

ВВГУ

ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет»

XXV

Материалы Международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВУЗОВ –

**НА РАЗВИТИЕ
ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО
РЕГИОНА РОССИИ
И СТРАН АТР**

4–7 апреля
2023 г.
В четырех томах
Том 1

ISBN 978-5-9736-0708-1 (Т. 1)



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 XXV международной научно-практической
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых
4–7 апреля 2023 г.

Том 1

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

Электронное научное издание

Владивосток
Издательство ВВГУ
2023

<i>Липенит Д.А., Петрова Г.А.</i> Экспертная оценка кадрового потенциала предприятия общественного питания ООО «Масис».....	123
<i>Лукьянова А.С.</i> Роль института прогнозирования в социально-экономическом развитии регионов РФ (на примере Приморского края).....	127
<i>Нагибина В.Ю.</i> Реализация молодежной политики в Приморском крае	131
<i>Попович С.А., Татаринова А.А.</i> Государственная поддержка молодых семей на территории Приморского края: проблемы и перспективы	134
<i>Романова А.А., Щербакова Я.М., Ким А.Г.</i> Продвижение компаний на рынке недвижимости Приморского края.....	138
<i>Степанян Н.Г.</i> Анализ тенденции и перспективы развития строительной отрасли, влияющие на деятельность ООО «НАРЕК»	143
<i>Тарасова С.Н., Масилова М.Г.</i> Социальный пакет как инструмент стимулирования работников на примере розничной сети	147
<i>Терновая П.С., Василенко М.Е.</i> Построение эффективной коммуникации внутри аудиторской группы, с аудируемой организацией и заинтересованными сторонами.....	150

Секция. АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

<i>Конькова Д.А., Худякова С.К.</i> Исследование особенностей предоставления услуг такси, на примере г. Владивосток	154
<i>Литвиненко Э.Д., Собова Д.А., Пшеничная Е.А.</i> Разработка бизнес-идеи для молодежного предпринимательского проекта в рамках практико-ориентированного обучения СПО	159
<i>Повлягина Д.Д., Сасина В.А., Решетняк А.В., Худякова С.К.</i> Анализ рынка складской недвижимости на примере Приморского края	166
<i>Поздышева Л.А., Самодолова А.К., Лайчук О.В.</i> Бухгалтерская отчетность как информационная база анализа финансового состояния и результатов деятельности организации на примере ООО «Ратимир», г. Владивосток.....	170
<i>Терехова Е.А.</i> Тенденции и перспективы развития отрасли по монтажу, обслуживанию и ремонту систем пожарно-охранной сигнализации в Приморском крае на ближайшие годы на примере ООО «Эгида-Прим».....	175

Секция. СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ

<i>Бакичук С.Т., Шеромова И.А.</i> Корпоративная культура как фактор удовлетворенности потребителей сервисной организации	180
<i>Дьякова О.И., Слесарчук И.А.</i> Факторы, влияющие на мотивацию и стимулирование производственного персонала автотранспортных служб	184
<i>Жукова В.М., Слесарчук И.А.</i> Анализ требований к сервисным услугам на железнодорожных вокзалах.....	188
<i>Корольчук Л.Д., Мельникова Л.А.</i> Управление качеством услуг сервисного предприятия ООО «Авиавладсервис»	191
<i>Кравченко Ж.А., Шеромова И.А.</i> Анализ особенностей оценки клиентоориентированности при доставке грузов на примере ООО «Эталон-Сервис»	196
<i>Лоцицкая В.В., Фалько Л.Ю.</i> Оценка эффективности системы мотивации труда сотрудников транспортного предприятия на примере ООО «ГЛК ВЛ Лоджистик»	200
<i>Матюшина Н.С., Шеромова И.А.</i> Анализ особенностей мотивации персонала СОАП на примере АО "Международный аэропорт Владивосток".....	206
<i>Молочкова А.С., Фалько Л.Ю.</i> Исследование барьеров построения карьеры современных женщин на примере АО «Международный аэропорт Владивосток»	211
<i>Павленко Д.Р., Слесарчук И.А.</i> Исследование нематериальных мотивационных аспектов сотрудников СОАП АО «Терминал Владивосток»	214
<i>Пластун В.А., Розанова Е.А.</i> Анализ особенностей оказания услуг, связанных с логистической деятельностью, на примере ООО «ДЗТ Логистик».....	217
<i>Самойлова И.Д., Шеромова И.А.</i> Анализ проблем обслуживания пассажиров на этапе регистрации билетов и багажа на примере АО «Международный аэропорт «Владивосток».....	220
<i>Черепанова В.М., Розанова Е.А.</i> Анализ обеспечения безопасности на борту воздушного судна на примере АО «Авиакомпания «Аврора»	224

ности и влияют на удовлетворенность потребителей, поэтому руководителям организации не следует пренебрегать формированием и развитием корпоративной культуры.

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2008. «Системы менеджмента качества. Основные положения». – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200068733> (дата обращения: 20.03.2023).

2. ГОСТ Р 50646-2012. «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг». – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200102288> (дата обращения: 20.03.2023).

3. Практические советы сотруднику сервисной организации по взаимодействию с потребителем в процессе предоставления услуг. – URL: https://bstudy.net/723592/turizm/prakticheskie_sovety_sotrudniku_servisnoy_organizatsii_vzaimodeystviyu_potrebitelem_protssesse_predostavl (дата обращения: 20.03.2023).

4. Йюп Стрийверс. Понедельник – день тяжелый. – URL: <https://www.labirint.ru/books/319758/> (дата обращения: 23.03.2023).

5. Структура и уровни корпоративной культуры. – URL: https://studbooks.net/1493853/menedzhment-struktura_urovni_korporativnoy_kultury (дата обращения: 23.03.2023).

6. Структура и содержание организационной культуры. – URL: <https://studfile.net/preview/383531/page:3/> (дата обращения: 23.03.2023).

УДК 65.015

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА МОТИВАЦИЮ И СТИМУЛИРОВАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ПЕРСОНАЛА АВТОТРАНСПОРТНЫХ СЛУЖБ

О.И. Дьякова

бакалавр

И.А. Слесарчук

канд. техн. наук, доцент

*Владивостокский государственный университет
Владивосток, Россия*

В статье исследуются факторы, оказывающие влияние на систему мотивации производственного персонала автотранспортных служб предприятий. В результате проведенного исследования установлено, что в системе мотивации основной акцент необходимо делать на внутренние факторы, нематериальное стимулирование и комбинированный вид мотивации, с учётом определённых мотивационных типов для малых коллективов.

Ключевые слова: мотивация, автотранспортные предприятия, стимулирование, внешние и внутренние факторы среды, мотивационные типы.

FACTORS AFFECTING MOTIVATION AND INCENTIVES FOR MOTOR VEHICLE PRODUCTION PERSONNEL

The article examines the factors that influence the motivation system of production personnel of the transport services of enterprises. As a result of the study, it was established that in the motivation system, the main emphasis should be on internal factors, intangible stimulation and a combined type of motivation, taking into account certain motivational types for small teams.

Keywords: motivation, trucking companies, incentives, external and internal environmental factors, motivational types.

Актуальность работы обусловлена тем, что качество обслуживания клиентов транспортных предприятий напрямую зависит от работы водителей, которая из-за постоянного или периодического физического и психического напряжения характеризуется повышенной опасностью и сложностью. Поскольку в процессе трудовой деятельности человек, кроме удовлетворения личных потребностей, также руководствуется социальными условиями, при формировании системы мотивации сотрудников важно учитывать воздействие различных факторов среды. В трудах Е.Н. Куклиной [1] и Е.А. Костюченко [2] определены и систематизированы внешние и внутренние факторы,

влияющие на мотивацию сотрудников автотранспортных предприятий. Однако, авторами специфика этих факторов выявлена для достаточно крупных коллективов, представляющих собой персонал всех уровней – от высшего руководства до менеджеров нижнего звена и рабочих. Наряду с этим, помимо крупных и средних автотранспортных предприятий широкое развитие получили малые водительские коллективы, нередко в составе предприятия, напрямую не связанного с оказанием автотранспортных услуг. Поскольку они представляют собой вспомогательные службы, то обычно мотивации такого рода сотрудников не уделяется должного внимания, что приводит к текучести кадров и, следовательно, снижению качества обслуживания клиентов на предприятии. Анализ многочисленных работ, рассматривающих мотивацию и стимулирование труда в различных областях трудовой деятельности, показал, что, несмотря на актуальность вопросов мотивации сотрудников автотранспортных предприятий, в частности, в малых водительских коллективах, исследованиям в этой сфере в настоящее время уделяется недостаточно внимания.

Научная новизна заключается в исследовании влияющих на мотивацию факторов среды применительно к производственному персоналу автотранспортных служб.

Цель работы – анализ факторов среды, оказывающих влияние на мотивацию и стимулирование производственного персонала автотранспортных служб.

Основными задачами являются:

- 1) Анализ условий труда сотрудников автотранспортных служб.
- 2) Выявление факторов среды и оценка их влияния на мотивацию и стимулирование сотрудников автотранспортных служб.
- 3) Проверка полученных выводов на примере службы механизации и транспорта филиала ПАО «Россети».

При написании работы были использованы ряд теоретических и эмпирических **методов исследования**: аналитический метод (библиографический анализ); социологические методы (тестирование В.И. Герчикова, опрос в форме анкетирования).

Анализ немногочисленной литературы [1, 2] показал, что все факторы среды, влияющие на мотивацию сотрудников автотранспортных предприятий (далее – АТП), можно разделить на внешние и внутренние факторы. К внешним факторам относятся экономические факторы, социальные факторы и научно-технический прогресс. К внутренним факторам относят факторы прямого влияния, связанных с психологическими особенностями личности и коллектива, и косвенного влияния, связанные характером организационной структуры АТП (рис. 1).



Рис. 1. Внешние и внутренние факторы влияния на мотивацию сотрудников АТП

При более глубоком анализе внешних факторов, представленном в таблице 1, выявлено, что такие факторы могут оказывать «как положительное влияние на мотивационный фон персонала, так и отрицательный». По мнению Е.А. Костюченко [1], весьма затруднительно проследить кон-

кретное влияние внешних факторов на мотивацию сотрудников АТП. Поэтому следует учитывать их влияние в общем на эмоциональное настроение в коллективе.

Таблица 1

Внешние факторы влияния по мнению Е.А. Костюченко [1]

Факторы	Примеры факторов	Пример влияния на сотрудников
Экономический	Уровень заработной платы в автотранспортной отрасли; Средняя заработная плата по стране; Безработица в автотранспортной отрасли	Увеличение уровня заработной платы в автотранспортной отрасли благоприятно скажется на уровень мотивации сотрудников, однако если данная заработная плата будет низкой, по сравнению со средним показателем по стране, это может привести к увольнению сотрудников.
Социальный	Составление определённых условий в системе здравоохранения сотрудников АТП; Закрепление охраны труда сотрудников АТП на законодательном уровне	Несоблюдение условий охраны труда на транспорте может привести к ухудшению мотивации сотрудников или их увольнению, поскольку транспорт – источник повышенной опасности, и здесь необходимо соблюдение данных условий.
Научно-технический прогресс	Появление и внедрение новейших видов транспорта; Увеличение грузоподъёмности; Внедрение новых технологий в работу сотрудников АТП	Появление новейших технологий окажет благоприятное действие, так как это ведёт за собой облегчение трудовой деятельности сотрудников АТП. Однако данный процесс подействует неблагоприятно в результате замены человеческого труда на автоматизированный труд, что приведёт к увеличению безработицы.

В основном в литературе поэтому уделяется внимание внутренним факторам, учитывающим специфику труда сотрудников АТП (табл. 2).

Таблица 2

Внутренние факторы по Е.Н. Куклиной [2]

Влияние факторов	Факторы	Виды и методы стимулирования
Прямое	Командный характер труда	Позволяет применять групповую и индивидуальную мотивации в коллективе
	Уровень ответственности	Позволяет мотивировать людей к исполнению трудовых обязанностей с минимальным количеством ошибок и недочётов
	Особенные факторы	Позволяют использовать материальное и нематериальное стимулирование в комплексе
Косвенное	Организационная структура АТП	Позволяет ориентироваться на представленные результаты и подбирать систему мотивации в зависимости от мотивационного типа

Е.Н. Куклина предлагает учитывать индивидуальную мотивацию, в составе групповой, поскольку необходимо «стимулировать каждого работника», причем делать это так, чтобы он понимал, что «собственное благополучие и уверенность в завтрашнем дне зависит от общего финансового состояния АТП» [2, с. 175].

Однако результаты проведённого опроса водителей службы механизации и транспорта (далее – СМиТ) филиала ПАО «Россети» показали, что наряду с групповой мотивацией на АТП целесообразно отдельное использование индивидуальной мотивации, поскольку применение групповой мотивации по доминирующему типу в коллективе АТП, где все работники тесно взаимосвязаны друг с другом и от выполнения работы одного сотрудника напрямую зависит выполнение работы другого, и в связи с этим отсутствие учёта мотивации отдельного сотрудника зачастую приводит к потере интереса к выполнению своих обязанностей, что неизбежно влечёт за собой снижение эффективности работы. Кроме того, индивидуальная мотивация будет наиболее эффективна, когда состав коллектива не превышает 5 человек, поскольку в малом коллективе каждый сотрудник значим, и такой подход будет иметь благоприятное влияние.

Высокий уровень ответственности за выполняемую работу на АТП характерен в большей степени рабочим, а именно водителям, поскольку транспорт является источником повышенной опасности, и малейшая ошибка может привести к ужасным последствиям. Необходимо использовать такие виды и методы стимулирования, которые позволят мотивировать людей к исполнению трудовых обязанностей с минимальным количеством ошибок и недочётов. Например, включение в систему материального поощрения дополнительных выплат водителям, которые в течение месяца ни разу не попали в ДТП. А нематериальным поощрением может стать внесение двух дополнительных выходных в график водителю, у которого в конце месяца не будет ни единого штрафа.

Наряду с фактором ответственности, существует категория особых факторов, влияние которых также отражается на трудовой деятельности сотрудника. Отличие их в том, что они более тесно взаимосвязаны с физическим и психическим состоянием человека. Один из таких примеров – увеличения рабочего времени сотрудников из-за выходных или предпраздничной суеты. Данная ситуация может вызвать у человека не только переутомление, но и появление стресса, эмоциональных срывов, повышение тревожности, что в конечном счёте может привести к потере квалифицированного специалиста. Это подтверждается и результатами интервьюирования работников, для которых нематериальная мотивация имеет большое значение. Поэтому стоит использовать материальное и нематериальное стимулирование в комплексе, однако второму стимулированию стоит уделить даже больше внимания, поскольку денежная составляющая не будет уже являться их главным мотиватором.

При рассмотрении влияния организационной структуры АТП на мотивацию и стимулирование, Е.А. Костюченко предложила вариант построения структуры персонала с учетом мотивационных типов сотрудников АТП, в котором было установлено, что рабочие (водители, механики, ремонтные рабочие, кладовщики, уборщики, охрана) представляют собой сотрудников с «профессиональным или люмпенизированным, или инструментальными типами мотивации» [1, с. 645].

Ценность такой работы заключается в том, что руководству АТП можно ориентироваться на представленные результаты и подбирать систему мотивации в зависимости от того, какие мотивационные типы выделены для каждого структурного элемента организации, не проводя дополнительных исследований.

Для подтверждения представленного варианта Е.А. Костюченко, проведено исследование мотивационных типов коллектива СМиТ по методике В.И. Герчикова [3], и выявлено, что в малых коллективах автотранспортных служб предприятий у водителей также выделяются инструментальный и люмпенизированный типы. Однако третьим типом мотивации является патриотический тип, особенности которого заключаются в заинтересованности сотрудников преимущественно нематериальной составляющей их работы, то есть, в стремлении получить похвалу и уважение со стороны рабочего коллектива (рис. 2).

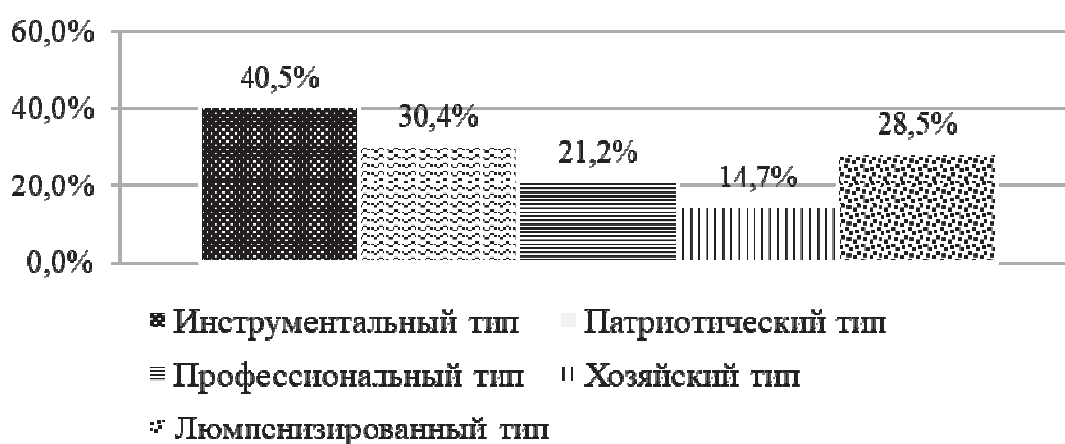


Рис. 2. Результаты типов мотивации водителей СМиТ филиала ПАО «Россети», г. Владивосток, по методике В.И. Герчикова [3]

Поэтому здесь стоит сделать вывод о том, что в коллективах автотранспортных служб предприятий, особенно малых, профессиональный тип встречается реже или совсем не встречается, а на его месте выделяется патриотический тип, который необходимо учитывать в системе мотивации.

Таким образом, проведённые исследования позволили сделать следующие выводы:

1. В основном при мотивации сотрудников автотранспортных служб следует учитывать внутренние факторы.
2. Упор при мотивации с учётом специфики характера труда работников автотранспортных служб следует делать на нематериальное стимулирование.
3. Для лучшего стимулирования сотрудников автотранспортных служб стоит рассмотреть использование комбинированной мотивации.
4. Для малых коллективов необходимо учитывать наряду с профессиональным, люмпенизированным и инструментальным типами патриотический тип.

1. Костюченко Е.А. Влияние внешних и внутренних факторов на формирование мотивации сотрудников АТП // Экономика и предпринимательство. – 2014. – № 12-4 (53). – С. 644–647.

2. Куклина Е.Н. Особенности и механизмы мотивации труда в транспортных организациях (на примере пассажирского автотранспортного предприятия) // Экономический вестник Ростовского государственного университета. – 2007. – Т. 5, № 2-3. – С. 172–176.

3. Типологическая модель мотивации Герчикова. – URL: <https://4brain.ru/blog/tipologicheskaja-model-motivacii-gerchikova/>.

УДК 338.465.4

АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ К СЕРВИСНЫМ УСЛУГАМ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ВОКЗАЛАХ

В.М. Жукова

бакалавр

И.А. Слесарчук

канд. техн. наук, доцент

*Владивостокский государственный университет
Владивосток, Россия*

Уровень сервисного обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожных вокзалов основан на должном контроле соблюдения регламентированных сервисных услуг. В статье на основе анализа нормативных документов, систематизированы требования к обязательным и дополнительным услугам, предоставляемым на железнодорожных вокзалах.

Ключевые слова: сервисные услуги, нормативные требования, обслуживание пассажиров, железнодорожный вокзал

ANALYSIS OF SERVICE REQUIREMENTS AT RAILWAY STATIONS

The level of service for passengers and visitors of railway stations is based on proper control of compliance with regulated services. Based on the analysis of regulatory documents, the article systematizes the requirements for mandatory and additional services provided at railway stations.

Keywords: services, regulatory requirements, passenger service, railway station.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что в настоящее время оказание сервисных услуг на железнодорожных вокзалах играет важную роль в работе с пассажирами, поскольку качественный сервис и оказание первого впечатления начинается с вокзала. Российские железные дороги заботятся о своей репутации, поддержание которой опирается на должный контроль соблюдения сервисных услуг.

Железнодорожный транспорт имеет достаточно большую нормативную базу, и все услуги, предоставляемые на вокзалах, должны быть регламентированы. Но практика показывает, что из-за большого количества документации, регламентирующей работу вокзала, некоторые вопросы оценки качества оказания услуг могут упускаться из виду, что негативно влияет на работу вокзала в целом.

Анализ специальной литературы и мнения пассажиров в области оказания сервисных услуг на железнодорожных вокзалах показал, что в рамках данной темы проведен ряд исследований, но они