

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

Таким образом, разработанная и апробированная программа по профилактике транспортной безопасности показала, что для школьников 16–18 лет применение интерактивных методов позитивно влияет на восприятие такой сложной информации как безопасность на транспорте.

1. Бабанский Ю.К. Избранные педагогические труды. – Москва: Педагогика, 1989. – 558 с.
2. Подласый И.П. Педагогика: 100 вопросов – 100 ответов: учебное пособие для вузов. – Москва: ВЛАДОС-пресс, 2004. – 365 с
3. Оконь В. Введение в общую дидактику. – Москва: Высшая школа, 1990. – 381 с.
4. Круглов Ю.Г. Креативная педагогика. Методология, теория, практика: монография. – 6-е изд. / ред.: В.В. Попов. – Москва: Лаборатория знаний, 2021. – 322 с.
5. Кулагина И.Ю. Психология детей младшего школьного возраста: учебник и практикум для среднего профессионального образования. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 291 с.
6. Брусенцева Д.М., Дуленко В.Р., Курило М.В. Особенности социализации подростковой молодежи в условиях развития информационных компьютерных технологий // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки: сб. науч. ст. – Краснодар, 2019. – С. 29-32.
7. Матюхина М.В., Михальчик Т.С., Прокина Н.Ф. Возрастная и педагогическая психология: учебное пособие для студентов педагогических институтов по специальности № 2121 «Педагогика и методика начального обучения». – Москва: Просвещение, 1984. – 256 с.
8. Число студентов на Дальнем Востоке сократилось в 1,3 раза за шесть лет. – Текст: электронный // ТАСС. – 2022. – 6 сентября. – URL: <https://tass.ru/obschestvo/15663789/> (дата обращения: 05.01.202)

УДК 338.465.4

АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ АВИАКОМПАНИЙ

М.Р. Мавлютов, бакалавр
И.А. Слесарчук, канд. техн. наук, доцент

*Владивостокский государственный университет
Владивосток. Россия*

Аннотация. В настоящее время управление сервисной деятельностью представительств авиакомпаний, играющих важную роль в формировании имиджа авиакомпаний в целом, значительно затруднено из-за отсутствия системности в оценке. В статье на основе анализа нормативных актов систематизированы требования к организации сервисной деятельности представительств авиакомпаний, позволяющие обоснованно производить ее оценку и более эффективно осуществлять обслуживание пассажиров.

Ключевые слова: сервисная деятельность, представительства авиакомпаний, нормативные требования, обслуживание пассажиров.

ANALYSIS OF REQUIREMENTS FOR THE ORGANIZATION OF SERVICE ACTIVITIES AIRLINE REPRESENTATIVE OFFICES

Abstract. Currently, the management of the service activities of airline representative offices, which play an important role in shaping the image of airlines as a whole, is significantly difficult due to the lack of consistency in the assessment. Based on the analysis of regulatory acts, the article systematizes the requirements for the organization of service activities of airline representative offices, which make it possible to reasonably assess it and provide more efficient passenger service.

Keywords: service activities, airline representative offices, regulatory requirements, passenger service.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что сервисные услуги, предоставляемые представительством авиакомпаний, играют важную роль в работе с пассажирами. В настоящее время существует устойчивое представление, что деятельность авиакомпании характеризуется в основном обслуживанием пассажиров на борту воздушного судна. Однако качественный сервис и первое впечатление о путешествии начинаются с взаимодействия с представительством.

Авиакомпании уделяют большое внимание своей репутации, которая основана на строгом контроле качества предоставляемых услуг в соответствии с нормативными требованиями. Сфера обслуживания в авиации имеет обширную нормативную базу, и все услуги на различных стадиях обслуживания должны соответствовать установленным стандартам. Однако из-за изобилия разрозненных документов, регламентирующих деятельность представительства авиакомпании, процедура оценки качества предоставления услуг значительно затруднена, что влечет за собой негативные последствия для сервисной деятельности авиапредприятия.

Исследование специализированной литературы и мнения пассажиров относительно предоставления сервисных услуг через представительства авиакомпаний показало, что, хотя исследования по совершенствованию отдельных аспектов сервиса и изучению потребностей пассажиров уже проводились, объем информации, необходимый для тщательного контроля за предоставлением сервисов в соответствии с нормами, до сих пор не был систематизирован.

Научная новизна данного исследования заключается в структурировании и систематизации нормативных требований, регламентирующих сервисную деятельность представительств авиакомпаний.

Целью работы является анализ требований к организации сервисной деятельности представительств авиакомпаний.

Для достижения заданной цели решался ряд задач: проанализировать нормативные документы, устанавливающие стандарты в сфере сервисной деятельности представительств авиакомпаний и определить ключевые показатели в процессе обслуживания пассажиров.

Для этого в работе использован структурно-функциональный подход и различные теоретические и экспериментальные методы исследования, включая анализ, сравнение, наблюдение и систематизацию.

На первом этапе исследования согласно профстандарту 17.123 Представитель авиационного предприятия-перевозчика [1] выявлены функциональные обязанности сотрудников представительств авиакомпаний при осуществлении сервисной деятельности, представленные на рис. 1 в виде укрупненной схемы. Основными функциями представительства служит выполнение комплекса работ по обслуживанию воздушной перевозки авиационного предприятия-перевозчика, а также организация производственной и коммерческой деятельности авиапредприятия. Каждый блок функциональных обязанностей предусматривает достаточно большой перечень строго регламентируемых трудовых действий представителей.



Рис. 1. Укрупненная схема функциональных обязанностей сотрудников представительств авиакомпаний

Дальнейшие детализация и анализ трудовых действий сотрудников представительств авиакомпаний-перевозчиков позволил сформировать перечень элементов процесса обслуживания для оценки сервисной деятельности представительств авиакомпаний [2] (рис. 2).

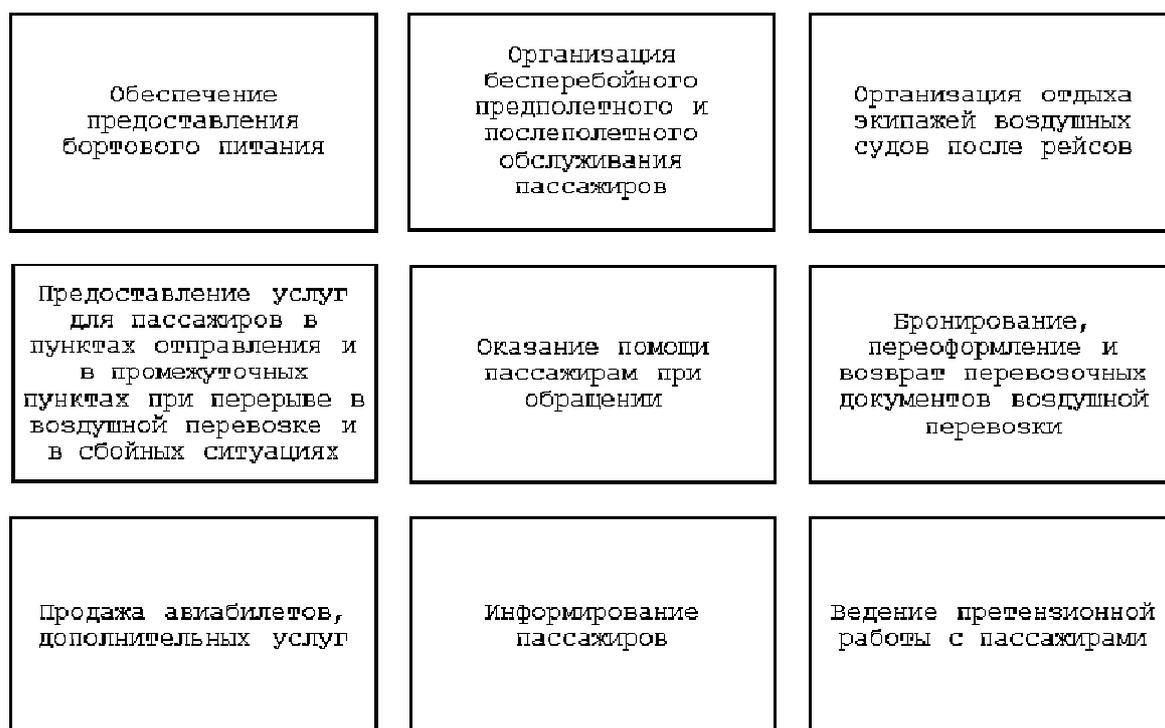


Рис. 2. Элементы процесса обслуживания для оценки сервисной деятельности представительств авиакомпаний

Далее на основе анализа нормативной документации для каждого элемента процесса обслуживания пассажиров представительств авиакомпаний установлены нормативные требования [3] (фрагмент для элемента «обеспечение предоставления бортового питания» представлен в таблице и предложены соответствующие им методы оценки. В основном это анализ служебной документации и социологические методы (опрос в форме анкетирования, интервьюирования).

Таблица

Нормативные требования к осуществлению обслуживания по обеспечению предоставления бортового питания

Элемент процесса обслуживания	Нормативные требования	Метод оценки
Обеспечение предоставления бортового питания	<p>Предоставление Поставщику бортпитания</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) диаграммы загрузки бортового питания и программы полетов ВС – не позднее 14 календарных дней до планируемого выполнения рейсов; 2) предварительного заказа – 24 часа до времени вылета по расписанию; 3) корректирующего заказа (только в сторону увеличения) – 10 часов до времени вылета по расписанию; 4) дополнительного заказа – за 01 час 30 мин. по холодному питанию и за 3 часа по горячему питанию (не более 5 порций Бизнес класса и 10 порций Эконом. Класса) без права возврата 	Анализ служебной документации

Анализ существующих требований к элементам процесса обслуживания пассажиров показал, что деятельность по предоставлению сервисных услуг и функционирование представительств авиакомпаний-перевозчиков подвержены обширному регулированию многочисленными нормативными документами [4].

Из-за объема информации и отсутствия ее системности могут упускаться значимые требования, что может негативно сказываться на обслуживании пассажиров на аэровокзале. Разработанная таблица успешно апробирована на примере представительства ПАО «Аэрофлот», г. Владивосток, и может быть рекомендована к использованию в качестве чек-листа для проверки соответ-

вия оказываемых услуг требованиям нормативных актов при оценке качества обслуживания пассажиров представительством авиакомпании.

1. Профстандарт 17.123 Представитель авиационного предприятия-перевозчика. – Текст: электронный. URL: <https://classinform.ru/profstandarty/17.123-predstavitel-aviacionnogo-predpriatia-perevozchika.html>

2. Руководство по организации наземного обслуживания. Руководство по деятельности-ГД-018 изд. 05 436 от 29.09.2023

3. Стандарт организации. Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот» 29.7 Обеспечение бортовым питанием рейсов ДЗАК, выполняющей рейсы под коммерческим управлением ПАО «Аэрофлот» 80 от 03.03.2017.

4. Стандарт организации. Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот» 14.1. Требования к персоналу, непосредственно взаимодействующему с пассажирами и клиентами авиакомпании при предоставлении услуг от 16.04.2021.

УДК 331.104.22

ВЛИЯНИЕ СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА НА ФОРМИРОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА В КОЛЛЕКТИВЕ

А.О. Мартынова, бакалавр
И.А. Шеронова, д-р техн. наук, профессор

*Владивостокский государственный университет
Владивосток, Россия*

Аннотация. *Статья посвящена выявлению взаимосвязи между элементами системы управления персоналом, прежде всего, системой мотивации и социально-психологическим климатом в коллективе.*

Ключевые слова: *психологический климат, коллектив, управление персоналом, система мотивации персонала.*

INFLUENCE OF THE PERSONNEL MOTIVATION SYSTEM ON THE FORMATION OF SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL CLIMATE IN THE TEAM

Abstract. *The article is devoted to the identification of clear interrelations between the elements of the personnel management system, its components, and the socio-psychological climate of the team.*

Keywords: *psychological climate, team, personnel management, personnel motivation system.*

Актуальность исследования. Одним из ключевых аспектов, влияющих на социально-психологический климат коллектива, является система мотивации персонала. Вопрос необходимости исследования взаимосвязи этих двух систем определяется тем, что социально-психологический климат, также, как и система мотивации, обуславливает потенциал эффективности работы организации, отражая складывающиеся взаимоотношения сотрудников, как между собой, так и с руководством. Таким образом, социально-психологический климат является важнейшим фактором эффективности деятельности предприятия и исследование его взаимосвязи с системой мотивации персонала имеет основополагающее значение.

Научная новизна работы состоит в определении характера влияния системы мотивации персонала на социально-психологический климат коллектива.

Объектом исследования выступает социально-психологический климат в коллективе, а его **предметом** – влияние системы мотивации персонала на формирование социально-психологического климата в коллективе.

Целью работы является исследование и выявление возможных взаимосвязей между системой мотивации персонала и социально-психологическим климатом с целью повышения эффек-