

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 XXII международной научно-практической
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых

апреля 2020 г.

В пяти томах

Том 4

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

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2020

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431
И73

Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие
И73 Дальневосточного региона России и стран АТР : материалы XXII междунар. науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых (г. Владивосток, апреля 2020 г.) : в 5 т. Т. 4 / под общ. ред. д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой ; Владивостокский государственный университет экономики и сервиса. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2020. – 396 с.

ISBN 978-5-9736-
ISBN 978-5-9736- (Т. 4)

Включены материалы XXII 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, апреля 2020 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:

- Актуальные проблемы современного дизайна.
- Транспортно-рекреационный сервис как основа повышения качества жизни.
- Роль социокультурного сервиса в современном мире.
- Инновации в индустрии моды.
- Русский язык и русская культура в контексте современности.
- Foreign language as a means of political, economic and cultural cooperation in Asia-Pacific region.
- Language, culture, communication.
- Страны АТР в контексте языка и культуры
- Психология и философия – современные исследования.
- Физическая культура, спорт и здоровье концепции, инновации.
- Организация торговли, услуг туризма и гостеприимства.

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431

ISBN 978-5-9736-
ISBN 978-5-9736- (Т. 4)

© ФГБОУ ВО «Владивостокский
государственный университет экономики
и сервиса», оформление, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

Секция. АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННОГО ДИЗАЙНА	7
<i>Богомолова А.А., Плеханова В.А.</i> Коллаж как инструмент деятельности дизайнера.....	7
<i>Горбунова А.И., Месенева Н.В.</i> Достоинства и недостатки социальных сетей	10
<i>Лобяк Е.В., Приходько Е.А., Иванова О.Г.</i> Адаптация рекреационных объектов для маломобильных групп населения в условиях сложного рельефа на примере <i>Нагорного парка</i> в г. Владивостоке.....	14
<i>Пунчук М.А., Ким Е.А., Чернявина Л.А.</i> Анализ навигации в вузах на примере кампуса ВГУЭС.....	17
<i>Терновая О.В., Метляева Т.В.</i> Разработка рекомендаций по продвижению кафе «Хорошее место» г. Владивосток в контексте роста популярности здорового образа жизни	20
<i>Черникова Д.Д., Месенева Н.В.</i> Графические и компьютерные технологии в подготовке студентов дизайнеров	27
Секция. ТРАНСПОРТНО-РЕКРЕАЦИОННЫЙ СЕРВИС КАК ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ	31
<i>Антоненко А.А., Розанова Е.А.</i> Организация обслуживания чартерных рейсов в туристической компании	31
<i>Астапович А.А., Королева Л.А.</i> Исследование процесса обслуживания авиапассажиров сервисного предприятия ООО «Тик Так Тур».....	33
<i>Бубуёк В.М., Шеромова И.А.</i> Анализ коммуникативных аспектов обслуживания авиапассажиров с ограниченными возможностями здоровья	37
<i>Васильева Н.Ю., Королева Л.А.</i> Исследование имиджевых составляющих по продвижению на рынке авиауслуг ООО «ДВ «Фрегат Аэро», г. Владивосток.....	41
<i>Ващенко Е.А., Шеромова И.А.</i> Формирование системы критериев оценки качества обслуживания клиентов в агентстве воздушных сообщений	46
<i>Власкина В.С., Слесарчук И.А.</i> Трансформация потребительских предпочтений авиапассажиров	51
<i>Дорофеева Н.А., Слесарчук И.А.</i> Исследование путей расширения сферы сервисных услуг в аэропортах.....	56
<i>Жалнина П.К., Фалько Л.Ю.</i> Анализ процесса обслуживания авиапассажиров премиум класса в аэропорту г. Владивосток	59
<i>Жукова Т.О.</i> Система бронирования в туристическом агентстве.....	64
<i>Касимова Р.Р.</i> Анализ предоставления сервисных услуг в аэропорту «Ясный», о. Итуруп, г. Курильск	68
<i>Кириллов А.С., Слесарчук И.А.</i> Возможности совершенствования ассортимента неавиационных услуг региональных аэропортов	74
<i>Кистин Д.И.</i> Продвижение авиауслуг на предприятиях туризма	79
<i>Мамлёва А.В., Шеромова И.А.</i> Анализ инновационных технологий, направленных на повышение уровня удовлетворенности пассажиров качеством обслуживания в аэропорту	85
<i>Марунич А.В., Шеромова И.А.</i> Исследование внутренней клиентоориентированности деятельности службы организации авиационных перевозок на примере АО «Международный аэропорт Владивосток»	89
<i>Орбелян А.А., Слесарчук И.А.</i> Развитие корпоративной культуры работников служб сервиса аэропорта.....	93
<i>Семенюк Ю.А., Слесарчук И.А.</i> Особенности предоставления авиационных услуг в аэропортах в условиях распространения коронавирусной инфекции	96
<i>Славинская С.В., Терская Л.А.</i> Сравнительный анализ деятельности российских и зарубежных авиакомпаний	101
<i>Сугак Е.М., Королева Л.А.</i> Исследование процесса обеспечения питанием авиапассажиров на примере ООО «Фуди».....	105
<i>Ташлинцева Т.С., Фалько Л.Ю.</i> Анализ удовлетворенности авиапассажиров АО «Авиакомпания «Аврора»» в отношении маршрутной сети и графика движения воздушных судов.....	109

9. Положение об оплате труда работников ОАО Международный аэропорт Владивосток». 2018. – 26 с.

10. Положение о премировании работников ОАО «Международный аэропорт Владивосток» ОА «Терминал Владивосток». 2018. – 35 с.

Рубрика: Экономика

УДК 316.6: 65.01

РАЗВИТИЕ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ РАБОТНИКОВ СЛУЖБ СЕРВИСА АЭРОПОРТА

А.А. Орбелян

бакалавр

И.А. Слесарчук

доцент, канд. техн.наук, кафедра дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

Статья посвящена исследованию корпоративной культуры работников служб сервиса в аэропорту, являющейся в конечном итоге одним из наиболее эффективных инструментов достижения высокого качества авиатранспортных услуг. В работе исследована корпоративная культура службы организации авиационных перевозок Международного аэропорта г. Владивостока и даны рекомендации по ее совершенствованию.

Ключевые слова и словосочетания: корпоративная культура, служба организации авиационных перевозок, аэропорт, авиапассажиры, персонал.

DEVELOPMENT OF CORPORATE CULTURE OF AIRPORT SERVICE WORKERS

The article is devoted to the study of the corporate culture of service workers at the airport, which is ultimately one of the most effective tools for achieving high quality air transportation services. The work explores the corporate culture of the service of organizing air transportation of the International airport of Vladivostok and gives recommendations for its improvement.

Keywords: corporate culture, air transportation organization service, airport, air passengers, staff.

Одним из ключевых критериев качества обслуживания воздушных перевозок является профессионализм и поведение персонала служб сервиса в аэропорту, и, в частности, службы организации авиационных перевозок (СОАП). Основными требованиями к их поведению при обслуживании пассажиров наряду с высокой профессиональной подготовкой, являются безукоризненная корректность, вежливость, доброжелательность, предупредительность, стремление оказать помощь, способность сохранять выдержку и спокойствие в конфликтных и чрезвычайных ситуациях. Однако, нередко все эти требования сотрудники СОАП вынуждены выполнять в условиях стрессовых ситуаций, напряженного рабочего графика и строгой регламентации процесса обслуживания пассажиров. Огромная роль в формировании здорового социально-психологического и морального климата коллектива службы сервиса, влияющих в конечном итоге на качество обслуживания пассажиров, принадлежит корпоративной культуре. И хотя в настоящий момент уже ни у кого не возникает сомнений по поводу значимости корпоративной культуры для успешного функционирования и процветания любой организации, все же ей уделяется недостаточное внимание, делая упор в основном на другие аспекты: подбор, аттестацию, обучение персонала. [2]

Актуальность данной работы заключается в исследовании корпоративной культуры в организациях, связанных, подобно службам сервиса аэропорта, с особыми условиями труда работников.

Научная новизна работы состоит в изучении корпоративной культуры организации применительно к работникам, трудовая деятельность которых связана с общением с людьми.

Цель работы – исследование корпоративной культуры службы организации авиационных перевозок АО «Международный аэропорт Владивосток». Для достижения цели поставлены следующие задачи:

- рассмотреть различные подходы к понятию «корпоративная культура» применительно к службам сервиса аэропорта;
- проанализировать корпоративную культуру сотрудников СОАП в АО «Международный аэропорт «Владивосток»;
- оценить корпоративную культуру СОАП в АО «Международный аэропорт Владивосток» и дать предложения по ее совершенствованию;

В работе использован системный подход и следующие методы исследования: анализ научной и нормативной литературы по теме исследования; анализ и синтез; социологические методы (опрос в форме анкетирования, интервьюирования).

На первом этапе проанализированы различные подходы западных и российских ученых к определению корпоративной культуры, в результате чего установлено, что «корпоративная культура» – комплексное, многоуровневое понятие, включающее в себя:

- базовые представления – основу культуры организации;
- провозглашаемые ценности – высказывания и действия членов организации, которые отражают общие ценности и убеждения;
- артефакты – видимые организационные структуры и процессы, воспринимаемые факторы внутренней среды организации. [1]

Проанализировав различные подходы к определению атрибутов, характеризующих и идентифицирующих конкретную культуру на разных уровнях, пришли к выводу, что для целей исследования корпоративной культуры организаций, связанных в своей профессиональной деятельности с взаимодействием с людьми, наиболее приемлема характеристика корпоративной структуры, предложенная американскими исследователями в области управления конфликтами Фредериком Харрисом и Робертом Мораном (1991) (табл. 1).

Таблица 1

Характеристика корпоративной культуры

Характеристика корпоративной культуры	Что понимается под данной характеристикой
1. Осознание себя и своего места в организации.	Одни культуры ценят сокрытие работником своих внутренних настроений, другие – поощряют их внешнее проявление
2. Коммуникационная система и язык общения.	Использование устной, письменной, невербальной коммуникации различается от группы к группе, от организации к организации.
3. Внешний вид, одежда и представление себя на работе.	Разнообразие униформ, спецодежды, деловых стилей, опрятность, косметика, прическа и т.п.
4. Что и как едят люди, привычки и традиции в этой области.	Организация питания работников, включая наличие или отсутствие таковых мест на предприятии, дотация на питание, периодичность и продолжительность питания.
5. Осознание времени, отношение к нему и его использование.	Степень точности и относительности времени у работников, соблюдение распорядка и поощрение за это.
6. Взаимоотношения между людьми.	По возрасту и полу, статусу и власти, мудрости и интеллекту, опыту и знаниям и т.п.
7. Ценности и нормы.	Что люди ценят в своей организационной жизни и как эти ценности сохраняются.
8. Вера во что-то.	Что люди ценят в своей организационной жизни и как эти ценности сохраняются.
9. Процесс развития работников и научение.	Бездумное или осознанное выполнение работы, полагаются на интеллект или на силу, подходы к объяснению причин.
10. Трудовая этика и мотивирование.	Отношение к работе и ответственность за неё, качество и оценка работы, вознаграждение. проявляют принимаемые всеми чувства и эмоции.

На основе результатов проведенной систематизации структурных элементов на следующем этапе исследована корпоративная культура работников СОАП Международного аэропорта г. Владивосток.

Главной целью службы организации перевозок является обеспечение безопасности и регулярности полетов, поддержание высокого уровня культуры обслуживания пассажиров, грузовой клиентуры. Служба организации перевозок является производственной службой аэропорта, которая обеспечивает обслуживание пассажиров, обработку багажа, груза и почты на внутренних и международных воздушных линиях. Проанализировав функции сотрудников СОАП, можно сказать, что работа в аэропорту является довольно напряженной, что может сказываться на самочувствии, здоровье персонала и, в конечном итоге, на производительности труда. [3]

На первом этапе исследования корпоративной культуры проведен анализ ее внешних и внутренних факторов, достаточно полно описанных в этическом кодексе службы сервиса аэропорта, отражающего корпоративные ценности организации, а также основные принципы, нормы и правила поведения в стандартных профессиональных ситуациях, в том числе конфликтных при взаимодействии с пассажирами. Несмотря на то, что каждый сотрудник хорошо знаком с этическим кодексом, оценка степени выполнения закреплённых в кодексе правил в реальных профессиональных ситуациях показала, что не всегда эти правила соблюдаются сотрудниками, особенно в случае возникновения стрессовых ситуаций.

Для определения типа управления по методике А.Н. Силина проведен опрос, в котором приняло участие 63 сотрудника СОАП. В результате сделан вывод, что тип управления в СОАП в основном является бюрократическим – решения принимаются вышестоящим руководителем, но с элементами авторитарной культуры, а также культура, ориентированная на задачу. Главный рычаг воздействия на подчиненных – приказы, наказания (т.е. сила). Указанный тип предполагает наличие технологически и организационно дисциплинированных сотрудников, беспрекословно выполняющих распоряжения начальства. Здесь инициатива минимальна. Для данного коллектива бюрократического типа управления характерны также четкое разделение труда, наличие формальных правил и норм, обеспечивающих однородность выполнения своих задач и обязанностей; найм на работу строго в соответствии с квалификационными требованиями к данной должности.

Для данной организации это оправданный тип, так как работа в такой сфере подразумевает высокую ответственность сотрудников. Решение вопросов в подобной организации следует выполнять быстро и в соответствии с распоряжением руководителя.

Проанализировав отношения сотрудников СОАП (65 человек) к работе в целом по методике «Уровень корпоративной культуры», рекомендуемой Соломанидиной Т.О., можно отметить, что работники сосредоточены в основном на выполнении своих обязанностей в организации, в то время как другим факторам, таким как коммуникация в коллективе, управление и мотивация работников, уделяется меньше внимания (рис. 1). Как видно из диаграммы, наименьшие показатели отмечены по шкале мотивации. Это означает, что у сотрудников снижена потребность самоотверженно трудиться на благо компании, нет заинтересованности в выполняемой работе, поскольку они рассматривают ее в первую очередь исключительно с позиций удовлетворения жизненно насущных материальных потребностей.

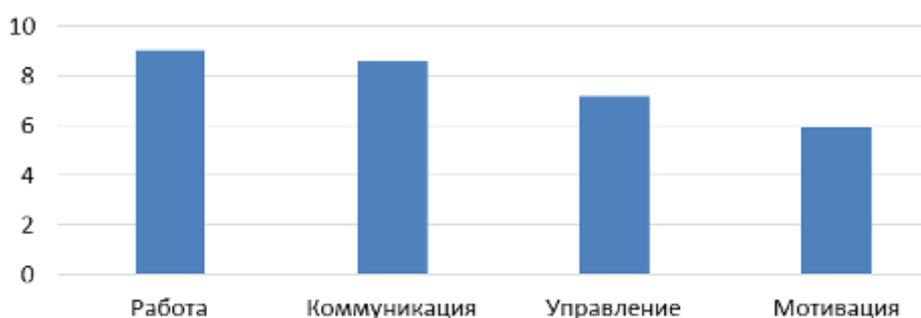


Рис. 1. Факторы работы сотрудников СОАП в АО «Международный аэропорт Владивосток»

Опрос 68 человек коллектива СОАП по методике О.С. Михалюка и А.Ю. Шалыто показал, что в целом здесь сложился благоприятный социально-психологический климат. Все сотрудники

коммуникабельны, заняты равной деятельностью, а также культивируются разнообразные формы и методы коммуникаций. Это говорит о том, что совместный тип деятельности является взаимодействующим – каждый работник участвует в решении общей задачи. Характер труда отдельных сотрудников определяется руководителем. Эффективность общей трудовой деятельности в равной степени зависит от вклада каждого члена коллектива. Присутствует высокая ориентация на авторитет лидера, коллективные цели, групповую нравственность.

В построении корпоративной работы немаловажную роль, как известно, играет руководитель. Опрос 52 сотрудников СОАП по методике М. Вудюка и Д. Френсиса показал, что в данной организации роль руководителя имеет не самое эффективное воздействие на сотрудников. Однако, значение среднего балла (166,4) свидетельствует о том, что руководству есть куда стремиться, так как у большинства сотрудников имеются положительные отзывы о своем начальстве.

Результаты проведенных исследований показали, что в АО «Международный аэропорт Владивосток» корпоративную культуру коллектива СОАП в целом можно охарактеризовать как благоприятную. Однако, вместо с тем она носит бюрократический характер, что говорит о работе с точки зрения однотипного механизма: приказ – действие, формирующей определенные проблемы и эмоциональное выгорание работников. Во избежание этого, следует наладить обратную связь между руководителем и сотрудниками, шире внедрять различные средства борьбы со стрессом, обучающие психологические тренинги сотрудников, а также рассмотреть вопрос мотивации.

-
1. Воронцова А.М. Авиатранспортный рынок и управление его развитием // Вестник национальной академии туризма. – 2013. – № 1(25). – 73 с
 2. Кардашов В.В. Мотивация персонала: теория и практика // Человек и труд. – 2019. – № 10.
 3. Кропивенцева С.А. Организация и обслуживание пассажирских и грузовых авиаперевозок: учеб.пособие.– Самара: Изд-во СГАУ, 2015. – 72 с.

Рубрика: Экономика

УДК 656.072.51

ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АВИАЦИОННЫХ УСЛУГ В АЭРОПОРТАХ В УСЛОВИЯХ РАСПРОСТРАНЕНИЯ КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ

Ю.А. Семенюк

бакалавр

И.А. Слесарчук

доцент, канд. техн. наук, кафедра дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

В связи со вспышкой коронавируса авиационная отрасль столкнулась с серьезными ограничениями. Руководители и сотрудники авиапредприятий находятся в затруднительном положении, так как им приходится действовать в условиях, когда неизвестное ранее заболевание при халатности со стороны персонала может нанести вред сотрудникам авиапредприятий и пассажирам. Из-за сложившейся ситуации оказываемые аэропортом авиационные услуги претерпели некоторые изменения.

Ключевые слова и словосочетания: авиационные услуги, аэропорт, коронавирусная инфекция, COVID-1, SARS-CoV-2.

THE PECULIARITIES OF AVIATION SERVICE PROVISION AT AIRPORTS IN CONDITIONS OF THE CORONAVIRUS INCIDENCE

Due to the coronavirus outbreak, the aviation industry has faced some severe restrictions. Airline executives and employees are hard set, as they have to operate in conditions when the previously