

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

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

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

Том 4

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

Электронное научное издание

Владивосток
Издательство ВВГУ
2024

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431
И73

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

ISBN 978-5-9736-0734-0

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

Том 4 включает в себя следующие секции:

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

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431

Электронное учебное издание

Минимальные системные требования:

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

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

ISBN 978-5-9736-0734-0

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

Компьютерная верстка М.А. Портновой

690014, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41

Тел./факс: (423)240-40-54

Подписано к использованию 05.10.2024 г.

Объем 10,7 МБ. Усл.-печ. л. 40,66

Тираж 300 (I–25) экз.

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

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

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

Секция. СОВРЕМЕННЫЙ СПОРТ КОНЦЕПЦИИ, ТЕХНОЛОГИИ, ПЕРСПЕКТИВЫ

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

Секция. АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ АДАПТИВНОЙ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И РЕАБИЛИТАЦИИ

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

Секция. СОВРЕМЕННЫЕ ПРАКТИКИ АДАПТИВНОГО ФИЗИЧЕСКОГО ВОСПИТАНИЯ И СПОРТА

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

Таким образом, анализ деятельности предприятия с использованием бизнес-модели по шаблону Остервальдера, позволяет предположить, что транспортные услуги, а именно услуги доставки, могут быть внедрены в данную компанию. Для подтверждения востребованности такой услуги был проведён опрос клиентов.

Исследование проводилось в ноябре 2023 года на протяжении двух недель. В опросе участвовал 41 человек, среди них были как постоянные, так и новые клиенты компании. Для исследования был выбран метод анкетирования. Анкета включала 10 вопросов. Цель опроса: определение потребностей клиентов; идентификация потенциальных преимуществ; принятие обоснованного решения.

Анализ результатов исследования показал, что в большей степени клиенты заинтересованы в доставке газобетона на строительную площадку, но также есть интерес к междугородней доставке и доставке специализированного оборудования. Также в ходе исследования выявлено, что большинство респондентов готовы платить за услугу доставки, если цена будет разумной, что свидетельствует в пользу выбора клиентами компании с включенными услугами доставки. Кроме того, некоторые клиенты готовы платить за удобство доставки.

Таким образом, проведенное исследование позволяет обоснованно говорить о целесообразности внедрения услуги доставки в практику деятельности ООО «ТБСтрой-Находка». Внедрение данного вида транспортных услуг позволит предприятию повысить качество обслуживания потребителей, привлечь новых клиентов, увеличить объем продаж и повысить доходы предприятия.

Проведенная апробация бизнес-модели по шаблону Остервальдера подтвердила целесообразность ее использования для оценки возможности реализации направлений развития предприятия, в частности, для обоснования направлений расширения ассортимента оказываемых услуг. Следует отметить, что модель не подразумевает точный прогноз успешности бизнеса. Она нужна, скорее, для того, чтобы не упустить ничего важного при планировании бизнеса.

Построение бизнес-моделей: Настольная книга стратега и новатора / А. Остервальдер, Ив Пинье; пер. с англ. – 3-е изд. – Москва: Альпина Паблишер, 2012. – 288 с.

УДК 656.07

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ТРАНСПОРТНОЙ КОМПАНИЕЙ ООО «СК «ПАВИНО», г. ВЛАДИВОСТОК

Л.И. Фомичев, бакалавр

*Владивостокский государственный университет
Владивосток, Россия*

***Аннотация.** Для сервисных предприятий актуальной является проблема процесса обслуживания клиентов. Выявлены и проанализированы проблемы, с которыми сталкиваются потребители в процессе их обслуживания в ООО «СК «ПАВИНО», и разработаны рекомендации для повышения уровня обслуживания.*

***Ключевые слова:** процесс обслуживания, методы, анализ, клиент, транспортное предприятие.*

IMPROVING THE PROCESS OF CUSTOMER SERVICE BY THE TRANSPORT COMPANY «LLC «SK PAVINO», VLADIVOSTOK

***Abstract.** For service enterprises, the problem of the customer service process is relevant. The problems faced by consumers in the process of their service at SK PAVINO LLC were identified and analyzed, and recommendations were developed to improve the level of service.*

***Keywords:** service process, methods, analysis, client, transport company.*

Актуальность работы обусловлена тем, что компании стремятся совершенствовать процесс обслуживания клиентов для успешного функционирования предприятия. Это является неотъемлемой частью стратегии любой компании, стремящейся к долгосрочному успеху на рынке. Однако процесс обслуживания клиентов может варьироваться в зависимости от отрасли, размера предприятия и других факторов. В данной статье сосредоточено внимание на анализе процесса обслуживания клиентов, предприятия, занимающегося конкретной отраслью или сферой деятельности.

Объект исследования – процесс обслуживания на транспорте.

Предмет исследования – процесс обслуживания клиентов транспортного предприятия.

Цель исследования заключалась в совершенствовании процесса обслуживания клиентов транспортной компанией ООО «СК «ПАВИНО», г. Владивосток.

Задачи исследования:

– рассмотреть современные методы исследования процесса обслуживания клиентов транспортного предприятия.

– проанализировать процесс обслуживания клиентов транспортного предприятия ООО «СК «ПАВИНО».

– выявить проблемы процесса обслуживания и разработать рекомендации по совершенствованию процесса обслуживания клиентов ООО «СК «ПАВИНО».

Практическая значимость исследования заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию процесса обслуживания клиентов ООО «СК «ПАВИНО».

Методы научного исследования, применяемые в работе: библиографический, социологический.

Исследование проводилось на примере судоходной компании ООО «ПАВИНО» деятельность, которой заключается в перевозке бункерного топлива в портах Дальнего Востока России.

Общая характеристика деятельности судоходной компании «Павино», основанная на бизнес-модели по А. Остервальдеру, указывает на потенциал компании для обеспечения надежной и безопасной перевозки нефтепродуктов, с учетом требований рынка и клиентов. Перспективы развития компании связаны с ростом спроса на нефтепродукты, использованием новых технологий, соблюдением экологических стандартов, расширением географического охвата, улучшением клиентского опыта и укреплением стратегических партнерств.

Процесс обслуживания – это часть работы компании с целью помощи клиентам в процессе приобретения или использования товаров и услуг [1].

В таблице 1 представлен анализ критериев и соответствующих показателей, определяющих качество предоставляемых услуг. Эффективное управление качеством услуг требует ясного определения ключевых аспектов, которые влияют на уровень удовлетворенности клиентов.

Таблица 1

Критерии и показатели фактора «Качество услуг»

Критерии качества услуги	Показатели критериев
Профессионализм персонала	Наличие нужных навыков и умений
Надежность	Выполнение обещанных услуг точно в срок
Безопасность	Отсутствие опасности, рисков или сомнений
Отзывчивость персонала	Вежливое общение персонала с клиентов, предоставление срочной услуги
Доступность	Удобное место, время. Информативность (доступность размещения актуальной информации на сайте предприятия)

В разделе «Критерии качества услуги» перечислены основные критерии, которые оцениваются при оценке качества предоставляемых услуг.

В разделе «Показатели критериев» для каждого критерия представлены конкретные показатели, которые помогают измерить уровень качества услуг.

Анализ этих критериев и показателей помогает предприятиям лучше понять, насколько их услуги соответствуют ожиданиям клиентов и где можно внести улучшения для повышения качества обслуживания.

Далее рассмотрены критерии и показатели, значимые для клиентов с точки зрения совокупности услуг.

В таблице 2 представлен анализ критериев и показателей, оценивающих качество и разнообразие предоставляемых услуг. Этот аспект управления обслуживанием включает в себя не только соблюдение временных рамок и разнообразие предлагаемых услуг, но и уровень использования инноваций и современных технологий.

Таблица 2

Критерии и показатели фактора «Совокупности услуг»

Критерии совокупности услуг	Показатели критериев
Соответствие временного регламента	Пунктуальность персонала, выполнение услуг точно в срок
Разнообразие услуг	Наличие перечня необходимых услуг для клиентов
Инновации и технологии	Использование современных технологических решений

Проведенный анализ позволяет лучше понимать, насколько услуги соответствуют ожиданиям клиентов и на каких этапах можно провести изменения, чтобы обеспечить клиентам более удовлетворительный опыт обслуживания [2].

На следующем этапе проведен анализ процесса обслуживания клиентов транспортного предприятия ООО «СК «ПАВИНО»» выбраны наиболее подходящие методы исследования для данной компании, а именно метод точек соприкосновения, который позволяет выявить ключевые моменты в процессе обслуживания и опрос в форме анкетирования, который дает возможность собрать мнение и обратную связь от клиентов [3].

В таблице 3 представлены точки соприкосновения клиентов и сотрудников ООО «СК «ПАВИНО»».

Таблица 3

Точки соприкосновения клиентов и сотрудников ООО «СК «ПАВИНО»»

Описание ТС	Контактное лицо	Требования к качеству обслуживания	Действия в отношении стратегии качества обслуживания
Клиент входит в офис компании	Любой сотрудник компании	Вежливость; Опрятный внешний вид; Информативность; Отзывчивость.	Проведение тренингов.
Консультация и подписание договора с компанией	Директор	Вежливость; Коммуникабельность; Знание законодательных актов и др. нормативных документов организации.	Проводить брифинги и мониторинги на ежедневной основе; Участвовать в семинарах для повышения квалификации
Проверка выставленных счетов на оплату клиенту компании	Бухгалтер	Отзывчивость; Этичность; Информативность; Быстрота; Профессионализм	Проходить курсы повышения квалификации; Ежедневно обновлять базу 1С
Информирование клиента по срокам доставки груза и безопасности пути следования судна	Специалист по коммерческой эксплуатации флота	Отзывчивость; Информативность; Способность быстро принимать решения; Знание требований и норм; Знание географии и состояния флота	Проводить брифинги; Участвовать в семинарах для повышения квалификации; Проводить мониторинг по изменениям законодательных актов.

В результате проведенного исследования с использованием метода точек соприкосновения, выявлено, что все контактные зоны поддерживаются на высоком уровне обслуживания, за исключением конкретного контактного лица при входе в офис компании, так как у предприятия отсутствует администратор.

В ходе исследования, проведен опрос, цель которого выявить потребность клиентов в сайте компании «ПАВИНО» и их присутствие в мессенджерах. В опросе приняло участие 30 представителей компаний, пользующихся услугами ООО «СК «ПАВИНО». Результаты опроса представлены в виде диаграмм на рис. 1 и 2.

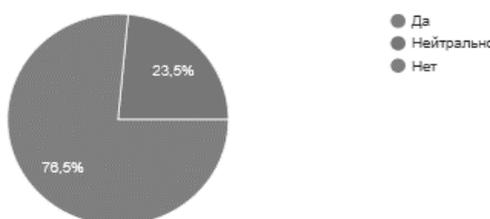


Рис. 1. Результаты ответов респондентов на вопрос «Хотели бы вы, чтобы компания ООО «СК «ПАВИНО» запустила сайт в работу?»

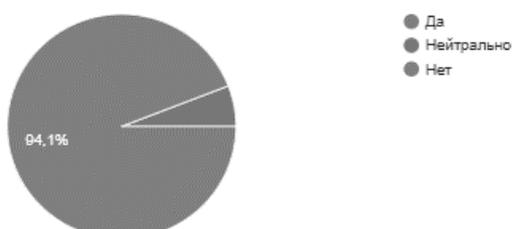


Рис. 2. Результаты ответов респондентов на вопрос «Удобно ли будет вам, если компания будет коммуницировать с помощью мессенджеров?»

По итогам анкетирования, выявлено, что респонденты в большей мере положительно ответили о запуске сайта компании в работу и готовности коммуницировать с помощью мессенджеров.

Результаты проведенного анкетирования и метода точек соприкосновения позволяет разработать план действий для совершенствования процесса обслуживания клиентов в работе ООО «СК «ПАВИНО», который представлен в табл. 4.

Таблица 4

**Рекомендации по совершенствованию процесса обслуживания клиентов
ООО «СК «ПАВИНО»**

Методы исследования	Проблема	Рекомендации	Перечень мероприятий
Метод анкетирования	Отсутствие рабочего сайта судходной компании	Организовать присутствие компании в сети интернет	Разработать сайт компании с использованием различных платформ (CMS, фреймворки и т.д.).
Метод анкетирования	Отсутствие мессенджеров для получения актуальной информации, и обратной связи	Организовать присутствие компании в мессенджерах	Создать страницу компании «ПАВИНО» в социальных сетях (например, WhatsApp, Telegram, VK)
Метод точек соприкосновения	Отсутствие администратора в холле	Изменить должностные инструкции одному из сотрудников компании	Обучить сотрудника новым должностным обязанностям

Таким образом, результаты проведенных исследований процесса обслуживания клиентов компании ООО «СК «ПАВИНО» позволили выявить ряд проблем, а, именно, отсутствие: рабочего сайта судходной компании, мессенджеров для получения быстрой и актуальной информации и обратной связи, администратора в холле. Предложенные в работе рекомендации позволят совершенствовать процесс обслуживания клиентов представленных в таблице 4, а, именно, органи-

зовать присутствие компании в сети интернет, организовать присутствие компании в мессенджерах, изменить должностные инструкции одному из сотрудников компании.

1. Процесс сервисного обслуживания и пути его совершенствования. – Текст: электронный. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/protsess-servisnogo-obsluzhivaniya-i-puti-ego-sovershenstvovaniya>

2. Практические советы сотруднику сервисной организации по взаимодействию с потребителем в процессе предоставления услуг. – Текст: электронный. – URL: https://bstudy.net/723592/-turizm/prakticheskie_sovety_sotrudniku_servisnoy_organizatsii_vzaimodeystviyu_potrebitelem_protssesse_predostavl

3. Исследование качества обслуживания потребителей услуг: проблемы и методология – Текст: электронный. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-kachestva-obsluzhivaniya-potrebiteley-uslug-problemy-i-metodologiya>

4. Анализ методов оценки качества предоставляемых услуг сервисных предприятий. – Текст: электронный. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-metodov-otsenki-kachestva-predostavlyaemyh-uslug-servisnyh-predpriyatiy>

5. Особенности управленческого обследования сервисных организаций. – Текст: электронный. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-upravlencheskogo-obsledovaniya-servisnyh-organizatsiy>

УДК 656.7.025

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОЦЕНКИ И АТТЕСТАЦИИ СОТРУДНИКОВ СЕРВИСНОЙ СЛУЖБЫ АО «ТЕРМИНАЛ ВЛАДИВОСТОК», г. АРТЕМ

Е.А. Шеферт, бакалавр
Л.А. Королева, канд. техн. наук, доцент

*Владивостокский государственный университет
Владивосток, Россия*

Аннотация. В статье рассматриваются аспекты процесса оценки и аттестации сотрудников сервисной службы на сервисном предприятии. Целями исследования являются анализ процесса оценки и аттестации сотрудников сервисной службы АО «Терминал Владивосток» и разработка рекомендаций по повышению уровня удобства процесса оценки и аттестации сотрудников сервисной службы. В работе выявлены основные трудности процесса оценки и аттестации, требующие модернизации.

Ключевые слова: процесс оценки и аттестации, сервисная служба, аэропорт, авиация.

STUDY OF THE PROCESS OF ASSESSMENT AND CERTIFICATION OF SERVICE EMPLOYEES JSC «TERMINAL VLADIVOSTOK», ARTEM

Abstract. The article discusses aspects of the process of evaluation and certification of service personnel at a service enterprise. The objectives of the study are to analyze the process of evaluation and certification of service personnel of Terminal Vladivostok JSC and to develop recommendations for improving the convenience of the evaluation and certification process of service personnel. The paper identifies the main difficulties of the assessment and certification process that require the modernization.

Keywords: evaluation and certification process, customer service, airport, aviation.

Воздушные перевозки пассажиров и багажа уже второе столетие являются неотъемлемой частью жизни современного человека. Однако для многих пассажиров перелет – это сильный стресс. Для человека, находящегося в стрессовой ситуации особенно важно, чтобы не только перелет прошел хорошо, но и пребывание в аэропорту, весь процесс от входного досмотра до посадки на рейс были наиболее комфортными. Так устроена наша психика – если все процессы в аэропорту пройдут комфортно, а сотрудники будут вежливыми, опрятными и учтивыми, на уровне подсознания это будет значить, что такой же порядок будет присутствовать и на борту воздушного судна, перелет предполагает быть комфортным – пассажир перенесет его легче. По этой причине, важно поддерживать хорошую работу сервисных служб в здании аэровокзала – во благо