

# Гостеприимный сервис в аэропорту

**Ожидаемые сроки исполнения:** 1 семестр (сентябрь 2023 - декабрь 2023)

## Контекст

*В какой области решаем проблему?*

Предоставление сервиса на транспорте, обучение персонала, организация аэропортной деятельности

## Проблема

*Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?*

Начальник отдела обучения хочет обучить персонал "первой линии" и управленческий персонал предоставлять хороший сервис пассажирам график работы персонала "первой линии" и управленческого персонала На обучение нового сотрудника выделяется 15 минут, что недостаточно для полноценного обучения. При этом в дальнейшем отрыв работника от производства для обучения не представляется возможным в связи с ограниченным количеством кадров. Найм готовых сотрудников в связи с дефицитом на рынке кандидатов с нужными компетенциями





МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Минтранс России



Транспортный  
университет

## Пользователи

*Чья это проблема? Кто хочет что-то получить, но не может?*

## Заказчик и другие стейкхолдеры

*Кто вовлечен (какие стейкхолдеры/целевые аудитории и их сегменты)?*

пассажиры, клиенты, авиакомпании и их представители

## Данные

*Какие есть (если есть) исходные данные для решения такой проблемы? Где их искать/собрать/парсить?*



## Рекомендуемые инструменты

*Есть ли у заказчика предпочтения/рекомендации по инструментам/методам, которыми такие проблемы решают?*

## Анализ аналогов

*Какой вам известен мировой опыт в решении такого рода проблем?*

## Предполагаемый тип решения

*В каком направлении предлагаем участникам искать решения?*



## Предполагаемая ролевая структура команды

*Состав ролей участников команды. Возможные направления подготовки участников*

## Доступная экспертиза

*Какими экспертами мы обеспечим решение этой задачи*

## Дополнительные материалы

*Ссылки на дополнительные материалы или дополнительная информация, которая позволит более полно раскрыть суть проекта*

## Возможный реализатор проекта

*Какому институту/академии потенциально может быть интересен данный проект для реализации*

ИЭФ

