

ВВГУ

ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет»

XXVI

Материалы Международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВУЗОВ –

**НА РАЗВИТИЕ
ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО
РЕГИОНА РОССИИ
И СТРАН АТР**

ISBN 978-5-9736-0734-0 (Т. 4)



10–12 апреля
2024 г.
В четырех томах
Том 4



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

<i>Орехов Р.В., Баканов А.А., Корж Т.И., Жохова В.В.</i> Исследование основных трендов на рынке цифрового маркетинга России/мира.....	110
<i>Пехтерев Я.И., Ким А.Г.</i> Интернет-технологии продвижения услуг на автомобильном рынке (на примере Приморского края).....	114
<i>Полозов Н.О., Глухоманова А.А.</i> Исследование потребительских предпочтений при выборе немолочных напитков на растительной основе.....	119
<i>Свищева О.А., Торба А.Т., Жохова В.В.</i> Исследование значения доставки товаров на современном этапе развития общества.....	123
<i>Халяпина Е.А.</i> Голос в туристской рекламе: влияние на восприятие	126
<i>Че Р.Д., Зускин К.Ю.</i> Современное развитие Приморского края как транзитного логистического региона в условиях внешних санкций.....	129
<i>Чеканова О.О., Блюдик А.Р.</i> Оптимизация расчёта стоимости доставки сборных грузов с использованием табличного процессора.....	132

Секция. СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

<i>Бутенко Е.Н., Розанова Е.А.</i> Разработка мероприятий по совершенствованию обслуживания пассажиров АО «Приморское агентство авиационных компаний» при организации зарубежных поездок	137
<i>Ветрова Я.С., Королева Л.А.</i> Особенности коммуникативных взаимодействий в АО «Терминал Владивосток», г. Артем.....	140
<i>Жданова В.П., Фалько Л.Ю.</i> Исследование подходов к оценке качества услуг на предприятии «АО Приморское агентство авиационных компаний», г. Владивосток	145
<i>Заболотная А.А., Слесарчук И.А.</i> Формирование оценочных показателей сервисной деятельности транспортно-логистической компании	149
<i>Иванова У.О., Фалько Л.Ю.</i> Оценка удовлетворенности потребителей работой структурных подразделений сервисного предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний», г. Владивосток	152
<i>Капацкий Д.С.</i> Анализ сервисной деятельности АО «Приморское агентство авиационных компаний», г. Владивосток.....	156
<i>Коваль К.Э., Шеромова И.А.</i> Исследование приоритетных направлений развития инновационных решений для обеспечения авиационной безопасности.....	160
<i>Комлева М.О., Шеромова И.А.</i> Факторы влияния и оценочные характеристики качества информационных услуг аэропорта	164
<i>Кравченко Ю.В., Фалько Л.Ю.</i> Анализ мотивационных аспектов в деятельности персонала сервисного предприятия в сфере транспорта	168
<i>Ларкина Н.А., Мельникова Л.А.</i> Использование интерактивных методов в профилактике транспортной безопасности для школьников 16–18 лет.....	172
<i>Мавлютов М.Р., Слесарчук И.А.</i> Анализ требований к организации сервисной деятельности представительств авиакомпаний.....	179
<i>Мартынова А.О., Шеромова И.А.</i> Влияние системы мотивации персонала на формирование социально-психологического климата в коллективе	182
<i>Мусатова М.А., Слесарчук И.А.</i> Показатели качества предоставления услуг в точках общественного питания в аэропорту	185
<i>Олейник С.А., Фалько Л.Ю.</i> Анализ имиджевых характеристик АО «Международный аэропорт Владивосток», г. Артём в контексте его продвижения.....	189
<i>Осадчая В.В., Слесарчук И.А.</i> Анализ предпочтений пассажиров в области информационно-справочного обслуживания в аэропорту	195
<i>Отрок А.В., Шеромова И.А.</i> Исследование внутренней клиентоориентированности авиакомпании в отношении персонала каabinного экипажа.....	198
<i>Патрушева В.О.</i> Анализ отрасли судоремонтных услуг.....	202
<i>Петрова Я.В., Слесарчук И.А.</i> Исследование работы персонала в аэропорту в контексте гостеприимного сервиса	206
<i>Репко П.А., Шеромова И.А.</i> Особенности формирования клиентского сервиса при прохождении процедур по обеспечению авиационной безопасности	209

Общие рекомендации по выбору методов мотивации персонала

Критерий благоприятного социально-психологического климата	Возможные методы мотивации персонала
Повышенная вовлеченность сотрудников	Устная публичная похвала, письменная благодарность, материальные выплаты в виде премий
Высокая степень сработанности	Установление четких каналов связи, проведение различных тренингов на тему сплочения, сработанности, разработка четких целей и ценностей организации.
Отсутствие конфликтов	Установление четких договоренностей, отсутствие смешивания обязанностей и зон ответственности, проведение корпоративных мероприятий, возможность предоставления обратной связи.
Повышенная лояльность	Создание корпоративной культуры, причастность сотрудников к принятию решений, предоставление различных льгот и социального пакета работникам.
Отсутствие повышенной текучести кадров	Устная публичная похвала, письменная благодарность, материальные выплаты в виде премий.
Экологичное соперничество и конкуренция	Обучения навыкам межличностного общения, организация мероприятий по формированию команды и социального взаимодействия, которые помогают сотрудникам строить здоровые отношения.

Таким образом, можно сделать вывод, что социально-психологический климат и успешная система мотивации взаимосвязаны между собой. Социально-психологический климат создает условия для роста и развития сотрудников, а система мотивации является результатом этих условий. Вместе они способствуют увеличению производительности и эффективности работы организации.

1. Дружинин А.Г., Дорофеева И.Н. Мотивация и стимулирование труда: учебно-методическое пособие. – Москва: НИЦ Инфра-М, 2019. – 42 с.

2. Кузьмина Н.В., Завьялов В.Г. Мотивация и стимулирование персонала: учебник для вузов. – Москва: Издательство Юрайт, 2018. – 29 с.

УДК 642.57

ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ТОЧКАХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ В АЭРОПОРТУ

М.А. Мусатова, бакалавр
И.А. Слесарчук, канд. тех. наук, доцент

*Владивостокский государственный университет
Владивосток, Россия*

Аннотация. Наряду с развитием воздушных перевозок возрастает значение обслуживания предприятиями общественного питания аэровокзала. Услуги общественного питания, как и другие услуги аэропорта, нуждаются в контроле и улучшении качества. В статье на основе анализа нормативной документации определены требования, предъявляемые к услугам общественного питания, как в общем контексте, так и конкретно для аэропорта.

Ключевые слова: услуги общественного питания, нормативные требования, показатели качества, аэропорт.

INDICATORS OF THE QUALITY OF SERVICE PROVISION AT PUBLIC CATERING POINTS AT THE AIRPORT

Abstract. Along with the development of air transportation, the importance of catering services at the airport terminal is increasing. Catering services, like other airport services, need quality control and improvement. Based on the analysis of regulatory documentation, the article defines the requirements for public catering services both in the general context and specifically for the airport.

Keywords: catering services, regulatory requirements, quality indicators, airport.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что сектор услуг общественного питания играет важную роль для пассажиров аэропорта. Это связано с необходимостью удовлетворения естественных потребностей человека в еде при порой длительном нахождении пассажира в замкнутом пространстве здания аэровокзала. Поскольку точки общественного питания в аэропорту служат важнейшим элементом формирования позитивного имиджа аэропорта, целью их деятельности является оперативное и качественное предоставление питания и сервисного обслуживания. В результате анализа специализированной литературы выявлена проблема отсутствия методики для оценки качества услуг общественного питания конкретно для аэропорта.

Научная новизна исследования заключается в систематизации нормативных требований, регламентирующих деятельность точек общественного питания на территории аэровокзала и разработки системы показателей для оценки качества их услуг применительно к аэропорту.

Целью работы является изучение требований и разработка показателей для оценки качества услуг общественного питания в аэропорту.

Задачами для достижения поставленной цели явились: выявление особенностей услуг общественного питания с учетом специфики аэропортов; разработка методики для оценки качества услуг общественного питания в аэропорту.

В процессе исследования использован системный подход и ряд теоретических и эмпирических **методов**: анализ, синтез, библиографический (анализ специальной литературы и нормативно-правовой документации).

В результате анализа нормативной документации [10] выявлено, что услуги общественного питания, как и любая другая услуга(товар), должны отвечать требованиям, которые приведены в табл. 1

Таблица 1

Общие требования к услугам общественного питания

Требование	Характеристика
Социальной адресности	обеспеченность услугами общественного питания и доступность для потребителей различных категорий, соответствие услуг ожиданиям потребителей, включая ассортимент предлагаемой продукции, метод и форму обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру оказываемых услуг.
Функциональной пригодности	– точность и своевременность оказания услуг, включая соблюдение установленного режима работы предприятия, соблюдение ассортиментного перечня реализуемых блюд, изделий и напитков, соответствие времени оказания услуг, времени ожидания заказа, обслуживания потребителей и прочее; – обеспечение условий для выбора потребителем услуг различных видов; – соответствие обслуживающего персонала профессиональному назначению, в том числе компетентность и квалификация персонала, умение общаться с потребителями, знание и соблюдение профессиональной этики поведения.
Безопасности	обеспечение безопасных условий для жизни и здоровья потребителей, сохранность их имущества, соблюдение действующих правил оказания услуг общественного питания, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, и требований нормативных документов федеральных органов исполнительной власти в части безопасности.
Эргономичности	соответствие условий обслуживания и применяемых в процессе обслуживания мебели, оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим возможностям потребителей.
Эстетичности	стилевое единство, гармоничность дизайна помещений для потребителей и условий обслуживания, в том числе внешний вид персонала, оформление меню, сервировку стола, оформление и подачу блюд и напитков, и так далее.
Информативности	полное, достоверное и своевременное информирование потребителя обо всех предоставляемых услугах в зале и вне зала предприятия, обеспечивающее возможность их правильного выбора, а также информацию об изготовляемой и реализуемой продукции общественного питания.
Гибкость	способность услуг изменяться в соответствии с изменяющимися требованиями и условиями.

На втором этапе исследования выявлено, что услуги общественного питания в аэропорту имеют определенные особенности, связанные, прежде всего, с фактором ограниченности времени предоставления услуги. С учетом выявленных особенностей и на основе анализа нормативной документации, регламентирующей требования к услугам общественного питания, с использова-

нием методики выявления относительного качества услуги [6] определены показатели для оценки качества услуг общественного питания в аэропорту, приведенные в табл. 2.

Таблица 2

Показатели качества услуг общественного питания в аэропорту

Требования	Показатели качества	
	1-го уровня	2-го уровня
Социальной адресности	1.1 обеспеченность услугами общественного питания и доступность для разных категорий посетителей	1.1.1 наличие мест для людей с ограниченными возможностями 1.1.2 наличие детского меню 1.1.3 удобство расположения предприятия 1.1.4 наличие достаточного количества точек общественного питания и их доступность
	1.2 соответствие услуг ожиданиям потребителя	1.2.1 широта ассортимента предлагаемых блюд и напитков 1.2.2 достаточность мест общественного питания в аэропорту 1.2.2 разнообразие методов обслуживания приемлемых для аэропортов 1.2.3 профессиональный уровень обслуживания персонала 1.2.4 разнообразие услуг общественного питания
Функциональной пригодности	2.1 точность и своевременность оказания услуги	2.1.1 режим работы предприятия 2.1.2 время оказания услуги 2.1.3 соответствие перечня ассортимента блюд меню 2.1.4 качество блюд и напитков 2.1.5 организация питания в сбойных ситуациях
	2.2 соответствие обслуживающего персонала профессиональному назначению	2.2.1 профессиональные компетенции персонала 2.2.2 соблюдение санитарно-гигиенических норм обслуживания
Безопасности	3.1 обеспечение безопасных условий для жизни и здоровья потребителя, сохранность их имущества	3.1.1 наличие видеокамер и гардероба 3.1.2 соблюдение требований пожарной безопасности 3.1.3 соблюдение требований экологической безопасности для блюд
Эргономичности	4.1 соответствие условий обслуживания и применяемых в процессе обслуживания мебели, оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим возможностям потребителей	4.1.1 материально – техническое оснащение 4.1.2 комфортность мебели 4.1.3 соблюдение санитарно-гигиенических норм в помещении
Эстетичности	5.1 стилевое единство, гармоничность дизайна помещений для потребителей и условий обслуживания	5.1.1 интерьер и дизайн помещения 5.1.2 внешний вид персонала 5.1.3 оформление меню 5.1.4 сервировка стола 5.1.5 стиль обслуживания
Информативность	6.1 полное, достоверное и своевременное информирование потребителя обо всех предоставляемых услугах в зале и вне зала предприятия	6.1.1 компетентность персонала 6.1.2 полнота содержания информации о блюдах и напитках 6.1.3 доступность формы предоставления информации
Гибкость	7.1 изменения услуги в соответствии с новыми требованиями и условиями	7.1.1 современность и инновационность способов, технологий обслуживания

Для каждого разработанного показателя определены нормативные требования в соответствии с документацией [1-11]. В табл. 3 в качестве примера представлены требования к показателю «время оказания услуги» согласно нормативному документу «ВНТП 3-81. Ведомственные нормы технологического проектирования аэровокзалов аэропортов».

Таблица 3

Требования к показателю «время оказания услуги»

Показатель	Требования	Нормативная документация
2.1.2 время оказания услуги	в ресторане – 40 мин.; 2. в кафе с самообслуживанием – 20 мин.; 3. в буфете – 10 мин.; 4. в служебной столовой – 20 мин	ВНТП 3-81. Ведомственные нормы технологического проектирования аэровокзалов аэропортов.

Таким образом, установлено, что услуги общественного питания в аэропорту имеют определенную специфику и регламентированы достаточно большой нормативной базой. Однако до сих пор отсутствует конкретная методика контроля, поддержания и совершенствования качества услуг общественного питания. На основе полученных результатов проведенных исследований для обоснованной оценки качества предоставления услуг на предприятиях общественного питания в аэропорту разработан чек-лист, который апробирован при проведении аудита точек общественного питания АО «Международный аэропорт Владивосток».

1. «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 26.01.1996 № 14-ФЗ. Статья 468. «Последствия нарушения условия об ассортименте товаров» – Текст: электронный. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/e9129374a53943e07d6e398c389820e813059c96/
2. «СанПиН 2.3/2.4.3590-20.Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения». – Текст: электронный. URL: https://sh-celinnaya-oosh-156.gosweb.gosuslugi.ru/netcat_files/32/315/sanpin_2.3.2.4.3590_20.pdf
3. СНиП 21-01-97. «Пожарная безопасность зданий и сооружений» от 13.02.1997 № 18 – Текст: электронный. URL: <https://spbinstitute.ru/upload/iblock/677/677592398f7be63aef5c0b2bb0c6abe7.pdf>
4. ВНТП 3-81. Ведомственные нормы технологического проектирования аэровокзалов аэропортов. – Текст: электронный. URL: <https://base.garant.ru/71770514/>
5. ГОСТ 32692-2014 Межгосударственный стандарт. «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» // ССПС «Гарант». – Текст: электронный. – URL: <https://base.garant.ru/70815588/>
6. Подколзина П.Д., Бысова Т.В. Методы и методики оценки качества услуг общественного питания. // ФГБОУ ВО «Курский государственный университет». – Текст: электронный. – URL: <https://scienceforum.ru/2019/article/2018012616>
7. Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания: Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. № 1515. – Текст: электронный. URL: <https://base.garant.ru/74687276/>
8. СП 478.1325800.2019. «Здания и комплексы аэровокзальные. Правила проектирования» // ССПС «Гарант». – Текст: электронный. – URL: <https://base.garant.ru/74652884/>
9. СП 59.13330.2012. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», утвержденный Приказом Минрегиона России от 27 декабря 2011 г. № 605 // ССПС «КонсультантПлюс». – Текст: электронный. – URL: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online>.
10. Услуги общественного питания. Общие требования. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31984-2012: введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 июня 2013 г. N 192-ст // ССПС «Гарант». – Текст: электронный. – URL: <https://base.garant.ru/70815588/>
11. Федеральный закон РФ от 24.11. 1995 №181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» статья 15. – Текст: электронный. URL: <http://schl4psk.ru/docs/regulations/fz181-24111995.pdf>