

2019
Том 3

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВУЗОВ – НА РАЗВИТИЕ ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО РЕГИОНА РОССИИ И СТРАН АТР

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный
университет экономики и сервиса»



17–19 апреля
2019 г.

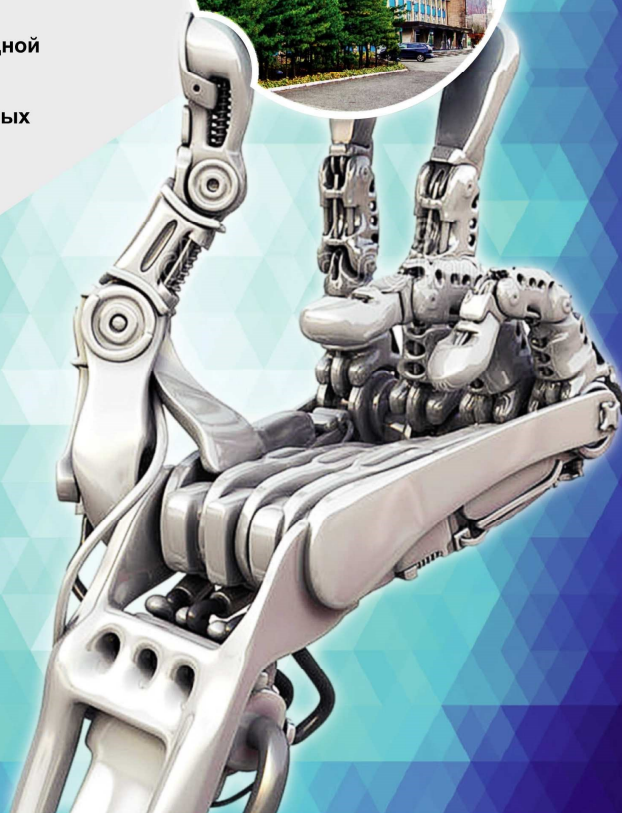
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВУЗОВ –

НА РАЗВИТИЕ ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО РЕГИОНА РОССИИ И СТРАН АТР

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

В пяти томах

Том 3



ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВУЗОВ – НА РАЗВИТИЕ ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО РЕГИОНА РОССИИ И СТРАН АТР

Материалы XXI международной научно-практической
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых

17–19 апреля 2019 г.

В пяти томах

Том 3

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

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431
И73

Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие
И73 Дальневосточного региона России и стран АТР : материа-
лы XXI междунар. науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и мо-
лодых ученых (г. Владивосток, 17–19 апреля 2019 г.) : в 5 т. Т. 3 /
под общ. ред. д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой ; Владивостокский
государственный университет экономики и сервиса. – Владивосток:
Изд-во ВГУЭС, 2019. – 448 с.

ISBN 978-5-9736-0567-4
ISBN 978-5-9736-0570-4 (Т. 3)

Включены материалы XXI международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран АТР», состоявшейся во Владивостокском государственном университете экономики и сервиса (г. Владивосток, 17–19 апреля 2019 г.).

Том 3 представляет широкий спектр исследований молодых ученых и студентов вузов Дальнего Востока и других регионов России, ближнего и дальнего зарубежья, подготовленных в рамках работы секций конференции по следующим темам:

- Качество услуг и технологий в индустрии гостеприимства.
- Экология и безопасность жизнедеятельности.
- Туристско-рекреационный комплекс Дальнего Востока как перспективная модель развития территории.
- Проблемы теории и практики уголовного и уголовно-процессуального права и судостроительства.
- Теория, история и практика развития российского государства и права.
- Актуальные проблемы международных отношений: геополитический и региональный срез.
- Актуальные проблемы современного дизайна.
- Инновации в индустрии моды.
- Перспективы развития социокультурного сервиса.

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431

ISBN 978-5-9736-0567-4
ISBN 978-5-9736-0570-4 (Т. 3)

© ФГБОУ ВО «Владивостокский
государственный университет экономики
и сервиса», оформление, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Секция. КАЧЕСТВО УСЛУГ И ТЕХНОЛОГИЙ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА	8
<i>Антоева А.В., Шеметова Е.В.</i> Оптимизация деятельности службы хаускипинга в гостинице «Тыгын Дархан» (г. Якутск)	8
<i>Балуткина О.С., Фоминых И.Л.</i> Социальные сети как инструмент PR-сопровождения ресторанного предприятия г. Владивостока	11
<i>Булатова Д.М., Шеметова Е.В.</i> Продвижение гостиничных услуг (на примере ГК «AZIMUT Отель-Владивосток»)	18
<i>Бутенко Е.В., Шеромова И.А.</i> Совершенствования процесса обслуживания пассажиров с ограничениями здоровья в АО «Международный аэропорт Владивосток»	22
<i>Горбатова В.А.</i> Предприятия питания как фактор привлекательности гостиничного бизнеса	26
<i>Кириллов А.С., Слесарчук И.А.</i> Анализ факторов, влияющих на развитие неавиационной деятельности аэропорта	28
<i>Макяшина А.А., Кондратюк Е.О., Петрова Г.А., Толстых И.Н.</i> Развитие круизного туризма в Приморском крае посредством совершенствования системы наземного обслуживания	32
<i>Родина Т.Д., Розанова Е.А.</i> Сравнительный анализ требований к авиационным специалистам по обслуживанию воздушных судов на отечественном и международном уровне	37
<i>Спирина Е.А., Толстых И.Н.</i> Интернет-маркетинг в продвижении гостиничных услуг: особенности и специфика применения	40
<i>Черемисина Л.И., Толстых И.Н.</i> Методы решения конфликтных ситуаций на предприятиях гостиничного сервиса	47
Секция. ЭКОЛОГИЯ И БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ	52
<i>Гурова Д.А., Тарасова Е.В.</i> Оценка запыленности воздуха рабочей зоны в Еврейской автономной области	52
<i>Заводовский В.С., Тарасова Е.В.</i> Загрязнение атмосферного воздуха взвешенными веществами в Еврейской автономной области	57
<i>Иванников Д.И., Нестеренко А.О., Целых Е.Д.</i> Особенности микроэлементного статуса подростков разных этнических групп (нивхи и русские), проживающих в сельских условиях Хабаровского края	65
<i>Каданцева Л.Д.</i> Оценка деятельности ПАО «Транснефть» в вопросе создания дочерних предприятий в рамках реализации государственных требований к экологической безопасности	69
<i>Мурашова К.А.</i> Оценка экологического состояния водотоков городского округа Владивосток по показателям макрозообентоса	72
<i>Пекарский М.В.</i> Экологическое состояние водоохраных зон водотоков полуострова Муравьёва-Амурского с точки зрения природоохранного законодательства	77
<i>Петрухина А.С., Якименко Л.В.</i> Экология азиатского барсука (<i>Meles leucurus</i>) в условиях Сихотэ-Алинского заповедника (Приморский край)	81
<i>Попова Ю.А., Голов В.И., Иваненко Н.В.</i> Влияние длительного применения удобрений на экологическое состояние и агрохимические свойства почв юга Дальнего Востока	85
<i>Спивак Я.К., Иваненко Н.В.</i> Оценка воздействия выбросов загрязняющих веществ на атмосферный воздух на примере Находкинского АТП (филиала) ОАО «Приморавтотранс» г. Находка (Приморский край)	88

Секция. КАЧЕСТВО УСЛУГ И ТЕХНОЛОГИЙ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Рубрика: Гостиничное хозяйство

УДК 640.41

ОПТИМИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ХАУСКИПИНГА В ГОСТИНИЦЕ «ТЫГЫН ДАРХАН» (г. Якутск)

А.В. Антоева

бакалавр

Е.В. Шеметова

ст. преп., кафедра туризма и экологии

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса.
Владивосток. Россия*

В статье представлено состояние рынка гостиничных услуг в Республике Саха (Якутия) и в городе Якутске. Проведен анализ деятельности гостиницы и службы хаускипинга в гостинице «Тыгын Дархан». Определены инновации по совершенствованию работы хаускипинга.

Ключевые слова и словосочетания: гостиничные услуги, гостиница, анализ, хаускипинг, инновации.

OPTIMIZATION OF HOUSEKEEPING SERVICE ACTIVITY IN THE HOTEL "TYGYN DARKHAN" (Yakutsk)

The article presents the statistics of the hotel services market in the Republic of Sakha (Yakutia) and in the city of Yakutsk. The analysis of the hotel and housekeeping services in the hotel "Tygyn Darkhan" was carried out. Identifies innovations to improve housekeeping.

Keywords: hotel services, hotel, analysis, housekeeping, innovations.

Задача всех гостиниц – это создание комфорта и предоставление благоприятных условий жизнедеятельности гостя. Уровень чистоты и комфорта в гостиницах является одним из важных факторов, влияющих на престиж предприятия. Для того чтобы обеспечить необходимые условия пребывания гостя, следует обратить внимание на мероприятия в административно-хозяйственной службе. Гостиница это то предприятие, которое работает круглосуточно, поэтому к нему предъявляются высокие санитарно-гигиенические требования. Для осуществления быстрой и высококачественной уборки с соблюдением норм и правил гостиница должна располагать:

- высококвалифицированным персоналом;
- полноценным инвентарем, современными уборочными материалами;
- современными видами уборочных машин и механизмов.

Номерной фонд это лицо гостиницы, поэтому служба хаускипинга несет, прежде всего ответственность за чистоту номеров. Чистый номер залог приятного пребывания в гостинице гостем. Чтобы улучшить работы службы хаускипинга необходимо внедрить инновационные технологии и материалы по уборке номеров. Внедряя инновационные материалы, инструментарий и технологии в работу службы хаускипинга, можно показать повышение качества содержания гостиницы с одновременным снижением затрат.

Цель работы: проанализировать деятельность хаускипинга в гостинице «Тыгын Дархан» и предложить инновационные мероприятия по совершенствованию.

При написании использовались научные методы: анализ, сравнение, анкетирование.

Статистика гостиничных услуг характеризует уровень туристской активности: по итогам 2017 года в Якутии насчитывалось 195 средств размещения, из них 29 специализированных средств размещения. Численность граждан Российской Федерации, размещенных в коллективных средствах размещения, составило 196 тыс. человек, иностранных граждан – 6,1 тыс. человек [1].

На данный момент по данным справочника 2ГИС, в городе Якутске работает 130 организаций, предоставляющих гостиничные услуги. Из них только у 29 организаций есть собственный сайт. Исходя из данных, можно подчеркнуть, что конкуренция среди них достаточно высока. Это стимулирует владельцев и управляющих гостиниц разрабатывать и вводить новые гостиничные продукты, внедрять инновационные технологии, вводить скидки и специальные предложения.

На рынке гостиничных услуг Республики Саха (Якутия) отсутствуют классифицированные гостиницы. Условно «четырёх звёздными» является сервис в "Полярной Звезде" и "Тыгын Дархане". Размерами выгодно отличаются гостиницы "AZIMUT" (номерной фонд – 95) и "Тыгын Дархан" (74 номера) – сравнение в табл. 1. Гостиница "Тыгын Дархан" с более, чем 20-летней историей, пользуется спросом у правительственных делегаций.

Таблица 1

Характеристика гостиниц

Определяющий фактор	Гостиница «Тыгын Дархан»	Отель «AZIMUT»
Номерной фонд	74	95
Близость к аэропорту	30 мин.	20 мин.
Близость к центру города	5 мин.	30 мин.
Количество мест в парковке	10	6
Ресторан/кафе при гостинице	ресторан, лобби-бар, бар бильярдная	ресторан, лобби-бар
Выход в интернет	Wi-Fi	Wi-Fi
Наличие бассейна	есть	есть

Результаты исследования конкурента показали, что гостиница «Тыгын Дархан» не уступает в данных показателях своему основному конкуренту. К слабому фактору относим наличие ресторана, где посетителям предоставляются только включенные завтраки. Расположение гостиницы «Тыгын Дархан» является одним из определяющих факторов, так как для посетителей важна близость к центру города со всевозможной развлекательной инфраструктурой и большое количество парковочных мест.

Сравним ценовую политику гостиницы «Тыгын Дархан» и «Полярная Звезда» (табл. 2).

Таблица 2

Сравнение цен гостиницы «Тыгын Дархан» и «Полярная Звезда», в руб.

Категория номеров				
Наименование гостиницы	Эконом	Стандарт	Люкс	Сьюит
Стоимость проживания				
Гостиница «Тыгын Дархан»	5000	6000	7000	15000
Отель «Полярная звезда»	-	6600	12600	17000

Как видно из табл. 2 в гостинице «Полярная Звезда» ценовая политика намного выше, чем в гостинице «Тыгын Дархан». Гостиница «Тыгын Дархан» занимает лидирующую позицию, что делает посещение этой гостиницы приемлемым для большего круга лиц.

Главным фактором влияющих на спрос гостиничных услуг – это качество предоставляемых услуг. И одним из важных служб в гостинице является служба хаускипинга. Хаускипинг – обеспечивает обслуживание гостей в номерах, поддерживает необходимые санитарно-гигиенические состояния номеров и уровень комфорта в жилых помещениях, занимающее оказанием бытовых услуг [2].

Абсолютно все гостиницы не могут существовать без службы хаускипинга. Данная служба в гостинице «Тыгын Дархан» работает круглосуточно в две смены. Уборка производится один или несколько раз в день.

В гостинице «Тыгын Дархан» 6 этажей. В каждом из которых работают в дневную смену два горничных. На ночную смену на 74 номера приходит 2 горничных.

В рамках исследования автором были изучена работа службы хаускипинга в гостинице «Тыгын Дархан». В качестве метода сбора информации был выбран метод опроса – анкетирование. В ходе исследования были опрошены гости гостиницы. Структура опрошенных респондентов: 83% в возрасте от 30–40 лет, 17% от 40 и старше. В опросе принимали участие 35% женщин и 65% мужчин (рис. 1).

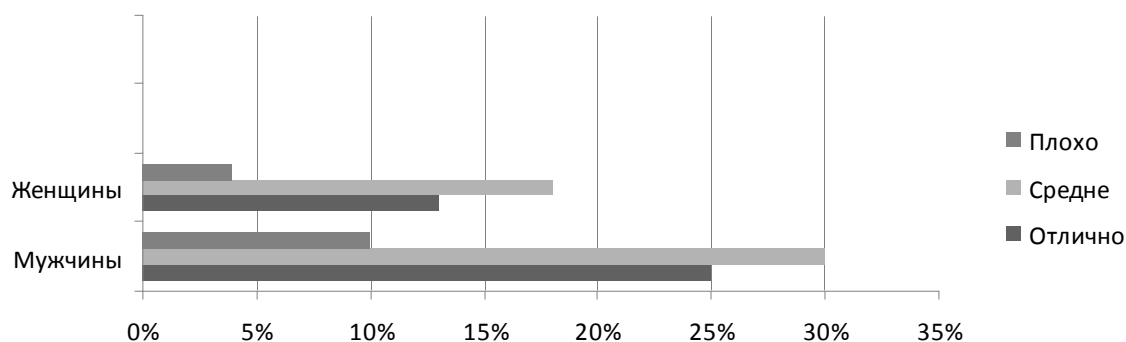


Рис. 1. Анализ опроса работы службы хаускипинга

По данным таблицы 38% участников опроса считают, что работа горничных отлична, то есть проживающие довольны уборками номеров. Большинство опрошенных составило 48%, что показывает на неплохой результат работы службы хаускипинга. Самое меньшее из опрошенных стало 14%, ими в основном были недовольны, тем что некоторые номера были грязными при заселении или при отсутствии гостя не успели подготовить номер, что гости сами просили горничных убратсья в номере.

В работе хаускипинга наиболее существенным является оптимальное распределение времени при проведении уборки номеров, что определяет организованность и эффективность работы. Особенно это важно при заезде и выезде гостей, когда от качества и оперативности уборки номера, зависит и быстрота выставления номера на продажу.

При выполнении уборки номеров существует несколько важных принципов:

- горничные по этажу должны как можно меньше попадаться на глаза гостю;
- уборочный инвентарь и уборочные инструменты не должны оставаться в местах общего пользования;
- горничные не должны отвлекаться на личные дела во время уборки.

Выполнение этих принципов является критерием культуры обслуживания в данной гостинице.

Безусловно, главное, чем гостиница может привлечь туриста – это качественный сервис. Но в условиях конкуренции необходимо повысить качество услуг, для этого необходимо внедрение инновационных технологий. Разработка новых инновационных технологий, повысит производительность работы внутри гостиницы.

Исключительно важно учитывать опыт известных гостиничных сетей внедрения инновационных технологий и материалов в службе хаускипинга. Стоит обратить внимание на сети гостиниц Holiday Inn. Данная сеть гостиниц использует инновационные технологии такие как, сенсорный брендинг, ароматехнологии. Данные технологии посвящаются теме экологичности. Экологичность в гостиницах включает все меры по уменьшению вреда для здоровья гостя. Также сейчас гостиницы стараются применять энергосберегающие технологии, которые экономят воду и свет.

Следует отметить, что как данная проблема решается на примере сети отелей Allergenfrei-leben в Австрии. В отелях данной сети в ходе тщательнейшей уборки используются исключительно гипоаллергенные средства. Для гостиниц важно учитывать, что у гостей могут быть аллергия на моющие средства.

Один из известных в гостиничной сети (Hilton, Sheraton), так и ведущие отечественные гостиницы с иностранным менеджментом используют в своей деятельности автоматизированную

систему управления гостиницей Fidelio. Модуль Управление номерным фондом данной программы позволяет получить любую отчетность за абсолютно любой период времени, а так же этот модуль дает полный набор возможностей для работы службы хозяйственного отдела:

- назначение комнат и отчеты по всем распределениям;
- задания горничным;
- отчеты по работе горничных;
- отчеты по несоответствиям состояния номеров;
- изменения статуса номеров посредством телефонного Интерфейса;
- операция быстрой уборки;
- не заселяемые номера и номера на ремонте.

Аналогом Fidelio можно назвать программу “Intellect Style”, которая также используется во многих отелях.

Рассмотрим данную программу именно в работе с номерным фондом. С помощью “Intellect Style” возможно автоматизировать перевод комнаты в статус чистый, что во многом экономит время и позволяет избежать путаницы, ставить/снимать с ремонта, просматривать загрузку номеров, отслеживать информацию.

В помощь службам, занимающимся вопросами подготовки номерного фонда информационная система Intellect Style предлагает несколько возможностей. Это, прежде всего, оптимизация распределения работ между горничными, автоматизация учета белья на этажах, складах и в прачечных, а также автоматизация работы диспетчерской службы, принимающей заявки на ремонт [3].

Данная программа в гостинице «Тыгын Дархан» улучшило бы оперативность и экономию времени между связующими службами. Следует отметить, что в ходе практики было выявлено, что оперативность службы хаускипинга низкая.

Таким образом, для обеспечения необходимого уровня чистоты и гигиены в гостиницах, оптимизация данной службы будет одним из самых важных мероприятий. Так как, имидж гостиницы зависит от ухоженного внешнего вида интерьеров и чистоты в помещениях. Также для внутренней работы между службами данная программа упростит работу, особенно для работы службы приема и размещения, которая отвечает за пребывание гостя в отеле. Поэтому инновационные технологии позволяют сократить время уборки, ограничат распространение бактерий, а применяемая уборочная техника обладает высокой производительностью, надежностью, прочностью и долговечностью.

1. Сайт Министерства по делам предпринимательства и развития туризма Республики Саха (Якутия) [Электронный ресурс]. URL: www.sakha.gov.ru.

2. Сайт о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: HoReCa62 объединяя профессионалов 2005–2016. URL: www.horeca62.ru.

3. Инновации в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: инновации в работе службы хаускипинг. URL: <http://repetitora.com>.

Рубрика: Качество услуг и технологий в индустрии гостеприимства

УДК 659.1

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ КАК ИНСТРУМЕНТ PR-СОПРОВОЖДЕНИЯ РЕСТОРАННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ г. ВЛАДИВОСТОКА

О.С. Балуткина

бакалавр

И.Л. Фоминых

ст. преп. каф. туризма и экологии, руководитель

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток. Россия*

В рамках данной работы рассматриваются возможности сети Интернет, в частности социальных сетей, как инструмента продвижения предприятия общественного питания на рынке услуг. Приведена характеристика отдельных популярных социальных сетей в России, их