

2. Матросова Л. Н., Юрченко Н. Н. Методы реализации услуг авиапассажирам сервисными предприятиями // Экономический вестник Донбасса. – 2019 – № 1 (15). – С.122-126.
3. Федяшова И. Г. Маркетинговые исследования услуг, предоставляемых сервисными предприятиями авиапассажирам // Научный вестник Московского государственного технического университета гражданской авиации. – 2016. – № 106. – С. 132-139.
4. Омельяненко Е. Н. Понятие и виды сервисных предприятий // Сервисное обслуживание. – 2016. – № 4. – С.111-115.
5. PEST-анализ для оценки бизнеса [Электронный ресурс] – URL: <https://blog.molodost.bz/advanced/pest-analiz/>
6. Остервальдер А. Построение бизнес-моделей: Настольная книга стратега и новатора. – Москва: Альпина Паблишер, 2012.
7. Попова А. П. Современные проблемы организации обслуживания в России // Современный менеджмент. – 2019. – № 4. – С. 79-81
8. Потоцкая А.А. Качество услуг: показатели качества, методы оценки, особенности обеспечения. – Кемерово: экономический факультет ГОУ ВПО КГУ, 2011. – 667 с.
9. Положение об обслуживании потребителей ООО «Тик Так Тур» // Архив ООО «Тик Так Тур». – 2019.
10. Арутюнова Д.В. Стратегический менеджмент: учеб. пособие. – Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2010. – 122 с.
11. Новаторов Э.В. Маркетинг услуг: теория и технология: монография – Санкт-Петербург: ИП Петров Д.А., 2015. – 200 с.: ил.

**Рубрика: Экономика**

УДК 338.4: 656.7

## **АНАЛИЗ КОММУНИКАТИВНЫХ АСПЕКТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ АВИАПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

**В.М. Бубуёк**

бакалавр

**И.А. Шеромова**

д-р техн. наук, профессор кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса  
Владивосток, Россия*

*В статье рассматриваются теоретические и практические коммуникативные аспекты обслуживания авиапассажиров с ограниченными возможностями здоровья. Основная цель исследования – оценка коммуникативных особенностей обслуживания авиапассажиров с ограниченными возможностями здоровья.*

**Ключевые слова и словосочетания:** доступность среды, маломобильные слои населения, пассажиры с ограниченными возможностями здоровья.

## **ANALYSIS OF THE COMMUNICATIVE ASPECTS OF THE SERVICE OF PASSENGERS WITH DISABILITIES**

*The article discusses the theoretical and practical aspects of improving the process of serving passengers with disabilities. The main study goal is to assess the need and develop recommendations for increasing the level of unhindered passenger service at the airport «Vladivostok». The main directions of improving the accessibility of the environment and the quality of passenger service in this category were identified.*

**Keywords:** accessibility of the environment, people with limited mobility, passengers with disabilities.

Необходимо отметить, что немаловажной составляющей качественного обслуживания всех категорий людей во всех сферах, в том числе и в сфере воздушных перевозок, является коммуникативное взаимодействие с ними (или же так называемый коммуникативный процесс). От качества сервисного обслуживания зависит удобство и комфорт пассажира, его безопасность независимо от того, к какой категории он относится.

Процесс коммуникации с людьми с ограниченными возможностями здоровья в ходе их обслуживания всегда осложнен в силу ряда причин (в первую очередь, в силу специфики их здоровья). Необходимо отметить некоторые проблемы, с которыми приходится сталкиваться обслуживающим организациям при реализации взаимодействия с ними: ограничение физической активности – так, при взаимодействии с клиентом, который является лицом с ограниченными возможностями здоровья, закономерно возникает проблема ограничения его мобильности, связанной либо с нарушениями опорно-двигательного аппарата, либо из-за отсутствия зрения (например, человек не способен сам передвигаться, передвигается исключительно на кресле-коляске, специальных носилках, с помощью собаки-поводыря); ограничение возможных способов взаимодействия – так, например, клиент, относящийся к категории лиц с ограниченными возможностями здоровья в силу полной его слепоты, не будет способен считать информацию на официальном сайте компании, на каких-либо информационных стендах, на выданных памятках и объявлениях; повышенная ранимость и обидчивость, потенциальная возможность ухудшения состояния здоровья.

Научная новизна работы состоит в выявлении основных средств обеспечения коммуникативного процесса при обслуживании авиапассажиров с ограниченными возможностями здоровья в аэропорту.

Целью данного исследования является: проведение всестороннего и углубленного теоретико-практического анализа особенностей коммуникативного взаимодействия при обслуживании пассажиров с ограниченными возможностями здоровья.

В соответствии с данной целью были поставлены задачи исследования:

- проанализировать процесс обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями здоровья;
- дать характеристику коммуникативных аспектов обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями здоровья;
- выполнить анализ коммуникативных особенностей обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями здоровья.

Объектом исследования данной работы является процесс обслуживания авиапассажиров с ограниченными возможностями здоровья. В свою очередь, предметом настоящего исследования выступают коммуникативные аспекты обслуживания авиапассажиров с ограниченными возможностями здоровья.

Теоретической основой настоящего исследования выступила совокупность научных трудов отечественных ученых, посвященных изучению особенностей коммуникативного взаимодействия при обслуживании людей с ограниченными возможностями здоровья и нормативно-правовые требования к организации доступной среды, в том числе и аэропортов.

Методологическая основа настоящего исследования представлена общими и частными методами научного познания действительности, в том числе библиографическим и социологическим методами. В частности при проведении исследования применялся метод анализа специальной научной литературы, метод контент-анализа сообщений, опубликованных в средствах массовой информации, метод деловой беседы, а также ряд иных методов.

Особого и трепетного отношения и специфических навыков коммуникации от сотрудников требуют к себе при обслуживании авиапассажиры с ограниченными возможностями здоровья, в силу того, что ограничение возможностей здоровья зачастую не позволяют им обслужить себя самостоятельно.

Однако, к большому сожалению, это учитывается далеко не всегда руководством того или иного аэропорта, что закономерно влечет за собой появление проблем коммуникации с данной категорией пассажиров: так, отмечается как отсутствие специализированных, оснащенных мест общего пользования, так и бестактное, грубое отношение со стороны сотрудников аэропорта по отношению к людям с ограниченными возможностями здоровья.

Приведенная выше совокупность обстоятельств в полной мере подчеркивает необходимость детальной, комплексной теоретико-практической разработки особенностей коммуникативных аспектов обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями здоровья, выяв-

ления существующих проблем на примере конкретного аэропорта и разработки авторских рекомендаций, направленных на устранение и разрешение выявленных проблем, что, собственно, и обуславливает актуальность выбранной темы исследования.

По итогам проведенного исследования особенностей процесса обслуживания авиапассажиров с ограниченными возможностями здоровья, можно сформулировать некоторые выводы, имеющие наиболее важное значение:

– к категории лиц с ограниченными возможностями здоровья относятся лишь те граждане, которые будучи пассажирами воздушного судна, имеют определенные проблемы со здоровьем и требуют к себе особого внимания при подготовке к полету, до, во время и после него, как со стороны сотрудников принимающих и отправляющих аэропортов, так и со стороны экипажа воздушного судна.

– в качестве общего подхода к обслуживанию лиц с ограниченными возможностями здоровья выступает предоставление им равных прав с другими категориями пассажиров воздушного судна.

– на сегодняшний день порядок организации процесса обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями здоровья при реализации воздушных перевозок регламентирован положениями множества нормативно-правовых актов, устанавливающих специфику бронирования ими билетов, предоставления бесплатных услуг в аэропорту и на борту воздушного судна; их перевозки и оформление ими багажа. [2]

Для того чтобы разобрать коммуникативные аспекты и дать их характеристику, необходимо рассмотреть различные подходы к определению понятия «Коммуникация» и ее видов. Можно выделить социальную коммуникацию – это один из типов коммуникации, представляющий собой обмен информации между субъектами посредством языка; межличностная коммуникация – это один из видов социальной коммуникации, в которой информация передается от одного конкретного индивида к другому; общение – осуществляется только между социальными системами. Анализ понятия «Коммуникация», связанных с ним понятий «социальная коммуникация», «межличностная коммуникация» и «общение», позволяет применять различные подходы к выделению видов коммуникативного взаимодействия, как между структурными подразделениями и организациями, так и между людьми, играющих различные социальные роли (например, сотрудник аэропорта и пассажир, являющийся лицом с ограниченными возможностями здоровья), либо людьми (клиентами) и организациями. Однако, в рамках настоящего исследования наибольший интерес представляет последняя их группа, в которой также можно выделить некоторые разновидности коммуникаций, которые реализуются именно при взаимодействии людей с ограниченными возможностями здоровья и организаций.

Таким образом, для решения задач настоящего исследования можно выделить следующие виды коммуникативного взаимодействия: внешние коммуникации, внутренние коммуникации и межличностные (вербальные и невербальные) коммуникации.

Характеристика выделенных видов коммуникаций даны в табл.1.

Следует отметить, что все виды коммуникации направлены на взаимное информирование для налаживания совместной деятельности. Каждый участник коммуникативного процесса, направляя информацию партнеру, ориентируется на его мотивы, цели и установки. Особую роль для каждого участника коммуникации играет значимость информации и стремление выработать общий смысл. Это возможно только при условии, что информация будет не только принята, но и понята, осмыслена. В условиях коммуникации с лицами с ограниченными возможностями здоровья могут возникать специфические коммуникативные барьеры, преодоление которых и является целью исследования настоящей работы.

Проведенное эмпирическое исследование было направлено, прежде всего, на выявление проблем межличностного взаимодействия сотрудников международного аэропорта Владивосток с авиапассажирами с ограниченными возможностями здоровья. В ходе включенного наблюдения за деятельностью сотрудников международного аэропорта Владивосток, а также при беседах с авиапассажирами, обладающими ограниченными возможностями здоровья, было установлено, что в практике обслуживания пассажиров данной категории в аэропорту не возникает частых конфликтных и сложно разрешимых ситуаций, с которыми бы сотрудники аэропорта не могли справиться.

Для более детального анализа коммуникативных аспектов процесса обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья, было проведено интервьюирование сотрудников подразделения, отвечающего за обслуживание пассажиров рассматриваемой категории. Интер-

выявление осуществлялось с использованием специально разработанного опросника. Всего было опрошено 20 сотрудников, уполномоченных на работу с данной категорией авиапассажиров.

Таблица 1

**Разновидности коммуникаций при обслуживании клиентов**

Вид коммуникации	Описание
Внешние коммуникации	Коммуникации, которые реализуются за пределами организации (например, предоставление в СМИ информации об услугах и мероприятиях по улучшению качества обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья).
Внутренние коммуникации	Коммуникации, которые реализуются на территории организации и связаны обеспечением технических и организационных аспектов взаимодействия с людьми с ограниченными возможностями здоровья, например, техническое оснащение зданий с целью удовлетворения потребностей клиентов с ограниченными возможностями здоровья, отвечающее требованиям доступной среды; организация информативного обслуживания с учётом потребностей клиентов рассматриваемой категории; формирование специальных служб для обслуживания клиентов данной категории; обеспечение при необходимости, медицинской помощи для данной категории.
Межличностные коммуникации: – вербальные – невербальные	Коммуникации, которые реализуются с помощью речи (например, в процессе диалога с клиентом с ограниченными возможностями здоровья (устно), либо в процессе дачи письменного ответа на претензию к обслуживанию данного клиента).  Коммуникации, которые реализуются с помощью жестов и мимики (например, улыбка сотрудника организации клиенту с ограниченными возможностями здоровья; помощь сотрудника в преодолении препятствий и т.п.).

Источники: [5]; [6]

В ходе интервьюирования установлено, что в целом, в международном аэропорту Владивосток общие требования к работе сотрудников аэропорта в общении с данной категорией авиапассажиров выполняются. Однако, наблюдаются и некоторые проблемы, связанные с неэтичным поведением некоторых сотрудников аэропорта. В частности, иногда сотрудники допускают обращение «инвалид», не могут скрыть явного отвращения к физическим недостаткам пассажира, не могут общаться с улыбкой и другое. Кроме того, ряд сотрудников аэропорта попросту не могут справиться с повышенной обидчивостью, ранимостью авиапассажиров данной категории.

При этом также было установлено, что сотрудники международного аэропорта Владивосток, участвующие в обслуживании лиц с ограниченными возможностями здоровья, не проходят ежегодного повышения квалификации на предмет общения с указанной категорией пассажиров воздушного судна, что, на субъективный взгляд, является серьезным упущением руководства данного аэропорта и требует своего незамедлительного восполнения.

Таким образом, в ходе проведенного исследования, были решены важные задачи, как теоретического, так и практического плана. Проведенное с использованием результатов теоретического анализа эмпирическое исследование позволило выявить ряд проблем межличностного взаимодействия сотрудников международного аэропорта Владивосток с авиапассажирами с ограниченными возможностями здоровья, которые требуют пристального внимания руководства аэропорта и обязательного решения.

1. Положение об обеспечении реализации взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья // Архив документов Международного аэропорта Владивосток. – 2019.

2. Авдеев А. В. Обеспечение доступности услуг в сфере воздушных перевозок для пассажиров с инвалидностью: методические рекомендации. – Москва: Институт международных транспортных коммуникаций, 2018. – 27 с.

3. Для инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями [Электронный ресурс] // Официальный сайт акционерного общества «Международный аэропорт Владивосток». – URL: <http://airport.far-east.ru/content/view/84/94/lang,russian/>

4. Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей,

грузополучателей: приказ Минтранса РФ от 28.06.2007 № 82 (ред. от 14.01.2019) [Электронный ресурс] // СПС «Гарант». – URL: <http://base.garant.ru/191872/>

5. Кудинова Ю. П., Мамаева А. В. Анализ существующих подходов к изучению деятельности общения с клиентами // Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева. – 2014. – № 3. – С. 139-144.

6. Бескова Т. В. К вопросу о понятийном аппарате коммуникаций // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия Акмеология образования. Психология развития. – 2016. – № 1. – С. 18-24.

**Рубрика: Экономика**

УДК 656.072.6

## **ИССЛЕДОВАНИЕ ИМИДЖЕВЫХ СОСТАВЛЯЮЩИХ ПО ПРОДВИЖЕНИЮ НА РЫНКЕ АВИАУСЛУГ ООО «ДВ «ФРЕГАТ АЭРО», Г. ВЛАДИВОСТОК**

**Н.Ю. Васильева**

бакалавр

**Л.А. Королева**

канд. техн. наук, доцент кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса  
Владивосток. Россия*

*Тема статьи обусловлена тем, что имидж фирмы является фактором, влияющим на ее конкурентоспособность; маркетинговую позицию; ценообразование и имидж ее продукции; привлекательность компании как работодателя; качество клиентуры и партнеров, то есть практически на все сферы жизнедеятельности компании. В статье рассмотрены основные составляющие процесса формирования привлекательности сервисного предприятия, которые приводят к повышению эффективности деятельности предприятия, в первую очередь, с целью успешного продвижения на рынке авиауслуг.*

**Ключевые слова и словосочетания:** *имидж, авиауслуги, сервисное предприятие.*

## **THE STUDY OF IMAGE COMPONENTS FOR PROMOTING THE AVIATION SERVICES MARKET OF LLC DV FREGAT AERO, VLADIVOSTOK**

*The topic of the article is due to the fact that the company's image is a factor that affects its competitiveness; marketing position; pricing and image of its products; attractiveness of the company as an employer; the quality of customers and partners, that is, almost all areas of the company's life. The article considers the main components of the process of forming the attractiveness of a service enterprise, which lead to an increase in the efficiency of the enterprise, primarily for the successful promotion of aviation services on the market.*

**Keywords:** *image, air service, service company.*

В современных рыночных условиях функционирует множество организаций, часть из которых является лидерами рынка, другие же распадаются, не выдержав конкуренции. Именно конкуренция заставляет организации бороться за право существования на рынке. Организации, заняв на рынке определенную позицию, всеми силами стараются ее удержать, завоевать прочную репутацию и престиж.

Успех организации зависит от множества факторов и, в том числе, от сложившегося и (или) формируемого имиджа фирмы. Однако создание положительного имиджа и высокой репутации организации представляет собой сложный и длительный процесс [6].

В настоящее время в период развития рыночных отношений, в связи с необходимостью закрепления своих позиций на рынке любая организация или компания, а также каждый отдельно взятый человек должны нести ответственность за плоды своего труда перед общест-