

ИССЛЕДОВАНИЕ ВНУТРЕННЕЙ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ОРГАНИЗАЦИИ АВИАЦИОННЫХ ПЕРЕВОЗОК НА ПРИМЕРЕ АО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ ВЛАДИВОСТОК»

А.В. Марунич

бакалавр

И.А. Шеромова

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

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

Актуальность темы исследования обуславливается тем, что клиентоориентированность предприятия в целом и отдельных процессов, связанных с обслуживанием, в частности, является весьма значимой для успешного ведения бизнеса в современных экономических и конкурентных условиях. При этом ориентация на внутреннего клиента, то есть на сотрудника предприятия (внутренняя клиентоориентированность) не менее важна, чем ориентация на внешнего потребителя продукции и услуг (внешняя клиентоориентированность). Данное утверждение справедливо для любого предприятия, в том числе и для аэропорта и его подразделений.

Ключевые слова и словосочетания: клиентоориентированность, внутренняя клиентоориентированность, аэропорт, служба организации авиационных перевозок, критерии внутренней клиентоориентированности.

THE STUDY OF INTERNAL CUSTOMER FOCUS AIR TRANSPORTATION SERVICES ON THE EXAMPLE OF INTERNATIONAL AIRPORT VLADIVOSTOK

The relevance of the research topic is determined by the fact that the customer focus of the enterprise as a whole and of individual processes related to servicing, in particular, is very important for successful business in modern economic and competitive conditions. In this case, orientation to the internal client, that is, to the employee of the enterprise (internal customer focus) is no less important than the orientation to the external consumer of products and services (external customer focus). This statement is true for any enterprise, including the airport and its divisions.

Keywords: customer focus, internal customer focus, airport, airline service, criteria for internal customer focus.

В обычной жизни клиентоориентированным предприятием является предприятие, где работают профессиональные сотрудники, с которыми приятно находиться рядом и беседовать, которые хотят, чтобы другие чувствовали себя комфортно. В бизнесе же это выглядит несколько сложнее, так как стремление к тому, чтобы клиенту было хорошо, должно успешно сочетаться с желанием и стремлением заключить с клиентом наиболее выгодную сделку. Как правило, успеха добивается тот, кто умеет успешно сочетать оба пункта.

Научная новизна работы состоит в попытке систематизации известных данных о критериях внутренней клиентоориентированности и их адаптации к деятельности службы организации авиационных перевозок аэропорта.

Объектом исследования является внутренняя клиентоориентированность предприятия, а предметом – внутренняя клиентоориентированность деятельности службы организации авиационных перевозок аэропорта.

Целью исследования является исследование внутренней клиентоориентированности деятельности службы организации авиационных перевозок (СОАП) на примере международного аэропорта «Владивосток».

Задачи исследования:

- определить факторы, влияющие на внутреннюю клиентоориентированность деятельности предприятия и его подразделений и критерии ее оценки;
- выполнить адаптацию критериев внутренней клиентоориентированности к деятельности службы организации авиационных перевозок;
- исследовать внутреннюю клиентоориентированность деятельности службы организации авиационных перевозок международного аэропорта «Владивосток» для разработки рекомендаций по повышению ее уровня.

В работе в качестве методов научного исследования были использованы анализ литературы и включенное наблюдение.

Как известно, клиентоориентированность – это ориентация деятельности предприятия на внутреннего или внешнего клиента с целью определения его потребностей и интересов, а также принятия их во внимание и учета в дальнейшей работе. Клиентоориентированным предприятием является предприятие, которое ставит интересы клиента выше своих [1].

Маркетологи разделяют клиентоориентированность на внешнюю и внутреннюю: внешняя – ориентация на покупателя; внутренняя – ориентация на персонал.

Внутренняя клиентоориентированность – это ориентация компании на удовлетворение потребностей внутреннего клиента, то есть сотрудника компании. Внутренняя клиентоориентированность – это показатель, который отражает качество корпоративных коммуникаций между сотрудниками компании при решении различных задач. В это понятие можно включить как профессионализм и оперативность, так и командную работу [2].

Понятия внутренней и внешней клиентоориентированности не могут существовать друг без друга. Выделяют следующие причины, по которым необходимо уделять должное внимание внутренней клиентоориентированности:

- Для того чтобы сотрудники соблюдали высокие стандарты работы с внешними клиентами организации, необходимо, чтобы аналогичные стандарты соблюдались и внутри компании. Сюда относятся, прежде всего, нормы и стандарты коммуникаций, которые используются сотрудниками в ежедневной деятельности по отношению к друг другу.

- Любой продукт или услуга, которые предлагают клиенту – это всегда результат работы многих сотрудников, каждый из которых задействован в цепочке производства и вносит свой вклад в клиентский сервис [3].

Таким образом, если организация стремится быть конкурентоспособной на рынке за счет повышения уровня клиентоориентированности своих работников, то необходимо в первую очередь развивать внутреннюю клиентоориентированность в организации, так как, только довольный сотрудник может создать довольного клиента.

В создании внутренней клиентоориентированности организации особую роль играют сотрудники организации, так как именно они являются внутренним клиентом организации. Соответственно, очень важно то, насколько внутренне клиентоориентированна организация, как внутреннюю клиентоориентированность развивают, как ее оценивают и мотивируют сотрудников.

Анализ имеющихся данных позволил выявить общие критерии внутренней клиентоориентированности, к которым можно отнести:

- учет потребностей сотрудников во время пребывания на работе (согласно «ТК РФ Статья 108. Перерывы для отдыха и питания» руководители компаний обязаны предоставлять перерывы на отдых, принятие пищи, воды и других человеческих нужд не более 2х часов и не менее 30 минут);

- установление времени и предоставление комфортных условий для удовлетворения потребностей сотрудников (оборудованные комнаты отдыха, комната для приема пищи и напитков, а также уборных);

- предоставление обучения и повышения квалификации сотрудникам организации (тренинги, курсы, а также командные работы, направленные на сплочение коллектива и выработку клиентоориентированных навыков);

- наличие системы поощрения, вознаграждения и различных бонусов (повышение, премии);

- оповещение о ответственности за невыполненные обязанности (наказание, штрафы, увольнения);

- транспортная доступность (наличие парковки для сотрудников, предоставление служебного транспорта);

- удобный график работы, предоставление ежегодных отпусков.

Учитывая, что предметом исследования в работе выступает внутренняя клиентоориентированность деятельности СОАП, с учетом особенностей деятельности названного подразделения аэропорта, выявленные критерии были адаптированы применительно к внутренней клиентоориентированности СОАП. Ниже дан перечень критериев внутренней клиентоориентированности деятельности СОАП:

- учет потребностей сотрудников СОАП (предоставление времени на отдых, принятие пищи, предоставление комнат отдыха, наличие туалетных комнат вблизи рабочего места);
- уровень комфортности условий труда и отдыха (наличие нужного оборудования, исправность оборудования, наличие необходимой мебели и ее должное состояние на рабочем месте, а также в комнатах отдыха, принятия пищи и напитков, туалетных комнатах);
- наличие возможностей для повышения квалификации сотрудников (предоставление обучения для работы в СОАП и повышения квалификации, необходимого для профессионального роста сотрудников в организационной структуре службы, обучение правилам безопасности на рабочем месте и всей территории предприятия, оповещение о возложении ответственности на сотрудника, проведение командных работ, направленных на сплочение коллектива);
- эффективная система мотивации: наличие и использование системы поощрения и вознаграждения за добросовестно выполненные обязанности, а также наличие системы наказания за не выполнение обязанностей;
- транспортная доступность аэропорта (предоставление служебного транспорта для доставки сотрудника на работу, с работы, на обучение или на служебное задание, а также предоставление парковочного места бесплатно или на льготных условиях);
- предоставление выходных, отпусков, больничных, и удобный график работы.

Исследование внутренней клиентоориентированности деятельности СОАП проводилось на примере международного аэропорта Владивосток (МAB). Анализ внутренней клиентоориентированности выполнялся с использованием сформированного перечня критериев. При этом оценка проводилась с помощью метода включенного наблюдения и путем анализа положений должностных документов:

– Критерий «Предоставление времени на отдых и принятие пищи» оценивалось на основе анализа должностной инструкции агента по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок «Международный аэропорт Владивосток» по пункту 5 «ПРАВА», возможность пользования комнатой отдыха и туалетными комнатами оценивалось с использованием включенного наблюдения.

– Критерий «Предоставление комфортных условий в комнатах отдыха» оценивалось включенным наблюдением.

– Критерий «Предоставление обучения для работы в СОАП и повышения квалификации» оценивался на основе анализа должностной инструкции агента по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок «Международный аэропорт Владивосток» по пункту 2 «КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ», результаты исследования подтверждались методом включенного наблюдения.

– Критерий «Наличие и использование систем поощрений, вознаграждений, а также наказаний и штрафов» оценивался на основе анализа должностной инструкции агента по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок «Международный аэропорт Владивосток» по пункту 3 «ОБЯЗАННОСТИ».

– Критерий «Предоставление служебного транспорта по доставке сотрудника на работу, с работы, на обучение или на служебное задание, а также предоставление парковочного места» оценивалось на основе изучения документов СОАП и методом включенного наблюдения.

– Критерий «Предоставление выходных, отпусков, больничных, а также удобный график работы» оценивалось на основе анализа должностной инструкции агента по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок «Международный аэропорт Владивосток» по пункту 5 «ПРАВА».

В ходе проведенного анализа были выявлены как положительные, так и отрицательные аспекты внутренней клиентоориентированности деятельности СОАП МAB. К положительным аспектам можно отнести следующее:

– При организации труда и отдыха сотрудников в достаточной степени учитываются потребности персонала. При этом сотрудникам предоставляется время на отдых, принятие пищи, возможность пользования комнатой отдыха и туалетными комнатами.

– На рабочем месте и в комнате отдыха имеется необходимая мебель и необходимое оборудование.

– Сотрудникам предоставляется возможность пройти необходимое профессиональное обучение, дающее право работы в СОАП, а также повышение квалификации для совершенствования профессиональных умений и навыков. Каждую смену проводят сбор сотрудников для оповещения о важной информации и напоминания о должностных обязанностях.

– Система мотивации предусматривает использование таких методов как публичная похвала, повышение, помещение фотографии сотрудника на Доску почета. При необходимости, сотрудники получают разъяснения об ошибках, сделанных в ходе выполнения должностных обязанностей.

– Сотрудники СОАП имеют право пользоваться служебной парковкой.

– Индивидуально для каждого сотрудника предоставляется ежесменный график работы, план обязанностей и время на отдых. Всем сотрудникам предоставляются ежегодные отпуска, выходные, больничные листы.

Среди проблем внутренней клиентоориентированности СОАП МАВ отмечается следующее:

– несовершенство системы мотивации сотрудников (не эффективно используются методы материального и морального стимулирования);

– не соблюдается режим труда и отдыха;

– некомфортные условия в комнате отдыха.

По результатам проведенного анализа были разработаны рекомендации по повышению внутренней клиентоориентированности для службы организации авиационных перевозок. Так было рекомендовано:

– совершенствовать систему мотивации сотрудников, а именно, предусмотреть надбавки сотрудникам данной службы за выполнение ответственной работы, выполнение дополнительных обязанностей, работу в стрессовых ситуациях;

– привести в порядок комнаты отдыха, в том числе заменить и удобно расставить мебель, сделать косметический ремонт, отремонтировать проводку;

– на постоянной основе проводить тренинги, направленные на сплочение коллектива и обучение клиентоориентированности;

– проводить награждение лучших сотрудников на общих собраниях коллектива.

Таким образом, проведенное исследование позволило сформировать перечень критериев внутренней клиентоориентированности деятельности службы организации авиационных перевозок аэропорта, апробация которого в условиях Международного аэропорта Владивосток позволила выявить основные проблемы деятельности СОАП МАВ и разработать практические рекомендации по их устранению.

1. Бусаркина В.В. Понятие клиентоориентированности предприятия и проблемы ее оценки [Электронный ресурс] // Евразийский международный научно-аналитический журнал. – URL: <http://www.meconomy.ru/art.php3?artid=23079>

2. Ананьева Е. Фактор клиентоориентированности: внутренняя и внешняя // Материалы сайта «HR – сообщество и публикации» – 2011. – 22 авг. – URL: <https://hr-portal.ru/article/faktor-klientoorientirovannosti-vnutrennyaya-i-vneshnyaya>.

3. Зинкевич А.С. Секреты клиентоориентированности. – Москва: Юнити, 2013. – 321 с.

4. Алиева А.Н. Клиентоориентированность – универсальное решение // Управление персоналом. – 2012. – №6. – С. 16-19.

5. Кузнецов С.А., Мищенко А.В., Нарыкина Д.А. Мотивация и стимулирование персонала в трудовой деятельности // Международный студенческий научный вестник. – 2018. – № 1. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.eduherald.ru/ru/article/view?id=18001>.

6. Международный аэропорт Владивосток (Кневичи) имени В.К. Арсеньева [Электронный ресурс]. – URL: https://yandex.ru/maps/org/mezhdunarodny_aeroport_vladivostok_knevichi_imeni_v_k_arsenyeva/157236462078/?ll=132.165108%2C43.396706&source=wizbiz_new_text_single&z=8.

7. Должностная инструкция агента по организации обслуживания пассажирских авиaperезовок. Отдела организации пассажирских авиационных перевозок. Службы организации авиационных перевозок ОАО «Международный аэропорт Владивосток». 2019. – 7 с.

8. Правила внутреннего трудового распорядка ОАО «Международный аэропорт Владивосток» Приложение № 3. К коллективному договору с 2015г. – 2015. – 21 с.