

Министерство транспорта Российской Федерации
Федеральное агентство железнодорожного транспорта
Дальневосточная железная дорога – филиал ОАО «РЖД»
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный государственный
университет путей сообщения»



НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ЭКОНОМИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО СТРАН АТР В XXI ВЕКЕ

Труды Всероссийской
научно-практической конференции
творческой молодежи

(Хабаровск, 14–17 апреля 2020 г.)

Том 1

ХАБАРОВСК
2020

УДК 330.341.1(062)
ББК У9(2Рос.255)-55я54
Н 346

Редакционная коллегия:

Едигарян А.Р., кандидат технических наук, доцент,
проректор по научной работе (ответственный редактор)

Кабалык Ю.С., кандидат технических наук, доцент,
начальник Управления аспирантуры, докторантуры и подготовки научных кадров
(заместитель ответственного редактора)

Члены редколлегии:

Никитин Д.Н. – кандидат технических наук, доцент
Куклева Н.В. – кандидат технических наук, доцент
Лапаева А.В. – кандидат экономических наук, доцент
Нератова О.А. – кандидат технических наук, доцент

Н 346 Научно-техническое и экономическое сотрудничество стран АТР в XXI веке : труды Всероссийской научно-практической конференции творческой молодежи (Хабаровск, 14–17 апреля 2020 г.). В 2 т. Т. 1 / под ред. А.Р. Едигаряна. – Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2020. – 411 с. : ил. ISBN 978-5-262-00871-1. – ISBN 978-5-262-00872-8 (т. 1)

Труды конференции содержат результаты последних исследований молодых ученых и новаторов производства России, инженерных работников, аспирантов, студентов. Полученные результаты направлены на решение широкого спектра проблем в различных областях науки и техники. Издание докладов представлено в двух томах. По решению оргкомитета конференции труды конференции издаются со следующим распределением по томам. Том 1 – секции «Цифровизация и новые технологии в подвижном составе железных дорог», «Технологии транспортных процессов», «Информационные технологии, автоматизированные системы и телекоммуникации», «Теория и практика в области экономических наук», «Проектирование, строительство и эксплуатация железнодорожного пути и транспортных сооружений, промышленных и гражданских зданий и сооружений». Том 2 – секции «Актуальные вопросы электроэнергетики», «Теория и практика в области социально-гуманитарных наук», «Решение вопросов экологической и техносферной безопасности», «Фундаментальные и прикладные исследования в области естественных наук».

Сборник трудов конференции предназначен для широкого круга научных и инженерно-технических работников, а также студентов вузов и аспирантов.

УДК 330.341.1(062)
ББК У9(2Рос.255)-55я54

ISBN 978-5-262-00871-1
ISBN 978-5-262-00872-8 (т. 1)

© ДВГУПС, 2020

ГЕРЦЕН А.А., ЩУКОВСКАЯ М.А. Коучинг как инструмент управления развитием персонала	204
КАЗУРОВА В.А., СТЕЦЮК Н.М. Современные проблемы организации финансового контроля на предприятии	209
КИМ А.М., КОНДРАТОВА Е.П. Актуальные аспекты информационно-программного обеспечения бухгалтерского учета в строительной отрасли	214
КУЗНЕЦОВА М.О., ПОНОМАРЕВ С.В. Формирование оптимальной структуры портфеля ценных бумаг с использованием модели Блэка-Литтермана	219
ЛАПИНА К.С., РАЗУМОВСКАЯ М.И. Расчёт страховых запасов ассортимента оптовой торговой организации с учётом длительности ожидания поставки покупателем	224
МАМЕЕВ Р.И., НАДВОРНАЯ Н.Н. Конкурентоспособность и инновационная ориентированность коммерческих банков	230
ИВАНОВА К.И., НАДВОРНАЯ Н.Н. Основные проблемы отрасли птицеводства в Республике Саха (Якутия).....	235
БРАЖНИКОВА Н.А., ЕЛИСЕЕВ Г.Г. Комплекс маркетинга: традиционный и современный подходы	240
ДРАЧЕВА М.С., КОНОНОВ А.Ю. Технологические основы системы оценки персонала в АО «Приморское агентство авиационных компаний» (Всероссийская сеть «Билетур»).....	245
ЛО ЯНЯН, ЩЕКИНА Е.Г. Потребительские предпочтения китайской молодежи как фактор развития въездного туризма.....	252
МАКСИМЕНКО О.А., МИРОНЕНКО О.В. Основные тенденции развития малого предпринимательства в Дальневосточном федеральном округе	256
ПЕТРОВА А.С., ЗОРЬКИНА Ю.И. Крауд-маркетинг как инструмент продвижения	261
РЕЗАНОВА К.Д., ЗОРЬКИНА Ю.И. Какая реклама «цепляет» поколение Z?	265
КАПИТОНОВА В.А., ЗОРЬКИНА Ю.И. Маркетинг в социальных сетях: тактика и технологии	270
АГАРКОВА Д.Д., СОКОЛОВА И.А. Особенности управления человеческими ресурсами в общеобразовательной организации	274

УДК 005.95:338.486.2

Драчева М.С., Кононов А.Ю., Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, г. Владивосток

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА В АО «ПРИМОРСКОЕ АГЕНТСТВО АВИАЦИОННЫХ КОМПАНИЙ» (ВСЕРОССИЙСКАЯ СЕТЬ «БИЛЕТУР»)

В работе систематизированы методические и практические рекомендации по разработке системы оценки персонала на предприятии сферы туризма (на примере АО «Приморское агентство авиационных компаний» (АО «ПААК»)). В ходе исследования представлен авторский подход к анализу оценки персонала. На основании исследования деятельности АО «ПААК» были предложены рекомендации для оптимизации деятельности предприятия в контексте оценки персонала в условиях возрастающего давления на сферу туризма.

Ключевые слова: оценка персонала, кадры, кадровая политика, туризм, аттестация, Приморский край.

Dracheva M.S., Kononov A.Y., Vladivostok state university of economics and service, Vladivostok

TECHNOLOGICAL ASPECTS OF THE PERSONNEL ASSESSMENT SYSTEM IN PRIMORSK AGENCY OF AVIATION COMPANIES JSC (ALL-RUSSIAN “BILETUR” NETWORK)

The research systematizes methodological and practical recommendations on the development of a personnel assessment system at a tourism enterprise (using the example of Primorsky Agency of Aviation Companies JSC). The study presents the author's approach to the analysis of personnel assessment. Based on a study of the activities of Primorsk agency of aviation companies JSC, recommendations were proposed for optimizing the enterprise's activities in the context of personnel assessment in the face of increasing pressure on the tourism sector.

Key words: personnel assessment, personnel, personnel policy, tourism, certification, Primorsky Krai.

В современных условиях рынок труда как механизм эффективного распределения и перераспределения рабочей силы в сфере туризма испытывает возрастающее давление. Так, еще в январе 2020 г., во Владивостоке всего насчитывалось 7435 вакансий, из них на сферу туризма и гостеприимства приходилось 775 вакансий (9 % от общего числа). В апреле 2020 г. соответствующий показатель составил 3736 вакансий (сокращение к январю 2020г. на 50 %) в целом по городу и 140 вакансий (сокращение к январю 2020 г. на 82 %) в сфере туризма и гостеприимства [1].

В этих условиях возрастает важность такого аспекта деятельности предприятия как оценка персонала. С одной стороны, она позволяет обеспечить эффективное функционирование отдельных подразделений организации и компании в целом. С другой стороны, оценка персонала дает возможность использовать потенциал работника наилучшим образом, что способствует повышению уровня его трудовой мотивации, и определяет направление его дальнейшего развития в компании.

Целью данного исследования является разработка методических и практических рекомендации по разработке системы оценки персонала на предприятии сферы туризма (на примере АО «ПААК»).

Задачи исследования:

1) дать характеристику оценке персонала как системе обеспечения качества предоставляемых услуг;

2) дать характеристику АО «ПААК»;

3) проанализировать действующую систему оценки персонала на предприятии;

4) вывести рекомендации в контексте оценки персонала на предприятии;

Нужно отметить, что понятие «оценка персонала» – комплексное. Авторская систематизация подходов различных исследователей представлена в табл. 1.

Таблица 1. Определения понятия «Оценка персонала»

Бычкова А.В.	Деловая оценка персонала – это целенаправленный процесс установления соответствия качественных характеристик персонала (способностей, мотиваций и свойств) требованиям должности или рабочего места
Шекшня С.В.	Оценка персонала – это процесс определения эффективности выполнения сотрудниками организации своих должностных обязанностей и реализации организационных целей
Борисова Е.А.	Оценка персонала – это процесс определения эффективности деятельности сотрудников в реализации задач организации с целью последовательного накопления информации, необходимой для принятия дальнейших управленческих решений
Рудавина Е.Р., Екомасов В.В.	Оценка персонала – процедура, проводимая в организации, имеющая очный или заочный характер, призванная дать ответы на поставленные заказчиком данной процедуры. По результатам оценки составляется экспертное заключение
Карнышева А.Д., Магура М.И., Пугачева В.П.	Оценка персонала – это процесс сбора, анализа и оценки информации о том, как работник выполняет порученную ему работу

Составлено автором по: [2–6].

На рассматриваемом предприятии основной формой оценки персонала является аттестация. Аттестация проводится в целях повышения качества обслуживания клиентов, эффективности производственной деятельности, исключения ошибок при бронировании и оформлении перевозок, также нареканий (начетов) со стороны авиакомпаний и клиентов.

Общие положения текущей системы оценки персонала следующие:

1) аттестация подразделяется на текущую техническую учебу, консультационные занятия и саму аттестацию;

2) ответственный за организацию проведения – директор Учебного центра;

3) аттестация проводится планово: один раз в год для сотрудников, отработавших более одного года; для новичков проводится через полгода после приема на работу.

Текущая техническая учеба проводится в обязательном порядке для работников, приступивших к работе после отпуска. Учебу проводят специалисты технологического отдела. После прохождения агенту выдается допуск в письменном виде, который предъявляется директору или администратору филиала. Ответственный за текущую учебу фиксирует в журнале дату проведения учебы.

Консультационные задания проводятся перед аттестацией по составленному графику. Для проведения консультаций привлекаются специалисты технологического отдела, специалист по бухгалтерской отчетности.

В обязательном порядке консультируют по темам:

1) бронирование и продажа перевозок в автоматизированных системах бронирования Sabre, Сирена, в SmartTicketing;

2) оформление перевозок по ВПД (воинский перевозочный документ) всех силовых ведомств;

3) правила перевозки инфантов, детей, несопровождаемых детей, инвалидов;

4) перевозка животных, оружия, багажа, груза;

5) разбор ошибок по претензиям от авиакомпаний и клиентов;

6) вопросы по бухгалтерской отчетности.

Аттестация проводится с целью совершенствования профессиональных знаний и навыков кассиров/агентов и подтверждения квалификации сотрудников.

Ниже в табл. 2 указаны проверяемые области знаний.

Таблица 2. Проверяемые области знаний

Тема	Кол-во вопросов	Характеристика
Инструкция по обеспечению парольной защиты	10	Устанавливает порядок и правила генерации, использования паролей в информационных системах организации.
Инструкция составления ежедневного отчета	10	Какие документы входят в отчет, их последовательность
Продажа дополнительных услуг	10	Какие услуги, как они кодируются, как их запрашивать у а/к
Технология ведения кассовых операций в пунктах продажи с применением ФР	10	Определяет порядок ведения кассовых операций агента, кассира-инкассатора в работе при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт с проведением операций с использованием ФР
Технология по оформлению возврата неиспользованных перевозок	10	Определяет порядок действий оформления возврата
Умение работать в системе «ARR»	10	Умение загружать и оформлять отчеты в систему

Окончание табл. 2

Тема	Кол-во вопросов	Характеристика
Умение работать в системе «Sabre»	10	Знание кодов, умение пользоваться системой
Умение работать в системе «Сирена»	10	Знание кодов, умение пользоваться системой

Также аттестация имеет практическую часть. Во второй части экзамена дается задание, также ограниченное по времени. Это задание, непосредственно, выполняется уже на самих системах бронирования.

Практическая часть включает в себя следующее:

- 1) создание брони (Sabre, Сирена, SmartTicketing);
- 2) выписка билета (Sabre, Сирена, SmartTicketing);
- 3) оформление возврата/обмена всех типов (Sabre, Сирена, SmartTicketing);
- 4) запрос дополнительных услуг (специальное питание, сверхнормативный багаж, инвалидная коляска, люлька и другие);
- 5) может включать дополнительные устные вопросы.

Директор учебного центра совместно с технологическим отделом определяют даты проведения плановых ежегодных экзаменов. График проведения аттестацией на следующий год подготавливаются с учетом рекомендаций директоров филиалов, и утверждается Генеральным директором. На основании ходатайства директоров филиалов возможно проведение внеплановых аттестаций для отдельных агентов/кассиров по оформлению перевозочной документации, агентов по информации и бронированию.

По завершении аттестации, на основании полученных баллов сотруднику присваивается соответствующий коэффициент (табл. 3).

Таблица 3. Индивидуальный коэффициент по результатам аттестации

Средний балл по результатам аттестации	Устанавливаемый коэффициент
Для агентов по оформлению перевозочной документации	
5,0–4,8	1,4
4,79–4,0	1,25
3,99–3,5	1,1
Менее 3,5	1,0
Для кассиров билетных	
5,0–4,0	1,2
3,99–3,5	1,10
Менее 3,5	1,0
Для агентов по информации и бронированию	
5,0	1,15
4,7–4,4	1,1
4,3–4,1	1,05
Менее 4,0	1,0

Но важно отметить, что данная система затратна для компаний в контексте ее проведения в иногородних филиалах, что отражено в табл. 4.

Таблица 4. Затраты компании на проведение аттестации в иногородних филиалах

Год	Кол-во командировок	Общая сумма, руб		Всего
		Жилье	Билет туда/обратно	
2018	5	177 000	73 672	250 672
2019	7	196 500	112 408	308 908

Формула, по которой присваивается индивидуальный коэффициент по результатам аттестации:

$$K = (Чт + Чп)/10,$$

где K – это индивидуальный коэффициент; $Чт$ – это число правильных ответов в теоретической части; $Чп$ – это число правильно решенных задач в практической части; 10 – общее количество вопросов в каждой теме.

После того, как все данные получены, составляется аттестационный лист, в котором отражены полученные оценки (удовлетворительно, хорошо, отлично) по проверяемым областям знаний, средняя общая оценка. Аттестационный лист является подтверждением, что агент прошел оценку профессиональных качеств, показав соответствующие знания по дисциплинам.

Для получения дополнительной информации об эффективности и актуальности внедренной системы аттестации был проведен опрос среди сотрудников компании. Общее количество опрошенных – 47 человек. Опрос проводился в филиалах г. Владивостока. Результаты опроса показали, что большинство сотрудников работают в агентстве от 5 до 11 лет и более, что составляет 83 % от общего числа опрошенных. Соответственно, количество пройденных аттестаций преимущественно от 5 и более.

Чаще всего аттестуемые получают начеты от авиа-компаний (83,3 %) – сюда входят все агенты независимо от стажа работы. А вот жалобы среди опрошенных получали лишь те, кто проработал в компании от 1 месяца до 3 лет (21,4 %).

4,5 % опрошенных ответили, что не получали рекламаций – это новички. 11,4 % ответили, что получали, но когда только начинали работать – это агенты с большим опытом работы; 3 человека со стажем от 11 и более лет и 2 от 5 до 10 лет. Большинство (56,8 %) отметили, что редко получают рекламации и 27,3 % опрошенных получают претензии чаще остальных. Более 6 никто не получал.

Большинство (81,6 %) отметили, что причиной получаемых претензий являются несвоевременное ознакомление с новыми правилами оформления воздушных перевозок авиакомпаний. 57,9 % сотрудников отметили, что правила тарифов на английском языке затрудняют работу. И 79 % опрошенных ответили, что за процедуры возврата/обмена получают начеты чаще, чем по остальным нарушениям. Стоит также отметить, что редкие запросы, формат которых

забывается, выбрали работники с большим стажем работы. Это объясняется тем, что новички, которые вот-вот закончили обучение, имеют свежие знания. А сотрудники, которые проработали более 5 лет, со временем забывают некоторые команды, конкретно, редкие запросы (доп.услуги).

В основном, в силу своей неопытности, жалобы получают новички. Многие выбирали сразу оба нарушения. Ошибка в предварительном бронировании может разрешиться как мирным путем, так и выплатой денежной компенсации. Также важно правильно озвучивать стоимость билетов, так как клиент приходит в недоумение от разных озвученных сумм. Здесь важно учитывать не только знание команд выведения на экран минимальной стоимости (или выбор по тарифу), но и правильно включенный агентский сбор.

При этом в контексте формата реализуемой системы аттестации 80 % опрошенных сотрудников отметили некорректность ряда вопросов (стилистические ошибки и неточности).

Таким образом, на основе проведенного анализа действующей оценки персонала на предприятии, анализа претензий, анализа проведенного опроса можно сделать ряд рекомендаций в контексте организации оценки персонала на предприятии.

1. Дистанционное прохождение аттестации через программу «TeamViewer».

При анализе действующей системы оценки персонала было отмечено, что при проведении аттестации в иногородних филиалах, предприятие несет затраты на авиабилеты (ж/д или на бензин, если сотрудник на своей машине), а также на аренду временного жилья. Дистанционное прохождение аттестации позволит компании уменьшить данные затраты.

2. Включить в Положение об аттестации в п. технологические задания и консультационные занятия разбор новых правил оформления перевозок.

При анализе полученных данных в анкете, выяснилось, что агенты несвоевременно знакомятся с новыми правилами оформления перевозок. Прежде всего, это грозит получением начетов от авиа-компаний и жалоб от клиентов, и в большинстве случаев это денежная компенсация. Во избежание денежных затрат со стороны агента и предприятия, стоит уделить этому вопросу особое внимание, так как в опросе указанный вариант выбрало большинство сотрудников – 81,6 %.

3. Курсы английского языка для сотрудников предприятия.

Также в опросе было выявлено, что из-за незнания иностранного языка некоторые агенты испытывают сложность при чтении правил тарифа авиакомпаний. Это важно, так как, например, для проведения возврата (31,6 %) и обмена (47,4 %), агент обязан изначально прочитать правила тарифа, по которому был оформлен билет.

4. Разбор телефонных звонков – этика общения/правильное информирование.

В ходе исследования выяснилось, что 14,8 % опрошенных агентов неправильно информируют и допускают ошибки в предварительном бронировании.

Первое, прежде всего, может быть связано с неумением пользоваться инструкцией по платам и комиссиям агентства. Второе связано с неумением брать нужную информацию для брони. Важно обозначить это на начальном этапе, когда сотрудник только приступил к своим обязанностям. А также для сотрудников, за которыми значатся данные жалобы, обговаривать эти вопросы при аттестации (подтверждении квалификации).

5. Скорректировать вопросы теста (1 часть аттестации).

Это важно, так как при неправильном построении вопроса, агент, соответственно, даст неправильный ответ. То есть, получит средний балл ниже, чем мог бы получить.

Список литературы

1. Работа и вакансии во Владивостоке / Информационный портал г. Владивосток. – 2020. – URL: <https://www.farpost.ru/vladivostok/job/vacancy/>, свободный.
2. Бычкова, А.В. Управление персоналом : учебное пособие / А.В. Бычкова. – Пенза : Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2005.
3. Шекшня, С.В. Управление персоналом современной организации / С.В. Шекшня. – 5-е изд. перераб. и доб. – Москва, 2015.
4. Борисова, Е.А. Оценка и аттестация персонала / Е.А. Борисова. – Санкт-Петербург : Питер, 2002. – 256 с.
5. Рудавина, Е.Р. Большая книга директора по персоналу / Е.Р. Рудавина, В.В. Екомасов. – Москва, 2011.
6. Карманова А.В. Понятие оценки персонала и ее роль в управлении персоналом / А.П. Карманова // Молодой ученый. – 2017. – № 9. – 409–411 с.