

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

## СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ В АЭРОПОРТАХ КАК ВАЖНЕЙШИЙ ЭЛЕМЕНТ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

**П.А. Лопатко**

бакалавр

**И.А. Слесарчук**

канд. техн. наук, преподаватель кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса  
Владивосток. Россия*

*Важнейшим элементом системы контроля качества обслуживания пассажиров в аэропортах служат стандарты качества обслуживания, регламентирующие выполнение рабочих процессов и процедур. В статье раскрываются различные стороны формирования стандартов обслуживания и выявляются пути дальнейшего их совершенствования.*

**Ключевые слова:** аэропорт, качество обслуживания, стандарты обслуживания, пассажиры, контроль качества обслуживания.

## PASSENGER SERVICE STANDARDS AT AIRPORTS AS AN ESSENTIAL ELEMENT OF THE SERVICE QUALITY CONTROL SYSTEM

*The most important element of the passenger service quality control system at airports are service quality standards that regulate the implementation of work processes and procedures. The article reveals various aspects of the formation of service standards and identifies ways to further improve them.*

**Keywords:** airport, service quality, service standards, passengers, service quality control.

Современный российский аэропорт является важнейшим элементом транспортной инфраструктуры страны. В связи с постоянным расширением и развитием аэропортовой сети повышаются требования к обеспечению эффективности производственных процессов аэропорта и уровня сервиса. Это, в свою очередь, невозможно без системы контроля качества обслуживания, одной из ключевых функций которой является стандартизация процессов и их характеристик.

Эффективная система контроля качества базируется на лучшей мировой практике, отраженной в рекомендациях, стандартах и методиках ACI, IATA, SKYTRAX, TRL, региональных ассоциаций, а также методиках и ноу-хау, используемых аэропортами-лидерами по качеству.

Объектами и параметрами контроля качества аэропорта являются задаваемые стандарты качества в аэропорту, закладываемые в процессы наземного обслуживания воздушных судов авиакомпаний, обслуживание пассажиров на всех этапах, обеспечение безопасности, работы концессий на территории аэропорта.

Анализ специальной литературы по вопросам обеспечения контроля качества обслуживания в аэропортах [2, 4, 6] позволил установить, что в основном все проблемы связаны с некорректностью основных элементов системы контроля качества: выбором объектов, параметров контроля качества и разработанных методик контроля.

При выборе объекта контроля (услуги, предоставляемой аэропортом), и параметров контроля (потребительских характеристик с задаваемыми числовыми показателями), не всегда удается решить задачу как можно меньшего использования субъективных оценок, по сравнению с объективными, т.е. конкретно измеряемыми критериями.

Проблемы в разработке применяемых отдельными операторами аэропорта, отраслевыми объединениями и средствами массовой информации существующих методик контроля качества В.В. Кубичек [4] видит в заимствовании из зарубежной практики, недостаточном учете технологических особенностей наземного обслуживания, конъюнктуры отечественного рынка аэропортовых услуг, а также имеющейся нормативно-правовой базы. По его мнению, используемые опросные листы (анкеты) не охватывают все «узкие места» в области аэропортового сервиса, а также не позволяют идентифицировать целевые потребительские сегменты и выявить их предпочтения. Среди других причин неудовлетворительной работы системы контроля качества в аэропортах РФ А. Гущин [2]

отмечает: отсутствие поддержки со стороны первого лица компании; сокрытие информации персоналом аэропорта во избежание наказания; морально устаревшие технологии и информационные системы, задействованные в производственном процессе; отсутствие понимания лучшей международной практики в вопросах организации контроля качества; специфику, обусловленную ментальностью.

Все перечисленные выше издержки организации системы контроля качества в аэропортах неизбежно отражаются на стандартах обслуживания, которые призваны описывать оптимальные рабочие процессы, задавать измеримые и понятные персоналу критерии оценки качества их работы и, фактически, исполнять роль инструкции.

Однако, на практике фрагментарность и отсутствие системного подхода, недостаточная теоретическая проработанность и отсутствие научных подходов к оценке уровня сервиса при создании и использовании стандартов обслуживания приводят к потерям качества в трех ключевых плоскостях [4]:

Первая и вторая плоскости потерь качества связаны с тем, что компания не учитывает в полной мере требования клиента, не отражая их в соответствующих стандартах. Третья плоскость потерь в качестве возникает в случае, когда все требования клиента учтены в технологиях, но, тем не менее, по каким-либо причинам действующие технологии не выполняются (низкая дисциплина, нехватка производственных ресурсов и т.д.).

Как отмечает Т.Г. Аносова [1], наиболее распространенными ошибками при разработке и внедрении стандартов обслуживания являются: слишком общие, неконкретные формулировки стандартов работы с клиентами; неправильные стандарты (обязательные действия персонала приводят к неудовлетворенности клиента сервисом), стандарты не совпадают с ожиданиями клиентов; стандарты внедряются «для галочки», без четкого понимания их необходимости; система внедрения разработанных стандартов обслуживания неэффективна; отсутствует система контроля за выполнением стандартов.

Таким образом, вопрос разработки стандартов качества обслуживания в аэропортах путем формулировки четких требований к выполнению работы с пассажирами и посетителями на основе лучшей мировой практики, обеспечения максимально объективной информации о реальном уровне качества и устойчивости производственных процессов, а также их независимости от человеческого фактора, является весьма актуальным.

Научная новизна исследования заключается в систематизации информации о формировании стандартов обслуживания пассажиров в аэропорту.

Целью работы в связи с этим является анализ стандартов обслуживания пассажиров в аэропортах с точки зрения выявления структуры, содержания, установления требований к формулировке параметров и критериев оценки. Для достижения поставленной цели в работе решались следующие задачи:

- выявить критерии стандартов обслуживания;
- проанализировать структуру и определить необходимый перечень стандартов обслуживания пассажиров в аэропорту;
- выявить проблемы в формировании стандартов обслуживания пассажиров в аэропорту и наметить пути их дальнейшего совершенствования.

В работе использованы теоретические методы исследования (анализ специальной литературы и нормативных документов в области контроля качества обслуживания).

На первом этапе работы в соответствии с задачами исследования проанализированы структура и критерии стандартов обслуживания клиентов в сервисе, в том числе и пассажиров в аэропорту.

Под стандартами обслуживания подразумевается совокупность процедур и операций, выполняемых персоналом и способствующих максимальному удовлетворению клиентов. Выявлено, что любой стандарт обслуживания как внутренний документ должен соответствовать некоторым критериям: конкретность, измеримость, прозрачность, комплексность, актуальность, предоставление сотрудникам самостоятельности, экономическая целесообразность [3].

1. Конкретность. Стандарт обслуживания клиентов должен содержать конкретные указания и базироваться на четких инструкциях и процедурах.

2. Измеримость. Если стандарт обслуживания клиентов опирается на какие-либо важные параметры оказания услуги, они должны быть измеримы. Вместо формулировки «сервис должен быть быстрым» лучше опираться на конкретные характеристики, например, указать конкретное количество рабочих часов, в течение которых необходимо ответить на запрос, что поможет исключить недопонимание со стороны сотрудников.

3. Прозрачность. Этот критерий важен, прежде всего, в отношении тех стандартов, которые регулируют контакт с клиентами. Сотрудники будут проявлять искренность при соблюдении стандартов, только если они понимают, для чего предназначен тот или иной стандарт, какую потребность клиента

он удовлетворяет, и какие чувства может вызвать у клиента несоблюдение стандарта. Двусмысленные формулировки и слишком общие описания не будут способствовать выстраиванию культуры обслуживания клиентов.

4. Комплексность. Стандарты обслуживания должны охватывать весь спектр взаимодействий компании с клиентами. Описывая определенную технологическую операцию, необходимо рассматривать ее во взаимосвязи с предыдущими и последующими. А также стандарты (в т.ч. и стандарты обслуживания клиентов) должны охватывать весь персонал компании, а не только должности, непосредственно отвечающие за работу с клиентами.

5. Актуальность – стандарты должны изменяться в соответствии с новыми задачами, подходами, требованиями и стратегией компании.

6. Предоставление сотрудникам самостоятельности в пределах их полномочий, вариативность стандартов – в первую очередь, этот критерий относится к стандартам обслуживания клиентов. Стандарты должны оставлять некоторую свободу для творчества и личностного самовыражения сотрудников. Это позволяет избежать «роботизации» обслуживания, внести элементы искренности и личного отношения сотрудников. Должен соблюдаться принцип «необходимости и достаточности» стандартов, процесс обслуживания в большинстве компаний нельзя стандартизировать на 100 %.

7. Экономическая целесообразность – стандарты должны быть экономически оправданными. Если исполнение стандартов оборачивается для компании неоправданными затратами, такой стандарт вводить нецелесообразно.

Проанализировав различные стандарты обслуживания на сервисных предприятиях (гостиничной, туристической, ресторанной, торговой и др. сфер) пришли к выводу, что в большинстве случаев в них описывается собственный кодекс нормативов, касающихся: поведения; внешнего вида; технологического процесса; знания речевого общения в рамках профессии (включая, фразеологию на английском языке); знания концепции предприятия (бренда) и ее структуры. Другими словами, в стандартах обслуживания отражается процесс работы с клиентом, четкие правила взаимодействия с клиентом на каждом этапе процесса обслуживания; правила поведения в конфликтных и нестандартных ситуациях.

На следующем этапе проанализирована структура стандартов обслуживания в различных отечественных аэропортах, и с учетом результатов проведенных исследований для других сервисных предприятий все стандарты обслуживания пассажиров в аэропорту предложено объединить в группы, представляющие собой совокупность отдельно разработанных документов (рисунок).



Рис. Стандарты обслуживания пассажиров в аэропорту

Во-первых, в стандартах обслуживания в аэропорту должны быть четко обозначены требования к ресурсам и оборудованию, включающим все, что касается материальной составляющей: общественный транспорт, площади терминала, комфортные зоны ожидания, достаточное количество точек

питания, стоек регистрации, обширный ассортимент, магазины, навигация, чистота, дизайн интерьера, развлечения, мобильная работа программного обеспечения в процессе обслуживания и т.д.

Анализ стандартов обслуживания в части нормирования инфраструктуры аэропортов показал, что в основном в аэропортах руководствуются разрозненными сведениями, содержащимися в целом ряде нормативных документов, регламентирующих в основном необходимые площади основных помещений, размеры технологических переходов. Остальные требования стандартов, обеспечивающих комфортность пассажирского терминала, сформулированы лишь в самом общем виде, что значительно затрудняет контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей аэропорта в аспекте оценки инфраструктуры аэровокзального комплекса. Кроме того, основные положения этих законодательных актов и нормативно-правовых документов не учитывают требования развития современного общества в направлении всеобщей цифровизации [5].

Важнейшими требованиями в аэропорту служат стандарты, связанные с персоналом в рамках требований к компетенциям персонала, т.е. насколько персонал обучен, отлично знает и использует в работе профессиональные навыки. В эту же группу целесообразно включить и стандарты корпоративной культуры: стандарты внешнего вида и мотивация персонала – заинтересованность персонала в применении своих компетенций для обслуживания клиентов на высоком профессиональном уровне, понимание и принятие сотрудником целей, миссии и ценностей предприятия, различные программы мотиваций- премии, бонусы, социальные программы, конкурсы профессионального мастерства, обучение за счёт предприятия и т.д.

Операционная группа стандартов описывает порядок оказания услуги/требования, а также критерии состояния тех зон, инструментов, документации и т.д., за которые они отвечают. Поскольку эта группа стандартов подразумевает под собой четко обозначенные операции на каждом из технологических этапов обслуживания пассажиров, здесь наиболее строго излагается последовательность этапов и нормативы времени выполнения тех или иных операций в соответствии с нормативными актами.

Поведенческие стандарты описывают правила и требования к порядку непосредственного взаимодействия с пассажирами и предполагают некие алгоритмы поведения сотрудников в стандартных и конфликтных ситуациях в соответствии с этическими и этикетными нормами.

Отдельную группу документов представляют стандарты относительного речевого поведения сотрудников. Это коммуникативные модули и фразы в виде устойчивых речевых формул, используемых в стандартных речевых ситуациях, например, модуль приветствия, прощания, предложения, помощи, а также фразеология при ответах на часто задаваемые пассажиром вопросы.

Две вышеуказанные группы стандартов наиболее трудно разрабатываемые, поскольку содержат не формализуемые критерии для оценки качества обслуживания. В этом случае необходимо стремиться к тому, чтобы формулировки таких стандартов не содержали расплывчатых и неоднозначных формулировок, содержали по возможности как можно более формализованные и конкретизированные требования к тем действиям персонала, которые сотрудники должны совершать с определенной периодичностью, в определенном порядке, в определенное время или в типичных ситуациях.

Таким образом, результаты проведенных исследований позволили систематизировать и структурировать значительный объем информации по формированию стандартов обслуживания пассажиров, выявить пути их совершенствования и развития, что позволит в дальнейшем более обоснованно подходить к контролю качества обслуживания в аэропорту за счет оптимизации рабочих процессов и процедур (исключение лишних или ошибочных действий со стороны персонала), обеспечения понятности рабочего процесса для сотрудников,

---

1. Аносова Т.Г., Танчев Ж. Технологии комфорта: учеб. пособие. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2016. – 72 с.

2. Гуцин А. Система контроля качества аэропортовых услуг как механизм увеличения доли на рынке аэропортового обслуживания и эффективный способ снижения затрат. – Текст: электронный. – URL: <https://www.aex.ru/docs/2/2009/9/2/801>

3. Ивлева Т. Разработка и внедрение стандартов обслуживания покупателей. – Текст: электронный. – URL: [https://www.marketing.spb.ru/lib-mm/tactics/service\\_standarts.htm](https://www.marketing.spb.ru/lib-mm/tactics/service_standarts.htm)

4. Кубичек В.В., Килькеева Ю.А. Совершенствование системы управления качеством обслуживания пассажиров в аэропортах России // Вестник Академии знаний. – 2020. – № 39 (4). – С. 235–244.

5. Ледянова М.С., Слесарчук И.А. Анализ требований к инфраструктуре аэровокзальных комплексов в контексте обслуживания пассажиров и посетителей аэропорта. – Текст: электронный // Международный студенческий научный вестник. – 2021. – № 3. – URL: <https://eduherald.ru/ru/article/view?id=20694> (дата обращения: 16.05.2022).

6. Солуянов В.К. Управление качеством обслуживания авиапассажиров в аэропорту: автореф. дис. ... канд.экон.наук – Москва, 2016. – 29 с.