Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета. 2026. Т. 18, № 3. С. 69–79
The Territory of New Opportunities. The Herald of Vladivostok State University. 2026. Vol. 18, № 3. P. 69–79

Научная статья
УДК 656.072
DOI: https://doi.org/10.63973/2949-1258/2026-3/069-079
EDN: https://elibrary.ru/JPTOTJ

Построение модели оценки ассортимента неавиационных услуг аэропорта в контексте удовлетворенности потребителей

Шеромова Ирина Александровна
Владивостокский государственный университет
Владивосток. Россия

Аннотация. *Статья посвящена исследованию проблем, связанных с формированием и оценкой ассортимента услуг в аэропортах. Объектом исследования выступают неавиационные услуги аэропорта, предметом – оценочная модель их ассортимента с учетом сервисного компонента. Цель работы состоит в формировании и апробации модели оценки ассортимента неавиационных услуг аэропорта в аспекте удовлетворенности пассажиров. На основе анализа отчетных данных международных организаций в сфере авиации, ведущих аудиторских и консалтинговых компаний и отчетности аэропортов сделан вывод о том, что неавиационные услуги играют ключевую роль в обеспечении доходности авиапредприятия. Показано, что ассортиментная политика авиапредприятия должна определяться не только экономической целесообразностью, но и уровнем удовлетворенности пассажиров. На основе адаптационного и структурно-функционального подходов с использованием метода концептуального моделирования, основанного на вторичных данных, и адаптации методов ассортиментного анализа под сервисный контекст предложена и описана трехкритериальная модель оценки ассортимента неавиационных услуг, интегрирующая широту ассортимента, качество услуг и инновационность применяемых технологий как базовых оценочных критериев. Проведена апробация разработанной модели на базе Международного аэропорта «Владивосток» путем проведения опроса 110 респондентов. С учетом результатов апробации доказана возможность применения модели в качестве методической основы для выявления проблем в структуре ассортимента неавиационных услуг и разработки технологически обоснованных решений, направленных на повышение уровня удовлетворенности пассажиров.*

Ключевые слова**:** *аэропорт, неавиационные услуги, ассортимент услуг, ассортиментная политика, удовлетворенность пассажиров, модель оценки ассортимента, качество услуг, инновационность технологий*

Для цитирования: *Шеромова И. А. Построение модели оценки ассортимента неавиационных услуг аэропорта в контексте удовлетворенности потребителей // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета. 2026. Т. 18, № 3. С. 69–79. DOI: https://doi.org/10.63973/2949-1258/2026-3/069-079. EDN: https://elibrary.ru/JPTOTJ*

Original article

Construction of a model for assessing the range of the airport non-aviation services in the context of consumer satisfaction

Irina A. Sheromova
Vladivostok State University
Vladivostok. Russia

© Шеромова И. А., 2026

Abstract. *This article examines issues related to the development and evaluation of airport service offerings. The study focuses on non-aviation airport services, and develops an assessment model for their offering, taking into account the service component. The objective of the study is to develop and test a model for assessing the range of non-aviation airport services in terms of passenger satisfaction. Based on an analysis of reporting data from international aviation organizations, leading audit and consulting firms, and airport reports, it is concluded that non-aviation services play a key role in ensuring airline profitability. It is also shown that an airline's service offering policy should be determined not only by economic feasibility but also by passenger satisfaction. Using adaptive and structural-functional approaches, conceptual modeling based on secondary data, and the adaptation of service offering analysis methods to the service context, a three-criteria model for assessing the range of non-aviation services is proposed and described. This model integrates the breadth of service offerings, service quality, and the innovativeness of the technologies used as the basic assessment criteria. The developed model was tested at Vladivostok International Airport using a survey of 110 respondents. The results demonstrate its potential as a methodological basis for identifying gaps in the structure of non-aviation services and developing technologically sound solutions aimed at improving passenger satisfaction.*

***Keywords*:** *airport, non-aviation services, assortment of services, assortment policy, passenger satisfaction, assortment assessment model, quality of services, innovation of technologies*

For citation*: Sheromova I. A. Construction of a model for assessing the range of the airport non-aviation services in the context of consumer satisfaction // The Territory of New Opportunities. The Herald of Vladivostok State University. 2026. Vol. 18, № 3. P. 69–79. DOI: https://doi.org/10.63973/2949-1258/2026-3/069-079. EDN: https://elibrary.ru/JPTOTJ*

Введение

В настоящее время деятельность аэропортов осуществляется в условиях влияния целого комплекса факторов, среди которых ключевую роль играют глобализация экономики, постоянный рост конкуренции на рынке пассажирских и грузовых авиаперевозок, а также все возрастающие требования пассажиров к качеству наземного обслуживания. Все это способствует тому, что аэропорты из обычных транспортных узлов превращаются в многофункциональные сервисные центры, на территории которых клиентам предоставляются самые разнообразные услуги, причем не только непосредственно связанные с наземным обеспечением воздушной перевозки, но и иные услуги, которые направлены на повышение уровня комфорта пребывания пассажиров и гостей в аэропорту и не относятся к авиационной деятельности; их принято называть неавиационными услугами. Услуги по неавиационной деятельности играют ключевую роль в коммерческой деятельности аэропорта, обеспечивая значительную долю доходов [1]. По данным Международного Совета аэропортов (ACI от англ. *Airports Council International*), на долю неавиационных услуг в настоящее время даже с учетом послепандемийного спада приходится в среднем 37 % от валового дохода с вариативностью по регионам от 26 до 47 %.

К сожалению, российские аэропорты в значительной степени отстают от зарубежных авиапредприятий по данному показателю, уровень которого не превышает 20–30 % даже в крупных аэропортах [2]. Такое положение в деятельности отечественных аэропортов обусловливается разными причинами, одной из которых является недостаточная проработанность и систематизация подходов к формированию и оценке ассортимента услуг. Подходы, реализуемые на практике, в основном базируются на экономической целесообразности и не учитывают в достаточной мере реальные потребности пассажиров и других клиентов аэропорта, вопреки тому факту, что более высокая их удовлетворенность напрямую влияет на уровень доходов от неавиационной деятельности, о чем свидетельствуют данные отчетов различных

аудиторских и консалтинговых компаний, в том числе международной сети PwC (от PricewaterhouseCoopers), которая входит в «большую четверку» в этой области.

Традиционно применяемые методы управления ассортиментом, такие как анализ рентабельности, ABC/XYZ-анализ, адаптированная матрица BCG и другие, эффективны для оптимизации товарной номенклатуры с точки зрения маржинальности, но не позволяют учесть сервисную составляющую и уровень удовлетворенности потребителей [3]. В работе [4] сделана попытка внедрения в оценку ассортимента неавиационных услуг в дополнение к традиционным методам сервисных подходов, однако конкретная система оценочных показателей в работе отсутствует. В связи с этим актуальный научный и практический интерес представляет разработка модели оценки ассортимента неавиационных услуг, интегрирующей показатели коммерческой эффективности с качественными параметрами клиентского опыта.

Объектом исследования являются неавиационные услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту, *предметом* – модель оценки ассортимента неавиационных услуг аэропорта в аспекте удовлетворенности потребителей.

Цель исследования состоит в разработке и апробации модели оценки ассортимента неавиационных услуг аэропорта в аспекте удовлетворенности пассажиров. Для достижения поставленной цели был решен комплекс задач аналитического, теоретического и эмпирического характера, связанных: с анализом особенностей организации и осуществления неавиационной деятельности аэропортов, в том числе в контексте удовлетворенности пассажиров; с обоснованием и построением модели оценки ассортимента неавиационных услуг в аэропорту с учетом сервисной составляющей; с практической апробацией предложенной модели оценки ассортимента неавиационных услуг на примере Международного аэропорта «Владивосток» с разработкой рекомендаций по технологическому расширению сервисного предложения.

Материал и методы исследования. Методология исследования базировалась на структурно-функциональном и адаптационном подходах. При этом применялись такие методы исследования, как структурно-функциональный анализ ассортимента услуг, оказываемых пассажирам в аэропорту, сравнительный анализ зарубежных и отечественных практик организации неавиационной деятельности аэропортов, анализ отчетности ведущих консалтинговых организаций и аэропортов, сравнительный анализ нормативных документов, концептуальное моделирование на основе вторичных данных, адаптация методов ассортиментного анализа под сервисный контекст, синтез критериев качества услуг с учетом потребительского опыта, опрос в форме анкетирования и интервьюирования, включенное наблюдение и др.

Основная часть

Ассортиментная политика авиапредприятия определяется нормативными требованиями, объемом пассажиропотока, транспортной доступностью, уровнем развития прилегающей территории, а также требованиями к безопасности, доступности, инновационности и экологичности [5, 6]. Как показывает анализ нормативной базы формирования ассортимента услуг, оказываемых пассажирам и гостям на территории аэропорта, он должен включать как услуги, непосредственно направленные на наземное обеспечение воздушной перевозки (услуги по авиационной деятельности), так и услуги, напрямую не связанные с ней, т.е. услуги по неавиационной деятельности или неавиационные услуги [7–9].

Анализ доходности аэропортов от неавиационной деятельности явно свидетельствует о все возрастающей роли неавиационных услуг в достижении коммерческих результатов аэропортов. В настоящее время неавиационные услуги из вспомогательных услуг превратились в стратегический актив и стали критичными для финансовой устойчивости аэропортов, составляя в среднем около 40 % их общей выручки. Причем в крупных аэропортах их доля может достигать 60 %. Следует отметить, что, по данным о финансовой деятельности аэропортов мира, приведенным в документах ACI и ICAO [10, 11], предшествующие годы, соответствующие послепандемийному периоду, характеризовались значительным падением доходов от реализации неавиационных услуг. Так, в 2023 г. общий объем от неавиационных доходов был на 17 % ниже уровня 2019 г. и, даже несмотря на восстановление пассажиропотока, до настоящего времени не достиг допандемийного уровня. Однако и в условиях общего падения цифры доходов аэропортов от неавиационной деятельности впечатляют. Так, в 2023 г. общий объем данной статьи доходов составил 54 млрд долл. США, а в 2025 г. – примерно 76 млрд долл. США (по предварительным данным). Предполагается, что в 2026 г. доходы аэропортов от неавиационной деятельности достигнут допандемийного уровня, а к 2033 г. их объем составит 99 млрд долл. США [12, 13].

Заметим, что на долю неавиационных доходов в общей выручке влияет региональный компонент. Те же отчеты ACI отмечают следующее распределение аэропортов по данному показателю с учетом их локации: аэропорты Ближнего Востока – 47 %; аэропорты Азиатско-Тихоокеанского региона – 43 %; европейские аэропорты – 39 %; аэропорты Северной Америки – 33 %; аэропорты Латинской Америки и Африки – 26 %. Кроме того, немаловажным фактором влияния в данном аспекте является и объем пассажиропотока. Так, крупные аэропорты с пассажиропотоком 15–25 млн пассажиров достигают пиковой доли неавиационных доходов в 39 % (в среднем), тогда как малые аэропорты с пассажиропотоком менее 1 млн пассажиров – только 23 %.

Доля доходов российских аэропортов от неавиационной деятельности значительно ниже среднемировых показателей и даже в наиболее крупных аэропортах не превышает 20–30 % [2]. Такая ситуация связана в том числе с тем, что в настоящее время в основу формирования ассортиментной политики российских авиапредприятий положен, прежде всего, нормативный подход, а оценка существующего и планируемого ассортимента услуг производится в основном на основе критериев экономической целесообразности без учета влияния на общую удовлетворенность пассажиров уровнем сервиса. В результате ассортимент неавиационных услуг, предлагаемых пассажирам на территории аэропорта, как свидетельствуют данные, приведенные на сайтах российских аэропортов [14], ограничивается чаще всего высокодоходными группами услуг (услуги питания и торговли различными товарами, на которые приходится больше половины в общей структуре ассортимента) и не включает или включает в крайне ограниченном количестве услуги других ассортиментных групп, наличие которых оказывает значительное влияние на удовлетворенность, особенно по отдельным категориям пассажиров (культурно-досуговые, в том числе ориентированные на детей разных возрастных категорий, религиозные услуги и т.п.). Это свидетельствует о том, что для адекватного формирования и оценки ассортимента неавиационных услуг аэропорта требуется адаптация экономических методов его анализа (ABC/XYZ-анализ, матрица BCG и др.) с добавлением социологического компонента. Решение данной задачи возможно за счет разработки модели оценки ассортимента неавиационных услуг в аспекте удовлетворенности потребителей.

Построение модели оценки требует установления оценочных критериев ассортимента услуг в рассматриваемом контексте. С этой целью были проанализированы результаты различных исследований потребностей пассажиров и иных пользователей услуг на территории аэропорта. Источниками первичных данных послужили, прежде всего, отчетные и иные материалы правительственных и неправительственных международных организаций в сфере авиации ACI, ICAO, IATA, результаты исследований ведущих аэропортов мира, в том числе США, Норвегии, Испании, Японии и др., отчеты SITA и ведущих консалтинговых компаний (Moodie Davitt, PwC и др.), а также нормативно-правовые документы РФ в области воздушных перевозок [10, 14, 15 и др.].

Ключевыми выводами данного этапа исследований являются следующие:

1. Существуют значимые различия в предпочтительных группах и видах услуг среди потребителей различных возрастных групп и категорий пассажиров. Универсальные подходы уступают место адресным (персонализированным) предложениям. Понимание запросов различных категорий пользователей услугами позволяет оптимизировать коммерческие стратегии. Следовательно, возникает необходимость расширения ассортиментного разнообразия неавиационных услуг по группам и видам и оценки этого разнообразия, в том числе с учетом уровня уникальности коммерческих предложений.

2. Пассажиры все больше ценят не просто покупки, а целостный опыт. Удовлетворенность коррелирует с качеством впечатлений, а не только с разнообразием ассортимента товаров и услуг. Это обусловливает включение в перечень оценочных параметров характеристик, позволяющих проводить оценку качества ассортимента в аспекте общей удовлетворенности от пользования услугой.

3. Около 90 % пассажиров ожидают бесшовного цифрового опыта. Аэропорты, инвестирующие в единые платформы (приложения, электронную коммерцию), демонстрируют более высокие показатели удовлетворенности и доходов. Таким образом, перечень оценочных характеристик должен обеспечивать оценку уровня инновационности технологий при оказании услуг.

Для решения поставленной задачи по формированию перечня оценочных критериев дополнительно был выполнен анализ различных подходов к оценке удовлетворенности потребителей качеством услуг, составной частью которого является и качество их ассортимента [16]. Известно, что качество предоставления услуг традиционно оценивается через многокритериальные системы. В мировой практике широко используются пятикритериальная модель SERVQUAL (надежность, убежденность, материальность, сочувствие, отзывчивость) и десятикритериальная модель В. Зайтамля, А. Парасурмана и Л. Бери (надежность, реактивность, оперативность, компетентность, доступность, обходительность, коммуникативность, доверие, безопасность, понимание/знание, осязаемость). Анализ сущности используемых в моделях оценочных критериев показал, что они могут быть взяты за основу, но требуют адаптации применительно к качеству ассортимента, как по количеству, так и по содержанию.

С учетом результатов проведенных исследований предлагается комплексная модель оценки ассортимента неавиационных услуг в аспекте удовлетворенности пассажиров, объединяющая три обобщенных критерия (широта ассортимента, качество, инновационность), каждый из которых раскрывается через измеримые групповые и единичные показатели и соответствующие методы оценки. В укрупненном виде на уровне оценочных критериев и соответствующих им групповых показателей сформированная модель представлена на рис. 1, а в табл. 1 через единичные показатели и методы их оценки раскрыта сущность групповых оценочных показателей.



Рис. 1. Структурная модель оценки ассортимента неавиационных услуг в аспекте потребительской удовлетворенности

Источник: сост. автором.

Таблица 1

Сущностная характеристика групповых оценочных показателей ассортимента неавиационных услуг

Критерий	Групповой показатель	Единичный показатель	Количественная характеристика	Методы оценки
Широта ассортимента	Разнообразие по количеству услуг	Количество услуг без учета их видового разнообразия	Число точек обслуживания	Анализ документов, включенное наблюдение
	Разнообразие по охвату групп услуг	Наличие различных категорий* услуг в структуре	Доля охвата категорий* услуг	Анализ документов, включенное наблюдение
	Наличие уникальных/ нетрадиционных услуг	Соответствие региональной специфике и современным трендам	Доля уникальных услуг	Опрос, включенное наблюдение
Качество услуг	Надежность	Своевременность оказания услуги, скорость обслуживания. Соответствие заявленным стандартам	Доля услуг, выполненных с соблюдением установленных сроков. Количество жалоб на качество услуги	Опрос, работа с жалобами

Окончание табл. 1

Критерий	Групповой показатель	Единичный показатель	Количественная характеристика	Методы оценки
	Доступность	Удобство локации, близость к зонам ожидания. Удобство навигации и предоставления информации	Расстояние до точки предоставления услуги. Уровень информационной поддержки	Опрос, включенное наблюдение, измерительный метод
	Отзывчивость	Готовность персонала оперативно реагировать на запросы	Время ожидания ответа на запрос	Опрос, хронометраж
	Безопасность	Соблюдение санитарных, противопожарных норм и норм транспортной безопасности	Число выявленных нарушений	Опрос, аудит документов, работа с жалобами, включенное наблюдений
Инновационность	Новизна применяемых технологий	Использование ИИ, VR/AR, автоматизация процессов, использование мобильных приложений и т.п.	Доля услуг, реализуемых с использованием цифровых технологий	Опрос, анализ внедренных решений

Примечание: * – полный перечень категорий услуг по неавиационной деятельности определен в работе [4].

Источник: сост. автором.

Данная модель позволяет перевести субъективные ожидания пассажиров в измеримые индикаторы, что формирует основу для принятия управленческих решений по корректировке ассортимента. Апробация предлагаемой модели проведена на базе Международного аэропорта «Владивосток» (МАВ), код IATA: VVO, который уже на протяжении нескольких лет занимает лидерские позиции среди аэропортов Дальневосточного региона России. Текущая структура неавиационных услуг насчитывает более 70 точек обслуживания, работающих в общей и «стерильной» зонах, при этом на торговлю приходится примерно 46 %; питание – 17 %; связь и финансовые услуги – 7 %; услуги VIP- и бизнес-залов – 6 %; прокат автомобилей и такси – 5 %; прочие услуги (парковка, комната матери и ребенка, услуги хранения и упаковки багажа, торгово-развлекательные аппараты, капсульный отель, игровые зоны и прочее) – 19 %.

Исследование проводилось методом опроса в форме анкетирования, в котором приняло участие 110 респондентов (53 % мужчин и 47 % женщин, преобладающий возраст – 18–35 лет), отобранных случайным способом. Анкета включала 15 вопросов, разбитых на три блока: оценка разнообразия ассортимента, качество услуг по групповым показателям модели, отношение к инновационным технологиям.

Ключевые выводы исследования состоят в следующем:

– по критерию «Широта ассортимента» примерно 50 % респондентов оценили существующий ассортимент услуг как «недостаточно разнообразный», при этом

в наибольшей степени из предложенного перечня услуг респондентов заинтересовали зеленые лаунж-зоны (74 % опрошенных), детский развлекательный центр (66 % опрошенных), мини-кинотеатр (59 %), спа-услуги (60 %);

– по критерию «Качество услуг»: в отношении доступности услуг 33 % респондентов не удовлетворены качеством предоставляемой информации и навигации, а 22 % ожидают улучшений в этой области; по показателю надежности респонденты не удовлетворены скоростью обслуживания в точках питания (53 % опрошенных оценили данный показатель в 3 балла из возможных 5), а также качеством Wi-Fi (57 % опрошенных поставили оценку «3»); по показателям отзывчивости и безопасности большинство респондентов выразили удовлетворение, поставив оценки «4» и «5»;

– по критерию «Инновационность»: 35 % респондентов доверяют автоматизированным системам (роботы-помощники, киоски самообслуживания), 38 % положительно относятся к внедрению виртуальной реальности (VR) для презентации услуг; опрошенные в равной доле хотели бы использовать мобильные приложения для предзаказа еды, различной продукции, услуг (примерно 50 %) и видеть электронные табло с информацией о представляемых неавиационных услугах (50 %).

Выполненная апробация подтвердила возможность точно локализовать «болевые» точки ассортимента неавиационных услуг: недостаточность культурно-досуговых услуг, в том числе для детей, низкая скорость обслуживания в точках питания, недостаточная цифровая навигация и качество связи.

Исходя из диагностических выводов разработан комплекс технологических мероприятий, направленных на расширение ассортимента неавиационных услуг в МАВ с учетом удовлетворенности пассажиров.

Предложено:

– для повышения доступности информации об услугах и улучшения навигации установить интерактивный информационно-навигационный киоск (WALT, 43″ Full HD);

– для расширения ассортимента с учетом показателя уникальности, а также повышения качества культурно-досуговых услуг для детей и взрослых по показателям отзывчивости и безопасности внедрить интерактивную стену UTS Magic Wall (3-в-1: проекционные игры, рисование, AR);

– для повышения скорости обслуживания в точках питания установить терминалы самообслуживания (TOUCHPLAT® Q-60), что будет способствовать улучшению качества ассортимента по показателям надежности, отзывчивости и доступности.

Следует отметить, что предложенные мероприятия предусматривают внедрение современных цифровых сервисных технологий; направлены, помимо указанного выше, на повышение качества ассортимента услуг по критерию «Инновационность».

Экономическая оценка предложений показывает, что суммарные инвестиции для их реализации составят примерно 2,5 млн руб. с учетом всех затрат. Основная доля затрат приходится на интерактивную стену. С учетом средней загрузки VR-зоны 30 сеансов в день и конверсии платного контента в 10 % срок окупаемости оценивается в 6–7 месяцев. Дополнительные доходы за счет стимулирования покупок через интерактивную навигацию и сокращение потерь времени в очередях усиливают коммерческую отдачу неавиационного сегмента.

Заключение

Результатом проведенного исследования является модель оценки ассортимента неавиационных услуг в аспекте удовлетворенности пассажиров, которая позволяет

сместить акценты в ассортиментной политике предприятия с исключительно экономической целесообразности в сторону клиентоориентированного сервиса. Применение трехкритериальной модели оценки, базирующейся на использовании триады – «широта ассортимента», «качество» и «инновационность» с их детализацией через групповые и единичные показатели, дает возможность аэропорту системно диагностировать фактические «болевые точки» в существующем ассортименте услуг, предоставляемых пассажирам и иным потребителям, и внедрять в практику своей деятельности обоснованные решения по его корректировке и отбору арендаторов и концессионеров с оценкой влияния на общую удовлетворенность клиентов.

Апробация предлагаемой модели подтвердила практическую возможность ее применения для решения задач совершенствования существующего ассортимента услуг с разработкой конкретных технологических предложений. Так, на основе применения рекомендованных методов оценки, в частности социологического опроса, диагностированы основные проблемы ассортимента неавиационных услуг Международного аэропорта «Владивосток» и определены их конкретные технологические решения (интерактивная навигация, цифровые игровые зоны, киоски самообслуживания), характеризующиеся четкими параметрами экономической целесообразности внедрения, а именно приемлемым сроком окупаемости и уровнем роста лояльности пользователей.

Дальнейшие исследования должны быть направлены на проверку валидности модели путем апробации на базе других аэропортов, а также разработку динамических алгоритмов оценки ассортимента с учетом сезонности, демографических характеристик пассажиропотока и поведенческих паттернов потребителей с использованием технологий ИИ и Big Data.

Список источников

1. Токарева О. Г., Сливинский Д. В. Современные тенденции развития неавиационной деятельности на воздушном транспорте // Вектор экономики. 2025. № 5. URL: https://na-journal.ru/6-2024-transport/13020-sovremennye-tendencii-razvitiya-sfery-vozdushnyh-perevozok (дата обращения: 10.05.2026).
2. Степанова О. А., Сливинский Д. В., Фомина И. А. Определение понятия и уровень развития неавиационной деятельности крупнейших аэропортов Российской Федерации // Экономика и бизнес: теория и практика. 2020. № 9-2 (67). С. 78–83.
3. Нечаева Е. В. Маркетинговое управление товарным ассортиментом: системный подход // Креативная экономика. 2010. Т. 4, № 4. С. 144–151.
4. Шеромова И. А., Макиевская Ю. Ю. Формирование рациональной структуры услуг в контексте развития неавиационной деятельности аэропорта // Сервис в России и за рубежом. 2018. Т. 12, № 2. С. 145–156. DOI: 10.24411/1995-042X-2018-10212
5. Колбасина А. А., Сливинский Д. В. Факторы, влияющие на развитие неавиационной деятельности и уровень доходов от коммерческой деятельности предприятия воздушного транспорта // Экономика и бизнес: теория и практика. 2023. № 10-1 (104). С. 178–181. DOI: 10.24412/2411-0450-2023-10-1-178-181
6. Руководство по экономике аэропортов / Международная организация гражданской авиации (ИКАО). 3-е изд. Монреаль: ИКАО, 2013. (Doc 9562) // Аэростандарт: [сайт]. URL: https://аэростандарт.рф/ru/icao/book/документ-9562-руководство-по-экономике-аэропортов-ру-конс (дата обращения: 15.05.2026).
7. Долженко Я. А. Современные тенденции развития сферы воздушных перевозок // Научный аспект. 2024. Т. 53, № 6. С. 6827–6834. URL: https://na-journal.ru/6-2024-

transport/13020-sovremennye-tendencii-razvitiya-sfery-vozdushnyh-perevozok (дата обращения: 13.05.2026).
8. Аксенов А. А. Экономическая целесообразность неавиационной деятельности аэропортов // Московский экономический журнал. 2022. № 2. С. 690–700.
9. Домокурова М. О. Расширение неавиационной деятельности в аэропортах // Научный вестник Московского государственного технического университета гражданской авиации. 2009. № 143. С. 116–120.
10. IATA Global Passenger Survey. 2024 Highlights // IATA: [сайт]. URL: https://www.iata.org/contentassets/43e93463336d4fadae5c474d2874aa46/gps-2024-highlights.pdf (дата обращения: 14.05.2026).
11. ACI World: доходы аэропортов падают, несмотря на восстановление пассажиропотока // AviaStat: [сайт]. URL: https://www.aviastat.ru/news/283241-aci-world-dohody-aeroportov-padayut-nesmotrya-na-vosstanovlenie-passazhiropotoka (дата обращения: 13.05.2026).
12. Доходы аэропортов отстают от восстановления трафика // Международные инвестиции: [сайт]. URL: https://internationalinvestment.biz/news/7466-dohody-aeroportov-otstayut-ot-vosstanovleniya-trafika.html (дата обращения: 13.05.2026).
13. Мартыненко К. А., Сливинский Д. В. Анализ и пути развития неавиационной деятельности ООО ВВСС» // Экономика и бизнес: теория и практика. 2024. № 5-2 (111). С. 38–41.
14. SITA: «Цифровые путешественники» определяют пассажирскую стратегию авиакомпаний и аэропортов до 2025 года // Aviation Explorer: [сайт]. 2019. URL: https://www.aex.ru/news/2019/9/3/201746/ (дата обращения: 12.05.2026).
15. Об утверждении стратегического направления в области цифровой трансформации транспортной отрасли Российской Федерации до 2030 года: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 3 ноября 2023 г. № 3097-р. // Гарант.ру. URL: https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/407851313/ (дата обращения: 12.05.2026).
16. Морозова Л. С., Земскова А. А. Влияние качества обслуживания на эффективность деятельности предприятий индустрии гостеприимства // Сервис в России и за рубежом. 2017. № 2(72). С. 98–110.

References

1. Tokareva O. G., Slivinsky D. V. Current trends in the development of non-aviation activities in air transport. *Economy vector*. 2025; (5). URL: https://na-journal.ru/6-2024-transport/13020-sovremennye-tendencii-razvitiya-sfery-vozdushnyh-perevozok (accessed date: 10.05.2026)
2. Stepanova O. A., Slivinsky D. V., Fomina I. A. Definition of the concept and level of development of non-aviation activities of the largest airports in the Russian Federation. *Economics and business: theory and practice.* 2020; (9-2): 78–83.
3. Nechaeva E. V. Marketing Management of product range: a systematic approach. *Creative Economy*. 2010; 4(4): 144–151.
4. Sheromova I. A., Makievskaya Yu. Yu. Formation of a rational service structure in the context of the development of non-aviation activities of the airport. *Service in Russia and abroad*. 2018; 12(2): 145–156. DOI: 10.24411/1995-042X-2018-10212
5. Kolbasina A. A., Slivinsky D. V. Factors influencing the development of non-aviation activities and the level of income from commercial activities of an air transport enterprise. *Economy and business: theory and practice*. 2023; 10-1 (104): 178–181. DOI: 10.24412/2411-0450-2023-10-1-178-181
6. Airport Economics Manual/ International Civil Aviation Organization (ICAO). 3-е изд. Montreal: ICAO. 2013. (Doc 9562). *Ae`rostandart.rf: [website]*. URL: https://аэростандарт.рф/ru/icao/book/документ-9562-руководство-по-экономике-аэропортов-ру-конс (accessed date: 15.05.2026).
7. Dolzhenko Ya. A. Modern trends in the development of air transportation. *Scientific aspect.* 2024; 53(6). URL: https://na-journal.ru/6-2024-transport/13020-sovremennye-tendencii-razvitiya-sfery-vozdushnyh-perevozok (accessed date: 13.05.2026).

8. Aksenov A. A. Economic feasibility of non-aviation activities of airports. *Moscow Economic Journal*. 2022; (2): 690–700.
9. Domokurova M. O. Expansion of non-aviation activities at airports. *Scientific Bulletin of the Moscow State Technical University of Civil Aviation*. 2009; (143): 116–120.
10. 11. IATA Global Passenger Survey. 2024 Highlights. *IATA: [website]*. URL: https://www.iata.org/contentassets/43e93463336d4fadae5c474d2874aa46/gps-2024-highlights.pdf (accessed date: 14.05.2026).
11. ACI World: airport revenues fall despite recovery in passenger traffic. *AviaStat: [website]*. URL: https://www.aviastat.ru/news/283241-aci-world-dohody-aeroportov-padayut-nesmotrya-na-vosstanovlenie-passazhiropotoka (accessed date: 13.05.2026).
12. Airport revenues lag behind traffic recovery. *International Private Investment: [website]*. URL: https://internationalinvestment.biz/news/7466-dohody-aeroportov-otstayut-ot-vosstanovleniya-trafika.html (accessed date: 13.05.2026).
13. Martynenko K. A., Slivinsky D. V. Analysis and ways of development of non-aviation activities of VVSS LLC. *Economy and Business: Theory and Practice*. 2024; (5-2): 38–41.
14. SITA: "Digital Travelers" Define Airline and Airport Passenger Strategy to 2025. *Aviation Explorer: [website]*. 2019. URL: https://www.aex.ru/news/2019/9/3/201746/ (accessed date: 12.05.2026).
15. On approval of the strategic direction in the field of digital transformation of the transport industry of the Russian Federation until 2030: Order of the Government of the Russian Federation of November 3, 2023. № 3097-r. *GARANT.RU*. URL: https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/407851313/ (accessed date: 12.05.2026).
16. Morozova L. S., Zemskova A. A. The influence of the quality of service on the efficiency of the hospitality industry. *Service in Russia and abroad*. 2017; (2): 98–110.

Информация об авторе:

Шеромова Ирина Александровна, д-р техн. наук, профессор, профессор каф. дизайна и технологий, ФГБОУ ВО «ВВГУ», г. Владивосток, irina.sheromova@mail.ru, SPIN-код: 2433-9172, AuthorID:480687, ORCID: https://orcid.org/0000-0002-3854-0534

DOI: https://doi.org/10.63973/2949-1258/2026-3/069-079
EDN: https://elibrary.ru/JPTOTJ

Дата поступления:	Одобрена после рецензирования:	Принята к публикации:
19.05.2026	01.06.2026	25.08.2026