

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 XXIV международной научно-практической
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых
21–23 апреля 2022 г.

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

Электронное научное издание

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2022

Секция. ФИЛОСОФСКИЕ КОНТЕКСТЫ СОВРЕМЕННОСТИ

<i>Голокова Е.И., Мышко В.Э.</i> Сциентический взгляд на европейский «зеленый курс»	588
<i>Дюков С.А., Захаров К.П.</i> Современная русофобия как проявление цинического сознания.....	591
<i>Киселев И.А.</i> Возможности и ограничения принципа толерантности	596
<i>Малиновская В.А., Хламенок Е.А., Горяченко Е.А.</i> Современный человек в потоке информации	599
<i>Палённый Г.А., Хоботнева А.В.</i> Киберсоциализация в условиях информационного общества.....	602
<i>Пчелкин А.М., Захаров К.П.</i> Постгуманистические тенденции «глубинной экологии» и «тёмной экологии» в контексте противоположности сциентизма и антисциентизма	606
<i>Уткина С.А.</i> Буллинг в условиях виртуальной коммуникации	614

Секция. ПЕРЕДОВЫЕ ГУМАНИТАРНЫЕ НАУКИ ШКОЛЬНИКАМ: ПСИХОЛОГИЯ, ПЕДАГОГИКА, СОЦИОЛОГИЯ

<i>Мигунова Д.М., Терёхина Д.А., Новикова В.А., Сизикова В.В., Чернявская В.С.</i> Потребности и экзаменационная тревожность подростка	618
<i>Сизарева О.В., Фомина А.С., Чернявская В.С.</i> Эмоциональные состояния и ценностные ориентации младших подростков	622

Секция. ЧЕЛОВЕК В СОВРЕМЕННОЙ КУЛЬТУРЕ

<i>Бардюг А.Д.</i> Человек в современном социокультурном пространстве.....	627
<i>Кабанова В.Р.</i> Психология моды и влечений современной молодежи.....	633

Секция. ИННОВАЦИИ В ИНДУСТРИИ МОДЫ

<i>Бочкарёв Г.С., Розанова Е.А.</i> Выбор способа проектирования куртки с учётом индивидуальных предпочтений потребителя	636
<i>Федосеева А.И., Зайцева Т.А.</i> Разработка коллекции моделей одежды на основе принципов апсайклинга.....	639
<i>Чугунова М.А., Шеромова И.А.</i> Анализ конкурентной среды рынка женской одежды сегмента «средний» г. Хабаровска в аспекте ассортимента предлагаемых товаров	643

Секция. СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ КАК ФАКТОР КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

<i>Варопаева О.А., Шеромова И.А.</i> Совершенствование профессиональных компетенций сотрудников объединенного диспетчерского центра АО «Международный аэропорт Владивосток»	647
<i>Воробьев Д.А., Королева Л.А.</i> Разработка рекомендаций по совершенствованию процесса обслуживания маломобильных пассажиров АО «Международный аэропорт Владивосток» г. Артем.....	651
<i>Воронина А.Е., Шеромова И.А.</i> Формирование критериев и оценка системы обслуживания маломобильных пассажиров на примере АО «Приморское агентство авиационных компаний» (БИЛЕТУР)	656
<i>Голованова И.Е., Слесарчук И.А.</i> Анализ возможностей повышения клиентоориентированности в агентствах по продаже авиаперевозок	660
<i>Иванова В.Д., Розанова Е.А.</i> Анализ корпоративной культуры в АО «Международный аэропорт Владивосток»	663
<i>Карпенко М.С., Королева Л.А.</i> Разработка рекомендаций по повышению лояльности клиентов к АО «Приморское агентство авиационных компаний» (БИЛЕТУР), г. Владивосток	666
<i>Колупаева А.Е., Слесарчук И.А.</i> Анализ возможностей продвижения авиапредприятия в современных условиях	670
<i>Комарова В.С., Слесарчук И.А.</i> Анализ показателей качества обслуживания пассажиров и посетителей в аэропорту в аспекте гостеприимного сервиса.....	674
<i>Кондратьева М.С., Розанова Е.А.</i> Исследование управления персоналом на предприятии АО «Приморское агентство авиационных компаний (БИЛЕТУР)»	678
<i>Корольчук Л.Д.</i> Анализ качества услуг сервисного предприятия ООО «Авиавладсервис»	681
<i>Лещёва А.Ю., Шеромова И.А.</i> Исследование технологических и психологических аспектов внедрения креативных подходов к проведению предполётного брифинга	685
<i>Лопатко П.А., Слесарчук И.А.</i> Стандарты обслуживания пассажиров в аэропортах как важнейший элемент системы контроля качества обслуживания	690

АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В АЭРОПОРТУ В АСПЕКТЕ ГОСТЕПРИИМНОГО СЕРВИСА

В.С. Комарова

бакалавр

И.А. Слесарчук

канд. техн. наук, преподаватель кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток. Россия*

В современных условиях одним из важнейших конкурентных преимуществ сервисных предприятий, и, в частности, аэропортов, является организация обслуживания на основе философии гостеприимства, базирующейся на открытости, доброжелательности, неподдельном интересе к гостям, радушии, исключающей обезличенный и автоматический подход к сервису. В статье проанализированы показатели качества обслуживания пассажиров и посетителей аэропорта с позиций гостеприимства.

Ключевые слова: аэропорт, гостеприимство, качество, обслуживание, гостеприимный сервис.

ANALYSIS OF PASSENGER AND VISITOR SERVICE QUALITY INDICATORS AT THE AIRPORT IN THE ASPECT OF HOSPITABLE SERVICE

In modern conditions, one of the most important competitive advantages of service enterprises, and, in particular, airports, is the organization of service based on the philosophy of hospitality, based on openness, goodwill, genuine interest in guests, cordiality, excluding an impersonal and automatic approach to service. The article analyzes the indicators of the quality of service for passengers and airport visitors from the standpoint of hospitality.

Keywords: airport, hospitality, quality, service, hospitable service.

Аэропорт – это, прежде всего, сервисное предприятие, где встречают и провожают гостей. Сотрудники аэропорта при этом не всегда оказывают услуги с должным радушием, приветливостью и внимательностью к гостям, что, в конечном итоге, отрицательно сказывается на имидже аэропорта. В этих условиях возникает необходимость включить наряду с существующими нормативными показателями для оценки качества обслуживания пассажиров показатели, отражающие аспект гостеприимства.

Анализ нормативной литературы [5] показал, что на сегодняшний момент в системе оценки качества обслуживания пассажиров в аэропортах существует лишь два обобщенных показателя, связанных с культурой общения персонала, которые можно рассматривать с точки зрения гостеприимства: помощь пассажирам и благожелательность персонала аэропорта. И если для четко регламентированных показателей, определяемых нормативами времени, в стандарте приводятся конкретные критерии и параметры оценки, то для таких неосязаемых показателей, как культура общения, параметры и критерии оценки аэропортам предлагается разрабатывать самостоятельно, формируя собственные стандарты организации по качеству обслуживания и сервиса пассажиров. Проанализировав стандарты обслуживания некоторых аэропортов, выявлено, что в этой связи аэропорты, не до конца определившись с понятием гостеприимства, используют показатели, характеризующие в основном некоторые этические и этикетные нормы, которые только отчасти отражают аспект гостеприимства. Это связано с тем, что имеющиеся в научной литературе на сегодняшний день исследования проведены в основном для сервисных предприятий, которые чаще всего включают в сферу гостеприимства: туризм, отдых, развлечения, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание [3]. Сервисная деятельность, осуществляемая в аэропортах, гораздо шире деятельности приведенных выше частных сфер и носит комплексный характер, но не на основе механического объединения, а рассмотрения всех перечисленных видов деятельности во взаимосвязи. Анализ литературы в области управления качеством обслуживания клиентов в аспекте гостеприимства показал, что в настоящее время подобные исследования для аэропортов не проводились.

Научная новизна работы состоит в определении показателей для оценки качества обслуживания пассажиров и посетителей в аэропорту в ранее не рассматриваемых аспектах гостеприимства.

В связи с этим целью данной работы является анализ и определение показателей обслуживания пассажиров и посетителей аэропорта для оценки качества обслуживания с точки зрения гостеприимного сервиса.

Для достижения поставленной цели в работе поставлены следующие задачи: проанализировать понятие гостеприимного сервиса и его особенности в аэропорту; определить показатели гостеприимного сервиса в аэропорту.

В качестве методов исследования в работе служат: теоретические (анализ, синтез, обобщение), эмпирические (сбор и анализ специальной литературы и нормативно-правовых актов).

В соответствии с поставленными задачами на первом этапе теоретического исследования проанализированы различные трактовки понятия гостеприимного сервиса. Выявлено, что гостеприимство – это особый вид традиций повседневной культуры, предписывающей обязательность радушия и заботы о госте. О.А. [Волк 1] отмечает, что гостеприимство основывается на личном контакте, личных взаимоотношениях с клиентом и означает, что персонал заботится о госте не в силу профессиональных обязанностей и установленных правил этикета, а в силу личной заинтересованности в удовлетворении индивидуальных потребностей каждого гостя.

На следующем этапе работы ввиду отсутствия специальной литературы по теме гостеприимства в сфере авиации проанализированы сложившиеся в мировой практике системы (модели) гостеприимства в гостиничном сервисе [2].

Американская модель основывается на централизованном контроле и построена на предоставлении стандартизированного сервисного продукта, гарантирующего клиентам выполнение обязательств и согласованность с помощью инструкций, которые являются детализированным описанием технологии и необходимых действий по выполнению процедур и услуг. В отличие от американской модели, европейская модель в большей степени ориентирована на индивидуализацию сервиса. Индивидуализированный сервис требует, чтобы предоставляемые клиенту услуги соответствовали его личным потребностям, например, строго учитывали статус, национальные и культурные особенности. Азиатская и восточно-европейская модели гостеприимства отличаются определенной гибкостью сервиса, например, стремление азиатской модели к роскоши и богатству интерьеров и особенно экстерьеров отелей сочетается с относительно невысокой (по сравнению с Европой) стоимостью, доступностью услуг и возможностью пользования разнообразной инфраструктурой и дополнительными услугами.

Следует отметить, что в настоящее время наблюдается определенное сближение всех перечисленных моделей между собой. Происходит заимствование друг у друга наиболее эффективных управленческих методов, а также обмен инновациями.

Взяв за основу четыре проанализированные модели гостеприимного сервиса, выделены их преобладающие характеристики, наиболее полно характеризующие отличительные признаки гостеприимства. Их решено было использовать в качестве обобщенных групповых показателей гостеприимного сервиса (показателей 1-го уровня): стандартизации и индивидуализации сервиса. Гибкость объединена с показателем индивидуализации. В дополнение для более полной характеристики гостеприимства с учетом требований вышеупомянутого стандарта [5], предложено ввести показатели коммуникативности сотрудников.

Дальнейшая детализация групповых показателей 1-го уровня проведена на основе анализа нормативной и специальной литературы. Так, при анализе стандартов обслуживания аэропортов выявлено, что в большинстве случаев в них стандартизированы: внешний вид сотрудников; алгоритм общения с клиентом; запрещенные действия сотрудников.

Понимая под индивидуализацией сервиса приспособление услуг к потребностям и нуждам конкретного клиента в каждом отдельном случае обслуживания, для аэропорта необходимо оказывать теплый прием любому пассажиру, обладая знаниями и навыками обслуживания пассажиров самых различных категорий (транзитных, трансферных, маломобильных, пассажиров с детьми, несопровождаемых детей, беременных женщин, и т.д.), с учетом статусности, возраста клиента, национальных и культурных особенностей.

В коммуникативности сотрудников с точки зрения гостеприимства более всего проявляются качества, освещенные в литературе [4].

Во-первых, морально-этические качества сотрудников, интерпретируемые как коммуникативные ценностные ориентации личности, ее этические и моральные установки: искренность, чистосердечие, способность к сопереживанию, добродушие, добросовестность, чуткость, отзывчивость. Во-вторых, качества нормативности коммуникативного поведения, интерпретируемые как умение организовать пространство общения, рамки общения: выражение уважения к собеседнику, чувство меры, соблюдение правил приличия, учтивость в общении, дипломатичность, подчинение дисциплине, соблюдение порядка, воспитанность. В-третьих, психолингвистические качества личности, интерпретируемые как

умение организовывать информационное поле общения: умение найти адекватные средства передачи сообщения, правильный отбор языковых средств, умение правильно выбрать содержание общения и дружеское расположение к партнеру по общению. И, в-четвертых, качества динамичности коммуникативного процесса, интерпретируемые как умение учитывать, организовывать время общения, включает способность располагать людей к себе, умение быстро узнавать и различать неожиданные перемены в поведении людей, внимание, умение хорошо наблюдать, умение воздерживаться во время спора от неделовых, эмоциональных аргументов; умение воздерживаться от неуместных замечаний; умение воздерживаться от доказательства неправоты собеседника, умение спокойно аргументировать во время резкого разговора; способность соблюдать чувство меры во взаимоотношениях.

Обобщая рассмотренные показатели, разработана иерархическая система показателей качества обслуживания в аэропорту с позиций гостеприимного сервиса, представленная в таблице.

Таблица

Иерархическая система показателей качества обслуживания в аэропорту с позиций гостеприимного сервиса

Группа показателей		
1-го уровня	2-го уровня	3-го уровня
Стандартизация	Стандарт внешнего вида	Наличие униформы
		Аккуратность, опрятность
	Алгоритм общения с пассажирами	Соответствие требованиям поведенческих стандартов
	Запрещенные действия сотрудников	Соответствие требованиям поведенческих стандартов
	Нормы этики и этикета	Соблюдение этико-психологических норм общения
Соответствие нормам этикета общения		
Индивидуализация	Доступная среда при оказании услуг	Соответствие требованиям нормативных документов по обеспечению доступной среды
	Технологии обращения с особыми категориями пассажиров	Соответствие технологии обращения с особыми категориями пассажиров
Коммуникативность	Нормативность коммуникативного поведения	Выражение уважения к собеседнику
		Учтивость
		Подчинение дисциплине
		Соблюдение порядка
		Воспитанность
	Морально-этические качества	Искренность
		Чистосердечие
		Способность к сопереживанию
		Добродушие
		Добросовестность
		Чуткость, отзывчивость, готовность прийти на помощь
	Психолингвистические качества	Умение найти адекватные средства передачи сообщения
		Правильный отбор языковых средств
		Умение правильно выбрать содержание общения
		Дружеское расположение к партнеру по общению
	Динамичность коммуникативного процесса общения (умение различать типы людей и находить к ним подход)	Умение учитывать, организовывать время общения
		Способность располагать людей к себе
		Умение быстро узнавать и различать неожиданные перемены в поведении людей
		Внимание
		Умение наблюдать
		Способность соблюдать чувство меры во взаимоотношениях
		Избежание конфликтных ситуаций
	Умение воздерживаться от неуместных замечаний	
Умение спокойно аргументировать во время резкого разговора		

Таким образом, предложенная система показателей позволит более объективно оценивать качество обслуживания пассажиров и посетителей с точки зрения гостеприимства, что сделает аэропорт привлекательным и комфортным, формируя тем самым его положительный имидж.

1. Волк Е. Н. Основы гостеприимного сервиса: учеб. пособие. – Текст: электронный.. – Пермь, 2020. – 186 с. – URL: <http://www.psu.ru/files/docs/science/books/uchebnie-posobiya/osnovy-gostepriimnogo-servisa-volk.pdf>.

2. Брашнов Д.Г., Мигунова Е.В. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие. – Москва: Флинта, 2013. – 240 с.

3. Похомчикова Е.О. Понятие и структура индустрии гостеприимства // Вестник Кемеровского государственного университета. – 2014. – № 4 (60), Т. 3.

4. Пузиков В.Г. Коммуникативные качества как фактор успешности общения // Психолого-педагогические проблемы образования. Выпуск №4 / под ред. А.Ф. Шикун, Ю.П. Платонова и др. – Тверь, 1993. – С. 39–56.

5. Качество обслуживания и сервиса пассажиров в международных аэропортах РФ: стандарт системы добровольной сертификации сервисных услуг на транспорте. – Москва, 2010. – 15 с.