

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Владивостокский государственный университет»

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВУЗОВ – НА РАЗВИТИЕ ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО РЕГИОНА РОССИИ И СТРАН АТР

Материалы XXVI международной научно-практической
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых
10-12 апреля 2024 г.

Том 4

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

Электронное научное издание

Владивосток
Издательство ВВГУ
2024

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431
И73

**Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальне-
И73 восточного региона России и стран АТР : материалы
XXVI международной науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых
ученых (г. Владивосток, 10–12 апреля 2024 г.) : в 4 т. Т. 4 / под общ. ред. д-ра
экон. наук Т.В. Терентьевой ; Владивостокский государственный университет ;
Электрон. текст. дан. (1 файл: 10,7 МБ). – Владивосток: Изд-во ВВГУ, 2024. –
1 электрон., опт. диск (CD-ROM). – Систем. требования: Intel Pentium (или анало-
гичный процессор других производителей), 500 МГц; 512 Мб оперативной памяти;
видеокарта SVGA, 1280×1024 High Color (32 bit); 5 Мб свободного дискового про-
странства; операц. система Windows XP и выше; Acrobat Reader, Foxit Reader либо
любой другой их аналог.**

ISBN 978-5-9736-0734-0

Включены материалы XXVI международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран Азиатско-Тихоокеанского региона», состоявшейся во Владивостокском государственном университете (г. Владивосток, 10-12 апреля 2024 г.).

Том 4 включает в себя следующие секции:

- Перспективные технологии и методы преподавания биологии и географии (Педагоги).
- Экология и охрана окружающей среды (Экологи).
- Маркетинг и логистика исследования, профессия, практика.
- Сервис на транспорте как фактор повышения качества жизни.
- Физическая культура, спорт и здоровье концепции, инновации, технологии.
- Современный спорт концепции, технологии, перспективы.
- Актуальные вопросы адаптивной физической культуры и реабилитации.
- Современные практики адаптивного физического воспитания и спорта.
- Психология на современном этапе личность, возраст, профессия.

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431

Электронное учебное издание

Минимальные системные требования:

Компьютер: Pentium 3 и выше, 500 МГц; 512 Мб на жестком диске; видеокарта SVGA, 1280×1024 High Color (32 bit); привод CD-ROM. Операционная система: Windows XP/7/8.

Программное обеспечение: Internet Explorer 8 и выше или другой браузер; Acrobat Reader, Foxit Reader либо любой другой их аналог.

ISBN 978-5-9736-0734-0

© ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет», оформление, 2024
Под общей редакцией д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой

Компьютерная верстка М.А. Портновой

690014, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41

Тел./факс: (423)240-40-54

Подписано к использованию 05.10.2024 г.

Объем 10,7 МБ. Усл.-печ. л. 40,66

Тираж 300 (I–25) экз.

<i>Орехов Р.В., Баканов А.А., Корж Т.И., Жохова В.В.</i> Исследование основных трендов на рынке цифрового маркетинга России/мира.....	110
<i>Пехтерев Я.И., Ким А.Г.</i> Интернет-технологии продвижения услуг на автомобильном рынке (на примере Приморского края).....	114
<i>Полозов Н.О., Глухоманова А.А.</i> Исследование потребительских предпочтений при выборе немолочных напитков на растительной основе.....	119
<i>Свищева О.А., Торба А.Т., Жохова В.В.</i> Исследование значения доставки товаров на современном этапе развития общества.....	123
<i>Халяпина Е.А.</i> Голос в туристской рекламе: влияние на восприятие	126
<i>Че Р.Д., Зускин К.Ю.</i> Современное развитие Приморского края как транзитного логистического региона в условиях внешних санкций.....	129
<i>Чеканова О.О., Блюдик А.Р.</i> Оптимизация расчёта стоимости доставки сборных грузов с использованием табличного процессора.....	132

Секция. СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

<i>Бутенко Е.Н., Розанова Е.А.</i> Разработка мероприятий по совершенствованию обслуживания пассажиров АО «Приморское агентство авиационных компаний» при организации зарубежных поездок	137
<i>Ветрова Я.С., Королева Л.А.</i> Особенности коммуникативных взаимодействий в АО «Терминал Владивосток», г. Артем.....	140
<i>Жданова В.П., Фалько Л.Ю.</i> Исследование подходов к оценке качества услуг на предприятии «АО Приморское агентство авиационных компаний», г. Владивосток	145
<i>Заболотная А.А., Слесарчук И.А.</i> Формирование оценочных показателей сервисной деятельности транспортно-логистической компании	149
<i>Иванова У.О., Фалько Л.Ю.</i> Оценка удовлетворенности потребителей работой структурных подразделений сервисного предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний», г. Владивосток	152
<i>Капацкий Д.С.</i> Анализ сервисной деятельности АО «Приморское агентство авиационных компаний», г. Владивосток.....	156
<i>Коваль К.Э., Шеромова И.А.</i> Исследование приоритетных направлений развития инновационных решений для обеспечения авиационной безопасности.....	160
<i>Комлева М.О., Шеромова И.А.</i> Факторы влияния и оценочные характеристики качества информационных услуг аэропорта	164
<i>Кравченко Ю.В., Фалько Л.Ю.</i> Анализ мотивационных аспектов в деятельности персонала сервисного предприятия в сфере транспорта	168
<i>Ларкина Н.А., Мельникова Л.А.</i> Использование интерактивных методов в профилактике транспортной безопасности для школьников 16–18 лет.....	172
<i>Мавлютов М.Р., Слесарчук И.А.</i> Анализ требований к организации сервисной деятельности представительств авиакомпаний.....	179
<i>Мартынова А.О., Шеромова И.А.</i> Влияние системы мотивации персонала на формирование социально-психологического климата в коллективе	182
<i>Мусатова М.А., Слесарчук И.А.</i> Показатели качества предоставления услуг в точках общественного питания в аэропорту	185
<i>Олейник С.А., Фалько Л.Ю.</i> Анализ имиджевых характеристик АО «Международный аэропорт Владивосток», г. Артём в контексте его продвижения.....	189
<i>Осадчая В.В., Слесарчук И.А.</i> Анализ предпочтений пассажиров в области информационно-справочного обслуживания в аэропорту	195
<i>Отрок А.В., Шеромова И.А.</i> Исследование внутренней клиентоориентированности авиакомпании в отношении персонала кабинного экипажа.....	198
<i>Патрушева В.О.</i> Анализ отрасли судоремонтных услуг.....	202
<i>Петрова Я.В., Слесарчук И.А.</i> Исследование работы персонала в аэропорту в контексте гостеприимного сервиса	206
<i>Репко П.А., Шеромова И.А.</i> Особенности формирования клиентского сервиса при прохождении процедур по обеспечению авиационной безопасности	209

<i>Селезнёва А.М., Фалько Л.Ю.</i> Формирование клиентоориентированности сервисного предприятия на примере АО «Почта России».....	213
<i>Сорокавашина К.А., Шеромова И.А.</i> Исследование направлений развития деятельности предприятия на основе построения бизнес-модели по шаблону Остервальдера на примере ООО «ТБСтрой-Находка»	218
<i>Фомичев Л.И.</i> Совершенствования процесса обслуживания клиентов транспортной компанией ООО «СК «ПАВИНО», г. Владивосток	223
<i>Шеферт Е.А., Королева Л.А.</i> Исследование процесса оценки и аттестации сотрудников сервисной службы АО «Терминал Владивосток», г. Артем	227

Секция. ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА, СПОРТ И ЗДОРОВЬЕ КОНЦЕПЦИИ, ИННОВАЦИИ, ТЕХНОЛОГИИ

<i>Андрейченко К.А.</i> Формирование самостоятельности у детей 7–8 лет средствами художественной гимнастики	232
<i>Дядюша В.Ю., Мазитова Н.В.</i> Особенности обучения катанию на сапборде девушек 16–17 лет.....	235
<i>Заблоцкий В.С., Кудра Т.А.</i> Перспективы развития киберспорта в вузе (на примере МГУ имени адмирала Г.И. Невельского)	239
<i>Курицын Д.Е., Шумская О.О.</i> Исследование вклада аэробного и анаэробного механизмов энергообразования на бег	242
<i>Мягков Д.И., Дьяконова Т.М.</i> Футбол как средство повышения мотивации к занятиям по физической культуре у девочек 15–16 лет	245
<i>Нижегородова К.Ю.</i> Использование анимационных учебных заданий при обучении плаванию детей 6–8 лет с водобоязнью	248
<i>Потетинова Е.А., Дьяконова Т.М.</i> Актуальность развития эмоционального интеллекта в современной школе с применением подвижных игр у учащихся 9–10 лет	252
<i>Свистун В.С., Высовень Г.И.</i> Способы снижения тревожности у школьников 7–8 классов средством физической культуры.....	255
<i>Тимошенко К.П., Варнина А.С.</i> Развитие новых видов спорта во Владивостоке и Приморском крае за последние 5 лет	257

Секция. СОВРЕМЕННЫЙ СПОРТ КОНЦЕПЦИИ, ТЕХНОЛОГИИ, ПЕРСПЕКТИВЫ

<i>Быкова С.Р., Ковпак К.А.</i> Фиджитал-скейтбординг как среда для международного сотрудничества и обмена культурными ценностями среди молодежи на примере турнира «Игры будущего»	260
---	-----

Секция. АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ АДАПТИВНОЙ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И РЕАБИЛИТАЦИИ

<i>Баркина Д.Ю., Журавская Н.С.</i> Галотерапия как средство реабилитации при пневмонии у детей младшего школьного возраста	264
<i>Васянина И.А., Высовень Г.И.</i> Оптимизация физического состояния девочек 8–10 лет средствами адаптированных гимнастик на внеурочных занятиях в специальной медицинской группе.....	267
<i>Ватолина А.С., Журавская Н.С.</i> Физическая реабилитация пациентов с хронической обструктивной болезнью лёгких	272
<i>Комаров А.С., Шумская О.О.</i> Принципы сохранения качества жизни в старости.....	275
<i>Попова Е.С., Шумская О.О.</i> Как кардиотренировка ускоряет процесс сжигания жира.....	279
<i>Ширинова Э.Г., Кудра Т.А.</i> Физкультурная пауза для глаз на учебных занятиях как средство профилактики ухудшения зрения у студентов	281

Секция. СОВРЕМЕННЫЕ ПРАКТИКИ АДАПТИВНОГО ФИЗИЧЕСКОГО ВОСПИТАНИЯ И СПОРТА

<i>Баркина Н.В., Мазитова Н.В.</i> Выявление отношения обучающихся с умственной отсталостью к водным видам спорта	287
<i>Панкрашин Д.А.</i> Особенности содержания комплексов упражнений соревновательной направленности по легкой атлетике, используемых в учебно-тренировочной деятельности учащихся с интеллектуальными нарушениями 10–11 лет	290

зовать присутствие компании в сети интернет, организовать присутствие компании в мессенджерах, изменить должностные инструкции одному из сотрудников компании.

1. Процесс сервисного обслуживания и пути его совершенствования. – Текст: электронный. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/protsess-servisnogo-obsluzhivaniya-i-puti-ego-sovershenstvovaniya>

2. Практические советы сотруднику сервисной организации по взаимодействию с потребителем в процессе предоставления услуг. – Текст: электронный. – URL: https://bstudy.net/723592/turizm/prakticheskie_sovety_sotrudniku_servisnoy_organizatsii_vzaimodeystviyu_potrebitelem_protssesse_predostavl

3. Исследование качества обслуживания потребителей услуг: проблемы и методология – Текст: электронный. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-kachestva-obsluzhivaniya-potrebiteley-uslug-problemy-i-metodologiya>

4. Анализ методов оценки качества предоставляемых услуг сервисных предприятий. – Текст: электронный. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-metodov-otsenki-kachestva-predostavlyaemyh-uslug-servisnyh-predpriyatiy>

5. Особенности управленческого обследования сервисных организаций. – Текст: электронный. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-upravlencheskogo-obsledovaniya-servisnyh-organizatsiy>

УДК 656.7.025

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОЦЕНКИ И АТТЕСТАЦИИ СОТРУДНИКОВ СЕРВИСНОЙ СЛУЖБЫ АО «ТЕРМИНАЛ ВЛАДИВОСТОК», г. АРТЕМ

Е.А. Шеферт, бакалавр
Л.А. Королева, канд. техн. наук, доцент

*Владивостокский государственный университет
Владивосток, Россия*

Аннотация. В статье рассматриваются аспекты процесса оценки и аттестации сотрудников сервисной службы на сервисном предприятии. Целями исследования являются анализ процесса оценки и аттестации сотрудников сервисной службы АО «Терминал Владивосток» и разработка рекомендаций по повышению уровня удобства процесса оценки и аттестации сотрудников сервисной службы. В работе выявлены основные трудности процесса оценки и аттестации, требующие модернизации.

Ключевые слова: процесс оценки и аттестации, сервисная служба, аэропорт, авиация.

STUDY OF THE PROCESS OF ASSESSMENT AND CERTIFICATION OF SERVICE EMPLOYEES JSC «TERMINAL VLADIVOSTOK», ARTEM

Abstract. The article discusses aspects of the process of evaluation and certification of service personnel at a service enterprise. The objectives of the study are to analyze the process of evaluation and certification of service personnel of Terminal Vladivostok JSC and to develop recommendations for improving the convenience of the evaluation and certification process of service personnel. The paper identifies the main difficulties of the assessment and certification process that require the modernization.

Keywords: evaluation and certification process, customer service, airport, aviation.

Воздушные перевозки пассажиров и багажа уже второе столетие являются неотъемлемой частью жизни современного человека. Однако для многих пассажиров перелет – это сильный стресс. Для человека, находящегося в стрессовой ситуации особенно важно, чтобы не только перелет прошел хорошо, но и пребывание в аэропорту, весь процесс от входного досмотра до посадки на рейс были наиболее комфортными. Так устроена наша психика – если все процессы в аэропорту пройдут комфортно, а сотрудники будут вежливыми, опрятными и учтивыми, на уровне подсознания это будет значить, что такой же порядок будет присутствовать и на борту воздушного судна, перелет предполагает быть комфортным – пассажир перенесет его легче. По этой причине, важно поддерживать хорошую работу сервисных служб в здании аэровокзала – во благо

комфорта и спокойствия пассажира, совершающего перелет. Для этой задачи необходимо проводить грамотную проверку знаний и действий персонала – оценку и аттестацию.

Актуальность работы обуславливается, прежде всего, новизной исследования темы в АО «Терминал Владивосток», а также необходимостью проведения наиболее эффективной и удобной процедуры оценки и аттестации сотрудников в целях повышения качества работы и сервиса сотрудников по отношению к пассажирам. Процесс оценки и аттестации определяет знания персонала и качество выполнения работ сотрудниками, что напрямую связано с уровнем сервиса и комфорта для пассажиров – высокий уровень, в свою очередь, является одной из ценностей аэропорта.

Объектом исследования является процесс аттестации в аэропорту.

Предмет – оценка и аттестации сервисной службы аэропорта.

Цель работы – анализ процесса оценки и аттестации сотрудников сервисной службы АО «Терминал Владивосток», г. Артем.

Задачи, на решение которых направлена работа:

- Анализ основных понятий и видов аттестации сотрудников сервисного предприятия и выявление критериев оценки процесса аттестации сотрудников сервисной службы аэропорта;

- Анализ процесса оценки и аттестации сотрудников сервисной службы АО «Терминал Владивосток», г. Артем и разработка рекомендаций по совершенствованию данного процесса.

Методология исследования: библиографический (сбор и анализ литературы и нормативно-справочных документов); эмпирический (наблюдение за процессом оценки и аттестации с фиксацией наблюдаемых результатов).

Сервисное обслуживание пассажиров в аэропорту является важным этапом в процессе перевозки. От качества сервисного обслуживания зависит удобство и комфорт пассажира, его безопасность. Следует учитывать, что сервисное обслуживание – не столько источник дополнительной прибыли, сколько стимул, способствующий привлечению потенциальных пассажиров на воздушный транспорт для покупки его основной услуги (право на пролет к месту назначения) и покупки услуг, сопутствующих перевозке. Сервис является инструментом, который укрепляет или, наоборот, ухудшает имидж вида транспорта, доверие (отношение) к нему пассажиров, т.е. влияет на спрос и доходы.

Процесс – это разворачивающиеся в определенных пространственных и временных рамках сколь угодно сложные последовательности действий, операций и процедур, которые приводят к определенным результатам [1].

В настоящем случае достигается единственный результат – качественная и удобная оценка персонала с целью выявления соответствия сотрудника определенным нормам и стандартам. Сервисная служба в аэропорту, прежде всего – лицо аэропорта. От качества выполняемой работы зависит восприятие пассажиром как отдельных подразделений, так и аэропорта в совокупности. Поскольку сотрудник сервиса является важным звеном в цепи обслуживания в стенах предприятия, ему следует выполнять свои обязанности в соответствии с прописанными стандартами и уставами, в целях предоставления качественного клиентского сервиса. Все это невозможно без удобного и своевременного обнаружения возникающих проблем в ходе работы. В этих целях необходима своевременная оценка и аттестация сотрудников сервисной службы.

Под аттестацией подразумевается проверка работников на предмет профессиональных знаний и деловых характеристик. Это процедура, в рамках которой проводится систематическая формализованная оценка того, насколько потенциал личности сотрудника, его персональные и деловые качества, уровень труда соответствуют требованиям выполняемой трудовой деятельности [2].

Методы оценки профессиональных навыков и компетенций сотрудников в сервисных службах аэропорта представляют собой разнообразный инструментарий, позволяющий осуществить объективную и всестороннюю оценку сотрудников. В данном контексте используются различные подходы и методики для определения качественных характеристик сотрудников аэропорта.

Методы оценки и аттестации сотрудников сервисных служб аэропорта определяются функцией подразделения, а также общими требованиями техники безопасности и осуществления деятельности на территории аэропорта.

Аттестация персонала проводится с определенной целью – выявление уровня квалификации сотрудников. В таблице представлены виды аттестаций [3].

Виды аттестаций сотрудников на предприятии

Вид аттестаций	Содержание
Предварительная	Проводится при устройстве на работу и позволяет оценить уровень знаний кандидатов
По истечению испытательного срока	Дополнительная проверка, насколько работник справляется с возложенными обязанностями, перед включением в штат
Очередная	Оценка знаний всего коллектива. Ее проводят каждые два года для руководителей и один раз в три года для остальных сотрудников
При повышении	Оценка профессиональных качеств кандидата на новую должность
При переводе в другое подразделение	Позволяет проанализировать возможности сотрудника при изменении рабочих обязанностей или условий труда

Как правило, в аэропортах нет единых подходов, критериев и методов оценки персонала сервисных служб аэропортовой деятельности, поэтому каждый аэропорт вводит и реализует механизмы регулирования сервисной деятельности самостоятельно, опираясь на опыт аэропортов-конкурентов, либо зарубежный опыт. Необходимо отметить, что основной задачей при создании и внедрении методов оценки качества является совершенствование процессов управления для полноценного удовлетворения потребностей пассажиров в аэропорту [4].

В АО «Терминал Владивосток» аттестация проводится в целях рационального использования специалистов, повышения эффективности их труда и ответственности за порученное дело, укрепления корпоративной культуры, преимущественно – очередная и при повышении в должности.

Для проведения предварительной аттестации директор АО «Терминал Владивосток» внутренним приказом назначает аттестационную комиссию (председателя, секретаря и членов комиссии) из числа руководства и высококвалифицированных специалистов. Процесс аттестации работников осуществляется по следующим этапам:

1. Подготовка к проведению аттестации (разработка технологии оценки, выбор субъектов, установление показателей).
2. Проведение аттестации (осуществление непосредственно процедуры оценивания).
3. Подведение итогов аттестации (обработка и использование результатов оценки).

Каждый этап аттестации характеризуется своими специфическими особенностями. Этап подготовки к проведению аттестации в АО «Терминал Владивосток» предусматривает выполнение следующих задач:

- разработка плана проведения аттестации;
- выбор методов и типовых форм оценки исполнителей и самой процедуры оценки;
- подготовка внутренних инструкций для проводящих аттестацию;
- составление списка работников, подлежащих аттестации;
- подготовка графика проведения аттестации;
- оповещение работников о сроках проведения аттестации;
- подготовка и распространение бланков, типовых форм, требующихся для аттестации.

Проведению аттестации в АО «Терминал Владивосток» предшествует ряд подготовительных мероприятий и подготовкой пакета документации, необходимой для данного процесса. На практике для каждого сотрудника организации его непосредственный руководитель готовит форму оценки эффективности сотрудника, которая содержит его рабочие показатели, квалификацию, профессиональный опыт, сильные и слабые стороны, возможность перевода на более сложную и ответственную работу. Форма оценки эффективности сотрудника, в которой отражаются результаты предыдущей аттестации, передается в аттестационную комиссию организации. Предварительно форма оценки заполняется аттестуемым работником, после чего ее заполняет его непосредственный руководитель.

В настоящее время в АО «Терминал Владивосток» ежемесячно проводится очередная оценка персонала на регистрации, паспортном и предполетном досмотре на предмет соблюдения речевых и поведенческих стандартов Blue Printing.

Blue Printing представляет собой анкету в формате онлайн, которая индивидуальна для каждого подразделения. Вопросы анкеты являются персональными для каждой сервисной службы и формируются на основе должностных инструкций, функциональных обязанностей и иных норма-

тивных документов, применимых к каждому структурному подразделению, однако включают в себя вопросы, единые для каждой службы:

- приветствие пассажира;
- доброжелательность по отношению к пассажиру;
- критерии исполнения функциональных обязанностей.

Аттестующим сотрудником предлагается отметить выполнение/невыполнение сотрудником сервисной службы тех или иных критериев, предварительно указав свое имя, фамилию и отчество, а также личные данные проверяемого сотрудника, которые необходимо узнать путем диалога. Оценка качества проводится единожды для каждого сотрудника ежемесячно, отразив данные в анкете не менее пяти раз. По итогу мониторинга за месяц информация консолидируется в общий отчет в формате Excel и выводится средний балл по 5-балльной шкале.

Также ежегодно проводится оценка знаний по протоколу проверки знаний персонала службы организации авиаперевозок (СОАП) при подготовке к работе. Данный вид проверки знаний проводится в форме тестирования на знание материала по следующим нормативным документам:

- Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, утвержденные приказом Минтранса РФ от 28.06.2007 № 82 (ФАП-82).

- Технология взаимодействия подразделений аэропорта Владивосток при эксплуатации системы обеспечения безопасности (СОБ).

- Правила перевозки опасных грузов (IATA DGR).

- Руководство по УБП, Политика АО «Международный аэропорт Владивосток» в области безопасности, Положение о системе добровольных сообщений по БП АО «МАВ».

- Руководство по наземному обслуживанию и стандарт работы диспетчера по УР, стандарт регистрации и контроля посадки пассажиров АО «МАВ», стандарты обслуживания на стойке информации, технология оказания платных услуг, технология обслуживания Fast track, стандарты обслуживания Blue Printing, корпоративный стандарт обслуживания, корпоративный стандарт внешнего вида.

- Инструкция по пропускному и внутриобъектовому режиму АО «МАВ».

- Инструкции по охране труда и инструкция по пожарной безопасности.

- Должностные инструкции.

По результатам оценки, издается приказ о допуске персонала службы организации авиационных перевозок к работе, успешно прошедшим аттестацию.

Для оценки процесса аттестации сотрудников сервисной службы выбран метод наблюдения, является одним из наиболее эффективных в рамках эмпирического исследования для оценки процесса аттестации сотрудников. Наблюдение представляет собой активный познавательный процесс, опирающийся, прежде всего на работу органов чувств человека и его предметную материальную деятельность. Следуя этому методу, оцениваются этапы аттестации, особенности проведения аттестации. При необходимости ведутся записи с регистрацией определенных моментов, которые являются важными для учета, требующие проработки и корректировки [5].

Выявлено с использованием метода наблюдения, что не всеми сотрудниками соблюдается стандарт внешнего вида. Это обусловлено отсутствием периодической аттестации по данному критерию. Оценка на соответствие стандарту внешнего вида проводится лишь раз в год – не оценивается при ежемесячной проверке.

В ходе анализа существующих форм аттестации установлено отсутствие показателей соблюдения стандартов внешнего вида сотрудников, что негативно сказывается на имидже аэропорта. Отмечено, что не все сотрудники соответствуют требованиям внешнего вида.

В процессе периодической аттестации персонала методом Blue Printing выявлен ряд проблем, которые нарушают процесс обслуживания пассажиров агентами по организации обслуживания пассажиров (ООП) а именно:

- перед началом оценки сотрудника необходимо узнать фамилию, имя и отчество путем диалога, что отвлекает агента от своих должностных обязанностей и может вести к нарушению процесса обслуживания;

- при проведении оценки аттестующий чаще всего находится за спиной у сотрудника или в непосредственной близости от него. Это позволяет оценивать соблюдение речевых норм. Такое проведение оценки вызывает психологический дискомфорт у сотрудника и отвлекает от реализации процесса обслуживания.

В АО «Терминал Владивосток» отсутствует методика оценки профессионального уровня персонала, хотя главная направленность мероприятий по оценке персонала – поддержание высокого уровня сервиса. Также не проводится оценка творческого потенциала работника, следовательно, нет возможности развития креативного мышления сотрудников для модернизации процессов обслуживания и развития карьеры сотрудников в компании.

Таким образом, в ходе анализа процесса оценки и аттестации сотрудников сервисной службы АО «Терминал Владивосток» выявлен ряд проблем:

- нерегулярность оценки соответствия внешнего вида агентов ООП стандартам предприятия;
- некорректность позиции проверяющего при проведении оценки персонала методом Blue Printing, при этом сотрудник отвлекается от выполнения основных обязанностей;
- отсутствие методики оценки профессионального уровня работника.

Для устранения выявленных проблем предложены следующие рекомендации.

При процессе оценки и аттестации персонала недостаточно активно принимаются меры по соблюдению стандартов внешнего вида сотрудников, что влечет за собой ненадлежащее соблюдение стандартов. Для решения существующей проблемы предлагается включить в систему периодической аттестации критерии соответствия внешнего вида с добавлением их в перечень вопросов Blue Printing.

Для более качественной оценки персонала предлагается внедрить новую систему аттестации – как вспомогательную, либо же на замену одной из уже существующих. Такая система оценки персонала, как коэффициент личностного роста (КЛН) подразумевает под собой обширный список из пунктов, структурированный по блокам из различных документов и должностных инструкций, содержащих критерии оценивания персонала по различным характеристикам – соблюдение речевых стандартов, соблюдение стандартов внешнего вида, выполнение должностных обязанностей и пр.

По итогам оценки персонала по каждому из пунктов, определяется соотношение обязанностей, выполняемых сотрудником к общему количеству показателей, требуемых к выполнению. Итоговый результат определяется процентом. С каждым последующим оцениванием работника, сравнивается настоящий процент КЛН сотрудника с предыдущим, на основе этого делается вывод, касательно работы сотрудника и принимаются последующие необходимые решения – личная беседа, совместная работа над ошибками, санкции в каком-либо виде, или же поощрения. Предлагаемая система оценки персонала также будет решать проблему оценки профессионального уровня работника. Будет наглядно виден рост работника в компании в сравнении с предыдущими результатами.

Таким образом, следует отметить важность процесса оценки и аттестации сотрудников сервисных служб аэропорта, в том числе АО «Терминал Владивосток», для обеспечения высокого уровня обслуживания пассажиров. Исследуемый процесс является важной составляющей бесперебойного функционирования аэропорта и обеспечения безопасности. Оценка и аттестация сотрудников сервисных служб аэропорта позволяют выявить и оценить их знания, навыки и профессиональные компетенции, что позволяет убедиться в их соответствии требуемым стандартам и правилам. Существует достаточное количество различных методов аттестации персонала, и каждый из них по-своему особенный и уникальный, но не каждый метод подходит под конкретную организацию. Следовательно, можно сделать вывод, что отделу по подбору, оценке и адаптации персонала АО «Терминал Владивосток» необходимо тщательно выбирать методы аттестации в соответствии с поставленной целью и конкретными задачами.

1. Добраев В.Л. Организационное поведение: учеб. пособие. – Москва: Дело и сервис. – 2006. – 414 с.

2. Суржицкая Л.И. Место оценки аттестации персонала // Экономика и социум. – 2020. – №10 (77). – С. 781-788.

3. Павлова А. Аттестация персонала: как правильно организовать процедуру оценки сотрудников. – Текст: электронный // HT-lab – разработчик инструментов оценки персонала. – URL: <https://ht-lab.ru/blog/attestaciya-i-ocenka-personala>.

4. Петренко Н.С. Методы оценки качества аэропортовых услуг // Экономика и социум. – 2019. – №6 (37). – С. 83-85.

5. Граждан В.Д. Социология управления: учеб. пособие. – Москва: КНОРУС, 2009. – 512 с.