

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 XXIII международной научно-практической
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых
21–23 апреля 2021 г.

В пяти томах
Том 1

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

Электронное научное издание

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2021

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431
И73

**Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальне-
И73 восточного региона России и стран АТР : материалы XXIII меж-
дународной науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых
(г. Владивосток, 21–23 апреля 2021 г.) : в 5 т. Т. 1 / под общ. ред. д-ра экон. наук
Т.В. Терентьевой ; Владивостокский государственный университет экономики и
сервиса; Электрон. текст. дан. (1 файл: 11,2 МБ). – Владивосток: Изд-во ВГУЭС,
2021. – 1 электрон., опт. диск (CD-ROM). – Систем. требования: Intel Pentium
(или аналогичный процессор других производителей), 500 МГц; 512 Мб опера-
тивной памяти; видеокарта SVGA, 1280×1024 High Color (32 bit); 5 Мб свобод-
ного дискового пространства; операц. система Windows XP и выше; Acrobat
Reader, Foxit Reader либо любой другой их аналог. – Владивосток: Изд-во
ВГУЭС, 2021.**

ISBN 978-5-9736-0638-1
ISBN 978-5-9736-0639-8 (Т. 1)

Включены материалы XXIII 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 экономики и сервиса (г. Владивосток, 21–23 апреля 2021 г.).

Том 1 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:

- Современная экономика: актуальные вопросы, достижения и инновации.
- Инноватика на транспорте.

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431

Электронное учебное издание

Минимальные системные требования:

Компьютер: Pentium 3 и выше, 500 МГц; 11,2 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.

ISBN 978-5-9736-0638-1
ISBN 978-5-9736-0639-8 (Т. 1)

© ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса», оформление, 2021
Под общей редакцией д-ра экон. наук Т. В. Терентьевой
Компьютерная верстка М. А. Портновой
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса

690014, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41
Тел./факс: (423)240-40-54
Подписано к использованию .2021 г.

Объем 15,4 МБ Усл.-печ. л. 44,81
Тираж 300 (1–25) экз.

| | |
|--|-----|
| <i>Инчина Е.А., Королева Л.А.</i> Анализ качества обслуживания пассажиров с различными нозологиями на примере АО «Международный аэропорт Владивосток», г. Артем | 317 |
| <i>Капустина К.С.</i> Исследование коммуникативного взаимодействия пассажиров с сотрудниками на примере «Международный аэропорт Владивосток»..... | 321 |
| <i>Карпенко Д.И., Соломахин Ю.В.</i> Изменяемая геометрия двигателя и её влияние на расход топлива и экологичность..... | 324 |
| <i>Кауров В.О., Соломахин Ю.В.</i> Гибридные автомобили в наше время | 327 |
| <i>Кириллова К.В.</i> Анализ зарубежного опыта оказания неавиационных услуг в аэропорту | 330 |
| <i>Курсанова Е.В., Фалько Л.Ю.</i> Анализ деятельности службы организации авиационных перевозок АО «Международный аэропорт Владивосток» | 334 |
| <i>Клюкман М.В., Пяткова И.А., Белоус И.А.</i> Система аутентификации водителя транспортного средства | 339 |
| <i>Корешков Д.Е., Литченко Д.А., Шадрин М.М., Даниленко М.А., Федоренко Е.Д., Лопастейский М.Н., Соломахин Ю.В.</i> Использование водорода в автомобильных двигателях | 342 |
| <i>Ланько А.В., Соломахин Ю.В.</i> Использование инновационных технологий в грузоперевозках для компании СДЭК..... | 345 |
| <i>Лихова А.Б., Смольянинова Е.Н.</i> Проблемы интеграции России в новую транспортную систему «Шелковый путь»..... | 348 |
| <i>Лихова А.Б., Шагнагаева Д.А., Белозерцева Н.П.</i> Исследование логистических трендов с помощью тренд-радара DHL..... | 352 |
| <i>Макашин А.Е.</i> Разработка рекомендаций по совершенствованию процессов обслуживания авиапассажиров в ОА «МАВ» в контексте автоматизации..... | 356 |
| <i>Назарьев И.С., Пресняков В.А.</i> Влияние средств, работающих в автоматическом режиме, специальных технических средств, имеющих функции фото- и киносъемки, видеозаписи на обеспечение безопасности дорожного движения..... | 362 |
| <i>Ненашев П.С., Овсянникова Г.Л.</i> Разработка участка по переводу двигателей внутреннего сгорания на газобаллонное топливо | 365 |
| <i>Свиридонов А.В., Гомолач М.Д., Орлов А.Ю., Овсянникова Г.Л.</i> Природный газ как моторное топливо: плюсы и минусы | 369 |
| <i>Семенова М.А., Хоботова И.А., Овсянникова Г.Л.</i> Обзор перспективы использования электромобилей в России и Приморском крае..... | 373 |
| <i>Скороход А.Г., Фалько Л.Ю.</i> Анализ технологических процессов наземного обслуживания пассажирских авиаперевозок в аэропорту Владивосток | 377 |
| <i>Слободянюк П.О., Королева Л.А.</i> Исследование карьерного роста современной женщины в АО «Международный аэропорт Владивосток», г. Артем..... | 382 |
| <i>Смолякова Е.Е., Пармонова В.А., Князев Ф.А., Котов Е.А., Крестьянов А.С., Соломахин Ю.В.</i> Влияние работы электронных систем автомобиля на тормозные свойства | 386 |
| <i>Флоря Д.А., Крузер Э.Г., Вербицкая Т.Н., Власенко В.Э., Нижегородцев Н.А., Пресняков В.А.</i> Совершенствование системы подготовки водителей в Учебно-методический центр безопасности дорожного движения ВГУЭС..... | 389 |
| <i>Юрчук А.П.</i> Анализ технического обеспечения для информационно-справочной службы аэропорта | 392 |

2. Бочкарев А. А., Бочкарев П. А. Логистика городских транспортных систем: учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва: 2019 – 477 с.
3. О компании «ГК Юником». [сайт] – URL: <https://uniqom.ru/about>
4. Бухгалтерская и статистическая отчетность ООО «ГК Юником» за 2018–2020 гг. [сайт] – URL: <https://www.list-org.com/company/9375272/report>
5. Беспалов Р. Транспортная логистика: новейшие технологии построения эффективной системы доставки. – Москва: Вершина, 2017. – 384 с.
6. Баранова Е. А. Повышение эффективности транспортировки в цепях поставок [Электронный ресурс] // Молодой ученый. – 2020. – № 17 (307). – С. 335–339.

Рубрика: Перевозки пассажиров и грузов воздушным транспортом

УДК 656.7.025

АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ С РАЗЛИЧНЫМИ НОЗОЛОГИЯМИ НА ПРИМЕРЕ АО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ ВЛАДИВОСТОК», г. АРТЕМ

Е.А. Инчина

бакалавр

Л.А. Королева

канд. техн. наук, доцент кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток. Россия*

В статье рассматривается обслуживание пассажиров с различными нозологиями в «Международном аэропорту Владивосток». Представлен анализ методов оценки качества обслуживания. Проанализирован отечественный и зарубежный опыт обслуживания маломобильных пассажиров. Также проведена оценка качества обслуживания маломобильных пассажиров в АО «МАВ». На основе полученных результатов сформулированы рекомендации по улучшению качества сервиса в отношении пассажиров с нозологиями.

Ключевые слова: *авиапассажиры с нозологиями, качество обслуживания, маломобильный пассажир, анализ качества обслуживания.*

ANALYSIS OF THE PASSENGER SERVICE QUALITY WITH VARIOUS NOSOLOGIES ON THE EXAMPLE OF "VLADIVOSTOK INTERNATIONAL AIRPORT", ARTEM

The article discusses the service of passengers with different nosologies. The analysis of methods for assessing the quality of service is presented. The author analyzes the domestic and foreign experience of servicing passengers with limited mobility. The quality of service for passengers with limited mobility was also assessed at Vladivostok International Airport. Based on the results obtained, recommendations are formulated to improve the quality of service for passengers with nosologies.

Keywords: *air passengers with nosologies, service quality, low-mobility passenger, service quality analysis.*

Описывая состояние пассажирских авиаперевозок в Российской Федерации, зачастую, из виду упускается совершенно особая «целевая аудитория» – людей с ограниченными возможностями. В настоящее время вопрос возможности интеграции инвалидов в общество перешёл из области дискуссии и сочувствия в область практической реализации.

Актуальность данного исследования обусловлена тем что, одна из целей государственной политики в области социальной защиты людей с ограниченными возможностями – создание условий устойчивого развития доступной среды, а также системы комплексной реабилитации и социализации с учётом российского и зарубежного опыта.

Цель исследования – разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания пассажиров с различными нозологиями на примере АО «Международный аэропорт Владивосток», г. Артем.

Поставленная цель требует решения ряда задач:

- 1) изучить теоретические подходы к оценке качества обслуживания;
- 2) проанализировать нормативно-правовую базу, определяющую требования к обслуживанию пассажиров с различными нозологиями в аэропорту;
- 3) проанализировать отечественный и зарубежный опыт обслуживания пассажиров с различными нозологиями в аэропорту;
- 4) оценить качество обслуживания пассажиров с различными нозологиями в условиях АО «Международный аэропорт Владивосток».
- 5) выявить проблемы, возникающие в процессе обслуживания авиапассажиров с различными нозологиями.
- 6) сформулировать рекомендации по совершенствованию процессов и технологий обслуживания пассажиров с различными нозологиями.

В работе использованы такие методы научного исследования, как библиографический и социологический.

Обслуживание пассажиров – деятельность авиаперевозчика (аэропорта) по выполнению процессов, связанных с оформлением и осуществлением воздушной перевозки пассажиров, и предоставлением им гарантированного ассортимента платных или бесплатных услуг направленных на удовлетворение потребностей [1].

Качество услуги является обязательным требованием для функционирования и развития сервисного предприятия, особенно в условиях конкурентной борьбы [2]. Качество любой услуги является относительной, в определенной степени субъективной категорией, носит оценочный характер, поэтому для оценки качества предоставленной услуги требуются особые, специфические методы, которые представлены на рисунке 1.

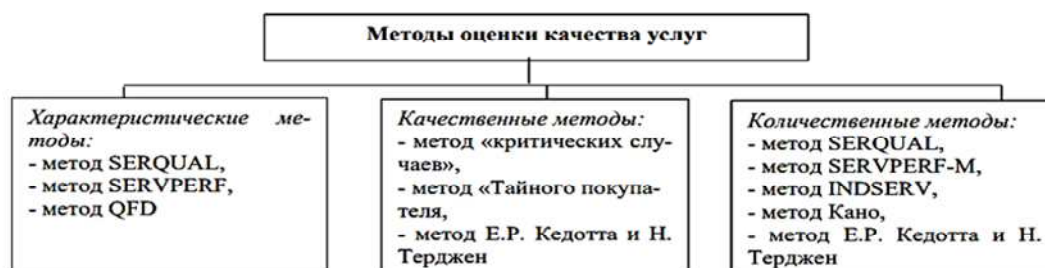


Рис. 1. Классификация методов оценки качества сервисных услуг

Нозологическая группа – классификация, согласно которой люди с ограниченными возможностями здоровья подразделяются на категории, характеризующие их отклонение:

- поражение опорно-двигательного аппарата;
- нарушения интеллекта;
- нарушения слуха;
- нарушения зрения.

Анализ нормативно-правовой базы, определяющей требования к обслуживанию пассажиров с различными нозологиями в аэропорту, показал то, что деятельность по обслуживанию пассажиров данной категории регулируется как на всероссийском, так и на международном уровнях [2].

В аэропорту пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности оператором аэропорт предоставляются следующие услуги:

- 1) сопровождение и помощь при перемещении по территории аэропорта
- 2) предоставление специальных средств для передвижения пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по территории аэропорта;
- 3) дублирование предоставляемой в аэропорту звуковой и зрительной информации;
- 4) обеспечение посадки на воздушное судно и высадки из него, в том числе с использованием специального подъемного устройства (амбулифта);

5) предоставление во временное пользование кресла-коляски не способному передвигаться самостоятельно пассажиру.

На международном уровне действует Конвенция ООН о правах инвалидов, устанавливает, что государства-участники принимают надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, транспорту, информации и связи, в том числе информационно-коммуникационным технологиям и системам, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения.

Анализ отечественного и зарубежного опыта обслуживания пассажиров с различными нозологиями в аэропорту показал то, что качество оказания различных услуг пассажирам с нозологиями в российских аэропортах значительно отстает от качества обслуживания у зарубежных конкурентов. В то время, как во многих зарубежных аэропортах функционируют отдельные залы ожидания со всеми удобствами (Франция, аэропорт Борисполя), предоставляются автоматические кресла-коляски (ОАЭ, аэропорт Абу-Даби) и устанавливаются столики для пеленания взрослых (Канада, международный аэропорт Монреаль-Трюдо; США, аэропорт Лос-Анджелеса), то в России подобных внедрений на данный момент не существует.

Что касается обслуживания пассажиров с различными нозологиями в условиях АО «Международный аэропорт Владивосток», то следует отметить, что предприятие оказывает услуги следующим категориям пассажиров с нозологиями, перечисленным в табл.

Таблица 1

Категории пассажиров с различными нозологиями, обслуживаемых в АО «Мав»

| Категория | Характеристика |
|-----------|---|
| BLND | Слепой или слабовидящий пассажир |
| DEAF | Глухой пассажир |
| DPNA | Пассажир с расстройствами интеллекта, способный к пониманию, нуждающийся в сопровождении лица, обеспечивающего уход за этим пассажиром в полете |
| MAAS | Пассажир, которого необходимо встретить и сопроводить, которому необходима помощь в получении багажа |
| MEDA | Больные, которым может потребоваться прохождение медицинского освидетельствования |
| STCR | Больные пассажиры на носилках |
| WCHC | Пассажир не может самостоятельно передвигаться, требуется кресло-коляска для передвижения по перрону и салону самолета |
| WCHS | Пассажир не может подниматься и спускаться по ступенькам трапа, но может самостоятельно передвигаться от и до своего места в салоне. Кресло-коляска необходима для перемещения от и до самолета или посадочной галереи; |
| WCHR | Кресло-коляска потребует при движении до самолета или от него и который в состоянии сам подняться/спуститься по трапу |
| WCMP | Пассажир путешествует с инвалидным механическим креслом |
| WCBD | Пассажир путешествует с инвалидным креслом на сухой электрической батарее |
| WCBW | Пассажир путешествует с инвалидным креслом на батарее с жидким электролитом |

Анализ инфраструктуры АО «Международный аэропорт Владивосток» на предмет наличия необходимых помещений и специального оборудования для пассажиров с ограничениями по здоровью, позволил сделать вывод о том, что сотрудники аэропорта Владивосток с особым вниманием относятся к пассажирам из числа людей с ограниченными физическими возможностями и лиц с ограничениями жизнедеятельности и делает все возможное, чтобы их путешествие прошло как можно комфортнее. Так, например, аэропорт располагает комнатой для маломобильных пассажиров с креслами-колясками, бесплатными парковочными местами на привокзальной площади, площадкой для выгула собак-поводырей. Сотрудники аэропорта оказывают помощь при прохождении всех необходимых процедур регистрации на рейс, а также помогают при транспортировке пассажира на борт ВС.

С целью исследования качества обслуживания пассажиров с нозологиями в АО «Мав» проведено анкетирование методом «Тайный покупатель». В анкетировании приняло участие 30 авиапассажиров с различными нозологиями.

Наибольшую долю опрошенных (55%) составляют пассажиры в возрасте 26-45 лет, а наименьшую (10%) – пассажиры в возрасте 60 лет и старше.

Большинство опрошенных (43%) – пассажиры с заболеванием органов слуха и зрения, а меньшинство (14%) – пассажиры с заболеванием опорно-двигательного аппарата.

В ходе опроса респонденты в основной массе высказали среднюю степень удовлетворенности организацией безбарьерной среды. Однако при ответе на вопрос об использовании специальных удобств в поездках только 70% респондентов указали, что пользовались какими-либо специальными удобствами, например, креслом-коляской. Качество используемых специальных средств для пассажиров с нозологиями оказалось не достаточно высоким (40% пассажиров удовлетворены качеством).

Также большинству опрошенных, несмотря на общую удовлетворенность от поездки, все же не доставало специальных удобств в аэропорту. Например, среди опрошенных существует потребность в звуковом оповещении в лифтах (43%). Также пассажирам категории DEAF не хватает информационных указателей на территории аэропорта. В целом, услуги аэропорта для лиц с различными нозологиями в настоящее время оказываются на недостаточно высоком уровне.

Следующим методом оценки качества обслуживания пассажиров с различными нозологиями на территории АО «Международный аэропорт Владивосток» является метод «SERVQUAL».

Респондентам также предлагалось оценить качество обслуживания пассажиров с различными нозологиями на территории АО «Международный аэропорт Владивосток», используя метод «SERVQUAL».

По результатам проведенного исследования наибольшую значимость имеют следующие критерии качества: чувство безопасности клиентов при взаимодействии с предприятием, вежливость сотрудников предприятия услуг, ориентация сотрудников предприятия на проблемы клиентов, а также качественное и своевременное выполнение предприятием своих обязательств. Наименьшая значимость – у критерия «вид рекламных и информационных материалов предприятия».

Таким образом, результаты проведенных исследований позволили сформулировать следующие рекомендации по повышению качества обслуживания пассажиров с различными нозологиями:

1. Предоставление бесплатных колясок при регистрации пассажира на рейс (для пассажиров категорий MASS и WCHC);
2. Установка голосового информирования остановок в лифтах;
3. Установка информационных аппаратов (для пассажиров категории DEAF), в том числе указателей местонахождения площадки для собак-поводырей;
4. Приобретение новых инвалидных колясок.

1. Воздушный кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 19.03.1997 № 60-ФЗ (посл. ред. от 08.06.2020 № 166-ФЗ) // СПС «Консультант Плюс». – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/ (дата обращения: 17.01.2021).

2. Фадеева Н.В. Методология оценки качества услуг // Вестник ТГТУ. – 2019. – № 2. – С. 484–492.

3. О социальной защите инвалидов в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ (ред. от 19.12.2020) // Собрание законодательства РФ. – 1995. – 25 ноября. – № 11. – Ст. 1008.

4. Официальный сайт АО «Международный аэропорт Владивосток». – Текст: электронный – URL: <https://vvo.aero> (дата обращения 2021).