



СибАК
sibac.info

ISSN: 2541-9412

СТУДЕНЧЕСКИЙ научный журнал

Выпуск №14(226)

часть 2





Электронный научный журнал

СТУДЕНЧЕСКИЙ

№ 14 (226)
Апрель 2023 г.

Часть 2

Издается с марта 2017 года

Новосибирск
2023

УДК 08
ББК 94
С88

Председатель редколлегии:

Дмитриева Наталья Витальевна – д-р психол. наук, канд. мед. наук, проф., академик Международной академии наук педагогического образования, врач-психотерапевт, член профессиональной психотерапевтической лиги.

Редакционная коллегия:

Архипова Людмила Юрьевна – канд. мед. наук;

Бахарева Ольга Александровна – канд. юрид. наук;

Волков Владимир Петрович – канд. мед. наук;

Дядюн Кристина Владимировна – канд. юрид. наук;

Елисеев Дмитрий Викторович – канд. техн. наук;

Иванова Светлана Юрьевна – канд. пед. наук;

Корвет Надежда Григорьевна – канд. геол.-минерал. наук;

Королев Владимир Степанович – канд. физ.-мат. наук;

Костылева Светлана Юрьевна – канд. экон. наук, канд. филол. наук;

Ларионов Максим Викторович – д-р биол. наук;

Немирова Любовь Федоровна – канд. техн. наук;

Сүлеймен Ерлан Мэлсұлы – канд. хим. наук, PhD;

Сүлеймен (Касымканова) Райгүл Нұрбекқызы – PhD по специальности «Физика»

Шаяхметова Венера Рюзальевна – канд. ист. наук;

С88 Студенческий: научный журнал. – № 14 (226). Часть 2. Новосибирск: Изд. ООО «СибАК», 2023. – 64 с. – Электрон. версия. печ. публ. – [https://sibac.info/archive/journal/student/14\(226_2\).pdf](https://sibac.info/archive/journal/student/14(226_2).pdf).

Электронный научный журнал «Студенческий» отражает результаты научных исследований, проведенных представителями различных школ и направлений современной науки.

Данное издание будет полезно магистрам, студентам, исследователям и всем интересующимся актуальным состоянием и тенденциями развития современной науки.

ISSN 2541-9412

ББК 94

© ООО «СибАК», 2023 г.

Рубрика «Социология»	46
МАНИПУЛЯЦИЯ СОЗНАНИЕМ СОВРЕМЕННОГО ОБЩЕСТВА ПРИМЕНЯЯ СМИ КАК ОСНОВНОЙ ИНСТРУМЕНТ Юрьев Глеб Юрьевич	46
Рубрика «Технологии»	48
ВЫБОР РАСТВОРА АМИНОВОЙ ОЧИСТКИ ГАЗА ОТ СЕРОВОДОРОДА Сидорская Екатерина Михайловна Платонов Александр Сергеевич	48
Рубрика «Транспортные коммуникации»	51
ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАССАЖИРОВ СЕРВИСНЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ В ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ВОКЗАЛАХ (НА ПРИМЕРЕ ОАО «РЖД» ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЙ ВОКЗАЛ Г. БЕЛОГОРСК) Алмакаева Ангелина Александровна Королева Людмила Анатольевна	51
МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ В СФЕРЕ ПАССАЖИРСКОЙ КОММЕРЧЕСКОЙ ЛОГИСТИКИ И НЕОБХОДИМОСТЬ ИХ ПРИМЕНЕНИЯ Захаров Дмитрий Николаевич Фадеева Зоя Олеговна	57
Рубрика «Физическая культура»	59
СРЕДСТВА И МЕТОДЫ ВОСПИТАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ КАЧЕСТВ Суворов Максим Романович Кошелева Мария Викторовна	59
ДЕТИ И СПОРТ Шишелова Александра Леонидовна Пономарёва Наталья Ивановна	62

РУБРИКА**«ТРАНСПОРТНЫЕ КОММУНИКАЦИИ»****ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАССАЖИРОВ СЕРВИСНЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ В ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ВОКЗАЛАХ (НА ПРИМЕРЕ ОАО «РЖД» ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЙ ВОКЗАЛ Г. БЕЛОГОРСК)**

Алмакаева Ангелина Александровна

студент

*кафедры ДЗТ ВВГУ, гр. БСС-19-СТ1,
Владивостокский государственный у
ниверситет экономики и сервиса,*

РФ, г. Владивосток

E-mail: lurach.gelya@mail.ru

Королева Людмила Анатольевна

научный руководитель,

*канд. техн. наук, доц. кафедры ДЗТ,
Владивостокский государственный
университет экономики и сервиса,*

РФ, г. Владивосток

АННОТАЦИЯ

Цель исследования – исследование оценки удовлетворенности пассажиров сервисным обслуживанием в железнодорожных вокзалах.

Ключевые слова: удовлетворенность; пассажир; железнодорожный вокзал; сервис; вокзальный комплекс.

На успешность и востребованность сервисной деятельности компании прежде всего влияет удовлетворенность потребителей – состояние соответствия между ожидаемым и реальным наполнением услуги. Каждый потребитель имеет собственные представления о том, что должно входить и как должна оказываться та или иная услуга, соответственно и уровень удовлетворенности от одной и той же услуги у разных потребителей различный [2, с. 25].

Главной задачей изучения потребителей является определение факторов, влияющих на поведение потребителей, предвидение изменений их предпочтений с целью внесения корректировок в составляющие комплекса маркетинга компании [3, с. 54].

Исследование уровня удовлетворённости и лояльности потребителей имеет целью удержание постоянных клиентов. Результат исследования – разработка и внедрение программ по повышению лояльности потребителей и удержанию клиентов [1, с. 113].

Современные исследования удовлетворенности потребителей сферы железнодорожного транспорта периодически проводятся службой маркетинга ОАО «РЖД», однако, они носят общий характер и не учитывают удовлетворенность пассажиров сервисной деятельностью конкретных региональных вокзалов, в частности, железнодорожного вокзала г. Белогорск Амурской области, что может нести в себе практическую ценность для совершенствования деятельности вокзального комплекса. Данными положениями обусловлена актуальность настоящего исследования. Цель исследования – определение удовлетворенности потребителей сервисной деятельностью на железнодорожном вокзале г. Белогорск.

Вокзальный комплекс «Белогорск» расположен в городе Белогорске Амурской области, имеет III класс по ГОСТ 58171-2018.

Автором была проведена оценка сервисной деятельности вокзала «Белогорск» на предмет соответствия услуг вокзала требованиям ГОСТ Р 58171-2018 Национальный стандарт РФ «Услуги на железнодорожном транспорте». Требования к обслуживанию пассажиров на вокзальных комплексах от 06.07.2018 г. Оценка производилась методом включенного скрытого наблюдения под видом простого посетителя вокзала. В результате исследования получены данные об оценке сервисной деятельности вокзала «Белогорск», представленные в таблице 1.

Таблица 1.

Результаты оценки сервисной деятельности вокзала «Белогорск»

№	Услуга	Оценка соответствия услуги ГОСТ Р 58171-2018	
		Соответствует	Не соответствует
	Основные услуги:		
1	Справочно-информационные услуги – информирование пассажиров о прибытии и убытии поездов, направлении движения на визуальных экранах и в аудио-сообщениях диспетчера;	1	
2	Услуги по продаже билетов в кассе и двух автоматических билетных киосках;	1	
3	Услуги по размещению пассажиров на вокзале в зале ожидания, зале повышенной комфортности;	1	
4	Услуги по оказанию доврачебной и первой врачебной помощи пассажирам;		1
5	Услуги по организации охраны общественного порядка, личной безопасности и сохранности имущества пассажиров и посетителей;	1	
6	Санитарно-бытовые услуги в туалетных комнатах.		1
	Дополнительные услуги:		
7	Услуги по временному хранению багажа и ручной клади пассажиров (камеры хранения);		1
8	Услуги по предоставлению комнат отдыха (в том числе комнаты матери и ребенка);		1
9	Услуги по доставке, погрузке и выгрузке багажа и ручной клади пассажиров (носильщики);	1	
10	Услуги по посадке и высадке пассажиров (в том числе групп детей);	1	
11	Услуги парковки на привокзальной площади;	1	
12	Услуги питания в привокзальном кафе «Транзит»;	1	
13	Услуги торговли периодической печатью, закусками, напитками, сувенирами в торговых помещениях вокзала и привокзального комплекса.	1	
	Итого:	9	4

По результатам исследования сделан вывод, что требованиям профильного ГОСТ Р 58171-2018 на вокзале «Белогорск» соответствует оказание только 9 услуг из 13, то есть 69,2%. Не в полной мере на вокзале организовано предоставление услуг следующих категорий:

- Услуги по оказанию доврачебной и первой медицинской помощи пассажирам – медицинский пункт вокзала на момент проведения обследования был закрыт;
- Санитарно-бытовые услуги в туалетных комнатах – отсутствует туалетная бумага и другие средства гигиены;
- Услуги по временному хранению багажа и ручной клади пассажиров – в камеру хранения стоит большая очередь, свободных мест на момент обследования нет;
- Услуги по предоставлению комнат отдыха (в том числе комнаты матери и ребенка) – организована комната матери и ребенка, другие комнаты отдыха отсутствуют.

Дальнейшее исследование предполагало проведение опроса клиентов вокзала г. Белогорск по квотированной выборке по разработанной анкете. Количество респондентов: 500 пассажиров: 450 человек – новые пассажиры, 50 человек – транзитные пассажиры. Срок анкетирования – 3 недели. Пассажиры: выезжающие, транзитные, конечные.

Таблица 2.

Результаты полевого исследования лояльности потребителей услуг ОАО «РЖД» железнодорожный вокзал г. Белогорск, 23 респондента

Критерий	Оценка, балл								Средний балл
	Кол-во оценок	Сумма баллов	Кол-во оценок	Сумма баллов	Кол-во оценок	Сумма баллов	Кол-во оценок	Сумма баллов	
	2		3		4		5		
Удобство въезда и ориентирование на привокзальной площади	6	12	8	24	6	24	3	15	3,26
Удобство выезда и ориентирование на привокзальной площади	7	14	9	27	4	16	3	15	3,13
Удобство расположения парковки	8	16	9	27	6	24	0	0	2,91
Вежливость сотрудников парковочного комплекса	2	4	8	24	9	36	4	20	3,65
Удобство остановок общественного транспорта	1	2	2	6	14	56	6	30	4,09
Достаточность услуг Ресторана/кафе	7	14	9	27	7	28	0	0	3
Достаточность банкоматов	8	16	8	24	6	24	1	5	3
Достаточность магазинов	5	10	6	18	8	32	4	20	3,48
Удобство доступа к Wi-Fi	13	26	9	27	1	4	0	0	2,48
Упаковка и хранение багажа	2	4	2	6	13	52	6	30	4
Достаточность киосков самостоятельного приобретения билетов	1	2	1	3	15	60	6	30	4,13
Информация по громкоговорящей связи	5	10	7	21	5	20	6	30	3,52
Достаточность информации на электронном табло	1	2	1	3	9	36	12	60	4,39
Стойка информации	7	14	6	18	6	24	4	20	3,3
Вежливость сотрудников при проверке на безопасность и прохождении досмотра	3	6	7	21	9	36	4	20	3,61

Критерий	Оценка, балл								Средний балл
	Кол-во оценок	Сумма баллов	Кол-во оценок	Сумма баллов	Кол-во оценок	Сумма баллов	Кол-во оценок	Сумма баллов	
	2		3		4		5		
Вежливость сотрудников внутри вокзала	8	16	8	24	5	20	2	10	3,04
Вежливость сотрудников при посадке в состав	1	2	2	6	9	36	11	55	4,3
Итого удовлетворенность	85	170	102	306	132	528	72	360	3,5

Итоговая оценка в результате опроса всех участников программы опроса пассажиров получается, как средняя взвешенная оценка по каждому вопросу, на который был дан ответ. Оценка удовлетворенности для каждого пассажира получается путем суммирования мнений всех опрошенных по каждому из показателей оценки нахождения среднего арифметического значения. Выстраивание ряда показателей осуществлялось по мере убывания.

Таблица 3.

Ранжирование полученных показателей по сегментным группам потребителей услуг ОАО «РЖД» железнодорожный вокзал г. Белогорск

Критерий	Средневзвешенная оценка	Рейтинг
Достаточность информации на электронном табло	4,39	1
Вежливость сотрудников при посадке в состав	4,3	2
Достаточность киосков самостоятельного приобретения билетов	4,13	3
Удобство остановок общественного транспорта	4,09	4
Упаковка и хранение багажа	4	5
Вежливость сотрудников парковочного комплекса	3,65	6
Вежливость сотрудников при проверке на безопасность и прохождении досмотра	3,61	7
Информация по громкоговорящей связи	3,52	8
Достаточность магазинов	3,48	9
Стойка информации	3,3	10
Удобство въезда и ориентирование на привокзальной площади	3,26	11
Удобство выезда и ориентирование на привокзальной площади	3,13	12
Вежливость сотрудников внутри вокзала	3,04	13
Достаточность услуг Ресторана/кафе	3	14
Достаточность банкоматов	3	15
Удобство расположения парковки	2,91	16
Удобство доступа к Wi-Fi	2,48	17

Общий вывод: удовлетворенность потребителей вокзала находится на среднем уровне (3,5 баллов из 5), есть области, которые необходимо улучшать.

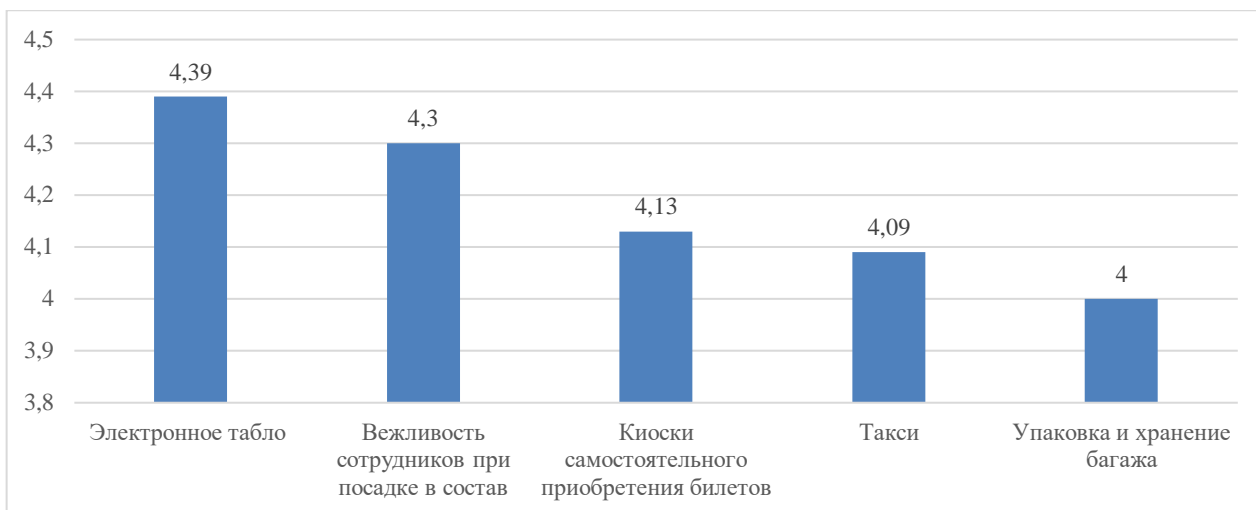


Рисунок 1. Показатели наибольшей удовлетворенности потребителей ОАО «РЖД» железнодорожный вокзал г. Белогорск

Больше всего потребители удовлетворены показателями: достаточность информации на электронном табло, вежливость сотрудников при посадке в состав, достаточность киосков самостоятельного приобретения билетов, упаковка и хранение багажа, то есть показателями по основным услугам вокзала. В данных областях руководству следует проводить политику по поддержанию качества.

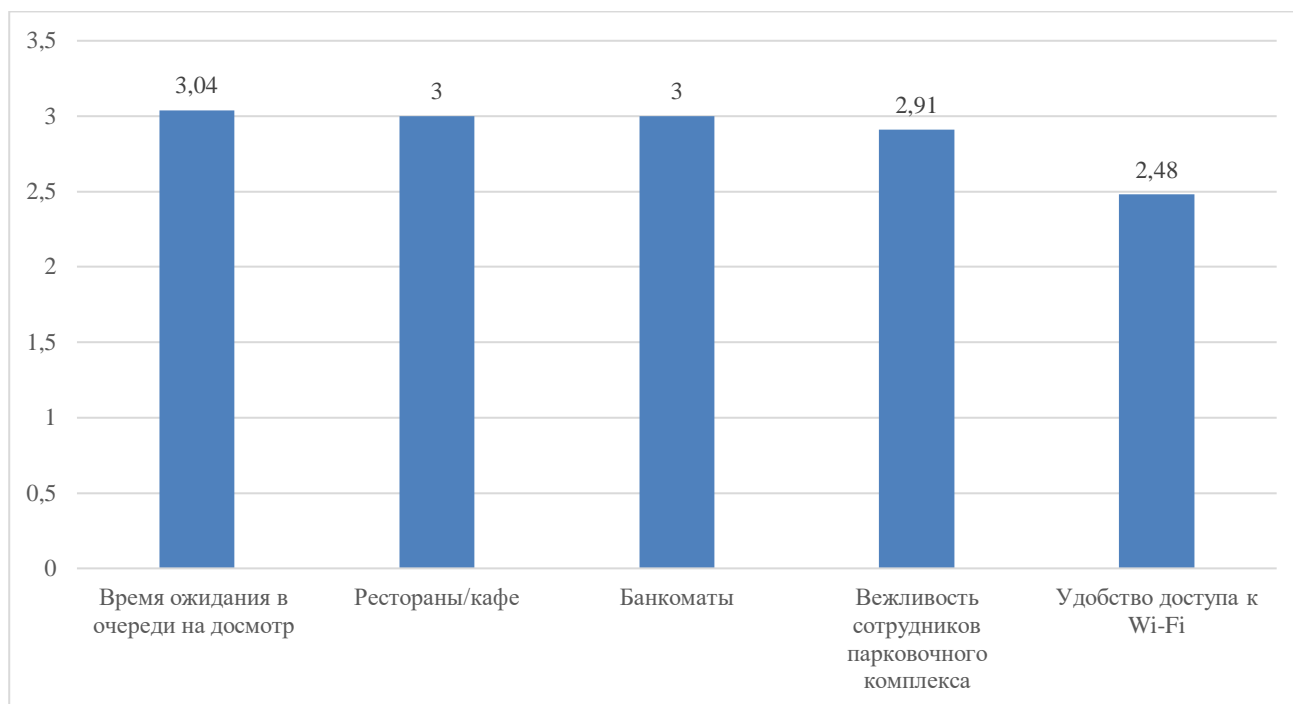


Рисунок 2. Показатели наименьшей удовлетворенности потребителей ОАО «РЖД» железнодорожный вокзал г. Белогорск

К областям, по которым пассажиры показали наименьшую удовлетворенность относятся: время ожидания в очереди на досмотр при входе в вокзальный комплекс, достаточность услуг питания, достаточность банкоматов, вежливость сотрудников парковочного комплекса, а также удобство доступа к Wi-Fi на вокзале.

Результаты проведенного исследования позволили выявить проблемы и сформулировать рекомендации по повышению удовлетворительности пассажиров сервисным обслуживанием ОАО «РЖД» железнодорожный вокзал г. Белогорск, представленные в таблице 4.

Таблица 4.

**Сводная таблица результатов анализа сервисной деятельности ОАО «РЖД»
железнодорожный вокзал г. Белогорск и оценки удовлетворенности**

Методы исследования	Проблемы	Рекомендации
Метод включенного наблюдения	<ul style="list-style-type: none"> • туалетные комнаты не оснащены должным образом; • недостаточность площади помещения для временного хранения багажа и ручной клади пассажиров 	<ul style="list-style-type: none"> • оснащение туалетных комнат всем необходимым; • рассмотреть увеличение площади и установки дополнительных ячеек в камере хранения
Метод опроса в форме анкетирования	<ul style="list-style-type: none"> • - неудовлетворительное качество доступа к сети Wi-Fi; • недостаточное количество банкоматов на территории железнодорожного вокзала; • недостаточное количество выбора услуг питания 	<ul style="list-style-type: none"> • рассмотреть проведение работ по улучшению качества доступа к сети Wi-Fi на территории железнодорожного вокзала; • оснащение железнодорожного вокзала достаточным количеством банкоматов; • рассмотреть решение по найму дополнительных арендаторов услуг питания на железнодорожном вокзале

Предложенные рекомендации способствуют повышению удовлетворенности пассажиров сервисной деятельностью ОАО «РЖД» железнодорожный вокзал г. Белогорск и позволят, во-первых, улучшить взаимоотношения между потребителями и сотрудниками предприятия, во-вторых, повысят удовлетворенность потребителей сервисной деятельностью предприятия.

Список литературы:

1. Ильина О.Ю. Транспортный маркетинг / О.Ю. Ильина. – М.: Изд-во «Городец», 2020. – 247 с.
2. Кавылина Н.О. Сервисное обслуживание // Российская экономика. – 2022. № 2. – С. 25 – 29.
3. Лаптев С.А. Проблемы исследования удовлетворенности потребителей // Менеджер. 2020. – № 1. – С. 52 – 69.