

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 XXVI международной научно-практической
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых
10-12 апреля 2024 г.

Том 4

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

Электронное научное издание

Владивосток
Издательство ВВГУ
2024

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431
И73

**Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальне-
И73 восточного региона России и стран АТР :** материалы XXVI международной науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых (г. Владивосток, 10–12 апреля 2024 г.) : в 4 т. Т. 4 / под общ. ред. д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой ; Владивостокский государственный университет ; Электрон. текст. дан. (1 файл: 10,7 МБ). – Владивосток: Изд-во ВВГУ, 2024. – 1 электрон., опт. диск (CD-ROM). – Систем. требования: Intel Pentium (или аналогичный процессор других производителей), 500 МГц; 512 Мб оперативной памяти; видеокарта SVGA, 1280×1024 High Color (32 bit); 5 Мб свободного дискового пространства; операц. система Windows XP и выше; Acrobat Reader, Foxit Reader либо любой другой их аналог.

ISBN 978-5-9736-0734-0

Включены материалы XXVI международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран Азиатско-Тихоокеанского региона», состоявшейся во Владивостокском государственном университете (г. Владивосток, 10-12 апреля 2024 г.).

Том 4 включает в себя следующие секции:

- Перспективные технологии и методы преподавания биологии и географии (Педагоги).
- Экология и охрана окружающей среды (Экологи).
- Маркетинг и логистика исследования, профессия, практика.
- Сервис на транспорте как фактор повышения качества жизни.
- Физическая культура, спорт и здоровье концепции, инновации, технологии.
- Современный спорт концепции, технологии, перспективы.
- Актуальные вопросы адаптивной физической культуры и реабилитации.
- Современные практики адаптивного физического воспитания и спорта.
- Психология на современном этапе личность, возраст, профессия.

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431

Электронное учебное издание

Минимальные системные требования:

Компьютер: Pentium 3 и выше, 500 МГц; 512 Мб на жестком диске; видеокарта SVGA, 1280×1024 High Color (32 bit); привод CD-ROM. Операционная система: Windows XP/7/8.

Программное обеспечение: Internet Explorer 8 и выше или другой браузер; Acrobat Reader, Foxit Reader либо любой другой их аналог.

ISBN 978-5-9736-0734-0

© ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет», оформление, 2024
Под общей редакцией д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой

Компьютерная верстка М.А. Портновой

690014, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41

Тел./факс: (423)240-40-54

Подписано к использованию 05.10.2024 г.

Объем 10,7 МБ. Усл.-печ. л. 40,66

Тираж 300 (I–25) экз.

СОДЕРЖАНИЕ

Секция. ПЕРСПЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И МЕТОДЫ ПРЕПОДАВАНИЯ БИОЛОГИИ И ГЕОГРАФИИ (ПЕДАГОГИ)

<i>Блохина В.В., Кононов А.Ю.</i> Массовые открытые онлайн-курсы как ресурс образовательной программы 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки) "ФГБОУ ВО "ВВГУ"	7
<i>Никитина П.О., Кононов А.Ю.</i> Мастер-класс для 8–9 классов по направлению 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки) Биология и география	10

Секция. ЭКОЛОГИЯ И ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ (ЭКОЛОГИ)

<i>Анипко В.А., Гриванов И.Ю.</i> Оценка воздействия на атмосферный воздух от деятельности ООО «Приморский тарный комбинат»	14
<i>Демиденко Р.С., Макарова В.Н.</i> Инвентаризация источников выбросов загрязняющих веществ для «Avto Dero» И.П. Мацко М.А., г. Находка	19
<i>Винокуров А.А., Макаров В.Н.</i> Выявление горимости территории Приморского края в аспекте рационального природопользования	23
<i>Волобуева А.С., Тарасова Е.В.</i> Оценка выбросов парниковых газов предприятиями угольной промышленности (на примере РУ «Новошахтинское» филиал ООО «Приморскуголь»)	29
<i>Давыденко Е.С., Тарасова Е.В.</i> Реализация программ экологического образования, воспитания и культуры в МБОУ СОШ №1 имени А.А. Курбаева Надеждинского района, Приморский край.	34
<i>Еланцева С.В., Макарова В.Н.</i> Инвентаризация отходов производства и потребления на примере ООО «Мартен», г. Артём, Приморский край	39
<i>Игнатенко И.И.</i> Почему важно сортировать мусор?	43
<i>Корчинова А.С., Тарасова Е.В.</i> Инвентаризация отходов производства и потребления на предприятии АО «ДРСК»	48
<i>Лапшин И.А., Гриванов И.Ю.</i> Расчет нормативов предельно допустимых выбросов в атмосферу и анализ поля рассеивания концентраций загрязняющих веществ на примере Преображенской базы тралового флота, пгт. Преображение	51
<i>Пузаков В.А., Самбуев С.Б.</i> Инвентаризация отходов предприятия розничной торговли ООО «Айсберг»	56
<i>Русакова М.А., Самбуев С.Б.</i> Формирование баз данных численности и распределения <i>Grus vipio</i> (Pallas, 1811) на территории заповедника «Даурский»	60
<i>Унжакова В.С.</i> Формирование стратегических целей государственной политики в области экологической безопасности и природопользования Приморского края	63

Секция. МАРКЕТИНГ И ЛОГИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ, ПРОФЕССИЯ, ПРАКТИКА

<i>Валетова В.А., Тысячная Н.А.</i> Совершенствование качества услуги розничной торговли на основе структурирования функций качества	67
<i>Гаврилова А.В., Сычева В.М.</i> Исследование инструментов продвижения предприятия в сети Интернет	70
<i>Демченко Е.А., Саакян Г.А., Сары Ю.А.</i> Параллельный импорт: сущность, тенденции, перспективы	74
<i>Дербина М.И.</i> Выявление особенностей логистических подходов на маркетплейсах	79
<i>Дивнич П.С., Лайчук О.В.</i> Современные аспекты безопасности и сервиса промышленных и пассажирских перевозок на автомобильном транспорте	84
<i>Жидкова М.У., Сушкина А.Д., Жохова В.В.</i> Исследование инструментов продвижения в сети Интернет	88
<i>Латкина А.А.</i> Влияние глобальных факторов на международные транспортные коридоры между Европой и Азией	93
<i>Левченко А.В., Смольянинова Е.Н.</i> Проблема логистической транспортной инфраструктуры и её влияние на экологию	96
<i>Нагибко А.В.</i> Анализ модели бизнес-сервисов сетевых компаний FMCG-сегмента на примере ООО «Вирэй»	102
<i>Нечеухин М.С., Ким А.Г.</i> Социальные сети, как инструмент привлечения клиентов в сферу услуг	105

<i>Орехов Р.В., Баканов А.А., Корж Т.И., Жохова В.В.</i> Исследование основных трендов на рынке цифрового маркетинга России/мира.....	110
<i>Пехтерев Я.И., Ким А.Г.</i> Интернет-технологии продвижения услуг на автомобильном рынке (на примере Приморского края).....	114
<i>Полозов Н.О., Глухоманова А.А.</i> Исследование потребительских предпочтений при выборе немолочных напитков на растительной основе.....	119
<i>Свищева О.А., Торба А.Т., Жохова В.В.</i> Исследование значения доставки товаров на современном этапе развития общества.....	123
<i>Халяпина Е.А.</i> Голос в туристской рекламе: влияние на восприятие	126
<i>Че Р.Д., Зускин К.Ю.</i> Современное развитие Приморского края как транзитного логистического региона в условиях внешних санкций.....	129
<i>Чеканова О.О., Блюдик А.Р.</i> Оптимизация расчёта стоимости доставки сборных грузов с использованием табличного процессора.....	132

Секция. СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

<i>Бутенко Е.Н., Розанова Е.А.</i> Разработка мероприятий по совершенствованию обслуживания пассажиров АО «Приморское агентство авиационных компаний» при организации зарубежных поездок	137
<i>Ветрова Я.С., Королева Л.А.</i> Особенности коммуникативных взаимодействий в АО «Терминал Владивосток», г. Артем.....	140
<i>Жданова В.П., Фалько Л.Ю.</i> Исследование подходов к оценке качества услуг на предприятии «АО Приморское агентство авиационных компаний», г. Владивосток	145
<i>Заболотная А.А., Слесарчук И.А.</i> Формирование оценочных показателей сервисной деятельности транспортно-логистической компании	149
<i>Иванова У.О., Фалько Л.Ю.</i> Оценка удовлетворенности потребителей работой структурных подразделений сервисного предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний», г. Владивосток	152
<i>Капацкий Д.С.</i> Анализ сервисной деятельности АО «Приморское агентство авиационных компаний», г. Владивосток.....	156
<i>Коваль К.Э., Шеромова И.А.</i> Исследование приоритетных направлений развития инновационных решений для обеспечения авиационной безопасности.....	160
<i>Комлева М.О., Шеромова И.А.</i> Факторы влияния и оценочные характеристики качества информационных услуг аэропорта	164
<i>Кравченко Ю.В., Фалько Л.Ю.</i> Анализ мотивационных аспектов в деятельности персонала сервисного предприятия в сфере транспорта	168
<i>Ларкина Н.А., Мельникова Л.А.</i> Использование интерактивных методов в профилактике транспортной безопасности для школьников 16–18 лет.....	172
<i>Мавлютов М.Р., Слесарчук И.А.</i> Анализ требований к организации сервисной деятельности представительств авиакомпаний.....	179
<i>Мартынова А.О., Шеромова И.А.</i> Влияние системы мотивации персонала на формирование социально-психологического климата в коллективе	182
<i>Мусатова М.А., Слесарчук И.А.</i> Показатели качества предоставления услуг в точках общественного питания в аэропорту	185
<i>Олейник С.А., Фалько Л.Ю.</i> Анализ имиджевых характеристик АО «Международный аэропорт Владивосток», г. Артём в контексте его продвижения.....	189
<i>Осадчая В.В., Слесарчук И.А.</i> Анализ предпочтений пассажиров в области информационно-справочного обслуживания в аэропорту	195
<i>Отрок А.В., Шеромова И.А.</i> Исследование внутренней клиентоориентированности авиакомпании в отношении персонала кабинного экипажа.....	198
<i>Патрушева В.О.</i> Анализ отрасли судоремонтных услуг.....	202
<i>Петрова Я.В., Слесарчук И.А.</i> Исследование работы персонала в аэропорту в контексте гостеприимного сервиса	206
<i>Репко П.А., Шеромова И.А.</i> Особенности формирования клиентского сервиса при прохождении процедур по обеспечению авиационной безопасности	209

<i>Селезнёва А.М., Фалько Л.Ю.</i> Формирование клиентоориентированности сервисного предприятия на примере АО «Почта России».....	213
<i>Сорокавашина К.А., Шеромова И.А.</i> Исследование направлений развития деятельности предприятия на основе построения бизнес-модели по шаблону Остервальдера на примере ООО «ТБСтрой-Находка»	218
<i>Фомичев Л.И.</i> Совершенствования процесса обслуживания клиентов транспортной компанией ООО «СК «ПАВИНО», г. Владивосток	223
<i>Шеферт Е.А., Королева Л.А.</i> Исследование процесса оценки и аттестации сотрудников сервисной службы АО «Терминал Владивосток», г. Артем	227

Секция. ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА, СПОРТ И ЗДОРОВЬЕ КОНЦЕПЦИИ, ИННОВАЦИИ, ТЕХНОЛОГИИ

<i>Андрейченко К.А.</i> Формирование самостоятельности у детей 7–8 лет средствами художественной гимнастики	232
<i>Дядюша В.Ю., Мазитова Н.В.</i> Особенности обучения катанию на сапборде девушек 16–17 лет.....	235
<i>Заблоцкий В.С., Кудра Т.А.</i> Перспективы развития киберспорта в вузе (на примере МГУ имени адмирала Г.И. Невельского)	239
<i>Курицын Д.Е., Шумская О.О.</i> Исследование вклада аэробного и анаэробного механизмов энергообразования на бег	242
<i>Мяжков Д.И., Дьяконова Т.М.</i> Футбол как средство повышения мотивации к занятиям по физической культуре у девочек 15–16 лет	245
<i>Нижегородова К.Ю.</i> Использование анимационных учебных заданий при обучении плаванию детей 6–8 лет с водобоязнью	248
<i>Потетина Е.А., Дьяконова Т.М.</i> Актуальность развития эмоционального интеллекта в современной школе с применением подвижных игр у учащихся 9–10 лет	252
<i>Свистун В.С., Высовень Г.И.</i> Способы снижения тревожности у школьников 7–8 классов средством физической культуры.....	255
<i>Тимошенко К.П., Варнина А.С.</i> Развитие новых видов спорта во Владивостоке и Приморском крае за последние 5 лет	257

Секция. СОВРЕМЕННЫЙ СПОРТ КОНЦЕПЦИИ, ТЕХНОЛОГИИ, ПЕРСПЕКТИВЫ

<i>Быкова С.Р., Ковпак К.А.</i> Фиджитал-скейтбординг как среда для международного сотрудничества и обмена культурными ценностями среди молодежи на примере турнира «Игры будущего»	260
---	-----

Секция. АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ АДАПТИВНОЙ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И РЕАБИЛИТАЦИИ

<i>Баркина Д.Ю., Журавская Н.С.</i> Галотерапия как средство реабилитации при пневмонии у детей младшего школьного возраста	264
<i>Васянина И.А., Высовень Г.И.</i> Оптимизация физического состояния девочек 8–10 лет средствами адаптированных гимнастик на внеурочных занятиях в специальной медицинской группе.....	267
<i>Ватолина А.С., Журавская Н.С.</i> Физическая реабилитация пациентов с хронической обструктивной болезнью лёгких	272
<i>Комаров А.С., Шумская О.О.</i> Принципы сохранения качества жизни в старости.....	275
<i>Попова Е.С., Шумская О.О.</i> Как кардиотренировка ускоряет процесс сжигания жира.....	279
<i>Ширинова Э.Г., Кудра Т.А.</i> Физкультурная пауза для глаз на учебных занятиях как средство профилактики ухудшения зрения у студентов	281

Секция. СОВРЕМЕННЫЕ ПРАКТИКИ АДАПТИВНОГО ФИЗИЧЕСКОГО ВОСПИТАНИЯ И СПОРТА

<i>Баркина Н.В., Мазитова Н.В.</i> Выявление отношения обучающихся с умственной отсталостью к водным видам спорта	287
<i>Панкрашин Д.А.</i> Особенности содержания комплексов упражнений соревновательной направленности по легкой атлетике, используемых в учебно-тренировочной деятельности учащихся с интеллектуальными нарушениями 10–11 лет	290

инновациях остается актуальной и важной для будущего авиационной безопасности и развития авиационной отрасли в целом.

1. Ворхлик Ю.А., Молодцова Е.Ю. Обеспечение безопасности на авиационном транспорте: проблемы стандартизации и реализации // Молодой ученый. – 2016. – № 6.1 (110.1). – С. 19-22.

2. Навин И. Аэропорт и авиационная безопасность. – Текст: электронный // Журнал международной борьбы с терроризмом и национальной безопасности. 2012. – URL: <https://www.ict.org.il/Article/1092/-Airport%20%20Aviation%20Security#gsc.tab=0> (дата обращения: 03.04.2024).

3. Стадник С.В. Инновационные технологии управления рисками в области обеспечения безопасности полетов // Вестник Московского университета МВД России, 2018. – № 10. – С. 89-97.

4. Кошелева Т.Н., Митрофанов С.В., Королёва Е.А. Экономико-правовые аспекты обеспечения безопасного обслуживания в сфере воздушного транспорта // Экономика, предпринимательство и право. – 2022. – Т. 12, № 4. – С. 1229-1244.

УДК 656.713.9.24

ФАКТОРЫ ВЛИЯНИЯ И ОЦЕНОЧНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ КАЧЕСТВА ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ АЭРОПОРТА

М.О. Комлева, бакалавр

И.А. Шеронова, д-р техн. наук, профессор

*Владивостокский государственный университет
Владивосток, Россия*

Аннотация. В статье проведен анализ факторов, влияющих на качество информационных услуг аэропорта, и ключевых характеристик для оценки уровня их качества. Исследована роль информационных технологий в обеспечении качества информационных услуг аэропорта. По результатам оценки качества информационных услуг аэропорта, выполненной на базе АО «Международный аэропорт Владивосток», предложены рекомендации по повышению эффективности информационного обслуживания пассажиров.

Ключевые слова: аэропорт, информационное обслуживание, информационные услуги, качество информационных услуг, оценка качества.

FACTORS OF INFLUENCE AND EVALUATION CHARACTERISTICS OF THE QUALITY OF AIRPORT INFORMATION SERVICES

Abstract. The article analyzes the factors affecting the quality of airport information services and key characteristics for assessing the level of this quality. The role of information technologies in ensuring the quality of airport information services is investigated. Based on the results of the assessment of the quality of airport information services performed on the basis of JSC Vladivostok International Airport, recommendations are proposed to improve the efficiency of passenger information services.

Keywords: airport, information services, information services, quality of information services, quality assessment.

Актуальность исследования. Информационное обслуживание является важной составляющей сервисной деятельности аэропорта. Перечень информационных услуг, предоставляемых пассажирам в аэропорту, включает в себя обязательные и рекомендованные услуги, при этом перечень обязательных услуг строго регламентирован. Ассортимент рекомендованных услуг может варьироваться в разных аэропортах и зависит от различных факторов, например, от класса аэропорта, информационных потребностей пассажиров, транспортной доступности аэропорта и т.п.

От качества и доступности предоставляемой аэропортом информации во многом зависит удобство и комфорт пассажиров, их способность быстро сориентироваться в терминале и спланировать свои действия.

Сегодня подавляющее большинство аэропортов активно внедряет передовые информационные технологии и развивает каналы коммуникации с пассажирами. Однако для дальнейшего

повышения качества информационного обслуживания в аэропорту необходимо четкое понимание ключевых факторов влияния и формирование объективных критериев оценки качества информационных услуг. Все это и определяет актуальность темы настоящего исследования.

Объект исследования – информационные услуги аэропорта, а его **предмет** – факторы влияния и оценочные характеристики качества информационных услуг аэропорта.

Цель данной статьи – проанализировать структуру и содержание основных факторов, влияющих на качество информационных услуг в аэропорту, и сформировать перечень оценочных критериев, обеспечивающих проведение его объективной оценки.

Научная новизна исследования состоит в структурировании и адаптации общепринятых представлений о качестве информационных услуг сервисного предприятия, в том числе аэропорта, к цели настоящего исследования.

Исследование опирается на общие требования к качеству информационного обслуживания, отраженные в общепринятых в гражданской авиации стандартах качества, практический опыт аэропортов, результаты маркетинговых исследований.

Методология исследования. При проведении исследования использовались библиографический и социологический методы, в том числе анализ специальной литературы и нормативно-правовых документов, бенчмаркинг практик информационного обслуживания ведущих азиатских и европейских аэропортов, онлайн-опрос пассажиров по оценке различных параметров качества информационного сервиса, личные структурированные наблюдения автора за организацией информационных услуг в пассажирских терминалах аэропорта. Комбинация данных методов позволила получить разностороннюю и объективную картину по исследуемой проблематике и сформулировать релевантные выводы и рекомендации.

Результаты и обсуждение. Информационное обслуживание играет значимую роль в современном мире. Оно помогает людям получать необходимые им знания, дает способность быстро и эффективно искать информацию и использовать ее для решения разнообразных задач. Благодаря информационному обслуживанию, люди могут оставаться в курсе последних новостей, находить актуальные данные, анализировать информацию и принимать взвешенные решения [1].

Информационное обслуживание в аэропорту представляет собой неотъемлемый элемент сервисной деятельности, направленный на обеспечение пассажиров актуальной и полезной информацией на всех этапах их воздушного переезда. От качества информационного обслуживания зависит уровень удовлетворенности клиентов, их безопасность, а также общая эффективность аэропортовой инфраструктуры.

Информационное обслуживание охватывает разнообразные аспекты, начиная от предоставления точной информации о рейсах и статусах до организации навигации внутри аэропорта и рекомендаций по путешествию. При этом используются современные информационные технологии, такие как мобильные приложения, электронные табло, системы извещений и интерактивные информационные стойки.

Информационные услуги в контексте деятельности аэропорта представляют собой совокупность сервисов и технологий, направленных на обеспечение пассажиров и других участников авиационного процесса актуальной, точной и полезной информацией. Эти услуги играют ключевую роль в повышении уровня обслуживания, оптимизации процессов и обеспечении безопасности в аэропортовой среде. Информационные услуги в аэропорту направлены на то, чтобы сделать опыт путешествия для пассажиров максимально удобным, информативным и безопасным.

Информационные услуги включают в себя широкий спектр предложений, начиная от онлайн-систем регистрации и отслеживания статуса рейсов до автоматизированных информационных стоек в терминалах. Электронные посадочные талоны, мобильные приложения, системы уведомлений, электронные табло, и другие технологические решения создают удобное и эффективное взаимодействие между аэропортом и пассажирами. Информационные услуги в аэропорту делятся на обязательные и рекомендуемые. Перечень обязательных услуг строго регламентирован Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», введенными в действие Приказом Минтранса России № 82 от 28.06.2007. Перечень рекомендуемых информационных услуг может варьироваться в зависимости от возможностей и предпочтений аэропорта.

Качество информационных услуг тесно связано с общим уровнем обслуживания в аэропорту. Объектами контроля качества авиационного предприятия являются задаваемые стандарты качества на данном предприятии. Стандарты качества закладываются в процессы наземного обслуживания

ния воздушных судов авиакомпаний, обслуживания пассажиров на всех этапах, обеспечения безопасности.

Факторы влияния на качество информационных услуг аэропорта представляют собой разнообразные аспекты, оказывающие воздействие на эффективность деятельности предприятия и удовлетворение потребностей пользователей в области информационного обслуживания. В соответствии общепринятой классификацией указанные факторы подразделяются на факторы внешние и внутренние.

Внешние факторы, влияющие на качество информационных услуг аэропорта, включают требования к качеству информационных услуг со стороны потребителей, конкурентов и научно-технического прогресса; деятельность поставщиков (провайдеров, энергетиков, образовательных учреждений, осуществляющих подготовку кадров для информационных служб аэропорта и т.п.); требования законодательства в области информационных услуг, в том числе и в аэропорту, и информационной безопасности и др. Аэропорт не имеет возможности управлять данными факторами, но должен обязательно учитывать при организации информационного обслуживания и формировании структуры и ассортимента информационных услуг.

Внутренними факторами, влияющими на качество информационных услуг аэропорта, можно и нужно управлять. Внутренние факторы включают в себя 4 группы факторов: технические и технологические (современная материальная база для информационного обслуживания пассажиров, обеспечивающая возможность и удобство пользования информацией и средствами ее предоставления всеми категориями пассажиров; применение передовых технологий информационного обслуживания, прежде всего, информационных технологий, позволяющих обеспечить доступ к огромному объему информации, в том числе в не времени и пространства); организационные (эффективный менеджмент в сфере информационного обслуживания); экономические (готовность и возможность у аэропорта вкладывать средства в реализацию мероприятий по улучшению качества информационного обслуживания пассажиров; наличие эффективной системы стимулирования персонала информационной службы аэропорта); социально-психологические (управление персоналом, в том числе набор и обучение персонала информационной службы аэропорта; квалификация персонала; условия труда).

На основании анализа факторов влияния и, базируясь на общепринятой структуре характеристик качества услуг (доступность, надежность, своевременность, полнота, безопасность, персонал), представляется возможным сформировать перечень критериев и оценочных характеристик для оценки качества информационных услуг аэропорта.

В таблице представлены критерии и оценочные характеристики, которые определяют, насколько эффективно аэропорт предоставляет и управляет информацией, необходимой для комфортного и безопасного путешествия пассажиров. При этом доступность информационных услуг предложено оценивать таким критерием как «Возможность и удобство пользования предоставляемой аэропортом информацией всеми категориями пассажиров». Для оценки надежности и полноты услуги может быть использован критерий «Точность и полнота предоставляемой информации». Своевременность оказания услуг предложено оценивать двумя критериями: «Использование и эффективность работы информационных систем» и «Оперативность реагирования на запросы и обработки информационных потоков». О безопасности предоставления услуг возможно судить по критерию «Безопасность информационных систем», а критерий «Персонал» целесообразно оценивать по квалификации и клиентоориентированность персонала аэропорта при оказании информационных услуг.

Таблица

Критерии и оценочные характеристики качества информационных услуг аэропорта

Критерии качества информационных услуг	Комплексные показатели качества информационных услуг	Оценочные характеристики
Использование и эффективность работы информационных систем	Использование современных технологий связи и информационных систем. Надежность и стабильность систем. Скорость обработки и передачи информации. Интеграция с другими транспортными и информационными сервисами.	Уровень автоматизации информационных процессов. Процент сбоев в работе информационных систем. Скорость реакции на запросы. Возможность перехода из информационной системы аэропорта в обще доступные информационные сервисы по гиперссылке

Критерии качества информационных услуг	Комплексные показатели качества информационных услуг	Оценочные характеристики
Точность и полнота предоставляемой информации	Актуальность предоставляемой информации Достоверность предоставляемой информации Достаточность объема предоставляемой информации	Регулярность и частота обновления информации. Частота встречаемости неточностей в предоставляемой информации. Наличие системы мониторинга достоверности информации, предоставляемой пассажирам Соответствие объема предоставляемой информации требованиям законодательства и нормативно-правовых документов Возможность получения информации в полном объеме в соответствии с потребностями пассажира
Возможность и удобство пользования предоставляемой аэропортом информацией всеми категориями пассажиров	Доступность размещения и простота восприятия информации Доступность информационных услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья. Удобство пользования информационными системами.	Доступность мест размещения или предоставления информации Предоставление информации в удобной для восприятия форме Наличие специализированных услуг и/или условий предоставления услуг для инвалидов. Удобство навигации при использовании информационных систем
Оперативность реагирования на запросы и обработки информационных потоков	Эффективность работы персонала и систем обработки данных. Использование современных технологий для обработки запросов.	Время ожидания ответа на запрос. Процент успешно обработанных запросов. Уровень автоматизации процессов обработки запросов
Квалификация персонала и клиентоориентированность аэропорта при оказании информационных услуг	Подготовленность персонала к работе с клиентами при оказании информационных услуг. Наличие системы поддержки и помощи для пассажиров.	Наличие программ обучения персонала, в том числе в области клиентского сервиса. Уровень удовлетворенности пассажиров работой персонала. Наличие в ассортименте дополнительных инф услуг консультационной помощи в получении информации.
Безопасность информационных систем	Использование средств шифрования и защиты данных. Проактивные меры по предотвращению кибератак и утечек информации	Уровень защиты от киберугроз. Частота проверок на безопасность информационных систем.

Апробация результатов исследований была выполнена на базе Международного аэропорта «Владивосток» путем проведения опроса с использованием специально разработанной на основе этой системы критериев анкеты. Апробация показала эффективность использования предложенной системы оценочных характеристик для оценки качества информационных услуг аэропорта.

Что такое информационное обслуживание. – Текст: электронный. – URL: <https://obzorposudy.ru/polezno/cto-takoe-informacionnoe-obsluzivanie/>