая перед любым предприятием, в том числе и аэропортом, и его подразделениями. В настоящей работе проблема формирования критериев клиентоориентированности персонала решалась на примере службы организации авиационных перевозок (СОАП) АО «Международный аэропорт Владивосток».

Так, процессом обслуживания в аэропорту непосредственно занимается одно из его структурных подразделений – служба организации авиационных перевозок (СОАП). Рассматривая деятельность АО «Международный аэропорт Владивосток», было выявлено, что целью функционирования СОАП является качественное и своевременное обслуживание пассажиров и багажа при выполнении внутренних и международных перевозок. При этом в своей деятельности данная служба должна решать целый комплекс разноплановых задач [3].

Так, в случае с сотрудниками СОАП АО «Международный аэропорт Владивосток» специфика сферы их работы и связанный с ней ряд особенностей создают определенные трудности для внедрения политики клиентоориентированности. Поскольку в сфере авиaperезовок уровень конкуренции является невысоким, и предприятие, и персонал часто пренебрегают правилами оказания качественного сервиса. Другой проблемой является необходимый для работы персонала данной сферы высокий уровень владения большим количеством информации. Данный аспект является причиной возникновения ситуации, при которой спрос на вакансии рассматриваемой сферы деятельности может оказаться значительно ниже количества предлагаемых вакансий, что, в свою очередь, служит причиной дефицита персонала. Также данный аспект является и причиной ситуации, при которой спрос на имеющиеся в

сфере СОАП вакансии достаточный, но уровень подготовки специалистов не отвечает всем необходимым требованиям.

Учитывая вышеизложенные аспекты, было принято решение о проведении исследования по формированию критериев оценки уровня клиентоориентированности персонала СОАП АО «Международный аэропорт Владивосток». Для проведения данного анализа был выбран метод «точек соприкосновения».

Метод точек соприкосновения основан на том, что процесс взаимодействия персонала фирмы с потребителями во время создания и использования конкретной услуги возможно называть «точками соприкосновения». В местах соприкосновения содержится информация, по которой становится понятно, подтвердились ли ожидания потребителей, или же наоборот [4, с. 117]. При использовании данного метода на практике необходимо зафиксировать и перечислить все моменты, когда потребитель непосредственно связывается с персоналом организации при потреблении той или иной услуги.

Для исследуемого предприятия АО «Международный аэропорт Владивосток» была разработана модель оценки качества обслуживания для каждого из этапов бизнес-процесса обслуживания пассажиров сотрудниками СОАП (табл. 1).

Таблица 1

Точки соприкосновения пассажиров и сотрудников СОАП АО «МАВ»

Описание точки соприкосновения	Контактное лицо	Требования к качеству обслуживания	Действия в отношении стратегии качества обслуживания
Консультация и оформление проездных документов	Агент СОАП	<ul style="list-style-type: none"> - вежливость и коммуникабельность; - знание законодательных актов и др. нормативных документов организации; - профессионализм (наличие профессиональных умений, навыков и компетенций); - современное оборудование и внедрение новых технологий; - скорость предоставления услуги 	<ul style="list-style-type: none"> - нанимать на работу персонал с профессиональными знаниями и навыками в отрасли; - проводить брифинги на ежедневной основе; - организовывать обучающие семинары на тему «Процесс обслуживания пассажиров»; - каждый месяц анализировать время обслуживания пассажиров (мин./пасс.) каждым агентом СОАП
Доставка и посадка пассажира в ВС	Агент СОАП	<ul style="list-style-type: none"> - способность быстро принимать решения; - знания требований и норм, предъявляемых авиакомпаниями, к провозу багажа/ручной клади; - умение ориентировать на территории аэропорта; - отсутствие очереди; - мобильность сотрудников 	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечить персонал современными материально-техническими базами и оборудованием; - обеспечить доступ к служебной наглядной информации; - проведение тренингов «Работа с возражениями клиентов», «Стрессоустойчивость и саморегуляция»

Выявив основные точки соприкосновения и моделируя должные качества обслуживания, можно выделить основные критерии качества обслуживания и клиентоориентированности персонала СОАП АО «Международный аэропорт Владивосток».

Качественное обслуживание – это клиентоориентированность персонала, полная концентрация внимания на удовлетворении потребностей пассажира. В восприятии пассажиров услуга и сотрудник, который ее оказывает – одно целое. Учитывая эту особенность каждому сотруднику необходимо понимать, что носителем качества услуг в подавляющем большинстве случаев является он сам [5].

Поэтому проявление высокого качества клиентоориентированного обслуживания определяется через поведение персонала, который четко знает, как действовать в любой ситуации и чего от него ожидают пассажиры, клиенты и руководство.

На основе выше проанализированного можно сделать вывод, что качество обслуживания пассажиров – емкое понятие, которое состоит из следующих элементов (критериев) клиентоориентированности (табл. 2):

Критерии клиентоориентированности сотрудников СОАП АО «МАВ»

Критерий	Характеристика
Компетентность	Сотрудник обладает знаниями и профессиональными навыками, чтобы оказать услугу высокого качества в соответствии с регламентирующими документами его должности
Надежность и доверие	Надежность предоставления услуги, надежность результата услуги, т.е. сотрудник оказывает услугу обязательно, своевременно и точно. Результат оказанной услуги гарантирует отсутствие неточностей, ошибок, не соблюдение требований регламентирующих документов
Отзывчивость	Сотрудник не уклоняется от решения проблем и вопросов пассажиров в случае возникновения нестандартной ситуации
Доступность и коммуникация	Сотрудники вступают в контакт с пассажиром легко, вежливо, демонстрируя уважение и проявляя выдержку, если того требуют обстоятельства
Понимание	Сотрудники понимают и признают желания, потребности и нужды пассажиров
Осязаемость	Сотрудники осознают важность материальной привлекательности помещений и собственного внешнего вида, поэтому прилагают усилия к поддержанию в чистоте и порядке своих рабочих мест и форменной одежды

Таким образом, суть качественного клиентоориентированного обслуживания пассажиров может быть изложена в следующих тезисах:

- пассажир заслуживает быть выслушанным, чтобы принимали его слова во внимание и вникали в нужды и потребности;
- пассажир заслуживает максимальных усилий со стороны сотрудников, даже в том случае, если его ожидания, потребности и желания не могут быть осуществлены;
- в случае вынужденного отказа в запросе пассажира для оказания услуги на высоком уровне, сотрудник должен выяснить другие потребности пассажира и удовлетворить их (либо решить проблему пассажира другим путем).

Подводя итог, можно сделать вывод, что благодаря данному исследованию были сформулированы критерии клиентоориентированности сотрудников СОАП АО «МАВ», на основе которых возможно проведение дальнейшего исследования по оценке потребительских ожиданий и фактического качества обслуживания в аэропорту.

Сформированный перечень критериев может быть использован при решении задач подобного характера применительно к любому аэропорту.

1. Гузиева Е.В., Павленко И.А., Никитина А.В. Клиентоориентированность персонала как фактор успешного развития бизнеса // Вестник кубанского государственного университета. – 2016. – № 2 (26). – С. 93–95.

2. Колесникова А.В. Клиентоориентированность – преимущества и пути достижения. – Санкт-Петербург: Академия ЛИМТУ НИУ ИТМО, 2015. – 161 с.

3. Должностная инструкция агента по организации обслуживания пассажиров отдела обслуживания пассажиров службы организации авиационных авиаперевозок утв. Директором АО «МАВ» А.Г. Максименко 17.11.2020.

4. Челенков А.П. Маркетинг услуг: продукт // Маркетинг. – 2013. – № 1. – С. 116-120.

5. Корпоративный стандарт обслуживания пассажиров ОАО «Международный аэропорт Владивосток» утв. Приказом Генеральным Директором ОАО «МАВ» М.Г. Четверикова №39 от 25.01.2013.