

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Владивостокский государственный университет»

---

**ИНТЕЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВУЗОВ –  
НА РАЗВИТИЕ ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО РЕГИОНА  
РОССИИ И СТРАН АТР**

Материалы XXVII международной научно-практической  
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых  
9–11 апреля 2025 г.

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

Электронное научное издание

Том 4

Владивосток  
Издательство ВВГУ  
2025

УДК 378.4  
ББК 74.584(255)я431  
И73

**И73      Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран АТР : материалы XXVI международной науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых (г. Владивосток, 9–11 апреля 2025 г.) : в 4 т. Т. 4 / под общ. ред. д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой ; Владивостокский государственный университет ; Электрон. текст. дан. (1 файл: 31,5 МБ). – Владивосток: Изд-во ВВГУ, 2025. – 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 978-5-9736-0770-8

Включены материалы XXVII 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, 2025 г.).

Том 4 включает в себя следующие секции:

- Перспективные технологии и методы преподавания биологии и географии
- Теоретические и практические аспекты развития сферы туризма и гостеприимства
- Инновационные подходы к организации туристской и гостинично-ресторанной деятельности
- Сервис на транспорте как фактор повышения качества жизни
- Организация транспортных процессов
- Инноватика на транспорте
- Окно в цифровой мир информационного общества
- Окно в цифровой мир информационного общества
- Инновации в индустрии моды
- Программное обеспечение разработка, развёртывание, архитектура
- Актуальные проблемы архитектуры, градостроительства и дизайна

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 978-5-9736-0770-8

© ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет», оформление, 2025  
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 30.09.2025 г.

Объем 31,5 МБ. Усл.-печ. л. 40,43. Уч.-изд.л. 35,00

Тираж 300 (I – 25) экз.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

### **Секция. ПЕРСПЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И МЕТОДЫ ПРЕПОДАВАНИЯ БИОЛОГИИ И ГЕОГРАФИИ**

<i>Слюсарь А.Ю., Баранова Д.В., Тарасова Е.В.</i> Проектная работа школьников по изучению озёр на уроке географии в 8 классе .....	7
--	---

### **Секция. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

<i>Мицай Д.А.</i> Возможности использования трансмедийных проектов в туризме .....	13
<i>Москальцов Н.Е., Ден В.Г.</i> «Локальность» в деятельности предприятий общественного питания.....	16
<i>Талабаева А.С., Ден В.Г.</i> Влияние блоггинга на отрасль общественного питания.....	22
<i>Шинкаренко О.Д.</i> Культурно-исторический потенциал как фактор развития туристско-рекреационной деятельности в границах национальных парков России .....	25
<i>Шкурко Е.Л., Столярова В.К.</i> Типология функционирования национальных парков России .....	30

### **Секция. ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ К ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТСКОЙ И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

<i>Варченко А.Д., Кононов А.Ю.</i> Теоретические подходы к продвижению услуг.....	36
<i>Красюк М.М.</i> Современное состояние и тенденции развития санаторно-оздоровительных предприятий Приморского края .....	40
<i>Куликова А.С., Кононов А.Ю.</i> Веб-сайт как инструмент продвижения гостиничного предприятия.....	46
<i>Мельник А.И., Кононов А.Ю.</i> Разработка программы лояльности предприятия общественного питания.....	50
<i>Рискина В.А., Шеметова Е.В.</i> Инновационные решения: роль мобильных приложений в управлении ресторанным бизнесом.....	53
<i>Русакова К.В., Шеметова Е.В.</i> Региональная кухня и её потенциал для малого бизнеса.....	58
<i>Рыбальченко Л.Р., Ден В.Г.</i> Концепция событийного мероприятия «Зеленые выходные» для ФГБУК «Музей истории Дальнего Востока».....	63
<i>Ступина А.А., Кононов А.Ю.</i> Искусственный интеллект как катализатор развития туризма в Приморском крае.....	67
<i>Цитцер А.А., Щипачева А.П.</i> Информационные технологии для организации автотуризма: создание комфортной инфраструктуры для караванеров .....	71
<i>Цитцер А.А., Ден В.Г.</i> Развитие студенческого туризма на примере ФГБОУ ВО «ВВГУ».....	75
<i>Швецова М.А.</i> Тренды развития молодёжного и студенческого туризма в России .....	80

### **Секция. СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ**

<i>Борисова П.В., Слесарчук И.А.</i> Влияние мотивации сотрудников на качество клиентского сервиса в сфере продажи авиаперевозок .....	89
<i>Винокурова В.Д., Тунгусова Е.В.</i> Сервис и доступная среда при перевозке маломобильных пассажиров железнодорожным транспортом.....	93
<i>Киселёва Я.Г., Шеромова И.А.</i> Оценка качества авиационных услуг, оказываемых пассажирам в аэропорту .....	97

<i>Савватеева Е.Е, Шеромова И.А.</i> Роль цифровых технологий в повышении качества обслуживания пассажиров в аэропорту .....	102
<i>Томиловская С.С., Шеромова И.А.</i> Современные сервисные технологии и их влияние на качество обслуживания в аэропорту .....	106
<i>Усова Ю.В., Шеромова И.А.</i> Оценка качества обслуживания в агентстве воздушных сообщений в аспекте деятельности персонала.....	111
<i>Фисенко А.В., Королева Л.А.</i> Разработка мероприятий по повышению мотивации труда сотрудников сервисного предприятия ООО «Тур Бар Жара» .....	116
<b>Секция. ОРГАНИЗАЦИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ПРОЦЕССОВ</b>	
<i>Ан О.В., Че Чхан Соль, Тунгусова Е.В.</i> Краудсорсинг в логистике: как общество может помочь в решении транспортных проблем.....	122
<i>Бисерков Г.А., Тунгусова Е.В.</i> Открытие «Зеленого коридора» в порту Владивостока для импорта товаров из азиатских регионов.....	126
<i>Быков А.В., Верхотуров С.В., Беленко П.Д., Охоткина В.Э.</i> Создание передвижного фандомата-экспресса во Владивостоке: инновационный подход к организации транспортных процессов и экологии города .....	128
<i>Винокурова В.Д., Коваль Д.А., Охоткина В.Э.</i> Оптимизация маршрутов общественного транспорта (автобусов) в районе Патрокл в городе Владивосток.....	132
<i>Гордеев А.Е., Охоткина В.Э.</i> Сравнительный анализ по критериям безопасности, экологичности, скорости доставки разных видов транспорта в логистике.....	136
<i>Гулenkova A.A., Тунгусова Е.В.</i> Экспедиции на грани возможного: самые необычные маршруты грузов.....	140
<i>Емельянова В.А., Грибанова О.В.</i> Оптимизация работы транспортного цеха в «Дальнегорском ГОК».....	145
<i>Ильющенко В.Н., Ломакин Е.С.</i> Пассажиропоток: выбор эффективного решения .....	148
<i>Инюшина В.И., Золотухин З.Е., Тунгусова Е.В.</i> Автоматизация и роботизация в транспортной логистике .....	151
<i>Куприянова А.А.</i> Оптимизация маршрутов доставки грузов на примере компании ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» .....	157
<i>Маннанова К.А., Гречко А.А., Охоткина В.Э.</i> Парадокс электромобилей: альтернатива или угроза окружающей среде.....	162
<i>Насонова А.Д., Докучаева Е.С., Охоткина В.Э.</i> Проблемы и перспективы эксплуатации электробусов в городе Владивосток .....	165
<i>Овчарук Д.Р., Грибанова О.В.</i> Модернизация автотранспортного цеха ЗАО СТС «Текновуд» .....	170
<i>Павлюченко А.В., Яценко А.А.</i> Организация и технология доставки гуманитарной помощи в зону СВО АНО «ПДД «Тигр».....	174
<i>Папелькина Н.А., Тунгусова Е.В.</i> Эффективность использования длинномерных трехзвенных автопоездов при перевозках на территории Дальневосточного федерального округа.....	177
<i>Ривный Д.А.</i> Оптимизация маршрута движения пассажирского транспорта на предприятии ООО «БАТП», г. Большой Камень.....	184
<i>Татаренко С.С., Тунгусова Е.В.</i> Оптимизация логистических маршрутов компаний АО «Владхеб».....	187
<i>Тюгаев С.Р., Тунгусова Е.В.</i> Совершенствование транспортно-экспедиционного обслуживания на примере «ООО Айтек».....	193
<i>Флоря Д.А., Яценко А.А.</i> Северный морской путь: проблемы развития в логистике.....	197

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА АВИАЦИОННЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ПАССАЖИРАМ В АЭРОПОРТУ

Я.Г. Киселёва, бакалавр  
И.А. Шеромова, д-р техн. наук, профессор

Владивостокский государственный университет  
Владивосток. Россия

**Аннотация.** В статье проведен анализ авиационных услуг, оказываемых пассажирам на этапах обслуживания в аэропорту. На основе результатов исследования процесса обслуживания с использованием современных методов анализа процессов сервиса сформирована структура показателей, позволяющих эффективно оценивать авиационные услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту. Базируясь на предложенной структуре оценочных характеристик, выполнена оценка авиационных услуг в Международном аэропорту «Владивосток» и выявлены ключевые проблемы, влияющие на качество обслуживания пассажиров. На основе выявленных проблем разработаны предложения и рекомендации, которые направлены на улучшение навигации в аэропорту, повышение уровня информирования пассажиров, оптимизацию процессов регистрации и паспортного контроля, а также создание более комфортных условий для всех категорий пассажиров.

**Ключевые слова:** аэропорт, услуги, авиационные услуги, структура оценочных показателей, направления совершенствования авиационных услуг.

### ASSESSMENT OF AVIATION SERVICES PROVIDED TO PASSENGERS AT THE AIRPORT

**Abstract.** The article analyzes the aviation services provided to passengers at the stages of service at the airport. Based on the results of the study of the service process using modern methods of service process analysis, a structure of indicators has been formed that allows for the effective assessment of aviation services provided to passengers at the air-port. Based on the proposed structure of evaluation characteristics, an assessment of aviation services at Vladivostok International Airport has been made and key problems affecting the quality of passenger service have been identified. Based on the identified problems, proposals and recommendations have been developed that are aimed at improving navigation at the airport, increasing the level of passenger information, optimizing check-in and passport control processes, and creating more comfortable conditions for all categories of passengers.

**Keywords:** airport, services, aviation services, improvement of aviation services, indicators.

**Актуальность исследования.** Авиационный транспорт играет значимую роль в решении социально-экономических задач, является не только средством обеспечения транспортной доступности перевозок для населения, но и приоритетной государственной задачей в сфере регулирования и реализации инновационного сценария развития страны.

Роль воздушного транспорта особенно значима для Российской Федерации в связи с особенностями ее географических масштабов. В отдаленных и слабо обеспеченных в транспортном отношении районах Севера, Сибири и Дальнего Востока воздушный транспорт является практически единственным связующим звеном далеко расположенных областей с мегаполисами.

Международный аэропорт «Владивосток», расположенный в стратегически важном регионе Дальнего Востока России, представляет собой важный узел воздушного сообще-

ния, как внутри страны, так и за её пределами. С ростом пассажиропотока и увеличением числа международных рейсов возникает необходимость в постоянном анализе авиационных услуг, оказываемых пассажирам в аэропорту. Перечень таких услуг строго регламентирован и обязателен к исполнению, однако направления их совершенствования могут быть разнообразными.

**Объект исследования** – авиационные услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту, а его **предмет** – методические и практические аспекты оценки авиационных услуг, предоставляемых пассажирам в аэропорту.

**Цель данной статьи** сформировать перечень оценочных критериев, обеспечивающих проведение объективной оценки авиационных услуг, и проанализировать авиационные услуги, предоставляемые пассажирам в Международном аэропорту «Владивосток», в аспекте их совершенствования.

**Научная новизна исследования** состоит в формировании структуры характеристик для оценки авиационных услуг, оказываемых пассажирам в аэропорту, использование которой может способствовать повышению уровня объективности исходной информации для разработки предложений по их совершенствованию.

**Методология исследования.** При проведении исследования использовались библиографический и социологический методы, в том числе анализ специальной литературы и нормативно-правовых документов, опрос в форме анкетирования, анализ жалоб и предложений, а также методы исследования процессов сервиса: метод «точек соприкосновения» и «Swimlane» – диаграмма. Использование совокупности этих методов позволило сформировать всестороннее и объективное представление об исследуемой проблематике, а также разработать актуальные выводы и рекомендации.

#### **Результаты и обсуждение.**

Аэропорт как сложный транспортный узел предоставляет широкий спектр услуг, направленных на обеспечение комфорта пассажиров, безопасности полетов и эффективности работы всех систем. Классификация услуг в аэропорту представляет собой многостороннюю и многоуровневую систему, которая позволяет эффективно организовывать работу аэропорта и улучшать качество обслуживания

Авиационные услуги – это услуги, которые обеспечивают выполнение главной задачи аэропорта – осуществление процесса авиаперевозок. Перечень этих услуг строго регламентирован Воздушным кодексом РФ и должен надлежаще исполняться любым аэропортом [1].

Перечень услуг, предоставляемых пассажирам на территории международных аэропортов, должен соответствовать отраслевому стандарту (ОСТ 54–1–283.02–94 «Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах», а также рекомендациям Международной организации гражданской авиации (ИКАО) [2].

Настоящий стандарт и рекомендации устанавливают основные требования, определяющие условия предоставления услуг пассажирам в аэропортах [3].

Предоставление авиационных услуг осуществляется на каждом этапе обслуживания пассажиров международных и внутренних рейсов.

Для формирования основных критериев оценки авиационных услуг был выполнен анализ процесса обслуживания пассажиров в аэропорту с использованием современных методов анализа процессов сервиса. В качестве методов исследования выбраны метод точек соприкосновения и «Swimlane» – диаграмма. Такой подход к исследованию обеспечивает глубокое понимание взаимодействия между различными этапами обслуживания и участниками процесса.

Применение данных методов позволяет не только визуализировать ключевые моменты взаимодействия, но и выявить основные критерии для оценки качества авиационных услуг, предоставляемых пассажирам.

Первоначально был использован метод «точек соприкосновения», который помогает выявить ключевые моменты взаимодействия пассажиров с персоналом и инфраструктурой аэропорта, что является основой для повышения качества обслуживания. В таблице 1 представлены результаты анализ процесса обслуживания пассажиров сотрудниками аэропорта с учетом всех его этапов методом «точек соприкосновения».

*Таблица 1*

**Анализ процесса обслуживания пассажиров на предприятии методом  
«точек соприкосновения»**

Контактная точка	Ответственный	Требования к качеству работы персонала	Требования к качеству организаций процессов
Официальный сайт в Интернете	IT-персонал	Глубокое знание технологий и умение быстро и точно оценивать сложность задач. Способность работать с большим объемом информации	Четкость изображения, простота навигации, достоверность информации, постоянное обновление информации, доступность для людей с ОВЗ
Входной досмотр	Сотрудник САБ	Уверенность в своих действиях, не конфликтность, тактичность, вежливость, быстрота, професионализм.	Современное оборудование (рентгенотелевизионные, стационарные и переносные интроскопы) для досмотра багажа и индикации неопознанных предметов; отсутствие очередей.
Аэровокзал (стойка информации, стойки регистрации)	Агент СОАП	Знания требований и норм, предъявляемых авиакомпаниями, к провозу багажа/ручной клади; способность быстро принимать решения, умение ориентироваться на территории аэропорта.	Современное оборудование и внедрение новых технологий (стойки саморегистрации и сдачи багажа, электронное табло с информацией о вылете/прибытии рейса); скорость предоставления услуги.
Аэровокзал (комната матери и ребенка и медицинский пункт, комната для маломобильных пассажиров)	Медицинский персонал Агент СОАП	Способность быстро принимать решения; професионализм (наличие профессиональных умений, навыков и компетенций); незамедлительное предоставление услуги.	Наличие медицинских изделий, зарегистрированных в установленном порядке, и наличие служебно-бытового инвентаря согласно минимальным нормам оборудования здравпункта аэровокзала; предоставление стерильных и комфортных бытовых удобств для маломобильных пассажиров и пассажиров с детьми; удобный доступ с любого этажа, рядом с помещениями (зонами) ожидания.
Предполётный досмотр	Сотрудник САБ	Уверенность в своих действиях, не конфликтность, тактичность, вежливость; своевременное выявление, предупреждение и пресечение попыток проникновения на борт воздушных судов лиц с опасными предметами.	Наличие высокотехнологичного оборудования: стационарные рентгенотелевизионные интроскопы и металлоискатели, портативные (ручные) металлоискатели, рентгенографические сканеры, системы интровидения; отсутствие очередей.
Стерильная зона (посадка на борт воздушного судна)	Агенты СОАП	Не конфликтность, надежность, вежливость, тактичность, быстрота; вежливость и коммуникабельность; знание законодательных актов и др. нормативных документов организации.	Использование автоматизированного контроля посадки; отсутствие очередей.

Далее, для анализа процесса обслуживания пассажиров в аэропорту использована «Swimlane». Результаты исследования процессов, находящихся в зоне обслуживания пассажиров, с использованием данного метода представлены на рис. 1.

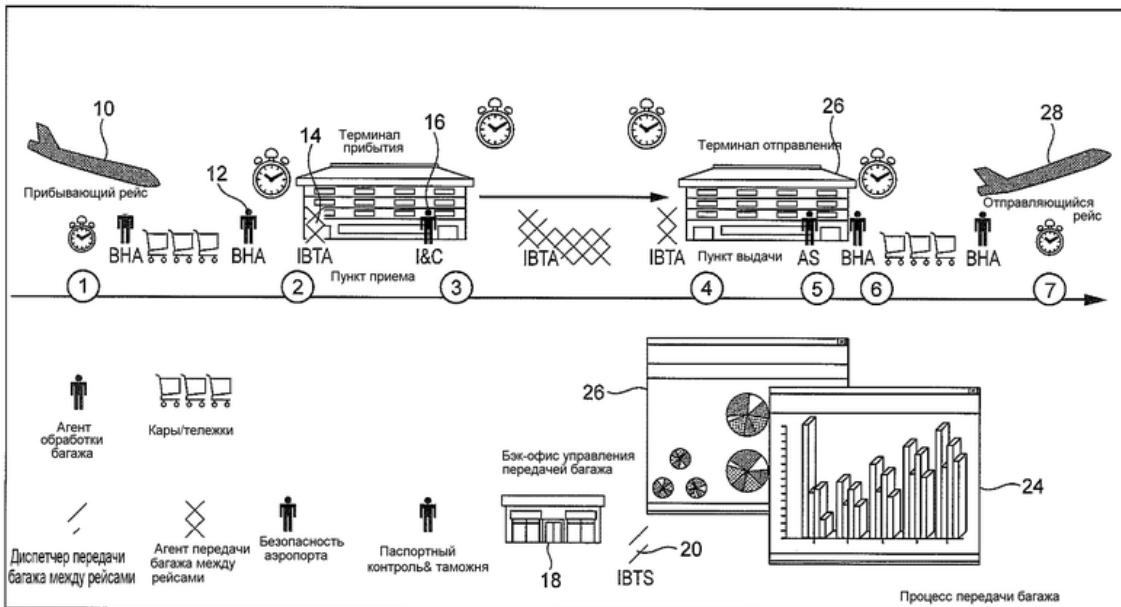


Рис. 1. Swim-Lane процессов, находящихся в зоне видимости процесса обслуживания пассажиров в аэропорту

Таким образом, результаты анализа процесса обслуживания пассажиров в аэропорту свидетельствуют о том, что уровень качества обслуживания пассажиров в аэропорту зависит от трех главных факторов:

- инфраструктура аэровокзального комплекса;
- организация процессов обслуживания;
- деятельность персонала.

Данные факторы могут рассматриваться как обобщенные оценочные критерии авиационных услуг, оказываемых пассажирам в аэропорту, каждый из которых характеризуется рядом показателей, которые представлены в табл. 2. Приведенные по каждому критерию показатели позволяют выполнить всестороннюю и объективную оценку авиационных услуг, предоставляемых пассажирам. Показатели качества обслуживания базируются на сформированных требованиях и полученных впечатлениях обслуживаемых субъектов от определенных свойств выполняемой услуги или обслуживания.

Таблица 2

#### Критерии оценки авиационных услуг, предоставляемых пассажирам в аэропорту

Критерий	Показатель
Инфраструктура аэровокзального комплекса	<ul style="list-style-type: none"> <li>– доступность парковок общественного и личного транспорта для пассажиров;</li> <li>– простота нахождения места для парковки личного транспорта, его стоимость для пассажира или встречающего;</li> <li>– время, затрачиваемое на переход от стоянок общественного транспорта и стоянок для личного автотранспорта до аэровокзала;</li> <li>– особенности интерьера аэровокзального комплекса;</li> <li>– чистота помещений зон аэровокзала;</li> <li>– чистота гигиенических помещений аэровокзала;</li> <li>– наличие багажных тележек на входе в аэровокзал;</li> <li>– достаточность и комфортность мест для сидения пассажиров в зоне ожидания вылета.</li> </ul>

Критерий	Показатель
Процессы обслуживания пассажиров	<ul style="list-style-type: none"> <li>– простота навигация пассажиров на привокзальной площади;</li> <li>– простота навигация пассажиров в здание аэровокзала;</li> <li>– время нахождение в очереди на досмотр на входе в аэровокзал;</li> <li>– время нахождение в очереди на регистрации пассажиров;</li> <li>– время нахождение в очереди на досмотр перед вылетом;</li> <li>– качество обслуживания пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности;</li> <li>– наличие самостоятельной регистрации пассажиров и самостоятельной сдачи багажа.</li> </ul>
Деятельность персонала	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владение профессиональными знаниями и способность предоставлять услугу в соответствии с принятым аэропортовым предприятием стандартом;</li> <li>– возможность предвидеть вопросы от пассажира и оказывать обслуживание с опережением.;</li> <li>– доверительность;</li> <li>– готовность выслушать пассажира или прийти ему на помощь;</li> <li>– коммуникативность;</li> <li>– внимательное отношение.</li> </ul>

На основе сформированной структуры оценочных характеристик было выполнено исследование удовлетворенности потребителей качеством авиационных услуг, оказываемых пассажирам в Международном аэропорту «Владивосток». В качестве основного метода исследования был выбран метод опроса, реализованный в форме онлайн-анкетирования. В исследовании приняли участие 27 респондентов. В качестве дополнительного метода исследования был использован регистрационный метод – анализ жалоб и отзывов. Всего было проанализировано 30 отзывов от пассажиров, размещенных на сайтах обратной связи и разных форумах (2ГИС, Яндекс, v1.ru). Основные проблемные зоны, выделенные в ходе исследований, а также предложения по их совершенствованию представлены в табл. 3.

Таблица 3

### Рекомендации по совершенствованию авиационных услуг, предоставляемых пассажирам

Проблема	Рекомендации
Сложность ориентации в аэровокзальном комплексе	Разработать информационный буклеть для навигации в аэровокзальном комплексе
Недостаточное информирование о рейсах	<ul style="list-style-type: none"> <li>Внедрить большое цифровые табло о расписании вылета/прилета рейсов</li> <li>Внедрить дополнительные навигационные знаки и экраны на этапе регистрации</li> <li>Производить рассылку информации о рейсах, задержках, изменениях гейтов и других важных аспектах</li> </ul>
Неполнота инструкции по использованию стоек саморегистрации	Создать QR-код с подробной визуальной инструкцией о регистрации на рейс и сдачи багажа
Длительное пребывание в очереди на регистрацию и паспортный контроль	Внедрить биометрические технологии, такие как сканирование отпечатков пальцев или распознавание лиц, которые могут существенно сократить время прохождения контроля и идентификации пассажиров.
Отсутствие комфортной среды для обслуживания пассажиров особой категории	<ul style="list-style-type: none"> <li>Предоставить отдельные стойки регистрации</li> <li>Внедрить дополнительные навигационные знаки для прохождения этапов обслуживания без очереди</li> </ul>

Проблема	Рекомендации
Отсутствие качественной оценки работы персонала на регистрации в аэровокзальном комплексе	Внедрить программу «Сенсор качества». На стойке сотрудника, у которого оценивается уровень качества обслуживания, устанавливается сенсорный планшет для проведения опросов по уровню качества обслуживания в постоянном режиме.

Данные рекомендации позволяют улучшить качество оказания авиационных услуг в Международном аэропорту «Владивосток», а также способствуют комфорtnому прохождению всех этапов обслуживания в аэровокзальном комплексе.

Внедрение предложенных мер, таких как улучшение навигации, повышение информирования пассажиров и оптимизация процессов регистрации, создаст более удобную среду для путешественников. Это не только повысит уровень удовлетворенности клиентов, но и укрепит репутацию аэропорта как современного и ориентированного на потребности пассажиров транспортного узла.

1. Воздушный кодекс Российской Федерации» от 19.03.1997 N 60–ФЗ (ред. от 08.08.2024) ВЗК РФ Статья 40. Аэродромы и аэропорты) // СПС «КонсультантПлюс» [сайт]. – URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_13744/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/).

2. Отраслевой стандарт: ОСТ 54–1–283.02–94 «Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах» // Основные требования. – URL: <http://zakonrus.ru>.

3. Перечень законодательных и иных нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность АОН // Федеральное агентство воздушного транспорта РОСАВИАЦИЯ [сайт]. – URL: <https://favr.gov.ru/aviaciya-obshegohazncheniya-perechen-zakonodatelnyih-i-normativnyih-aktov/>

УДК 656.7(072.6):001.895

## РОЛЬ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ В АЭРОПОРТУ

**Е.Е. Савватеева, бакалавр**  
**И.А. Шеромова, д-р техн. наук, профессор**

*Владивостокский государственный университет  
Владивосток. Россия*

**Аннотация.** В статье рассматривается место и роль цифровых технологий в сфере авиации в аспекте обеспечения большей эффективности деятельности аэропортов, повышения безопасности управления воздушными судами и в целом воздушных перевозок, а равно повышения качества обслуживания пассажиров. Показано, что специфика деятельности аэропортов в целом обуславливает необходимость своевременного и по-всеместного применения новых технологий и инноваций, разрабатываемых в настоящее время. Среди иных сфер общественной жизни цифровизация авиации протекает достаточно быстро и вполне эффективно. Выявлены наиболее перспективные для внедрения в практику наземного обслуживания пассажиров цифровые технологии.

**Ключевые слова:** информационные технологии, аэропорт, авиакомпания, цифровизация, система обслуживания, сервис, пассажир.

## THE ROLE OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN IMPROVING THE QUALITY OF PASSENGER SERVICE AT THE AIRPORT