

3. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2023. – 400 с. – (Высшее образование).

4. Комарова В.С., Слесарчук И.А. Анализ показателей качества обслуживания пассажиров и посетителей в аэропорту в аспекте гостеприимного сервиса // Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран АТР: материалы XXIV международной науч.-практ. Конф. Студентов, аспирантов и молодых ученых (г. Владивосток, 26–28 апреля 2022 г.) / под общ. ред. Т.В. Терентьевой; Владивостокский государственный университет). – Владивосток: Изд-во ВВГУ, 2022. – С. 674-677.

5. Михайлова И. Встречать пассажиров в аэропорту Пулково будут агенты гостеприимства 50+. – Текст: электронный // Агентство социальной информации. – URL: <https://www.asi.org.ru/news/-2022/07/22/vstrechat-passazhirov-v-pulkovo-budut-agenty-gostepriimstva-50> (дата обращения: 25.03.2024).

6. Сыромятникова Ю.А. К вопросу о содержании понятия «гостеприимство» в теории и практике туризма // Наука ЮУрГУ: Секции социально-гуманитарных наук: материалы 73-й научной конференции. – Челябинск, 2021. – С. 297-301.

УДК 656.072.6

ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРОЦЕДУР ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ АВИАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

П.А. Репко, бакалавр
И.А. Шеромова, д-р техн. наук, профессор кафедры ДЗТ

*Владивостокский государственный университет
Владивосток, Россия*

Аннотация. Для гражданской авиации важным аспектом деятельности является обеспечение качественного клиентского сервиса. Организация клиентского сервиса имеет свои особенности, обусловленные приоритетностью решения задач, связанных с обеспечением авиационной безопасности. В частности, клиентский сервис при прохождении пассажирами процедур по обеспечению авиационной безопасности имеет определенные ограничения. Это требует более глубокого рассмотрения вопросов клиентского сервиса в аэропорту и формирования системы его оценки.

Ключевые слова: сервис, качество, клиентский сервис, гражданская авиация, авиационная безопасность, особенности формирования клиентского сервиса в аэропорту.

PECULIARITIES OF FORMATION OF CLIENT SERVICE DURING THE PASSAGE OF PROCEDURES TO ENSURE AVIATION SECURITY

Abstract. Providing quality customer service is an important aspect of civil aviation. The organization of customer service has its own peculiarities due to the priority of solving tasks related to aviation security. In particular, customer service has certain limitations when passengers go through aviation security procedures. This requires a deeper consideration of customer service issues at the airport and the formation of a system for its assessment.

Keywords: service, quality, customer service, civil aviation, aviation safety, peculiarities of formation of customer service at the airport.

Целью данного исследования является изучение особенностей формирования клиентского сервиса при прохождении процедур по обеспечению авиационной безопасности.

Исходя из этого, задачи исследования:

– рассмотреть понятия, связанные с темой, в том числе такие как «клиентский сервис», «качество клиентского сервиса», «удовлетворенность потребителя», «авиационная безопасность» и другие сопутствующие понятия;

– проанализировать компоненты качества клиентского сервиса и адаптировать их с учетом сферы их применения;

– сформировать критерии и показатели качества клиентского сервиса при прохождении процедур по обеспечению авиационной безопасности.

Научная новизна работы заключается в изучении особенностей формирования клиентского сервиса в сфере гражданской авиации с точки зрения процедур по обеспечению авиационной безопасности.

При проведении исследования был использован библиографический метод исследования.

К понятию «клиентский сервис» существует множество подходов, учитывающих как самого потребителя (будет ли это лояльный с точки зрения зарубежного маркетинга клиент или же заказчик, пользующийся услугами компании лишь единожды), так и рассматривающих его с точки зрения деятельности предприятия (клиентский сервис онлайн и офлайн имеет ключевые различия). В контексте авиационной безопасности наиболее точным будет следующее определение: «Клиентский сервис – совокупность действий, направленных на поддержку потребителей услуги от начала взаимодействия до завершения сотрудничества».

Клиентский сервис способствует решению ряда задач:

- 1) улучшение репутации и формирование позитивного представления о компании;
- 2) удержание клиента и мотивация его к повторному обращению;
- 3) конкурентное преимущество – при одинаковых ключевых характеристиках услуги или продукта потребитель выберет предприятие с наиболее комфортными условиями;
- 4) соответствие отраслевым и установленным на законодательном уровне стандартам.

Клиентский сервис офлайн включает в себя ряд определенных характеристик, таких как:

- тактичность, готовность помочь в решении возникающих вопросов;
- комфорт – в данном случае важно учитывать не только физический, но и психологический комфорт;
- забота о потребителе – помимо прочего, важна также предусмотрительность, что означает предугадывание потребностей большинства потребителей и заранее создавать условия для закрытия таких потребностей;
- профессионализм – наиболее важный пункт, отражающий необходимость в обслуживании потребителя в первую очередь с соблюдением всех стандартов.

Существуют некоторые базовые принципы клиентского сервиса, универсальные для большинства предприятий:

- грамотная коммуникация – необходимо точно и емко отвечать на вопросы клиентов, давать им развернутое обоснование различных решений;
- соблюдение корпоративной этики как при общении с клиентами, так и при общении с коллегами;
- искреннее участие включает в себя внимательность, готовность выслушать потребителя, вникнуть в его проблему; важно дать клиенту понять, что он понят и услышан, а персонал, в свою очередь, обязуется сделать все, что в его силах в рамках поставленной задачи. Если на решение вопроса требуется время, то необходимо всегда указывать четкие сроки или хотя бы временной диапазон;
- качественная работа с возражениями – их необходимо не только грамотно принимать, но также обрабатывать и улучшать сервис, стремясь избавиться от ошибок;
- гибкость как нужда в повышении удовлетворенности клиента в рамках реальных возможностей предприятия;
- ощущение надежности подразумевает под собой отсутствие конфликтов по вине персонала; потребитель должен чувствовать безопасность и защищенность своих прав и свобод, пользуясь услугами того или иного предприятия;
- быстрое реагирование на возникающие проблемы – такие недопонимания должны решаться сиюминутно и на месте;
- благодарность – потребителю важно знать, что предприятие в целом и персонал в частности рады тому, что он выбрал именно их.

Качество клиентского сервиса – актуальная тема для любого сервисного предприятия, так как от удовлетворенности клиентов зависит значительная часть прибыли предприятия. Авиационные предприятия, в том числе аэропорт, не являются в этом случае исключением. Однако в сфере гражданской авиации формирование клиентского сервиса должно осуществляться с учетом общих, достаточно жестко регламентированных требований, обязательность выполнения которых обусловлена одной из главных задач деятельности любого авиапредприятия – обеспечение авиационной безопасности. Обеспечение авиационной безопасности в аэропорту при обслуживании пассажиров достигается, прежде всего, за счет выполнения специальных процедур, прохождения и структура которых является обязательной и не зависит от пожеланий клиента. В связи с этим

исследование особенностей клиентского сервиса при прохождении процедур по обеспечению авиационной безопасности является, несомненно, актуальным направлением исследования сервисной деятельности аэропорта.

В пункте 3.1.4 ISO 9000-2008 дано следующее определение удовлетворенности потребителя. Удовлетворенность потребителя – это восприятие потребителем того, насколько удовлетворены его требования [1]. Любая организация должна ставить высокую удовлетворенность клиентов приоритетной для себя задачей, так как именно от степени удовлетворенности потребителя зависит решение о повторном использовании услуг организации. Для наиболее эффективного достижения деятельности, организациям также следует проводить постоянный мониторинг и анализ удовлетворенности потребителей услуг для выявления и исправления недочетов и усовершенствования процессов.

Существует несколько основных факторов удовлетворенности потребителей, однако в авиационной сфере наиболее важным является именно качество оказываемой услуги.

Согласно ГОСТ Р 50646-2012, качество услуги – совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя [2].

Правильный и обоснованный выбор критериев и показателей оценки применительно к такому фактору, как качество услуги, способствует качественному проведению оценки удовлетворенности потребителей. В этом случае улучшение качества предоставляемых услуг достигается посредством постоянного совершенствования процессов деятельности организации, для чего возникает необходимость в осуществлении деятельности сервисного предприятия с учетом всех требований и ожиданий потребителя.

Основными критериями оценки качественного клиентского сервиса являются:

- надежность;
- оперативность (реактивность);
- компетентность;
- доступность;
- обходительность;
- коммуникабельность;
- доверие;
- безопасность;
- понимание.

Стоит также отметить, что подобные критерии и показатели разительно отличаются, если мы говорим о сервисе в авиационной сфере, а конкретнее, сервисе, сопутствующем прохождению процедур по обеспечению авиационной безопасности.

Авиационная безопасность – комплекс мер, а также людские и материальные ресурсы, предназначенные для защиты гражданской авиации от актов незаконного вмешательства. С точки зрения российского законодательства, авиационная безопасность определяется как состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации [3].

Следует отметить, что авиационная безопасность как сфера оказания услуг кроет в себе некоторые особенности, отсутствующие у большинства других сфер, как например:

- обязательность прохождения процедур по обеспечению авиационной безопасности – физический или психологический дискомфорт пассажира в таком случае не является причиной для отказа от прохождения процедур;
- невозможность отказа – в случае, если пассажир отказывается от прохождения процедур по обеспечению авиационной безопасности, он будет не только не допущен к рейсу, но также в его отношении будет проводиться проверка, так как отказ в этом случае приравнивается к попытке посягательства на безопасность других пассажиров и предприятия;
- приоритетность безопасности – безопасность пассажиров и предприятия всегда стоит на первом месте, вне зависимости от ситуации, что подразумевает отсутствие лояльности по отношению к пассажирам в случаях, если это противоречит принципам безопасности.

Некоторые из ключевых требований к проведению процедур по обеспечению авиационной безопасности также представлены в нижеприведенном перечислении:

- строгие требования безопасности: процедуры, связанные с авиационной безопасностью, направлены на защиту пассажиров и экипажа от возникновения и воздействия на них потенциальных угроз, из-за чего при прохождении таких процедур, клиентский сервис должен быть организован с полным соблюдением требований к безопасности;

- длительность процедур: некоторые процедуры занимают довольно продолжительный отрезок времени, вследствие чего организация клиентского сервиса должна учитывать необходимость пассажиров в комфортном ожидании;
- индивидуальный подход: в контексте авиационной безопасности важно учитывать, что у большинства пассажиров полет вызывает стресс, поэтому клиентский сервис в этом случае должен удовлетворять потребности каждого пассажира;
- коммуникация: для поддержания благоприятной атмосферы и ускорения процедур важно также обеспечить эффективную коммуникацию между персоналом и пассажирами. Персонал должен быть обучен языкам, которые наиболее распространены среди пассажиров, чтобы обеспечить понимание и предотвратить недопонимание;
- эффективность: процедуры по обеспечению авиационной безопасности должны быть организованы таким образом, чтобы минимизировать время, затрачиваемое на прохождение процедур, и максимизировать эффективность;
- доступность: клиентский сервис должен быть доступен для всех пассажиров, включая людей с ограниченными возможностями, что может включать в себя предоставление специальных услуг, таких как помощь при передвижении или использование специальных устройств для прохождения процедур;
- профессионализм: персонал должен быть квалифицированным и дружелюбным, чтобы обеспечить комфортное прохождение и ответить на вопросы пассажиров;
- инновации: использование новых технологий и инновационных подходов может улучшить клиентский сервис при прохождении процедур, обеспечивающих авиационную безопасность – автоматизированные системы контроля багажа или биометрические технологии могут сократить время, затрачиваемое на прохождение процедур, и улучшить общий опыт пассажиров;
- ответственность: ответственность за действие и бездействие, а также забота о безопасности пассажиров являются важными критериями для персонала, задействованного в сфере авиационной безопасности;
- обратная связь: обратную связь от пассажиров о клиентском сервисе при прохождении процедур, обеспечивающих авиационную безопасность, позволяет идентифицировать проблемы и улучшить сервис в последующем.

Оценка клиентского сервиса позволяет отследить эффективность процедур по обеспечению авиационной безопасности и удовлетворенность потребностей пассажиров. Таким образом, критерии качества клиентского сервиса видоизменяются от общих к более узким, нацеленным именно на сферу авиационной безопасности. Критерии качества клиентского сервиса при прохождении процедур по обеспечению авиационной безопасности и их показатели представлены на таблице.

Таблица

Критерии и показатели качества клиентского сервиса, применимые к сфере авиационной безопасности

Критерий оценки	Показатели
Профессионализм и дружелюбие сотрудников САБ	вежливость, дружелюбие, гибкость, коммуникабельность; стрессоустойчивость, неконфликтность; собранность, организованность, внимательность, добросовестность; быстрая обучаемость, высокая работоспособность.
Организация и эффективность процесса досмотра	Все регламенты процедуры четко соблюдены, ожидание в очереди и прохождение процедуры досмотра не превышает времени, установленного международным аэропортом Владивосток на прохождение этой процедуры, функционирование достаточного для прохождения досмотра количество интроскопов, рамок металлодетектора, сотрудников
Комфортность и удобство в зонах досмотра	Чистота в зоне ожидания, продажа продовольственных и непродовольственных товаров, количество открытых точек питания, простота ориентирования в зоне ожидания, количество функционирующих розеток и др.
Информационная поддержка пассажиров	Заблаговременное предоставление понятной и своевременной информации о процессе прохождения процедур, информирование о запрещенных к провозу в ручной клади вещей, отсутствие ситуаций, угрожающих авиационной безопасности (в процентном соотношении)
Решение проблем, возникающих в ходе досмотра	Дружелюбность сотрудников САБ, их собранность, готовность помочь в сложных ситуациях, стрессоустойчивость, стремление помочь пассажиру пройти все процедуры как можно быстрее и комфортнее

Все эти меры помогут обеспечить решение возникающих проблем и обеспечить высокий уровень обслуживания пассажиров в аэропорту, что в свою очередь повысит качество клиентского сервиса и общую удовлетворенность пассажиров.

В ходе данного исследования были сформированы критерии и показатели качества клиентского сервиса, применимые к сфере авиационной безопасности. Подобные критерии могут лечь в основу разработки различных программ для подготовки персонала служб авиационной безопасности.

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200068733> (дата обращения: 06.04.2024).

2. ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200102288> (дата обращения: 06.04.2024).

3. Воздушный кодекс Российской Федерации (редакция от 1 апреля 2024 года) // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/9040995> (дата обращения: 06.04.2024).

УДК 656

ФОРМИРОВАНИЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ НА ПРИМЕРЕ АО «ПОЧТА РОССИИ»

А.М. Селезнёва, бакалавр
Л.Ю. Фалько, канд. техн. наук, доцент

*Владивостокский государственный университет
Владивосток, Россия*

Аннотация. *Статья посвящена важному аспекту современного бизнеса – формированию клиентоориентированности на сервисных предприятиях. Выявлены основные компоненты деятельности, влияющие на формирование клиентоориентированности предприятия к которым относятся: товар/услуга, персонал, сервис и процессы, правила и стандарты, отношения с потребителями. Описаны основные стратегические направления АО «Почта России» по совершенствованию клиентоориентированности и их реализация на примере Сахалинского филиала.*

Ключевые слова: *клиентоориентированность, компоненты клиентоориентированности, стратегия, Почта России, отделение почтовой связи*

FORMATION OF A CUSTOMER-ORIENTED SERVICE ENTERPRISE ACCORDING TO THE PRINCIPLE OF RUSSIAN POST JSC

Abstract. *The article is devoted to an important aspect of modern business – the formation of customer focus in service enterprises. The main components of activity that influence the formation of a customer-oriented enterprise have been identified, which include: product/service, personnel, service and processes, rules and standards, relationships with consumers. The main strategic directions of Russian Post JSC to improve customer focus and their implementation are described using the example of the Sakhalin branch.*

Keywords: *customer focus, components of customer focus, strategy, Russian Post, post office.*

Клиентоориентированный подход стремительно внедряется во многих областях, между тем очень быстро развивается во многих отраслях, где происходит непосредственное взаимодействие с потребителями. Усиление и развитие конкурентных отношений, стремительные изменения во внешней среде, рост культуры потребления и уровня потребностей клиентов, постоянное появление новых технологий обуславливает необходимость поиска альтернативных путей стратегического управления.

Актуальность обусловлена тем, что клиентоориентированный подход за счёт повышения качества обслуживания клиентов и удовлетворения их потребностей, уровня сервиса является важ-