

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

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

**Abstract.** The article examines the place and role of digital technologies in the field of aviation in ensuring greater efficiency of airport operations, improving the safety of aircraft management and air transportation in general, as well as improving the quality of passenger service. It is shown that the specifics of airport operations in general necessitates the timely and widespread use of new technologies and innovations currently being developed. Among other areas of public life, aviation digitalization is proceeding quite quickly and quite effectively.

**Keywords:** information technology, airport, airline, digitalization, service system, service, passenger.

Актуальность статьи определяется необходимостью постоянного поиска новых подходов к повышению эффективности и качества обслуживания пассажиров в условиях растущей конкуренции и высоких требований со стороны потребителей. Внедрение цифровых технологий позволяет решить задачи по автоматизации процессов, персонализации услуг и улучшению коммуникации с пассажирами.

Научная новизна работы состоит в обобщении опыта использования информационных технологий в деятельности аэропортов, в том числе для повышения качества сервиса при наземном обслуживании пассажиров.

Объектом исследования в статье являются цифровые технологии в сервисной деятельности, а предметом – цифровые технологии и их роль в повышении качества обслуживания пассажиров в аэропорту.

Цель: проанализировать опыт использования информационных технологий в деятельности аэропортов и определить направления их применения для повышения качества обслуживания пассажиров в аэропорту.

Задачи: 1) определить, какие цифровые технологии применяются в аэропортах; 2) оценить влияние этих технологий на опыт и удовлетворенность пассажиров; 3) выявить преимущества и проблемы внедрения цифровых решений; 4) проанализировать, как цифровые технологии влияют на эффективность работы аэропорта.

Основные методы исследования:

- теоретические: анализ специальной литературы и нормативно-правовой документации;
- эмпирические: метод включеного наблюдения, работа с документами.

Сложно отрицать, что цифровизация заняла прочное место в современных бизнес-процессах и имеет важное значение для оптимизации и эффективности хозяйственной деятельности. Сфера воздушных перевозок одна из первых определила объективную необходимость повсеместного применения рассматриваемых инноваций, поскольку они позволяют повышать качество и эффективность обслуживания. Практика свидетельствует о том, что авиакомпании успешно внедряют новые цифровые технологии. Аэропорты также все активнее применяют те или иные электронные ресурсы для обеспечения эффективного осуществления процессов в своей работе, связанных с пропускной системой возрастающего пассажиропотока. Информационные технологии позволяют обеспечить создание и успешное функционирование системы обслуживания пассажиров, сэкономить их время, сократить бюрократические препоны [1, с. 14].

Преимущества применения информационных технологий в рассматриваемой сфере достаточно очевидны. Среди них можно выделить тот факт, что они позволяют не только модернизировать и оптимизировать бизнес-процессы, сделать их более оперативными, результативными, но также положительно влияют на сокращение расходов предприятий, в том числе сфере авиации, следствием чего является рост конкурентоспособности, прибыли.

Среди цифровых технологий, применяемых в настоящее время в практике деятельности авиапредприятий, можно, в частности, назвать следующие:

1. Оперативная передача информации о статусе рейса для сайта авиакомпании. Сотрудники аэропортов для надлежащего выполнения данной функции обращается к соответствующей информационной системе, содержащей необходимые данные о состоянии рейса.

2. Информационная система управления заказами бортового питания на рейсах авиакомпании. Данная система позволяет, с одной стороны, сотрудникам авиакомпании сформировать необходимые заказы на бортовое питание, оперативно связаться с поставщиками в случае необходимости и пр., с другой стороны, пассажирам забронировать определенные виды питания при полете на том или ином рейсе. Безусловно, такая инновация положительно влияет на формирование высокого сервиса в рассматриваемой сфере.

3. Аналогичная информационная система, отслеживающая и передающая информацию сотрудникам авиакомпании о количестве детей, в отношении которых необходимо предусмотреть детские наборы и пр. [3, с. 25].

Следует отметить, что стремительное развитие информационных технологий обусловило такую ситуацию, что действующее законодательство еще не способно в полной мере регулировать применение цифровых технологий, поскольку соответствующие нормы в незначительной степени присутствуют в нормативных актах, что создает определенные проблемы на практике. Требуется дополнительное изучение правовой природы рассматриваемых технологий и закрепление порядка их применения и юридических последствий такого использования.

В связи с этим целесообразно обратиться к опыту применения цифровых технологий в других странах, в частности, в сфере авиации.

Анализ деятельности аэропортов в других странах свидетельствует о том, что многие процессы, протекающие в них, модернизированы путем применения рассматриваемых технологий, что позволяет им, в частности, точно определять местоположение самолетов, пассажиров и багажа, ускорять наземные предполетные процедуры, автоматизировать и улучшать обслуживание.

Зарубежные аэропорты вполне успешно и повсеместно внедряют современные инновации. Рассмотрим ряд примеров.

Так, Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA) и Международный совет аэропортов (ACI) предложили внедрение цифровых технологий для отслеживания и идентификации багажа. Также указанные организации делают упор на автоматизацию и робототехнику с целью повышения уровня обслуживания пассажиров.

Многие иностранные аэропорты внедрили и вполне успешно применяют возможность регистрации пассажиров путем использования биометрических данных (аэропорты Дубая, Лондона). Пассажиры, побывавшие в указанных аэропортах, признали вполне удобными и прогрессивными способы прохождения их идентификации для посадки на рейс посредством загрузки персональных данных в специальные терминалы, находящиеся в аэропортах. В результате данной процедуры формируется универсальный цифровой проездной документ – Single Token. В дальнейшем при регистрации и посадке пассажирам не требуется предоставлять паспорт и посадочный талон. Биометрические камеры сканируют лицо пассажира и сравнивают с загруженной цифровой информацией о нем. Это позволяет обеспечить оперативность прохождения регистрации на рейс и, в целом, способствует повышению уровня обслуживания пассажиропотока. Такого рода технологии, позволяющие идентифицировать пассажиров посредством биометрии, вполне успешно тестируются и в отечественных аэропортах, в частности, в столичных.

Робототехника также является одной из технологий, которые начинают находить широкое применение в аэропортах, в частности, Швейцарии, Японии, Сингапуре и пр. Работы вполне успешно могут заменить сотрудников аэропортов на таких простых операциях, как проверка посадочных талонов путем сканирования, приkleивание бирок на багаж и отправка его в грузовой отсек, информирование пассажиров по тем или иным вопросам и на разных языках, уборка помещений аэропорта и пр. [2, с. 276]. Нельзя не отметить, что роботизированная техника применяется и в российских аэропортах, в частности, на складах временного хранения багажа, что позволяет быстро найти багаж, отправить в нужный лоток и обеспечить его получение пассажиром.

Необходимо отметить потенциал применения такой информационной технологии как блокчейн. Ее возможности достаточно значимы: от продажи билетов, идентификации пассажиров до отслеживания багажа и обслуживания часто летающих пассажиров. Данная технология в настоящее время имеет большое распространение.

Одним из значимых направлений цифровизации авиационной отрасли является применение искусственного интеллекта в рассматриваемой сфере, потенциал которого в модернизации протекающих в обществе процессов и вовсе безграничен. На доктринальном уровне, отмечая его возможности применительно к сфере авиации, отмечают, что искусственный интеллект способен среди прочих вышеперечисленных функций также с точностью предсказать последствия того или иного инцидента для аэропорта, включая забастовки сотрудников, которые часто происходят в ряде стран, предсказать последствия задержки того или иного рейса и заранее предупреждать пассажиров [2, с. 276]. Это достаточно уникальная цифровая технология, открывающая большие возможности для модернизации деятельности в сфере воздушных перевозок.

Важность применения информационных технологий осознают и сотрудники российских аэропортов, в практике деятельности которых повсеместно тестируются и применяются все новые и новые современные технологии.

Так, работа центральной диспетчерской службы аэропорта обеспечивается автоматизированными системами, позволяющими сотрудникам оперативно обмениваться информацией, контролировать ведение выполнения основных функций – наземное обслуживание, обслуживание на борту, техническое обслуживание, трансфер пассажиров.

Российские аэропорты уже давно применяют информационную систему «Аэропорт», посредством которой осуществляется оперативное оповещение посетителей о трафике самолетов и прочих важных для пассажиров вопросах.

Еще один программный продукт – автоматизированная система «КОБРА» выполняет важные функции для нормального функционирования аэропорта, в частности: обеспечивает персоналу аэропорта поддержку в области ключевых производственных процессов, управлением суточным планом полетов, контролем технологических графиков обслуживания воздушных судов, визуальным и звуковым информированием пассажиров, регистрацией пассажиров и багажа и пр. [4, с. 34].

Автоматизированные системы находят широкое применение в практической деятельности российских аэропортов, связанной с обслуживанием пассажиров: роботы варят кофе, информируют их по разным вопросам, связанным с деятельностью аэропорта; терминалы позволяют получить электронный посадочный талон, тем самым освобождая пассажира от необходимости стоять в очереди; на экранах содержится актуальная информация о трафике и т.д. В настоящее время российские пассажиры принимают данные информационные технологии как обычную практику работы аэропортов, но именно их применение позволило достичь определенных результатов в упорядочении деятельности аэропортов, обеспечить рост уровня сервиса обслуживания, модернизацию протекающих процессов, позволяющих пассажирам, не испытывая особых трудностей, зарегистрироваться на рейс, сдать багаж, совершить полет и приземлиться в необходимом пункте назначения, также быстро пройти все процедуры, связанные с посадкой самолета и пр.

Применение исследуемых инноваций в аэропортах уже позволило существенно изменить процесс обслуживания пассажиров, а создание все новых информационных технологий позволяет говорить о том, что модернизация деятельности аэропортов будет продолжаться и совершенствоваться.

В заключение, необходимо отметить, что авиапредприятиям необходимо постоянно совершенствоваться, развиваться, быть конкурентоспособными, бороться за имидж, выявлять те потребности и приоритетные направления, которые будут на первом этапе индивидуальные, эксклюзивные. При этом основной успех той или иной технологии будет определяться простыми требованиями – востребованность на рынке авиатранспортных

услуг, приемлемая цена и доступные финансовые инструменты, эффективность эксплуатации. Также важное значение для развития информационных технологий является их надлежащее законодательное регулирование.

Число пассажиров каждый год растет, при этом процесс расширения пропускной способности аэропортов не будет столь же оперативным. Пассажиры в свою очередь, желаю, чтобы все процессы внутри аэропорта проходили быстро и качественно, без проблем. И решением данного вопроса является, конечно, применение уникальных современных технологий российскими аэропортами, как для возможности конкурировать с аэропортами в других странах, так и для улучшения системы обслуживания пассажиров [5].

Таким образом, на сегодняшний день развитие современной экономики, секторов промышленности или сельского хозяйства, невозможно представить без внедрения новых технологий и инноваций. Авиационная промышленность не является исключением. Авиация одна из отраслей, в которых цифровизация бизнес-процессов идет наиболее активно. Цифровая трансформация данных процессов имеет соответствующий потенциал для более эффективного использования ресурсов и улучшения качества обслуживания на всех этапах воздушной перевозки. Информационные технологии играют значительную роль для всех без исключения предприятий в сфере воздушного транспорта, от малого и среднего бизнеса до авиационных и аэропортовых предприятий. При этом вопрос оперативного внедрения новых технологий зависит от локального законодательства, нормативного регулирования операторов аэропортов, авиакомпаний, так как на настоящий момент в области информационных технологий зачастую отсутствуют стандарты их использования.

- 
1. Новиков С. В., Калимуллина Э.Р. Цифровые технологии и их использование в сфере обслуживания пассажиров авиакомпаний // Московский экономический журнал. 2020. № 2. С.14-17.
  2. Новиков С.В., Солодова А.Д. Главные тренды в авиационной отрасли: цифровая экономика и новые технологии // Научное периодическое сетевое издание «Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки» 2018. № 5. С. 276-278.
  3. Сергеев М.В., Сливинский Д.В. Современное состояние и место информационных технологий на воздушном транспорте // Экономика и бизнес. 2020. № 1. С. 25-27.
  4. Тихонов А.И., Сазонов А.А., Новиков С.В. Цифровизация авиационной промышленности России // СТИН. 2018. № 11. С. 29-36.
  5. Цифровые технологии делают авиаперелёт интереснее и приятнее. – URL: <https://www.flyaurora.ru/information/about/press-service/smi/2019/13381/>.

УДК 656.072.6:001.895

## СОВРЕМЕННЫЕ СЕРВИСНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ В АЭРОПОРТУ

**С.С. Томиловская**, бакалавр  
**И.А. Шеромова**, д-р техн. наук, профессор

*Владивостокский государственный университет  
Владивосток. Россия*

**Аннотация.** В статье рассматриваются современные сервисные технологии и возможности их внедрения в деятельность аэропортов. Проведен анализ ключевых инноваций в сервисной деятельности, таких как системы самообслуживания, биометрическая идентификация, цифровые платформы и искусственный интеллект. Изучен мировой опыт и выделены отличительные особенности внедрения современных технологий в процесс обслуживания в аэропортах России. Предложены рекомендации по внедрению эффективных и перспективных технологий в российские аэропорты.