

ОСОБЕННОСТИ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ АВИАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ В АЭРОПОРТАХ РОССИИ

Никишкина А.А.¹

¹*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, Владивосток, e-mail: alex.nikishkina98@mail.ru*

В данной статье представлена актуальная тема, связанная с особенностями клиентоориентированности служб авиационной безопасности при обеспечении безопасности в аэропортах России. Вся система воздушного права, выступает в качестве регулятора отношений, возникающих при эксплуатации гражданских воздушных судов, используется как форма государственного руководства деятельностью гражданской авиации, и прежде всего в целях обеспечения безопасности и регулярности полетов. Всё это регулируется определенным перечнем документов во главе которых находится Воздушный кодекс РФ. Рассмотрено понятие клиентоориентированности и выявлены основные подходы для её оценки. Указаны причины, почему клиентоориентированность САБ является отличной от других структур обеспечивающих сервисное обслуживание клиентов. Проведен анализ с помощью метода точек соприкосновения в пункте досмотра авиапассажиров и их багажа благодаря которому и были выявлены особенности клиентоориентированности сотрудников службы авиационной безопасности в аэропортах России.

Ключевые слова: аэропорты, безопасность, служба, клиентоориентированность, особенность.

PECULIARITIES OF CUSTOMER-ORIENTED AVIATION SECURITY SERVICE STAFF IN RUSSIAN AIRPORTS

Nikishkina A.A.¹

¹*Vladivostok State University of Economics and Service, Vladivostok, e-mail: alex.nikishkina98@mail.ru*

This article presents a topical topic related to the peculiarities of customer focus of aviation security services in ensuring security at Russian airports. The entire system of air law, acts as an airport regulator, the steady relationship arising from the inspection of the operation of civil aircraft, is used as a form of state management of civil aviation activities, and above all in order to ensure the safety and regularity of flights. All this is regulated by a certain list of documents, which are headed by the Air Code of the Russian Federation. The concept of customer focus is considered and the main approaches to its assessment are identified. The reasons why SAB's customer focus is different from other structures providing customer service are indicated. An analysis was carried out using the method of points of contact at the point of inspection of air passengers and their luggage, thanks to which the peculiarities of customer orientation of aviation security service employees at Russian airports were revealed.

Keywords: airports, security, service, customer focus, feature.

Аэропорты – это важная составляющая транспортной системы России и мира, являясь одной из главных частей национальной, региональной и местной инфраструктуры, аэропорт выполняет функцию поставщика общественных услуг, деятельность которого регулируется государством.

Аэропорт – это объект Федерального значения с распределенной структурой.

Одна из главных задач аэропорта при наземном обслуживании – это организация безопасности в полете. Для этого была создана служба авиационной безопасности (САБ),

которая занимается непосредственно обеспечением безопасности сотрудников, пассажиров и их багажа. Основные процессы, которые организуют безопасность пассажиров – это входной досмотр, предполетный досмотр и таможенный контроль.

В своей деятельности Служба Авиационной Безопасности руководствуется регулирующими документами:

- Федеральным Законом от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ («Воздушный Кодекс РФ»);
- Международные правовые акты по АБ, документы ИКАО;
- Законодательные акты Российской Федерации;
- Указы Президента Российской Федерации;
- Постановления Правительства Российской Федерации;
- Распоряжения Правительства Российской Федерации;
- Межведомственные и ведомственные (отраслевые) документы;
- Приказ Министерства транспорта РФ от 23 июля 2015 г. № 227 "Об утверждении

Правил проведения досмотра, дополнительного досмотра, повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности".

— Приказ Минтранса РФ от 25 июля 2007 г. N 104 "Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров".

Служба авиационной безопасности в процессе досмотра и таможенного контроля коммуницируют с пассажирами, то есть оказывают своего рода услугу. Из этого следует, что сотрудники также должны обладать и клиентоориентированным подходом для общения, как с внешними, так и с внутренними клиентами.

В современном мире существует проблема непонимания или неосознания того, что клиентоориентированность – это комплексный подход. Сюда относятся: сервис, качество продукта (услуги) и сама клиентоориентированность персонала. Если компания желает добиться успеха, необходимо развивать все составляющие, а не концентрироваться только на одной, так как они все связаны между собой, необходимо лишь правильно выстроить работу персонала и дать им осознание своих действий.

На данный момент отсутствует единый подход к пониманию клиентоориентированности персонала, целостное видение проблем и сложностей, с которыми сталкивается организация. Для рассмотрения уровня клиентоориентированности САБ, необходимо проанализировать существующие системы и подходы для выявления качеств персонала и их поведения при работе с клиентами.

Актуальность данной темы связана с тем, что в последнее время клиентоориентированность персонала, становится одним из основных критериев, влияющих на конкурентоспособность компании. Повышение уровня

клиентоориентированности персонала помогает выстроить долгосрочные отношения с потребителем этой услуги. Персонал компании занимает главную позицию в данном вопросе, так как именно они являются контактными лицами с конечным потребителем услуги.

Цель работы – выделить особенности клиентоориентированности сотрудников службы авиационной безопасности.

Методы исследования: метод контент-анализа (исследование текстов и документов), метод точек соприкосновения.

Клиентоориентированность персонала представляет собой совокупность умений, знаний и навыков, подкрепленная соответствующими ценностями, мотивацией, личностными установками и качествами персонала, реализуемыми в определенном поведении и способствующем как поддержанию отношений с уже существующими клиентами, так и установлению отношений с новыми.

В статье Апенько С.Н. «Методологические основы оценки клиентоориентированности персонала организаций» описано понятие «клиентоориентированность персонала».

Клиентоориентированность персонала – это совокупность разнообразных компетенций сотрудников (особых знаний, умений, навыков, способностей, мотивации, моделей поведения и др.), благодаря которым формируются и поддерживаются долгосрочные отношения с клиентами.

Как определил Апенько С.Н., что в литературе выделяют три подхода к оценке клиентоориентированности персонала:

- по результатам деятельности сотрудников;
- по поведенческим и личным характеристикам;
- путем выявления косвенных показателей, характеризующих взаимоотношения с клиентами в конкретных ситуациях.

Следует отметить, что ценности сотрудников являются базовой составляющей ориентации на клиента. При этом важна не только ценностная ориентация сотрудников, непосредственно взаимодействующих с клиентами, но и общеорганизационная приверженность созданию ценности для клиентов.

У каждого вида деятельности свои особенности в отношении сервиса и клиентоориентированности, службы авиационной безопасности не исключение.

Служба авиационной безопасности выделяется тем, что изначально здесь главное не сервис, а то, насколько качественно и профессионально организован процесс обеспечения безопасности. В настоящее время сервис и клиентоориентированность играют большую

роль в сферах, где предоставляются разного вида услуги, в том числе и услуги безопасности.

Процесс взаимодействия между персоналом компании и потребителем в момент изготовления и потребления услуги многие авторы называют «точки соприкосновения». Собственно в точках соприкосновения происходит так называемые «моменты истины», то есть когда подтверждаются или не подтверждаются ожидания потребителя.

Суть метода точек соприкосновения достаточно проста. Необходимо зафиксировать и перечислить все те моменты, когда потребитель контактирует с персоналом фирмы в процессе потребления услуги. На основании соответствующего анализа можно сократить либо увеличить количество точек соприкосновения, дать четкие указания контактному персоналу, как вести себя, что делать, как и какие задачи выполнять и сколько времени целесообразно потратить на выполнение задач в моменты соприкосновения с клиентом.

С помощью метода «точек соприкосновения» возможно, моделировать качество процесса обслуживания. Для каждой из точек соприкосновения, возможно, разработать свой комплекс приоритетных критериев качества обслуживания.

С помощью данного метода с использованием нормативных документов, описывающих технологию и функциональные обязанности сотрудников при проведении досмотра в аэропорту, определены основные критерии клиентоориентированности сотрудников САБ (Таблица 1).

Таблица 1 – Требования клиентоориентированности сотрудников САБ, на этапе досмотра в аэропорту с помощью метода «точек соприкосновения»

№	Описание точки соприкосновения	Контактное лицо	Требования к качеству обслуживания
1	Вход в зону досмотра	Специалист по досмотру №1	Внимательность, вежливость, доброжелательность, наличие униформы
2	Информирование перед проведением досмотра	Специалист по досмотру №2	Тактичность, вежливость, спокойствие, доброжелательность, наличие униформы
3	Досмотр багажа и личных вещей	Специалист по досмотру №3	Уверенность в своих действиях, не конфликтность, тактичность, вежливость, быстрота, профессионализм. Современное оборудование.
4	Досмотр авиапассажира	Специалист по досмотру №4	Не конфликтность, надежность, вежливость, тактичность, быстрота, отсутствие очередей, доброжелательность, профессионализм. Современное оборудование.

Проведенный анализ, позволил определить отличительные особенности клиентоориентированности персонала служб авиационной безопасности от других видов деятельности, а также выделить показатели клиентоориентированности сотрудников САБ (Таблица 2):

- Соблюдение нормативных требований к технологии проведения досмотра;
- Способность распознавать и учитывать индивидуальные особенности каждого пассажира;
- Умение выстраивать коммуникации;
- Внимательность (бдительность) – это один из самых главных критериев, так как именно от этого зависит безопасность, если сотрудник службы безопасности упустит из виду, например, запрещенный предмет, оружие – это может привести к плачевным последствиям;
- Умение сохранять выдержку и спокойствие в конфликтной ситуации;
- Уверенность в своих действиях и надежность – в случае возникновения какой-либо ЧС, сотрудник САБ должен дать клиенту полное ощущение безопасности.

Таблица 2 – Показатели клиентоориентированности сотрудников САБ.

Критерии	Показатели
Технология проведения досмотра	Соблюдение нормативных требований к технологии проведения досмотра
	Уверенность в своих действиях и надежность
Психологическая подготовка	Способность распознавать и учитывать индивидуальные особенности каждого пассажира
	Внимательность (бдительность)
Коммуникативные навыки	Умение выстраивать коммуникации
	Умение сохранять выдержку и спокойствие в конфликтной ситуации
	Вежливость
	Доброжелательность

Каждый из этих показателей влияет на качество работы и в дальнейшем и уровень обслуживания на предприятии. Сервисная деятельность САБ имеет свою специфику, которая влияет в значительной степени на процесс оказания услуг и взаимоотношения с пассажирами. Работники службы авиационной безопасности должны отдавать себе отчет, что их должность имеет много возможностей, но эти возможности влекут за собой огромную ответственность. В случае невыполнения своих должностных обязанностей, сотрудники могут быть привлечены к уголовной ответственности.

Список литературы

1. Апенько С.Н. Методологические основы оценки клиентоориентированности персонала организаций [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodologicheskie-osnovy-otsenki-klientoorientirovannosti-personala-organizatsiy> (дата обращения: 19.06.2021).
2. Hennig-Thurau T. Customer Orientation of Service Employees – Toward a Conceptual Framework of a Key Relationship Marketing Construct / T. Hennig-Thurau, C. Thurau // Journal of Relationship Marketing. – Vol. 2. – № 1. – 2003. – P. 23-41.
3. Шерешева М.Ю. Клиентоориентированность персонала в государственных организациях здравоохранения России/ М.Ю. Шерешева, А.А. Костянян // Вестник Санкт-Петербургского университета. – Серия 8. – 2015. – выпуск 4. – С.74–114.
4. Приказ Минтранса РФ от 25 июля 2007 г. N 104 "Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров" (посл. ред. 19 августа 2019 г.)// Документы системы ГАРАНТ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://base.garant.ru/191660/> (дата обращения: 20.06.2021).
5. "Воздушный кодекс Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 08.06.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 03.05.2021).