

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 |

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

unknown disease due to staff negligence can harm airline employees and passengers. Due to the existing situation, the aviation service has undergone some changes.

Keywords: aviation services, airport, coronavirus infection, COVID-1, SARS-CoV-2.

В 2020 году мировое сообщество столкнулось с невиданной ранее за всю историю человечества пандемией, вызванной распространением неизвестной и опасной коронавирусной инфекции. Основной проблемой для авиапредприятий в условиях распространения коронавирусной инфекции является снижение уровня пассажиропотока, и соответственно финансовые потери. Несмотря на это, многие из авиакомпаний и аэропортов все еще продолжают свою работу, хотя и в минимальном объеме. Поскольку подобные непредвиденные ситуации могут повториться в будущем, актуально проанализировать накопленный в настоящее время авиапредприятиями опыт осуществления авиауслуг в условиях коронавируса для быстрой нормализации ситуации в дальнейшем.

Научная новизна работы состоит в изучении процесса оказания услуг, предоставляемых аэропортами, в новых условиях коронавирусной инфекции.

Цель работы: исследование влияния коронавируса на предоставление аэропортами авиационных услуг.

Задачи:

- 1) изучить понятие и сущность коронавирусной инфекции;
- 2) проанализировать статистику и изучить проблемы, связанные с предоставлением авиационных услуг в условиях распространения коронавируса;
- 3) проанализировать деятельность аэропорта в условиях распространения коронавируса.

Методы исследования: изучение разнообразных источников информации, анализ полученных сведений, наблюдение.

Коронавирусная инфекция COVID-19 представляет собой опасное заболевание, вызываемое коронавирусом SARS-CoV-2, которое может протекать как в форме острого респираторного синдрома, так и в форме обычной простуды. Данная инфекция появилась впервые в китайском городе Ухань в декабре 2019 года и, за счет передачи вируса воздушно-капельным путем, быстро распространилась по всему миру. Количество зараженных людей на момент 14 апреля 2020 года почти достигло отметки в 2 миллиона. Страны с наибольшим количеством заражений (на 14 апреля) представлены на рис. 1.

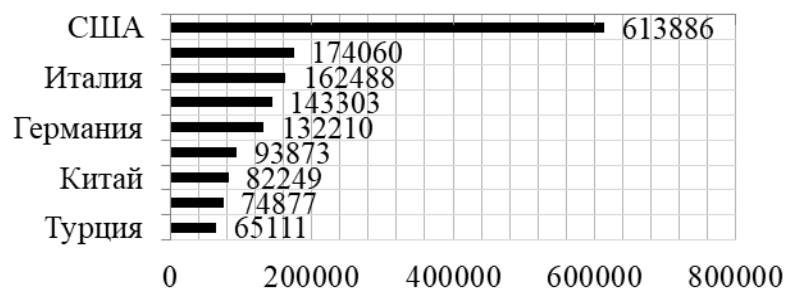


Рис. 1. Страны с наибольшим количеством заражений

В России этот показатель находился в пределах 21 тысячи (15 место в списке). Данные показатели резко увеличиваются с каждым днем.

Основными клиническими проявлениями или симптомами заболевания, указывающих на респираторную инфекцию являются:

- температура тела выше 38° С или ощущение озноба;
- кашель;
- затруднение дыхания [1].

Коронавирус негативно отразился на мировой экономике, что соответственно повлияло на ухудшение качества жизни людей. Многие предприятия испытывают большие финансовые трудности, некоторым вовсе пришлось завершить свою деятельность, а некоторые предприятия вынуждены работать в столь неблагоприятное время для удовлетворения нужд обычных граждан. В число последних входят и авиационные предприятия.

Основной проблемой для авиапредприятий в условиях распространения коронавирусной инфекции является снижение уровня пассажиропотока, ведь от этого напрямую зависит их денежная прибыль. Показатели пассажиропотока в 33 крупнейших аэропортах России в период с 1 по 14 апреля 2020 года можно увидеть на рис. 2 [2]. На данном графике видно, что с каждым днем спрос на авиационные услуги уменьшается.

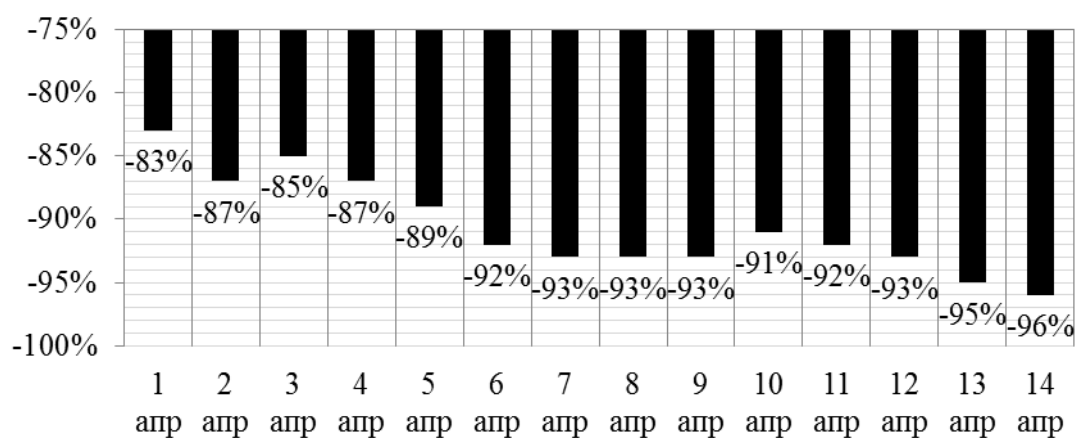


Рис. 2. Динамика пассажиропотока в 33 крупнейших аэропортах России в период с 1 по 14 апреля 2020 года

Несмотря на снижение пассажиропотока (спроса на авиауслуги) и соответственно на финансовые потери, многие из авиакомпаний и аэропортов все еще продолжают свою работу. Например, национальный авиаперевозчик России «Аэрофлот» все еще выполняет ежедневно по 3-8 рейсов (в зависимости от дня недели) в Санкт-Петербург, 1-3 рейса в Сочи, 3-5 рейсов в Симферополь, 2 рейса в Екатеринбург и 1 рейс в Краснодар. По остальным направлениям рейсы также совершаются, но не ежедневно, а пару раз в неделю.

В свою очередь авиакомпания «Победа», выполняющая регулярные рейсы, а также авиакомпании «Azur Air», «Royal Flight» и «iFly», выполняющие чартерные рейсы приостановили полеты. Также с 27 марта были прекращены и международные регулярные и чартерные рейсы.

Исключением являются рейсы, которые вывозят граждан Российской Федерации из иностранных государств. В данный момент планируются вывоз из Гоа (авиакомпаниями «Россия» 18 апреля и «Уральские авиалинии» 21 апреля), Бангкока (авиакомпаниями «Сибирь» 18 и 19 апреля и «Уральские авиалинии» 18 и 20 апреля), Токио (авиакомпанией «Аврора» 19 апреля), Камрани (авиакомпанией «Сибирь» 20 апреля), Катманду и Янгона (авиакомпанией Royal Flight 21 апреля), Джидды (авиакомпанией «Ютэйр»).

Пассажиры, которые часто летают, знают, что существует ряд обязательных и дополнительных услуг аэропорта. Но во время распространения коронавирусной инфекции некоторые из них стали небезопасными. Именно поэтому, по данным сотрудников АО «Международного аэропорта «Краснодар», эти услуги пришлось исключить из общего списка до улучшения ситуации в мире. Перечень этих услуг представлен в табл. 1.

Таблица 1

Предоставление авиационных и неавиационных услуг в аэропорту во время распространения коронавирусной инфекции

| Услуга | | Предоставляется ли во время коронавируса |
|-------------------------|---|--|
| Бесплатные обязательные | Предоставление расписания движения ВС | Да |
| | Прочие информационные услуги | Да |
| | Взвешивание багажа и ручной клади пассажиров | Да |
| | Пользование залом ожидания, вылета и прилета | Да |
| | Доставка принятого багажа пассажиров к или от ВС и его загрузка | Да |

| Услуга | | Предоставляется ли во время коронавируса |
|-----------------------|---|--|
| | Пользование комнатой матери и ребенка | Да |
| | Выдача индивидуальных справок о движении ВС | Да |
| | Медицинские услуги аэропорта | Да |
| | Услуги линейного отдела внутренних дел на транспорте | Да |
| | Услуги военного коменданта | Да |
| Платные обязательные | Переноска вещей пассажира | Да |
| | Временное хранение вещей пассажиров | Да |
| | Питание пассажиров | Нет |
| | Услуги отделения связи | Да |
| | Услуги Сбербанка и пункта обмена валюты | Да |
| | Торговля аптечными товарами | Да |
| | Торговля периодической печатью | Нет |
| | Размещение пассажиров в гостиницах | Нет |
| | Услуги в комнате матери и ребенка | Да |
| | Услуги иностранным пассажирам | Нет |
| | Обслуживание иностранных туристов | Нет |
| | Обслуживание пассажиров подконтрольных рейсов | Да |
| Дополнительные услуги | Прокат индивидуальных багажных тележек | Да |
| | Предоставление временных охраняемых автостоянок | Да |
| | Перегон оставляемой в аэропорту легковой машины вылетающего пассажира к городскому месту стоянки и доставка ее в аэропорт к прибытию прилетающего пассажира | Да |
| | Заказ частных объявлений по внутривокзальному радио | Да |
| | Мелкий ремонт одежды, обуви, сумок и чемоданов | Нет |
| | Упаковка багажа и ручной клади | Да |
| | Парикмахерские услуги | Нет |
| | Предоставление пассажирам-инвалидам кресел-колясок | Да |
| | Торговля предметами первой необходимости в дороге, сувенирами, цветами | Нет |
| | Торговля продуктами питания и товарами широкого потребления | Да |
| | Организация продажи билетов на другие виды транспорта | Да |

Помимо уменьшения списка предоставляемых услуг в аэропортах были введены дополнительные меры безопасности по профилактике коронавирусной инфекции, которые должны знать и соблюдать все сотрудники аэропорта, особенно обслуживающий персонал при предоставлении авиационных услуг, будь то регистрация, досмотр или информационное обслуживание пассажиров и т.д., чтобы обезопасить как себя, так и пассажиров от возможного заражения. В аэропортах введены следующие дополнительные меры безопасности:

- весь персонал, задействованный в обслуживании пассажиров, снабжен средствами индивидуальной защиты (медицинскими масками, перчатками);
- рабочие места оснащены антисептиками;
- ежедневно, два раза в сутки, проводится уборка помещений пассажирских терминалов с применением дезинфицирующих средств;

- каждые полчаса дезинфицируются стойки регистрации и информации, контактное оборудование пунктов досмотра, выходы на посадку, другие места общего пользования;
- дезинфицируется наземная техника, используемая для обслуживания пассажиров;
- дезинфицируются салоны пассажирских воздушных судов.

Также при регистрации и досмотре пассажиров сотрудники аэропорта должны следить за потоком людей и не допускать больших очередей, они также должны предупреждать пассажиров о соблюдении дистанции. Для этого аэропорты наносят специальные разметки на полу, которые находятся на расстоянии 1 метра. При большом количестве пассажиров сотрудники могут попросить их перейти на дополнительные стойки регистрации или пункты досмотра во избежание столпотворения.

Помимо этого в аэропортах предоставляется дополнительное информационное обслуживание пассажиров, которое предупреждает о распространении коронавирусной инфекции. В терминалах транслируются звуковые объявления о мерах профилактики коронавируса. На стойках информации и на мониторах в терминалах аэропортов размещена информация с рекомендациями Роспотребнадзора по противодействию коронавирусной инфекции.

В связи с ухудшением ситуации, обязательной мерой предотвращения распространения коронавируса стал обязательный санитарно-карантинный досмотр всех воздушных судов, прибывающих из эпидемиологически неблагополучных стран и регионов. Работники санитарно-карантинного пункта осматривают прибывающих пассажиров на воздушном судне, где проводят дистанционную термометрию прилетевших граждан и опрос членов экипажа для выявления больных с повышенной температурой тела, наличием респираторных симптомов, а затем проводят повторную термометрию в зале прилета с использованием стационарных тепловизоров.

Исходя из всей полученной информации, можно сделать следующие выводы:

Особенности предоставления авиационных услуг в условиях распространения коронавирусной инфекции заключаются в исключении услуг, которые являются небезопасными, а также в повышенном внимании к санитарно-гигиеническим нормам при предоставлении оставшихся авиационных услуг.

1) Коронавирусная инфекция является сложным заболеванием, которое требует соблюдения мер предосторожности и правил личной гигиены для предотвращения дальнейшего распространения;

2) Статистика показывает, что коронавирусом заражено огромное количество человек и с каждым днем ситуация ухудшается. Из-за введения карантина и большого количества больных людей спрос на авиационные услуги упал почти до 100%. Соответственно, можно сделать вывод, что пока ситуация не улучшится, авиационная отрасль будет находиться в «замороженном» состоянии;

3) Деятельность сотрудников, предоставляющих авиационные услуги, помимо привычных обязанностей включает в себя соблюдение мер безопасности при коронавирусе, информирование пассажиров о заболевании и мерах безопасности, наблюдение за пассажирами для предотвращения образований больших скоплений, а также исследование пассажиров на наличие признаков коронавирусного заболевания.

Несмотря на сложность данной ситуации, у авиапредприятий сформировался некий опыт, как стоит действовать в подобных случаях. Соблюдая все меры и процедуры, которые необходимы для противостояния коронавирусной инфекции, сотрудники авиапредприятий минимизируют вероятность дальнейшего ее распространения.

Стоит понимать, что подобные непредвиденные ситуации могут повториться в будущем, однако авиапредприятия уже смогут использовать полученный опыт для быстрой нормализации ситуации.

1. Временное руководство ВОЗ от 16 февраля 2020 г. «Режим, применяемый в отношении лиц, совершающих поездки с симптомами заболевания, в пунктах пропуска – международных аэропортах, морских портах и наземных пунктах пропуска через государственную границу – в связи со вспышкой коронавирусной инфекции COVID-19»

2. ТГ-канал Международной Ассоциации Аэропортов [Электронный ресурс]. – URL: <https://t.me/interairports>