

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 4

Электронное научное издание

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

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2021

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431
И73

И73 Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран АТР : материалы XXIII международной науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых (г. Владивосток, 21–23 апреля 2021 г.) : в 5 т. Т. 4 / 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 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. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2021.

ISBN 978-5-9736-0638-1
ISBN 978-5-9736-0642-8(Т. 4)

Включены материалы XXIII международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран АТР», состоявшейся во Владивостокском государственном университете экономики и сервиса (г. Владивосток, 21–23 апреля 2021 г.).

Том 4 представляет широкий спектр исследований молодых ученых и студентов вузов Дальнего Востока и других регионов России, ближнего и дальнего зарубежья, подготовленных в рамках работы секций конференции по следующим темам:

- Информационные технологии: теория и практика;
- Физика и технология наноструктур, атомная и молекулярная физика;
- Социокультурный сервис и туризм;
- Физическая культура, спорт и здоровье: концепции, инновации, технологии.

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 978-5-9736-0642-8 (Т. 4)

© 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

Объем 11,2МБ. Усл.-печ. л. 34,55

Подписано к использованию 29.09.2021 г.

Тираж 300 (I–25) экз.

<i>Довгун А.А., Покровская-Бугаева Е.В.</i> Проблемы и перспективы развития виртуального туризма в Хабаровском крае	214
<i>Дячук Н.И., Кононов А.Ю.</i> Особенности организации событийного мероприятия на примере Международного молодежного туристского конгресса.....	219
<i>Жестков А.О., Михина И.С.</i> Подходы к сегментированию потребителей образовательного туризма на примере ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»	223
<i>Заикина А.Э.</i> Методический подход к разработке рейтинговой системы оценки туристской привлекательности особо охраняемых природных территорий (на примере Приморского края)....	227
<i>Кан Д.С.</i> Туризм как потребность в самоактуализации личности.....	235
<i>Кириленко Л.А., Перфильев А.В.</i> Особенности подбора персонала для коллективных средств размещения	239
<i>Кожан И.О., Перфильев А.В.</i> Мировой и отечественный опыт организации инфраструктуры пляжных зон	243
<i>Кравченко В.Д.</i> Оценка качества услуг бизнес-отелей международной гостиничной сети AZIMUT.....	250
<i>Луцук А.Е., Михина И.С.</i> Тенденции развития образовательного туризма в Приморском крае.....	254
<i>Мачехина К.В., Попова В.О., Ден В.Г.</i> Экологическая выставка как инструмент продвижения событийного туризма (на примере Приморского края).....	259
<i>Мащенко А.А.</i> Эковолонтерские лагеря как фактор развития туристско-рекреационной деятельности особо охраняемых природных территорий	264
<i>Никитенко В.И., Михина И.С.</i> Социальные сети в продвижении туристских услуг на рынке г. Владивостока	268
<i>Никулина И.В., Кононов А.Ю.</i> Марафоны и их роль в спортивно-событийном туризме	271
<i>Огий Ю.О., Ковынева Л.В.</i> Возможности сенсорного маркетинга в сфере услуг	276
<i>Позднякова Е.Н., Кириллова В.А.</i> Владивосток как историко-туристический кластер	279
<i>Сердюк А.В., Тьер Е.О.</i> Туристско-рекреационный потенциал Хабаровского края	284
<i>Суворова Н.В.</i> Особенности разработки горнолыжного тура в Приморском крае	286
<i>Сучкова В.А., Кононов А.Ю.</i> Аспекты бренда Дальневосточной кухни.....	289
<i>Ткалич В.М., Деркаченко П.П., Микитенко Н.А., Макарова В.Н.</i> Расчёт рекреационной ёмкости экологической тропы на территории Дальневосточного морского заповедника.....	293
<i>Тулапина Д.А., Шеметова Е.В.</i> Особенности организации гастрономических туров в Приморском крае.....	296
<i>Тюрищев Е.М., Колупаева А.Е., Слесарчук И.А.</i> Анализ поведенческих коммуникативных паттернов бортпроводников при обслуживании пассажиров	301
<i>Царакова С.Ф., Шеромова И.А.</i> Разработка критериев оценки клиентоориентированности персонала службы организации авиационных перевозок аэропорта	305
<i>Шадрин П.В., Петрова Г.А.</i> Роль сайтов в продвижении и использовании услуг туристско-информационных центров в Российской Федерации	309
<i>Шатько Е.А., Королева Л.А.</i> Анализ деятельности службы организации пассажирских перевозок АО «Хабаровский аэропорт»	313
<i>Щеглова Е.А., Шеромова И.А.</i> Оценка коммуникативной компетентности сотрудников ОАО «Приморское агентство авиационных компаний» (БИЛЕТУР)	316
<i>Яковлева А.С., Перфильев А.В.</i> Анализ потребительского поведения гостей предприятий питания г. Владивостока (на примере сети ресторанов «Токио»).....	321

5. Перечень и контактная информация туристско-информационных центров [Электронный ресурс]. – URL: <https://tourism.gov.ru>

Рубрика: Аэродромы. Аэропорты

УДК 656.71

АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК АО «ХАБАРОВСКИЙ АЭРОПОРТ»

Е.А. Шатько

бакалавр

Л.А. Королева

канд. техн. наук, доцент кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

В статье проанализирована деятельность службы организации пассажирских перевозок АО «Хабаровский аэропорт». С помощью следующих научных методов исследования: бизнес модель по шаблону А. Остервальдера, Swimlane диаграмма, PEST-анализ, SWOT-анализ, метод потребительского сценария, выявлены проблемы в деятельности данного структурного подразделения и предложены рекомендации по их устранению.

Ключевые слова: аэропорт, сервис, сервисное обслуживание, пассажирские перевозки, обслуживание авиапассажиров, служба организации пассажирских перевозок.

ANALYSIS OF THE ACTIVITY OF THE PASSENGER TRANSPORTATION ORGANIZATION SERVICE OF AIRPORT Khabarovsk

The article analyzes the activities of the passenger transportation organization service of Airport Khabarovsk. Using the following scientific research methods: business model based on template A. Osterwalder, Swimlane diagram, PEST analysis, SWOT analysis, consumer scenario method, identified problems in the activities of this structural unit and proposed recommendations for their elimination.

Keywords: airport, service, service, passenger transportation, air passenger service, passenger transportation organization service.

Значение воздушного транспорта в единой транспортной системе страны непрерывно возрастает, как и его участие в освоении пассажирских перевозок. К воздушному транспорту, являющемуся пассажирским, предъявляются высокие требования по оказанию сервисных услуг.

Актуальность работы обусловлена важностью исследования деятельности сервисных служб, которые влияют на эффективность показателей аэропорта в целом. Вопросы организации пассажирских авиаперевозок рассмотрены в научных трудах Л.Б. Бажова, Г.С. Вороницыной, Т.В. Галямовой, С.А. Кропивенцевой, В.А. Романенко, А.А. Чайкиной. Однако, до настоящего времени не выявлены проблемы в деятельности службы организации пассажирских перевозок и не предложены рекомендации по их решению.

Целью исследования является разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности службы организации пассажирских перевозок АО «Хабаровский аэропорт».

Реализация поставленной цели обусловила необходимость решения следующих задач:

- 1) Изучить теоретические основы деятельности сервисных служб аэропорта;
- 2) Проанализировать деятельность службы организации пассажирских перевозок (СОПП) АО «Хабаровский аэропорт» известными методами;
- 3) Выявить проблемы в деятельности СОПП и предложить рекомендации по их устранению.

Методологической основой данного исследования являются адаптационный, структурно-функциональный и системный методы.

Анализ деятельности службы организации пассажирских перевозок осуществлялся с помощью следующих эмпирических методов научного исследования: бизнес модель по шаблону А. Остервальдера, Swimlane диаграмма, PEST-анализ, SWOT-анализ, метод потребительского сценария.

Сервисное обслуживание пассажиров в аэропорту является важным этапом в транспортном процессе. Комфорт, удобство и безопасность пассажиров зависят от качества обслуживания и влияют на конкурентное преимущество того или иного аэропорта. Для осуществления деятельности по оказанию услуг на территории аэропорта функционирует большое количество сервисных служб, осуществляющих деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов.

Обслуживание пассажиров, обработку багажа, груза и почты на внутренних и международных воздушных линиях обеспечивает служба организации перевозок. В крупных аэропортах при значительных объемах пассажирских и грузовых перевозок служба организации перевозок состоит из трех самостоятельных служб: службы организации пассажирских перевозок, службы организации почтово-грузовых перевозок, службы организации международных перевозок [1].

При обслуживании вылетающих пассажиров работники службы организации перевозок производят операции по регистрации пассажиров на рейсы, оформлению багажа, доставке пассажиров к самолету и посадке в самолет. Кроме того, в аэропорту отправления пассажир затрачивает время на ожидание посадки. При обслуживании прилетающих пассажиров производятся операции по высадке пассажиров с борта ВС, доставке их в аэровокзал, к месту выдачи багажа. Пассажиrom затрачивается также время на ожидание выдачи багажа [3].

Служба организации пассажирских перевозок является самостоятельным структурным подразделением АО «Хабаровский аэропорт». Эта служба подчиняется непосредственно заместителю исполнительного директора по производству [5]. На рисунке 1 представлена организационная структура службы организации пассажирских перевозок Хабаровского аэропорта.



Рис. 1. Организационная структура СОПП АО «Хабаровский аэропорт»

В группу по организации международных авиаперевозок входят администратор зала повышенной комфортности, агенты по организации обслуживания пассажирских перевозок со знанием английского языка, диспетчеры по организации пассажирских авиаперевозок.

В группу по организации пассажирских авиаперевозок входят сотрудники ответственные за бортовое питание, диспетчер по центровки, диспетчеры по организации пассажирских перевозок, агенты по организации пассажирских перевозок.

В группу по аэровокзалу входят кладовщики камеры хранения, уборщики территории и служебных помещений, завхоз, кассиры-контролеры контрольно-пропускного пункта автопарковки, администратор гостиницы.

Для более подробного описания основных принципов работы АО «Хабаровский аэропорт» в ходе исследования построена бизнес модель по шаблону, предложенному А. Остервальдером и И. Пинье. Данный инструмент позволил комплексно посмотреть на все процессы предприятия, а также увидеть его «слабые места».

В ходе исследования установлено, что основными потребителями услуг международного аэропорта Хабаровск выступают следующие потребительские сегменты: пассажиры, авиакомпании, арендаторы, рекламодатели и логистические компании. В свою очередь следует отметить особые категории пассажиров: пассажиры с детьми, пассажиры с ограниченными возможностями, несопровождаемые дети, VIP пассажиры.

Технологический процесс обслуживания пассажиров и клиентуры в аэропорту должен гарантировать своевременное обеспечение коммерческой загрузкой каждого рейса [4]. Для удобства восприятия данный процесс представлен в виде диаграммы Swimlane.

В соответствии с разработанной схемой можно сделать вывод о том, что основная задача СОПП заключается в организации и обеспечении вылетающих и прилетающих пассажиров, а также обработку их багажа [3]. Также данная служба принимает участие в комплектовке воздушного судна и урегулировании споров с пассажирами. Иными словами, СОПП должна обеспечивать высокую культуру обслуживания в терминале аэропорта.

Для анализа деятельности СОПП международного аэропорта Хабаровск в рамках исследования проведен опрос среди пассажиров и гостей предприятия. В опросе приняло участие 139 респондентов.

Большая часть респондентов высоко оценила деятельность служб, отвечающих за сервисное обслуживание АО «Хабаровский аэропорт». Пассажиры довольны услугами, предоставляемыми на территории аэропорта, и активно ими пользуются. Работа сотрудников сервисных служб также получила высокую оценку. Полученные результаты говорят о том, что в целом СОПП хорошо выполняет свои функции и предоставляет достойный уровень обслуживания своим клиентам.

Однако в деятельности данного подразделения имеются и недочеты: недостаточная технологическая оснащенность пунктов досмотра и низкая скорость регистрации пассажиров и их багажа.

Для того чтобы оценить деятельность службы организации пассажирских перевозок АО «Хабаровский аэропорт», проведен PEST-анализ данного структурного подразделения, благодаря которому определены основные тренды рынка и общая динамика исследуемой отрасли.

Проведенный анализ показал, что ключевыми возможностями макросреды службы организации пассажирских перевозок АО «Хабаровский аэропорт» является активное развитие деятельности данной структуры, а также тенденция к внедрению новых технологий, направленных на увеличение скорости и качества обслуживания пассажиров.

Развитие Хабаровского аэропорта поддерживается правительством края, а также иностранными инвесторами. Основными угрозами для деятельности службы организации пассажирских перевозок являются сложная политическая ситуация в стране и жесткое государственное регулирование авиационной отрасли.

Для того чтобы улучшить работу службы организации пассажирских перевозок АО «Хабаровский аэропорт», проведен также SWOT-анализ данного подразделения. В ходе анализа выявлены сильные и слабые стороны СОПП, определены перспективы развития службы и внешние угрозы.

SWOT-анализ службы организации пассажирских перевозок международного аэропорта Хабаровск показал, что предприятие активно внедряет инновационные технологии в деятельность данного подразделения. Основная цель подобных нововведений заключается в повышении качества обслуживания пассажиров и увеличении пропускной способности аэропорта. Благодаря данным мероприятиям планируется создать из Хабаровского аэропорта крупный авиационный хаб в Хабаровском крае, а также на Дальнем Востоке [5].

Деятельность службы организации пассажирских перевозок АО «Международный аэропорт Хабаровск» проанализирована также с помощью метода потребительского сценария. Трех пассажирам предложено описать идеальный, по их мнению, процесс наземного обслуживания. Затем потребители дали свою оценку оказываемому обслуживанию и высказали свои рекомендации по его совершенствованию.

Проведенный анализ показал, что для пассажиров важен сервис, предоставляемый им на территории аэропорта. Особенно вопрос качества обслуживания и работы сервисных служб, задействованных в этом процессе, актуален для вылетающих пассажиров, вынужденных находиться в терминале длительное время.

Респонденты отметили потребность в компетентном и вежливом персонале, технической оснащенности терминала, доступной ценовой политике коммерческих предприятий, располо-

женных в залах ожидания. Опрошенные хотят, чтобы технологический процесс осуществлялся быстро, но в то же время качественно и безопасно.

В ходе исследования выявлены следующие проблемы в деятельности службы организации пассажирских перевозок АО «Хабаровский аэропорт»:

- недостаточная технологическая оснащенность пунктов досмотра;
- низкая скорость регистрации пассажиров и их багажа;
- значительная текучесть кадров;
- достаточно низкий уровень заработной платы работников.

Для решения данных проблем предложены следующие рекомендации:

- использование машин автоматической регистрации для пассажиров, следующих с большим объемом багажа или без него;
- внедрение системы регистрации и контроля отправки пассажиров IS-DCS, благодаря которой возможна регистрация пассажира и оформление багажа на любой стойке или в киоске самообслуживания;
- разработка мероприятий по повышению мотивации сотрудников, таких как тренинги по карьерному росту или стрессоустойчивости, предложение достойного социального пакета.

Реализация предложенных рекомендаций позволит увеличить интенсивность службы организации пассажирских перевозок и сократить время, приходящееся на обслуживание одного пассажира. Подобные изменения приведут к повышению эффективности обслуживания пассажиров и увеличению пропускной способности аэропорта.

-
1. Бажов Л.Б. Воздушные перевозки: учеб. пособие. – Ульяновск: УВАУ ГА, 2015. – 86 с.
 2. Вороницына Г.С. Технология перевозок на воздушном транспорте: учеб. пособие. – Москва: МГТУ ГА, 2015. – 88 с.
 3. Галямова Т.В. «Организация перевозок на воздушном транспорте»: тексты лекций. – Санкт-Петербург: СПбГУ ГА, 2018 – 103 с.
 4. Кропивенцева С.А. Организация и обслуживание пассажирских и грузовых авиаперевозок: учеб. пособие. – Самара: Изд-во СГАУ, 2015. – 72 с.
 5. Международный аэропорт Хабаровск имени Г.И. Невельского: [Электронный ресурс] – URL: <http://khv.aero/>

Рубрика: Экономика

УДК 658.3

ОЦЕНКА КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОАО «ПРИМОРСКОЕ АГЕНТСТВО АВИАЦИОННЫХ КОМПАНИЙ» (БИЛЕТУР)

Е.А. Щеглова

бакалавр

И.А. Шеронова

д-р техн. наук, профессор кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

В статье рассматривается понятие коммуникативной компетентности, как одной из составляющих сферы сервиса. Представлена характеристика этапов обслуживания в агентстве воздушных сообщений. На основе анализа существующих этапов обслуживания составлен перечень критериев коммуникативной компетенции для работников агентства воздушных сообщений.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, коммуникация, обслуживание, сервис.