

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ
ПРАКТИКЕ
АО «Международный аэропорт Владивосток»,
г. Артем

Студент
гр. БСС-20-01



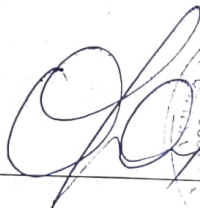
Я.В. Петрова

Руководитель практики
от кафедры
канд. технических наук,
доцент



И.А. Слесарчук

Руководитель
практики от организации
Начальник отдела качества
«Международный
аэропорт Владивосток»,
г. Артем



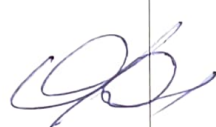
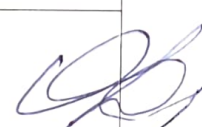
О.В. Щербина

Владивосток 2024

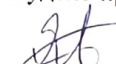
РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН)

прохождения производственной организационно-управленческой практики

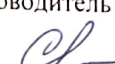
Студент Петрова Яна Владиславовна направляется для прохождения производственной организационно-управленческой практики в АО "Международный аэропорт Владивосток", г. Артем с 20.11.2023 г. по 23.12.2023 г. и с 08.01.2024 г. по 13.01.2024 г.

Содержание выполняемых работ по программе	Сроки выполнения		Отметка о выполнении	Подпись руководителя
	Начало	Окончание		
Проведение организационного собрания: - ознакомление с особенностями прохождения практики; - согласование рабочего графика (плана) практики; - получение индивидуального задания на практику.	20.11.2023	20.11.2023	Выполн	
Прибытие на базу практики, согласование подразделения, в котором будет организовано рабочее место. Прохождение вводного инструктажа, инструктажа по технике безопасности.	20.11.2023	20.11.2023	Выполн	
1. Самостоятельное выполнение отдельных видов работ в рамках должностных обязанностей сотрудника (по заданию руководителя практики от предприятия). 2 Сбор материала для написания отчета по практике с использованием методов эмпирического исследования.	21.11.2023	16.12.2022	Выполн	
Обработка и систематизация собранного нормативного и фактического материала. Написание отчета по практике	17.12.2023	23.12.2023	Выполн	
Сдача отчета по практике руководителю от университета	08.01.2024	13.01.2024	Выполн	

Студент-практикант

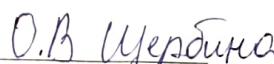

подпись Я.В. Петрова

Руководитель от кафедры


подпись И.А. Слесарчук

Согласовано:

Руководитель практики от АО "Международный аэропорт Владивосток", г. Артем



М.П.



ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ИНСТИТУТ КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИСМД

Ключко И.Л.

«20» ноября 2023 г.

ЗАДАНИЕ

на производственную организационно-управленческую практику

Студенту Петровой Яне Владиславовне

1. Место прохождения практики АО «Международный аэропорт Владивосток», г. Артем
в соответствии с приказом по университету № _____ от «___» _____ 2023 г.

2. Сроки прохождения практики

с 20.11.2023 г. по 23.12.2023 г. и с 08.01.2024 г. по 13.01.2024 г.

Срок сдачи отчета 13.01.2024 г.

3. Задачи, которые должны быть решены при выполнении исследования

а) Определить цель и задачи практики, основные методы, необходимые для их достижения.

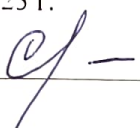
б) Проанализировать деятельность АО «Международный аэропорт Владивосток», г. Артем

в) Проанализировать управленческую деятельность предприятия в аспекте организации гостеприимного сервиса в аэропорту

г) Систематизировать полученные в ходе практики результаты исследования, выявить проблемы и предложить организационно-управленческие решения

д) Сформулировать общие выводы по работе, показать, какие задачи решены в ходе прохождения практики

Дата выдачи задания «20» ноября 2023 г.

Руководитель  Слесарчук И.А.
подпись ФИО

Студент  Петрова Я.В.
подпись ФИО

Владивостокский государственный университет

ПУТЕВКА

Студент Петрова Яна Владиславовна

кафедры дизайна и технологий группы БСС-20-01

согласно приказу ректора № 9952-с от 14.11.2023 г.

направляется в АО «Международный аэропорт Владивосток», г. Артем

для прохождения производственной организационно-управленческой практики по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль _Сервис в авиации__ на срок _5_ недель с 20.11.2023 г. по 24.12.23 г.



Руководитель практики от кафедры

Слесарчук И.А.

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
АО „Международный аэропорт Владивосток“	с 20.11.2023 - - 24.12.2023	Вед. секции Директор И. В. Чугаев 

Содержание

Введение	3
1 Анализ сервисной деятельности АО «Международный аэропорт Владивосток»	4
1.1 Общая характеристика АО «Международный аэропорт Владивосток»	4
1.2 Организационная структура АО «Международный аэропорт Владивосток» в аспекте организации гостеприимного сервиса	5
1.3 Характеристика услуг АО «Международный аэропорт Владивосток»	8
1.4 Анализ деятельности предприятия по шаблону бизнес-модели Остервальдера	10
2 Анализ аспектов гостеприимного сервиса в АО «Международный аэропорт Владивосток»	12
2.1 Оценка уровня гостеприимного сервиса в АО «Международный аэропорт Владивосток»	12
2.2 Выявленные проблемы в оказании гостеприимного сервиса в АО «Международный аэропорт Владивосток»	17
2.3 Рекомендации по совершенствованию гостеприимного сервиса в АО «Международный аэропорт Владивосток»	17
Заключение	19
Список используемой литературы	20
Приложение А	21
Приложение А	22
Приложение А	23
Приложение А	24
Приложение Б	25
Приложение В	26

Введение

Гостеприимный сервис - это обслуживание, предоставляемое в рамках гостиничной, ресторанной или иной гостиной среды, с акцентом на дружелюбное, заботливое и профессиональное обслуживание посетителей. Он включает в себя все аспекты предоставления услуг, начиная от приветствия гостей и помощи с размещением, и заканчивая оказанием внимания к деталям и удовлетворением потребностей гостя на протяжении всего пребывания.

Гостеприимный сервис предлагает персонализированный подход, где уделяется внимание индивидуальным предпочтениям и запросам каждого гостя. В его основе лежит высокий уровень коммуникации и эмпатии, а также стремление создать комфортную и радужную обстановку для гостей. Ключевыми характеристиками гостеприимного сервиса являются вежливость, внимательность, готовность к решению проблем и предоставлению информации, а также внимание к деталям и профессионализм. Он способствует созданию положительного впечатления у гостей и укрепляет их лояльность к предприятию.

Однако гостеприимный сервис характерен не только для гостиничной и ресторанной среды, но и для аэропорта. Поэтому возникает необходимость проанализировать аспекты гостеприимного сервиса в аэропорту.

Цель производственной организационно-управленческой практики: проанализировать гостеприимный сервис в АО «Международный аэропорт Владивосток».

Для достижения поставленной цели, необходимо выполнить следующие задачи:

- проанализировать деятельность АО «Международный аэропорт Владивосток»
- проанализировать управленческую деятельность предприятия в аспекте организации гостеприимного сервиса в аэропорту
- систематизировать полученные в ходе практики результаты исследования
- выявить проблемы и предложить организационно-управленческие решения
- сформулировать общие выводы по работе, показать, какие задачи решены в ходе прохождения практики

1 Анализ сервисной деятельности АО «Международный аэропорт Владивосток»

1.1 Общая характеристика АО «Международный аэропорт Владивосток»

АО «Международный аэропорт Владивосток» (АО «МAB») благодаря своему географическому положению — на пересечении воздушных трасс между Дальним Востоком РФ и странами АТР — имеет стратегическое значение в авиатранспортной системе региона.

Аэропорт занимает одну из лидирующих позиций по объему пассажиропотока среди дальневосточных аэропортов. В 2021 году воздушная гавань Приморья обслужила 1 млн 815 тыс. пассажиров.

Маршрутная сеть аэропорта насчитывает около 45 направлений, полеты по которым совершают ведущие российские и азиатские авиакомпании. В числе наших партнеров — «Аэрофлот», «Россия», S7 Airlines, «Аврора», «Якутия», «Уральские авиалинии», «ИрАэро», Pegas Fly, «РОЯЛ ФЛАЙТ», Azur Air, Korean Air, Air Koryo и др.

Одной из приоритетных целей аэропорта является повышение уровня обслуживания пассажиров и авиакомпаний. С этой целью АО «МAB» активно инвестирует в развитие производства, приобретение специальной и аэродромной техники, сертифицирует новые виды деятельности и вводит новые услуги.

В сентябре 2012 года аэропорт Владивостока стал воздушными воротами саммита АТЭС: именно сюда прибыли воздушные суда делегатов стран-участниц саммита. В рамках подготовки к этому событию была проведена масштабная модернизация аэродрома, построен новый терминал.

Ежегодно с 2015 года воздушная гавань Приморья встречает гостей значимого делового события для Дальнего Востока – Восточного экономического форума. Форум проводится с целью привлечения иностранных инвестиций на Дальний Восток России и развития экономического сотрудничества в Азиатско-Тихоокеанском регионе.

Аэропорт имеет допуск на прием всех типов воздушных судов и категорию II ИКАО. Уровень комфортности нового терминала соответствует стандарту «С», в соответствии с классификацией, принятой в руководстве ИАТА для проектирования (Airport Terminal Reference Manual 8 th Edition, April 1995 ИАТА). Новый терминал имеет пропускную способность 1360 человек в час.

В 2014 году Международный аэропорт Владивосток впервые прошел аудит, подтверждающий соответствие процедур наземного обслуживания стандартам безопасности ISAGO Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА).

Подтверждение соответствия высоким мировым стандартам безопасности аэропорт Владивосток осуществляет каждые 2 года. В 2020 году авиапредприятие в четвертый раз получила комплексную оценку основных параметров стандарта ISAGO.

В 2018 году Международный аэропорт Владивосток принял участие в федеральном проекте «Великие имена России». По итогам голосования воздушной гавани Приморья было присвоено имя исследователя Дальнего Востока - Владимира Арсеньева.

С каждым годом аэропорт расширяет маршрутную сеть и увеличивает пассажиропоток. В феврале 2018 года была запущена в эксплуатацию трансферная зона. Благодаря этому у пассажиров международных рейсов открылась дополнительная возможность путешествовать через воздушную гавань Приморья без дополнительного оформления визы.

23 декабря 2019 года был зафиксирован новый рекорд – обслуживание 3- миллионного пассажира. Этого важного показателя воздушная гавань Приморья достигла первой среди аэропортов Дальнего Востока.

На протяжении нескольких лет аэропорт Владивосток ведет активную деятельность по развитию маршрутной сети стран Восточной Азии. В 2020 году произошло значимое событие - приход двух новых японских авиакомпаний. 28 февраля авиакомпания Japan Airlines (JAL) запустила прямой рейс между Владивостоком и Токио (Нарита), а 16 марта 2020 года состоялся запуск прямого регулярного рейса авиакомпании All Nippon Airways в Токио (Нарита).

Международный аэропорт Владивосток активно поддерживает программы по защите редких видов животных. Компания участвует в социальных акциях данного направления, привлекая внимание общественности к проблеме сохранения редких видов кошачьих - амурских тигров и дальневосточных леопардов. Скульптура дальневосточного леопарда, установленная на привокзальной площади аэропорта напоминает жителям и гостям Приморья о значимости сохранения и восстановления популяции пятнистого хищника на территории Дальнего Востока [1].

1.2 Организационная структура АО «Международный аэропорт Владивосток» в аспекте организации гостеприимного сервиса

В 2023 году Международным аэропортом Владивосток был разработан нормативный документ «Руководство по стандартам аэропорта гостеприимный сервис» [2]. Сделав анализ данного документа, можно выделить следующие положения, которые отражают управленческую деятельность предприятия в аспекте организации гостеприимного сервиса.

Среди руководящего состава аэропорта должен быть назначен руководитель системы управления гостеприимным сервисом – лицо напрямую подотчетное генеральному

(управляющему) директору, ответственное за организацию, оценку и повышение уровня гостеприимного сервиса.

Руководитель системы управления гостеприимным сервисом разрабатывает политику гостеприимного сервиса, которая:

1. Утверждается генеральным (управляющим) директором аэропорта;
2. Содержит основные принципы построения гостеприимного сервиса;
3. Содержит цели и обязательства высшего руководства аэропорта (в том числе обязательство финансового обеспечения функционирования системы управления гостеприимным сервисом);
4. Доводится до сведений сотрудников аэропорта, контрагентов и подрядчиков с фиксацией ознакомления

Среди руководителей структурных подразделений в аэропорту, сотрудники которых оказывают влияние на гостеприимный сервис, должно быть назначено лицо, отвечающее за организацию, оценку и повышение уровня гостеприимного сервиса в структурном подразделении.

Среди руководителей структурных подразделений в аэропорту, должно быть назначено лицо (или лица), отвечающие за организацию, оценку и повышение уровня гостеприимного сервиса среди контрагентов и подрядчиков.

Организационная структура управления гостеприимным сервисом в АО «Международный аэропорт Владивосток» кратко отображена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Организационная структура управления гостеприимным сервисом

Руководитель системы управления гостеприимным сервисом разрабатывает критерии для определения структурных подразделений, персонала (должностей), контрагентов и подрядчиков, деятельность которых оказывает влияние на гостеприимный сервис. Как минимум, к ним должны относиться:

1. Сотрудники, которые в ходе выполнения трудовых обязанностей вступают в контакт с пассажирами (в т.ч. удаленно посредством телефона);
2. Сотрудники, осуществляющие наземное обслуживание пассажиров и багажа;
3. Технические службы/организации, осуществляющие управление терминальными процессами (парковка, клининг, отопление и кондиционирование, электропитание и освещение, водоснабжение и водоотведение, работоспособность технических систем (лифты, эскалаторы, багажные системы);
4. Технические службы/организации, отвечающие за работоспособность ИТ-оборудования и систем информирования (интернет, экраны полетной информации, киоски и репринты, акустические оповещения, сайт и т.д.).

Должны быть разработаны и выполняться критерии для определения необходимости ношения форменной одежды персоналом деятельность которого оказывает влияние на гостеприимный сервис.

Должен быть определен перечень персонала (должностей), деятельность которого оказывает влияние на гостеприимный сервис, среди:

1. Сотрудников аэропорта;
2. Сотрудников контрагентов и подрядчиков.

Для персонала, деятельность которого оказывает влияние на гостеприимный сервис, должны быть определены и выполняться требования, включающие:

1. Правила корректного и вежливого общения с клиентами;
2. Порядок выявления и оказания помощи клиентам, которые оказались в затруднительной ситуации;
3. Требования к внешнему виду.

Для персонала, который в ходе выполнения трудовых обязанностей вступают в контакт с пассажирами, должны быть разработаны следующие программы подготовки в области гостеприимного сервиса:

1. Программы первоначальной подготовки;
2. Программы периодической подготовки.

Для руководителей структурных подразделений, сотрудники которых оказывают влияние на гостеприимный сервис, и для руководителей структурных подразделений, ответственных за организацию, оценку и повышение уровня гостеприимного сервиса среди

контрагентов и подрядчиков, должны быть разработаны следующие программы подготовки в области гостеприимного сервиса:

1. Программы первоначальной подготовки для руководителей;
2. Программы периодической подготовки для руководителей.

Программы подготовки в области гостеприимного сервиса, как минимум, должны включать:

1. Политику в области гостеприимного сервиса;
2. Разбор категорий клиентов (их ожидания, опасения и тд.);
3. Обзор клиентской зоны аэропорта;
4. Требования к внешнему виду и поведению;
5. Правила коммуникации (включая невербальную коммуникацию);
6. Работа и поведение в сбойных ситуациях;
7. Работа в конфликтных ситуациях;
8. Предпосылки и условия для обращения к сотрудникам, отвечающим за доконфликтное урегулирование;
9. Методику выявления «сомневающихся/требующих помощи» клиентов, порядок оказания помощи;
10. Философию «я для клиентов – представитель всего аэропорта»; опыт гостеприимных компаний;
11. Влияние гостеприимного сервиса на доход компании и как следствие на доход сотрудника.

В соответствии с утвержденными программами подготовки должно осуществляться планирование и своевременная подготовка персонала не реже 1 раза в год.

1.3 Характеристика услуг АО «Международный аэропорт Владивосток»

АО «Международный аэропорт Владивосток» предоставляет следующие услуги [3]:

- временное хранение вещей пассажиров
- предоставление временных охраняемых парковок
- точки общественного питания пассажиров
- услуга Fast track (ускоренное прохождение пассажиром официальных процедур)
- магазины по продаже сувениров
- упаковка багажа и ручной клади
- комната матери и ребёнка
- залы ожидания
- медицинский пункт

Также для удобства пассажиров на территории установлены банкоматы «Сбербанк», «ВТБ», «Банк Открытие», «Газпромбанк» «Дальневосточный банк», «Азиатско-Тихоокеанский банк», работающие круглосуточно. Здесь пассажиры могут произвести простейшие банковские операции – оплатить те или иные услуги, перевести средства со счета на счет, а также обналичить денежные средства.

В АО «Международный аэропорт Владивосток» существуют залы ожидания: зона комфортного ожидания, зал повышенной комфортности, VIP-зал. Ниже приведены услуги каждого зала.

Зона комфортного ожидания открыта с целью комфортного пребывания пассажиров в терминале аэропорта Владивосток. Уютные номера оснащены кроватями, телевизором, розетками, зеркалами, стульями и вешалками для одежды. Капсулы представляют собой комфортные кресла, где можно спокойно отдохнуть во время авиапутешествия через воздушную гавань. Также в зоне ожидания оборудованы пять душевых комнат. На территории всей зоны комфортного ожидания есть доступ к бесплатному Wi-Fi. Зона ожидания расположена на 3-м этаже аэровокзального комплекса [4].

Зал повышенной комфортности предназначен для создания максимального комфорта и удобства пассажиров. Зал повышенной комфортности расположен на третьем этаже аэровокзала в зоне вылета внутренних и международных авиалиний.

К услугам пассажиров Зала повышенной комфортности относится:

- ассортимент печатной продукции
- телевизионные программы
- принтер, ксерокс, факс
- Wi-Fi (при наличии технической возможности)
- шведский стол
- доставка к воздушному судну отдельным автобусом, если посадка на борт воздушного судна не осуществляется через телетрап

Услугами Зала повышенной комфортности за оплату могут воспользоваться все пассажиры, независимо от класса обслуживания и авиакомпании[5].

Для комфортного ожидания вылета на территории терминала А оборудован VIP-зал. Здесь пассажиры могут комфортно отдохнуть во время ожидания рейса, а также провести деловые встречи и переговоры [6].

Для VIP-клиентов предусмотрен целый комплекс услуг:

- встреча и сопровождение пассажиров после посадки самолета
- прохождение процедуры регистрации и оформления багажа прямо в vip-зале

- прохождение всех формальных процедур в отдельной зоне
- доступ в интернет, бесплатное телевидение, свежая пресса
- доставка пассажира к самолету и от воздушного судна специальным транспортом

Также на первом этаже аэровокзала круглосуточно работает медицинский пункт, оснащенный всем необходимым для оказания квалифицированной помощи. Дежурный медработник проконсультирует пассажира на предмет наличия противопоказаний к перемещению на воздушном транспорте. В случае необходимости дежурный фельдшер может проводить пассажира на борт самолета, в первую очередь это касается лиц с ограниченными возможностями.

Весь пассажирский терминал аэровокзала оборудован бесплатными точками доступа в интернет.

1.4 Анализ деятельности предприятия по шаблону бизнес-модели Остервальдера

Имидж и репутация предприятия строятся на основе строгого соблюдения законодательства, активного участия в решении государственных и региональных программ, обеспечения безопасности полетов, улучшения качественного обслуживания пассажиров, багажа, груза и почты. Рассмотрим «Международный аэропорт Владивосток» по бизнес-модели Остервальдера.

Ключевыми партнерами аэропорта являются: АО «Авиакомпания «Аврора», ПАО «Аэрофлот», АО «Авиакомпания «Россия», АО Авиакомпания «ИрАэро», ООО «АЗУР эйр», АО «АК «НордСтар», АО «Авиакомпания «РОЯЛ ФЛАЙТ», АО «Авиакомпания «Сибирь», ОАО «Авиакомпания «Уральские Авиалинии», ООО «Авиакомпания «Икар», ООО «Северный ветер», АО «Авиакомпания «Якутия», KOREAN AIR LINES, CHINA SOUTHERN AIRLINES.

Ключевые виды деятельности аэропорта: эксплуатация аэропортовых служб, наземное обслуживание, организация воздушного движения, инженерно-строительные работы, ремонтно-технические службы, маркетинг и связь с общественностью, безопасность, таможенные, пограничные, иммиграционные, медико-санитарные и другие службы.

Ценностное предложение аэропорта: Аэропорт обеспечивает безопасность, высокий уровень сервиса и комфорта для пассажиров, осуществляет равный подход к авиакомпаниям и гарантирует высокое качество оказываемых услуг, постоянно совершенствуются для достижения высокого уровня профессионализма, а также совершенствуется уровень гостеприимного сервиса.

Взаимоотношения с клиентами: В ожидании вылета пассажиры международного аэропорта Владивостока могут воспользоваться услугами кафе и магазинов.

Потребительские сегменты: пассажиры, вылетающие и прилетающие, особые категории пассажиров.

Каналы коммуникации и сбыта: сайт, обратная связь, книга отзывов и предложений, телеграмм-канал.

Структура издержек: аренда, реклама, заработная плата.

Потоки поступления доходов: предоставление наземного обслуживания авиакомпаниям, сдача в аренду или концессию различных площадей аэропорта и получение определенных платежей от их эксплуатации.

2 Анализ аспектов гостеприимного сервиса в АО «Международный аэропорт Владивосток»

2.1 Оценка уровня гостеприимного сервиса в АО «Международный аэропорт Владивосток»

Оценка уровня гостеприимного сервиса осуществлялась методом анкетирования и был проведен анализ нормативного документа «Руководство по стандартам гостеприимного сервиса». Анкета состояла из 3 блоков: инфраструктура, персонал, процессы. Качество гостеприимного сервиса необходимо было оценить по пятибалльной шкале, где 1 – плохо, а 5 – отлично. В результате анкетирования было опрошено 273 пассажира. Форма анкеты приведена в Приложении А.

Первый компонент гостеприимного сервиса в аэропорту – инфраструктура. Данный компонент включает в себя следующие показатели:

- Доступность общественного транспорта из/в аэропорт
- Наличие багажных тележек
- Комфортность температуры
- Комфортность кресел
- Качество объявлений
- Легкость нахождения нужного пути
- Наличие и чистота туалетов
- Наличие магазинов, ресторанов, точек общественного питания
- Соотношение цены и качества парковки
- Соотношение цены и качества в магазинах
- Соотношение цены и качества в пунктах общественного питания
- Чистота в аэропорту
- Качество Wi-Fi
- Наличие банкоматов /пунктов обмена валюты
- Удобство осуществления стыковки/трансфера в аэропорту

Результаты опроса по данному компоненту представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты оценки гостеприимного сервиса компонента инфраструктура

Показатель	Среднее значение
Доступность общественного транспорта из/в аэропорт	4
Наличие багажных тележек	4,2
Наличие мест парковки	4,1
Комфортность температуры	4,2

Показатель	Среднее значение
Комфортность кресел	4,2
Качество объявлений	4,3
Легкость нахождения нужного пути	4,4
Наличие и чистота туалетов	3,9
Наличие магазинов, ресторанов, точек общественного питания	3,9
Соотношение цены и качества парковки	3,6
Соотношение цены и качества в магазинах	3,4
Соотношение цены и качества в пунктах общественного питания	3,4
Чистота в аэропорту	4,4
Качество Wi-Fi	4
Наличие банкоматов /пунктов обмена валюты	4,2
Удобство осуществления стыковки/трансфера в аэропорту	4,3
Среднее значение по всем показателям:	4

Данные результаты опроса пассажиров оценки инфраструктуры аэропорта позволяют сделать вывод, что в целом, аэропорт обеспечивает хорошее предоставление гостеприимного сервиса. Однако, проанализировав комментарии и пожелания пассажиров (Приложение Б), было выявлено следующее:

- отсутствует фонтан с питьевой водой
- отсутствует зона для курения на привокзальной площади
- недостаточное количество посадочных мест в общей и стерильной зоне
- отсутствуют развлекательные зоны для пассажиров
- отсутствуют автоматы со средствами личной гигиены

Следующий компонент гостеприимного сервиса в аэропорту – персонал. Для оценки обслуживания пассажиров персоналом, была использована методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко. В исследовании приняло участие 7 сотрудников – агенты СОАП. Им предлагался опросник, форма которого приведена в Приложении Б.

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека — на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому.

Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими — сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством "вхождения" в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии, соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии, вероятно, снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует информационно-энергетическому обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация — еще одно неперенное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя — уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. По предварительным данным, можно считать: 30 баллов и выше — очень высокий уровень эмпатии; 29-22 — средний; 21-15 — заниженный; менее 14 баллов — очень низкий.

Опросив сотрудников, согласно методике, получили, что у большинства сотрудников преобладает рациональный канал эмпатии (таблица 2). Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на состояние и поведение другого человека. Так же у большинства виден эмоциональный канал. Эмоциональный канал эмпатии характеризует способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими - сопереживать, соучаствовать.

Таблица 2 – Результаты опроса по методике В. Бойко

Сотрудник/название шкалы	Рациональный канал	Эмоциональный канал	Интуитивный канал	Установки, способствующие эмпатии	Проникающая способность в эмпатии	Идентификация
1	5	3	5	2	3	1
2	6	4	4	3	2	2
3	5	2	5	4	3	2
4	4	4	3	2	2	2
5	6	5	2	2	3	2
6	6	6	4	3	3	2
7	5	4	4	3	3	3
Среднее значение	5,2	4	3,8	2,7	2,7	2

Далее посчитаем общее количество всех баллов (таблица 2.1), на которой видно, что у сотрудников аэропорта средний уровень эмпатии.

Таблица 2.1 – Общее количество баллов по методике В. Бойко

Сотрудники	Общее количество баллов
Сотрудник 1	19
Сотрудник 2	21
Сотрудник 3	22
Сотрудник 4	17
Сотрудник 5	20
Сотрудник 6	24
Сотрудник 7	22

Подводя итог результатов методики, можно сделать вывод, что сотрудники аэропорта склонны к сопереживанию, к сочувствию, могут проявлять внимание к пассажирам, но по каким-то причинам этого не делают.

Также для оценки уровня гостеприимного сервиса персоналом аэропорта, было проведено анкетирование пассажиров. Результаты представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Результаты оценки показателей обслуживания персонала аэропорта

Показатель	Среднее значение
Вежливость и обходительность персонала СОАП	4,4
Вежливость и обходительность персонала СТАБ	4,4
Вежливость и обходительность персонала точек общественного питания	4,2
Среднее значение по всем показателям:	4,3

Данные результатов опроса указывают на обеспечение хорошего обслуживания пассажиров персоналом аэропорта, однако, методом включенного наблюдения было выявлено следующее:

- сотрудники аэропорта при обслуживании пассажиров используют уменьшительно-ласкательные слова, такие как «рюкзачок», «чемоданчик», «бирочка» и т.п., что неприемлемо для гостеприимного сервиса
- при обслуживании иностранных пассажиров, персонал не обладает навыками общения на английском языке
- при завершении процесса регистрации пассажиров, сотрудники не сообщают о пути дальнейшего следования пассажира

Следующим блоком для оценки гостеприимного сервиса в аэропорту является компонент «процессы». Этот блок включает в себя следующие показатели:

- время ожидания в очереди на входном досмотре
- время ожидания в очереди на регистрацию
- скорость обслуживания персонала СОАП на регистрации
- время ожидания в очереди на паспортном контроле
- время ожидания в очереди на предполетном досмотре
- время ожидания выдачи багажа

Данный компонент также был оценен методом опроса пассажиров. Результаты анкетирования представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Результаты оценки показателей компонента процессы

Показатель	Среднее значение
Время ожидания в очереди на входном досмотре	4,1
Время ожидания в очереди на регистрацию	4,2
Скорость обслуживания персонала СОАП на регистрации	4,4
Время ожидания в очереди на паспортном контроле	4,4
Время ожидания в очереди на предполетном досмотре	4,3
Время ожидания выдачи багажа	3,8
Среднее значение по всем показателям:	4,2

Результаты опроса оценки показателей компонента «процессы», позволяют сделать вывод, что в целом, пассажиры удовлетворены качеством процессов обслуживания.

Проанализировав все компоненты гостеприимного сервиса в АО «Международный аэропорт Владивосток», можно сделать вывод, что согласно оценки пассажиров, аэропорт обеспечивает хороший уровень гостеприимства, однако, существует ряд проблем.

2.2 Выявленные проблемы в оказании гостеприимного сервиса в АО «Международный аэропорт Владивосток»

В ходе проведения опроса пассажиров и использования метода включенного наблюдения, а также анализа Руководства по стандартам гостеприимного сервиса, были выявлены следующие проблемы в оказании гостеприимного сервиса в АО «Международный аэропорт Владивосток»:

- отсутствует фонтан с питьевой водой в здании аэропорта
- отсутствует зона для курения на привокзальной площади
- недостаточное количество посадочных мест в общей и стерильной зоне
- отсутствуют развлекательные зоны для пассажиров
- отсутствуют автоматы со средствами личной гигиены
- сотрудники аэропорта при обслуживании пассажиров используют уменьшительно-ласкательные слова, такие как «рюкзачок», «чемоданчик», «бирочка» и т.п., что неприемлемо для гостеприимного сервиса
- при обслуживании иностранных пассажиров, персонал не обладает навыками общения на английском языке
- при завершении процесса регистрации пассажиров, сотрудники не сообщают о пути дальнейшего следования пассажира
- отсутствует комната для кормления и пеленания для пассажиров с детьми в стерильной зоне аэропорта

Данные проблемы влияют на качество предоставления уровня гостеприимного сервиса в аэропорту.

2.3 Рекомендации по совершенствованию гостеприимного сервиса в АО «Международный аэропорт Владивосток»

Для обеспечения гостеприимной среды в АО «Международный аэропорт Владивосток» необходимо принять следующие меры:

- обучить персонал стандартным фразам обслуживания пассажиров на английском языке
- оборудовать туалеты автоматами со средствами личной гигиены

- обеспечить стерильную зону развлекательными элементами, такими как фотозона, зона для чтения пассажиров и просмотр телевидения
- соблюдать стандарты температурного режима помещений в аэропорту
- обучить персонал культуре общения и правилам взаимодействия с конфликтными пассажирами
- оборудовать общую и стерильную зону питьевыми фонтанами
- внедрить должность «Агент по гостеприимству», которые бы направляли пассажиров по маршруту следования. Они бы помогали лучше ориентироваться в терминале и информировали бы пассажиров о том, что их интересует.

Данные меры позволят улучшить качество оказания гостеприимного сервиса в аэропорту, а также поспособствуют формированию положительной репутации и конкурентоспособности предприятия.

Заключение

Таким образом, в ходе проведенной работы, поставленные задачи решены. Была проанализирована управленческая деятельность АО «Международный аэропорт Владивосток» в аспекте организации гостеприимного сервиса. В результате оценки уровня гостеприимного сервиса, были выявлены следующие проблемы:

- отсутствует фонтан с питьевой водой в здании аэропорта
- отсутствует зона для курения на привокзальной площади
- недостаточное количество посадочных мест в общей и стерильной зоне
- отсутствуют развлекательные зоны для пассажиров
- отсутствуют автоматы со средствами личной гигиены
- сотрудники аэропорта при обслуживании пассажиров используют уменьшительно-ласкательные слова, такие как «рюкзачок», «чемоданчик», «бирочка» и т.п., что неприемлемо для гостеприимного сервиса
- при обслуживании иностранных пассажиров, персонал не обладает навыками общения на английском языке
- при завершении процесса регистрации пассажиров, сотрудники не сообщают о пути дальнейшего следования пассажира
- отсутствует комната для кормления и пеленания для пассажиров с детьми в стерильной зоне аэропорта

Для обеспечения гостеприимной среды в АО «Международный аэропорт Владивосток» были предложены следующие рекомендации:

- обучить персонал стандартным фразам обслуживания пассажиров на английском языке
- оборудовать туалеты автоматами со средствами личной гигиены
- обеспечить стерильную зону развлекательными элементами, такими как фотозона, зона для чтения пассажиров и просмотр телевидения
- соблюдать стандарты температурного режима помещений в аэропорту
- обучить персонал культуре общения и правилам взаимодействия с конфликтными пассажирами
- оборудовать общую и стерильную зону питьевыми фонтанами
- внедрить должность «Агент по гостеприимству», которые бы направляли пассажиров по маршруту следования. Они бы помогали лучше ориентироваться в терминале и информировали бы пассажиров о том, что их интересует.

Список используемой литературы

1. Об аэропорте [сайт]. – URL: <https://vvo.aero/about> (дата обращения: 23.12.2023).
2. Руководство по стандартам гостеприимный сервис АО «Терминал Владивосток». – Артем. – 2023. – 127 с.
3. Услуги. – Текст: электронный // Международный аэропорт Владивосток. – URL: <https://vvo.aero/passengers/services/> (дата обращения: 23.12.2023).
4. Зона комфортного ожидания. – Текст: электронный // Международный аэропорт Владивосток. – URL: <https://vvo.aero/passengers/services/comfortable-waiting-area/> (дата обращения: 24.12.2023).
5. Зал повышенной комфортности. – Текст: электронный // Международный аэропорт Владивосток. – URL: <https://vvo.aero/passengers/services/waiting-room/> (дата обращения: 24.12.2023).
6. VIP - Зал. – Текст: электронный // Международный аэропорт Владивосток. – URL: <https://vvo.aero/passengers/services/vip-hall/> (дата обращения: 24.12.2023)

Приложение А (рекомендуемое)

Форма опроса для оценки уровня гостеприимного сервиса



Уважаемый пассажир,

В рамках программы повышения качества и уровня обслуживания пассажиров в Аэропорту Владивосток, мы просим Вас уделить нам несколько минут и заполнить эту анкету. После заполнения данной Анкеты, пожалуйста, верните ее интервьюеру, до посадки на рейс. Ваше мнение очень важно для нас. Заранее благодарим

Заполняется интервьюером

Номер рейса Буквы Цифры	Номер гейта (номер выхода на посадку) 	Аэропорт назначения (3-х буквенный код ИАТА)	
Дата Вылета ДД ММ ГОД	Время вылета : ЧЧ ММ (24-часовой формат, например 19:30)		

Впишите ваш ответ или укажите «X» в соответствующей ячейке.

О ВАС

1. Гражданином какой страны Вы являетесь?

РФ ☐

Другое (укажите, пожалуйста): _____

2. Город Вашего проживания: _____

3. Ваш пол Мужской ☐ Женский ☐

4. Ваша возрастная категория?

16-21 ☐

22-25 ☐

26-34 ☐

35-44 ☐

45-54 ☐

55-64 ☐

65-75 ☐

76 и старше ☐

5. Род Вашей деятельности?

Бизнесмен ☐

Специалист/Менеджер/Руководитель
(сотрудник офиса) ☐

Техник/Рабочий (неофисный сотрудник) ☐

Безработный ☐

Пенсионер ☐

Студент ☐

ВАШЕ СЕГОДНЯШНЕЕ ПУТЕШЕСТВИЕ

**6. Укажите, пожалуйста, основную причину Вашего сегодняшнего путешествия?
(только один ответ)**

Бизнес/Встречи, Конференция, Выставки ☐

Отдых ☐

Навестить друзей и родственников ☐

Другое ☐

7. Включая эту поездку, сколько авиаперелетов «туда-обратно» Вы совершили за последние 12 месяцев? (Рейс туда и обратно считается как одна поездка)

1 - 2 ☐

3 - 5 ☐

6 и более ☐

8. Включая Вас, сколько человек путешествует вместе с Вами?

1 (только я) ☐

2 ☐

3 - 4 ☐

более 5 ☐

9. У Вас стыковочный рейс в этом аэропорту?

Да ☐

Нет ☐

Приложение А (рекомендуемое)

Форма опроса для оценки уровня гостеприимного сервиса (продолжение)

	?	5	4	3	2	1
	Не заметил/ Не пользовался	Отлично 	Очень хорошо 	Хорошо 	Удовлетво- рительно 	Плохо
УСЛУГИ В АЭРОПОРТУ						
Q. Рестораны/ Точки общественного питания (выбор и разнообразие)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
R. Соотношение цены и качества ресторана/точек общественного питания	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S. Магазины (Выбор и разнообразие)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
T. Соотношение цены и качества в магазинах	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U. Вежливость и обходительность персонала точек общественного питания	☐	☐	☐	☐	☐	☐
V. Вежливость и обходительность персонала торговых точек	☐	☐	☐	☐	☐	☐
W. Наличие банкоматов/ пунктов обмена валюты	☐	☐	☐	☐	☐	☐
X. Качество Wi-Fi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Y. Наличие туалетов	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Z. Чистота туалетов	☐	☐	☐	☐	☐	☐
УСЛОВИЯ В АЭРОПОРТУ						
AA. Комфортность кресел в зале ожидания/ зале вылета	☐	☐	☐	☐	☐	☐
BB. Комфортность температурного режима в зале ожидания/зале вылета	☐	☐	☐	☐	☐	☐
CC. Чистота здания аэропорта	☐	☐	☐	☐	☐	☐
DD. Качество объявлений	☐	☐	☐	☐	☐	☐
EE. Общая атмосфера аэропорта	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ОБЩАЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ аэропортом	☐	☐	☐	☐	☐	☐

12. Какие из перечисленных пунктов вопроса 11 являются САМЫМИ ВАЖНЫМИ для Вас в ЭТОМ аэропорту? (Пожалуйста, впишите Букву в ячейку, соответствующую названию категории. Например, если для Вас самым важным является время ожидания в очереди на регистрацию, укажите в ячейке ниже букву "E").

1-ое	2-ое	3-ое
(напр. N)	(напр. AA)	(напр. C)

13. Что было САМЫМ ЛУЧШИМ, а что САМЫМ ХУДШИМ аспектом Вашего сегодняшнего пребывания в ЭТОМ аэропорту?

НАИЛУЧШЕЕ	
НАИХУДШЕЕ	

Приложение А (рекомендуемое)

Форма опроса для оценки уровня гостеприимного сервиса (продолжение)

ВАШЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ ПО ПРИЛЕТУ

14. Пожалуйста, оцените обслуживание в этом аэропорту по прилету (Исходя из предшествующего опыта за последние 2 месяца)

	?	5	4	3	2	1
	Не заметил/ Не пользовался	😊😊😊😊 Отлично	😊😊😊 Очень хорошо	😊😊 Хорошо	😊 Удовлетворительно	😞 Плохо
A. Паспортный контроль (время ожидания в очереди)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. Паспортный контроль (Вежливость и обходительность персонала)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Скорость выдачи багажа	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D. Таможенный контроль	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E. Наземный транспорт из Аэропорта	☐	☐	☐	☐	☐	☐

15. Каким видом транспорта Вы воспользовались, чтобы добраться до нашего аэропорта?

Автомобиль ☐
 Автобус ☐
 Такси ☐

Электричка/Метро ☐
 Машина на прокат ☐
 Другое ☐

16. За сколько времени до вылета Вашего рейса Вы прибыли в Аэропорт?

Менее чем за 1 час ☐
 за 1 - 2 часа ☐
 за 2 - 3 часа ☐
 Более чем за 3 часа ☐

17. Каким способом регистрации вы воспользовались?

(возможно несколько вариантов ответов)

Стойка регистрации ☐
 Киоск саморегистрации ☐
 Онлайн/мобильная регистрация ☐

18. Если у вас банковские карты лояльности, которые предоставляют возможность посещения бизнес-зала?

Да ☐
 Нет ☐

Если не используете карту для посещения бизнес-зал, укажите почему:

19. Вы покупали еду или напитки в этом Аэропорту?

Да ☐
 Нет ☐

20. Вы делали какие-либо покупки в магазинах в этом аэропорту?

Да ☐
 Нет ☐

21. Пожалуйста, поделитесь с нами причинами низких оценок и другими предложениями, чтобы мы смогли улучшить обслуживание.

Спасибо за участие в опросе. Пожалуйста, верните анкету интервьюеру перед посадкой в самолет.

Заполняется интервьюером

Время опроса (24-часовой формат)	Номер анкеты:	Имя	Подпись

☐ МВЛ
☐ Я.Я.Л

Приложение Б (рекомендуемое)

Таблица отражающая положительные и отрицательные черты обслуживания пассажиров в АО «Международный аэропорт Владивосток»

Положительные аспекты	Отрицательные аспекты	Комментарии
Вид из окна	Прием только наличных денежных средств в авиакассе	Подключать больше сотрудников для ускорения работы
Столовая на цокольном этаже	Двойной контроль на входе на ж/д станции	Поставьте рамку досмотра
Быстрая скорость регистрации	Забрали воду	Цены в магазинах просто космос
Вежливость на стойке регистрации	Ожидание очереди на входе в аэропорт	Не хватает голосового оповещения о рейсах в туалетных комнатах
Атмосфера в аэропорту	Питание	Сделать быстрее выдачу багажа
Нет очереди и достаточное количество мест	Ужасный запах в туалете	Музыкальный фон сделать ближе к российскому
Наличие выбора ресторанов	Низкая температура в зоне досмотра	Хорошо, что можно оставить машину на парковка и по возвращению уехать домой на своей машине
Зона для курения	Маленькая зона для курения	Сделать доступные цены на товары в магазинах
Комфортное ожидание	Много магазинов	Организовать развлечения, чтобы сократить ожидание
Обслуживание в спокойном режиме. Приятный персонал аэропорта	Платный выбор места в салоне самолета	Ускорить время прохождения на входе/паспортном контроле
Красивый аэропорт	Жарко	Решить проблему с электронной регистрацией. Сделать выбор кресел в самолете, а не автоматически
Комфорт	Отсутствует фонтанчик с водой	Побольше точек и усиление сигнала Wi-Fi
Нет задержки рейса	Отсутствует туалетная бумага в женском туалете	Все хорошо
Условия пребывания в зале ожидания	Мало кресел в зале ожидания перед выпетом	Низких оценок нет
Доброе отношение сотрудников	Высокие цены на товары и услуги	Везде есть плюсы и минусы
Удобная навигация	Задержка рейса	Низкое качество товаров в магазинах
Удобные кресла в зале ожидания	Очень скользкая плитка на полу. Расписание аэроэкспресса не стыкуется с рейсами	Все устраивает
Чистота туалетов	Наземный транспорт в аэропорт, трудно добраться	Рада, что появилась зона для курения
Вежливость, чистота и уют	Цена на упаковку багажа	

Приложение В (рекомендуемое)

Форма опроса по методике В.Бойко

Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями (ответ "да" или "нет").

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция — более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удается, подражая людям, копировать их интонацию, мимику.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуется.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура — поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.