

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации

ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный  
университет экономики и сервиса»

15–19 мая  
2020 г.

# ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВУЗОВ –

НА РАЗВИТИЕ  
ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО  
РЕГИОНА РОССИИ  
И СТРАН АТР

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

В пяти томах

Том 4



УДК 378.4  
ББК 75.584(255)я431  
И73

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

**Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона  
И 73 России и стран АТР** : материалы XXII международной науч.-практ. конф. студентов,  
аспирантов и молодых ученых (г. Владивосток, 15–19 мая 2020 г.) : в 5 т. Т. 4 ;  
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса ; Электрон. текст.  
дан. (1 файл: 11,2 МБ). – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2020. – 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 978-5-9736-0609-1  
ISBN 978-5-9736-0611-4 (Т. 4)

Включены материалы XXII 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, 15–19 мая 2020 г.).

Том 4 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:  
1. Актуальные проблемы современного дизайна. 2. Транспортно-рекреационный сервис как основа повышения качества жизни.  
3. Роль социокультурного сервиса в современном мире. 4. Инновации в индустрии моды. 5. Русский язык и русская культура в  
контексте современности. 6. Foreign language as a means of political, economic and cultural cooperation in Asia-Pacific region.  
7. Language, culture, communication. 8. Страны АТР в контексте языка и культуры. 9. Психология и философия – современные  
исследования. 10. Физическая культура, спорт и здоровье: концепции, инновации. 11. Организация торговли, услуг туризма и  
гостеприимства.

УДК 378.4  
ББК 75.584(255)я431

## Электронное учебное издание

### Минимальные системные требования:

**Компьютер:** Pentium 3 и выше, 500 МГц; 512 Мб; 5 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.

© ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса», оформление, 2020

ISBN 978-5-9736-0609-1

ISBN 978-5-9736-0611-4 (Т. 4)

Под общей редакцией д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой  
Компьютерная верстка Портновой М.А.

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса  
690014, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41 Тел./факс: (423)240-40-54  
E-mail: riac@vvsu.ru

Изготовитель CD-ROM: Издательство ВГУЭС,  
690014, Владивосток, ул. Гоголя, 41  
Подписано к использованию 5 ноября 2020 г.  
Объем 11,2 МБ. Усл.-печ. л. 46,0.  
Тираж 300 (1-20) экз.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса (ВГУЭС)

---

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

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

15–19 мая 2020 г.

В пяти томах

Том 4

Электронное научное издание

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

Владивосток  
Издательство ВГУЭС  
2020

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Секция. АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННОГО ДИЗАЙНА .....</b>	<b>7</b>
<i>Богомолова А.А., Плеханова В.А.</i> Коллаж как инструмент деятельности дизайнера.....	7
<i>Горбунова А.И., Месенева Н.В.</i> Достоинства и недостатки социальных сетей .....	10
<i>Лобяк Е.В., Приходько Е.А., Иванова О.Г.</i> Адаптация рекреационных объектов для маломобильных групп населения в условиях сложного рельефа на примере Нагорного парка в г. Владивостоке.....	14
<i>Пунчук М.А., Ким Е.А., Чернявина Л.А.</i> Анализ навигации в вузах на примере кампуса ВГУЭС.....	17
<i>Терновая О.В., Метляева Т.В.</i> Разработка рекомендаций по продвижению кафе «Хорошее место» г. Владивосток в контексте роста популярности здорового образа жизни .....	20
<i>Черникова Д.Д., Месенева Н.В.</i> Графические и компьютерные технологии в подготовке студентов дизайнеров.....	27
<b>Секция. ТРАНСПОРТНО-РЕКРЕАЦИОННЫЙ СЕРВИС КАК ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ .....</b>	<b>31</b>
<i>Антоненко А.А., Розанова Е.А.</i> Организация обслуживания чартерных рейсов в туристической компании .....	31
<i>Астапович А.А., Королева Л.А.</i> Исследование процесса обслуживания авиапассажиров сервисного предприятия ООО «Тик Так Тур».....	33
<i>Бубуёк В.М., Шеромова И.А.</i> Анализ коммуникативных аспектов обслуживания авиапассажиров с ограниченными возможностями здоровья .....	37
<i>Васильева Н.Ю., Королева Л.А.</i> Исследование имиджевых составляющих по продвижению на рынке авиауслуг ООО «ДВ «Фрегат Аэро», Г. Владивосток .....	41
<i>Ващенко Е.А., Шеромова И.А.</i> Формирование системы критериев оценки качества обслуживания клиентов в агентстве воздушных сообщений .....	46
<i>Власкина В.С., Слесарчук И.А.</i> Трансформация потребительских предпочтений авиапассажиров .....	51
<i>Дорофеева Н.А., Слесарчук И.А.</i> Исследование путей расширения сферы сервисных услуг в аэропортах .....	56
<i>Жалнина П.К., Фалько Л.Ю.</i> Анализ процесса обслуживания авиапассажиров премиум класса в аэропорту г. Владивосток .....	59
<i>Жукова Т.О.</i> Система бронирования в туристическом агентстве.....	64
<i>Касимова Р.Р.</i> Анализ предоставления сервисных услуг в аэропорту «Ясный», о. Итуруп, г. Курильск .....	68
<i>Кириллов А.С., Слесарчук И.А.</i> Возможности совершенствования ассортимента неавиационных услуг региональных аэропортов .....	74
<i>Кистин Д.И.</i> Продвижение авиауслуг на предприятиях туризма .....	79
<i>Мамлёва А.В., Шеромова И.А.</i> Анализ инновационных технологий, направленных на повышение уровня удовлетворенности пассажиров качеством обслуживания в аэропорту .....	85
<i>Марунич А.В., Шеромова И.А.</i> Исследование внутренней клиентоориентированности деятельности службы организации авиационных перевозок на примере АО «Международный аэропорт Владивосток» .....	89
<i>Орбелян А.А., Слесарчук И.А.</i> Развитие корпоративной культуры работников служб сервиса аэропорта.....	93
<i>Семенюк Ю.А., Слесарчук И.А.</i> Особенности предоставления авиационных услуг в аэропортах в условиях распространения коронавирусной инфекции .....	96
<i>Славинская С.В., Терская Л.А.</i> Сравнительный анализ деятельности российских и зарубежных авиакомпаний .....	101
<i>Сугак Е.М., Королева Л.А.</i> Исследование процесса обеспечения питанием авиапассажиров на примере ООО «Фуди».....	105
<i>Ташлинцева Т.С., Фалько Л.Ю.</i> Анализ удовлетворенности авиапассажиров АО «Авиакомпания «Аврора»» в отношении маршрутной сети и графика движения воздушных судов.....	109

<i>Терес А.Д.</i> Анализ системы оценки удовлетворенности клиентским сервисом в АО «Авиакомпания «Аврора»».....	113
<i>Третьякова А.В., Шеромова И.А.</i> Анализ подходов к оценке качества услуг аэропорта .....	118
<i>Труфанова А.А., Королева Л.А.</i> Оценка качества процесса обслуживания авиапассажиров на примере ООО «Аэротур» .....	122
<i>Успенская А.С., Шеромова И.А.</i> Клиентоориентированность процесса обслуживания пассажиров в АО «Международный аэропорт Владивосток» .....	127
<i>Федоренко К.С., Шеромова И.А.</i> Анализ особенностей обслуживания пассажиров категории «VIP» в АО «Международный аэропорт Владивосток» .....	132
<i>Федотюк О.И., Розанова Е.А.</i> Анализ деятельности службы качества и сервиса в АО «Хабаровский аэропорт» .....	136
<i>Шелестюк Е.М., Терская Л.А.</i> Анализ системы подготовки кадров для авиапредприятий.....	139
<i>Шлыков Д.И., Слесарчук И.А.</i> Анализ влияния территориальных особенностей на продвижение аэропортов .....	143
<b>Секция. РОЛЬ СОЦИОКУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ .....</b>	<b>147</b>
<i>Гордеева В.А., Кочеткова И.С.</i> Разработка мероприятий по продвижению культурно-досугового предприятия.....	147
<i>Данова А.В., Старкова Г.П.</i> Анализ оценки качества жизни населения больших городов .....	150
<i>Данова А.В., Царакова С.Ф., Мельникова Л.А.</i> Исследование представлений молодежи о межэтнических конфликтах в современном мире (на примере студентов ВГУЭС) .....	154
<i>Ксенофонтова В.А., Коноплева Н.А.</i> К вопросу восприятия тела и телесности женщин современной молодежью (на примере студентов ВГУЭС) .....	159
<i>Прусова Н.В., Печникова Д.А., Метляева Т.В.</i> Исследование влияния имиджевых технологий на саморазвитие людей старшего поколения.....	164
<i>Пяткова И.А., Клюкман М.В., Белоус И.А.</i> Геймификация, внедрение активных форм в образовательный процесс технических дисциплин) .....	172
<i>Салмашова В.И., Метляева Т.В.</i> Влияние имиджа модельных агентств на развитие их профессиональной деятельности (на примере г. Владивостока) .....	179
<i>Царакова С.Ф., Старкова Г.П.</i> Влияние транспортной инфраструктуры на качество жизни населения .....	185
<b>Секция. ИННОВАЦИИ В ИНДУСТРИИ МОДЫ.....</b>	<b>191</b>
<i>Гладких А.А., Зайцева Т.А.</i> Этно-традиции, как часть устойчивого дизайна .....	191
<i>Митина Д. В., Данилова О.Н.</i> Разработка коллекции моделей женской одежды на основе интерпретации культурного кода традиционного казачьего костюма.....	195
<i>Кузьменко Л.В., Данилова О.Н.</i> Индустрия моды в пост-кризисный период: прогнозирование проектной ситуации .....	199
<i>Татаренко Д.М., Зайцева Т.А.</i> Разработка серии принтов под девизом «Раковый корпус» .....	202
<i>Тихонова А.Е., Иванова О.Г.</i> Символизм цвета в восточной и европейской культурах .....	206
<i>Шингерей Л.В., Невмержицкая Т.А., Филоненко М.Д., Боева А.Е., Шедловская А.М., Зайцева Т.А.</i> Разработка и выполнение орнаментального решения оформления сценических костюмов по мотивам традиционного корякского костюма .....	210
<b>Секция. РУССКИЙ ЯЗЫК И РУССКАЯ КУЛЬТУРА В КОНТЕКСТЕ СОВРЕМЕННОСТИ .....</b>	<b>215</b>
<i>Ван Хаймэн, Криницкая М.Ю.</i> Лексико-грамматические особенности наименований косметической продукции (на примере названий средств по уходу за телом) .....	215
<i>Ван Юйчэнь, Коновалова Ю.О.</i> Русские и китайские фильм-имены в аспекте языка и культуры .....	217
<i>Ван Юнжу, Криницкая М.Ю.</i> Лингвистические особенности названий туристских баз в Приморском крае (РФ) и в г. Пекине (КНР) .....	221
<i>Гэн Пэйцзе, Тюрин П.М.</i> Языковые особенности блога представителя власти в сети INSTAGRAM .....	223

– задержка рейса на неопределенное время. Если произошел сбой в расписании или перегрузка летного поля, то в первую очередь отправят регулярные рейсы, и только потом – чартерные. В случае неисправности самолета регулярного рейса пассажиров могут вывезти следующим рейсом или рейсом авиакомпании-партнера. Клиентам же чартерных перевозок придется ждать устранения причин неисправности или специального резервного самолета, которого может и не быть в наличии;

- отсутствие бонус-программ.
- неудовлетворительное питание.
- наличие проблем с техническим обслуживанием.

Для решения проблем, связанных с организацией чартерных рейсов, необходимо провести исследования причин появления отрицательных отзывов и предложить рекомендации по их устранению, что позволит клиентам по-новому взглянуть на чартерное обслуживание и увеличить доходы туристических компаний.

---

1. Конвенция о международной гражданской авиации. Подписана в Чикаго 7 декабря 1944 г. (Документ ИКАО 7300/3, 1963 г.)

2. Бурилина М.А. Состояние авиаперевозок в России и тенденции развития авиационного сектора // Нац. интересы: приоритеты и безопасность. – 2018. – № 32. – С.39-48.

3. Клочков В.В., Гусманов Т.М. Экономические проблемы развития авиационной промышленности в условиях нестабильного спроса на авиаперевозки // Экон. наука соврем. России. – 2018. – № 3. – С.98-109.

4. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов. – Москва, 2018. – С.39-48.

5. Гуляев В. Организация туристической деятельности: учеб. пособие. – Нолидж, 2017. – С.60-75.

6. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок. – Москва, 2017. – С.39-45.

**Рубрика: Экономика**

УДК 656.072.6

## **ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ АВИАПАССАЖИРОВ СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ ООО «ТИК ТАК ТУР»**

**А.А. Астапович**

бакалавр

**Л.А. Королева**

канд. техн. наук, доцент кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса  
Владивосток, Россия*

*В статье рассмотрены теоретические и практические основы процесса обслуживания. С помощью исследовательского инструментария выявлены и обоснованы особенности процесса обслуживания авиапассажиров сервисного предприятия ООО «Тик Так Тур». С целью устранения выявленных проблем и продвижения предприятия на более высокий уровень сервиса разработаны рекомендации по совершенствованию процесса обслуживания авиапассажиров сервисного предприятия ООО «Тик Так Тур».*

**Ключевые слова и словосочетания:** процесс обслуживания, сервисное предприятие, авиапассажиры.

## **RESEARCH OF THE SERVICE PROCESS OF THE AIR PASSENGERS OF THE SERVICE ENTERPRISE LLC “TIK TAK TOUR”**

*The article discusses the theoretical and practical foundations of the maintenance process. Using research tools, the features of the process of servicing air passengers of the service company Tik Tak Tour LLC have been identified and substantiated. In order to eliminate the identified problems and promote the*

*enterprise to a higher level of service, recommendations have been developed to improve the process of servicing air passengers of the service company Tik Tak Tour LLC.*

**Keywords:** *service process, service company, air passengers.*

В настоящее время ярко выражена тенденция повсеместного развития сервисного обслуживания при организации перевозок пассажиров посредством воздушного транспорта, что обуславливает, в свою очередь, и повышение уровня конкурентоспособности сервисных предприятий на современном рынке авиаперевозок.

Необходим постоянный мониторинг оценки состояния обслуживания, предоставляемого сервисными предприятиями авиапассажирам, с целью выявления существующих недостатков, своевременного их устранения, что будет способствовать улучшению состояния обслуживания данной категории пассажиров, а также укреплению позиций сервисного предприятия.

Исследование является актуальным, так как анализ процесса обслуживания сервисного предприятия ООО «Тик Так Тур» позволяет обеспечить требуемое качество услуг, организовать отлаженный и непрерывный технологический процесс и, в конечном счете, приводит к организации процесса обслуживания на международном уровне.

Объектом настоящего исследования является процесс обслуживания, предметом – процесс сервисного обслуживания авиапассажиров сервисным предприятием.

Цель настоящего исследования – исследование процесса обслуживания авиапассажиров сервисного предприятия ООО Тик Так Тур.

Задачи настоящего исследования:

- изучить методы оценки процесса обслуживания на сервисном предприятии;
- выявить особенности процесса обслуживания авиапассажиров на сервисном предприятии;
- провести оценку состояния процесса обслуживания ООО «Тик Так Тур» с помощью известных методов;
- сформулировать рекомендации по совершенствованию процесса обслуживания авиапассажиров на сервисном предприятии ООО «Тик Так Тур».

Методологической основой исследования являются: дедукция, индукция, системно-структурный анализ, формально-правовой метод, метод анализа документации на предприятии, социологический опрос, а также ряд иных.

Для анализа процесса обслуживания целесообразно использовать следующий исследовательский инструментарий:

- шаблон бизнес-моделей А.Остервальдера и Ива Пенье; [6]
- метод диаграммного проектирования; [11]
- PEST-анализ; [5]
- SWOT-анализ; [10]
- метод анкетирования. [9]

Метод диаграммного проектирования позволяет схематически изобразить системы обслуживания и происходящие процессы на сервисном предприятии, таким образом спроектировать взгляд на систему обслуживания сверху. Данный метод позволил схематически изобразить процессы обслуживания авиапассажиров на предприятии и выявить, что обратной связью с клиентами занимаются турагенты, что не входит в их обязанности, тем самым отвлекая от их прямых обязанностей и ухудшая качество работы.

Проведена оценка процесса обслуживания авиапассажиров данным сервисным предприятием с помощью метода анкетирования, в котором приняли участие 100 респондентов, воспользовавшихся его услугами.

Результаты анкетирования авиапассажиров позволили выявить такие недостатки в обслуживании авиапассажиров, как невозможность получения полной информации о предприятии и оказываемых им услугах в сети Интернет.

Также с помощью данного метода выявлен такой недостаток процесса обслуживания авиапассажиров, как отсутствие обратной связи с руководством компании. При этом вся нагрузка по ее обеспечению ложится на турагентов.

С помощью методики бизнес-моделей А. Остервальдера, которая используется для планирования, контроля и коррекции деятельности организации установлено, что на данный момент основными каналами сбыта услуг предприятия являются:

- советы друзей;
- социальные сети.

Невозможность сбыта услуг предприятия через сеть Интернет ведет к снижению статусности, значимости на рынке авиа и туристических услуг. Создав еще один канал сбыта услуг через сеть Интернет, компания обеспечит глобальный охват аудитории, поможет привлечь новых клиентов.

С целью выявления сильных и слабых сторон сервисного предприятия ООО «Тик Так Тур» использован SWOT-анализ. Полученные результаты представлены в табл. 1.

Таблица 1

### SWOT-анализ состояния процесса обслуживания ООО «Тик Так Тур»

Критерий	Описание
Сильные стороны	Удобное местоположение офиса, вежливый персонал, широкий ассортимент услуг, наличие значительной доли постоянных клиентов-авиапассажиров
Слабые стороны	Невозможность получения полной информации о предприятии и оказываемых им услугах в сети Интернет, отсутствие обратной связи с руководством компании, невозможность сбыта услуг предприятия через сеть Интернет
Возможности	Автоматизация предприятия с помощью создания официального сайта, разработка внутрикорпоративных документов, описывающих клиентоориентированный процесс продажи услуги компании, повышение квалификации персонала для приспособления работников к самым новым тенденциям в профессиональном и техническом развитии
Угрозы	Агрессивная политика конкурентов, возникновение финансово нестабильной ситуации на рынке, ограничение на вылет самолетов ряда авиакомпаний.

На данный момент одним из ярких примеров угроз является пандемия коронавирусной инфекции. Это глобальная мировая проблема, которая не зависит от принимаемых решений предприятий. По данным ассоциации, спрос по всем выездным направлениям значительно сократился, из-за чего предприятия понесли значительные убытки.

Многие авиакомпании, аэропорты и турагентства ввели новые правила для тех, кто вынужден в настоящий момент лететь в другую страну или город, к ним относятся и правительственные рекомендации: соблюдение дистанции, масочный режим.

В аэропортах разместили санитайзеры (дезинфицирующее средство для рук) для всех посетителей, а в международном аэропорту Гонконга тестируют новый прибор, который осуществляет полную дезинфекцию за 40 секунд.

Так как в настоящее время решение проблемы пандемии затруднительно, предприятие может улучшить свою рекламную кампанию путем внедрения через сеть Интернет виртуальных экскурсий по странам с просмотром достопримечательностей, взяв за основу 3DGooglestreetView. Такой подход поспособствует привлечению новых клиентов, и позволяет клиентам определиться с выбором тура и авиабилетов.

Для анализа внешней среды предприятия использован PEST-анализ. Данный метод используется в маркетинговых исследованиях рынка, на котором организация ведет свою деятельность.

Результаты проведения PEST-анализа ООО «Тик Так Тур» представлены в табл. 2.

Таблица 2

### PEST-анализ ООО «Тик Так Тур»

Политические факторы	Экономические факторы
Нестабильная политическая ситуация в стране; Принятие благоприятного закона в отрасли туризма; Повышение ставок налогообложения; Визовые режимы между странами; Подписание договоров и сделок с зарубежными странами.	Рост инфляции; Слабая покупательская способность; Продолжение экономического роста региона; Повышение цен на транспортные услуги; Повышение налогов с фонда оплаты труда; Неблагоприятный деловой климат.

Социальные факторы	Технологические факторы
<p>Отсутствие у значительной части населения сбережений; Возможность изучения и применения зарубежного опыта и использование эффективных методов управления человеческими ресурсами; Боязнь поездок за рубеж у части населения; Боязнь авиаперелетов; Незначительное число авиапассажиров, умеющих самостоятельно организовать отдых за рубежом.</p>	<p>Возможность внедрения программ информатизации и развития экономической деятельности на основе интернет технологий и иных современных информационных технологий, системы электронной коммерции; Современные транспортные средства.</p>

Огромное влияние на деятельность предприятия оказывают политические факторы.

Постоянные изменения в законодательстве побуждают руководство предприятия вносить изменения в деятельности предприятия. Происходит ужесточение контроля в плане налогов. С 1 января 2019 года произошло увеличение НДС с 18% до 20%. По оценке Банка России, такие меры могут привести к увеличению инфляции и снижению покупательской способности населения.

Боязнь поездок за рубеж и отсутствие накоплений служит большим барьером для большинства людей при организации отдыха. Из-за этого люди отказываются от путешествий. ООО «Тик Так Тур» предлагает своим клиентам отдых внутри страны.

Местная природа и достопримечательности позволяют компенсировать зарубежный отдых и значительно сэкономить средства.

Незначительное число авиапассажиров, умеющих самостоятельно организовать отдых за рубежом, не пользуются услугами компании, а это значит, что большинство людей нуждаются в услугах туристских фирм.

Внедрение новых технологий требует достаточного финансирования, что возможно при росте числа клиентов организации.

Таким образом, проведя анализ процесса обслуживания авиапассажиров ООО «Тик Так Тур» с использованием шаблона бизнес-моделей А.Остервальдера и ИваПинье, SWOT и PEST анализов, выявлены сильные и слабые стороны предприятия, а также факторы оказывающие наиболее сильное влияние на деятельность организации.

Сформулированы рекомендации, для устранения вышеперечисленных проблем:

- организовать работу с клиентами на новом уровне –на основе разработки внутрикорпоративных документов, описывающих клиентоориентированный процесс продажи услуги компании. Такой подход поможет существенно улучшить работу компании, вывести ООО «Тик Так Тур» на более высокий уровень обслуживания, тем самым получить преимущество среди конкурентов;
- информирование клиентов компании о деятельности, товарах и услугах предприятия в сети Интернет;
- виртуализация представления экскурсионных туров с просмотром достопримечательностей на официальном сайте ООО Тик Так Тур.

Мероприятие по улучшению деятельности предприятия:

- внедрение и проведение виртуальных экскурсий по разным странам с просмотром достопримечательностей на официальном сайте ООО Тик Так Тур;
- создание официального сайта ООО «Тик Так Тур». Реализация данного мероприятия позволит привлечь и удержать новых клиентов, а также позволит информировать посетителей ресурса структурированными данными о деятельности компании, ее товарах или услугах. Сайт – это имидж компании и ее презентабельность. Создание сайта способствует повышению статуса компании и выходу на более высокий уровень сервиса.

В ходе исследования изучены теоретические основы процесса обслуживания авиапассажиров, проанализированы методы оценки данного процесса, проведены эмпирические исследования состояния процесса обслуживания сервисного предприятия ООО «ТИК ТАК ТУР», результаты которых позволили выявить существующие проблемы в обслуживании авиапассажиров, сформулировать рекомендации и предложить мероприятия, направленные на устранение выявленных проблем.

1. Ветров А. С., Ивер Н. Н., Мангушева Е. В., Суханова Ю. А. Качество и инновации сервисного обслуживания // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2017. – № 4 (68). – С. 26-31.

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.*