

# **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 кабинного 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

## ИССЛЕДОВАНИЕ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА В АЭРОПОРТУ В КОНТЕКСТЕ ГОСТЕПРИИМНОГО СЕРВИСА

**Я.В. Петрова**, бакалавр  
**И.А. Слесарчук**, канд. техн. наук, доцент

*Владивостокский государственный университет  
Владивосток. Россия*

**Аннотация.** В данной статье на основе понятий «гостеприимство» и «гостеприимный сервис» разработана модель гостеприимства предприятия сферы сервиса. Изучен мировой опыт и выделены отличительные особенности создания гостеприимной атмосферы в аэропорту. Предложены психологические методики для оценки показателей работы персонала в контексте гостеприимного сервиса в аэропорту.

**Ключевые слова:** аэропорт, гостеприимство, гостеприимный сервис, персонал, показатели.

## A STUDY OF THE WORK OF STAFF AT THE AIRPORT IN THE CONTEXT OF A HOSPITABLE SERVICE

**Abstract.** In this article, based on the concepts of "hospitality" and "hospitable service", a model of hospitality of a service enterprise has been developed. The international experience has been studied and the distinctive features of creating a welcoming atmosphere at the airport have been highlighted. Psychological methods are proposed to assess the performance of staff in the context of hospitable service at the airport.

**Keywords:** airport, hospitality, hospitable service, staff, indicators.

**Актуальность** данного исследования заключается в том, что в настоящее время предприятия сферы услуг, в частности, аэропорты, внедряют концепцию гостеприимства, которая основывается на предоставлении комфортного и доброжелательного обслуживания. Однако, с учетом специфики деятельности аэропортов в настоящее время не определены показатели и методы оценки гостеприимного сервиса в аэропорту.

**Научная новизна** заключается в разработке модели гостеприимства, включающей в себя основные компоненты, обеспечивающие гостеприимную среду: инфраструктуру, персонал и процессы.

**Объектом исследования** является гостеприимный сервис в аэропорту. **Предмет исследования** – оценочные показатели гостеприимного сервиса работы персонала аэропорта.

**Цель работы** – определить методы оценочных показателей работы персонала в АО «Международный аэропорт Владивосток» в контексте гостеприимного сервиса. Для достижения указанной цели, решался ряд задач: выявить факторы, влияющие на создание гостеприимной атмосферы; проанализировать отличительные особенности гостеприимного сервиса в аэропорту; обобщить мировой опыт создания гостеприимной атмосферы в аэропортах; определить оценочные показатели работы персонала в аэропорту в контексте гостеприимного сервиса и методы их оценки.

В исследовании использовался ряд теоретических (анализ, синтез) и экспериментальных (интервьюирование, психологические методики, такие как: «Шкала тревоги» Спилбергера-Ханина, «Тест на конфликтность» Кноблех-Фальконетт, «Многофакторный опросник эмпатии Марка Дэвиса», «Карта-схема изучения психологического климата коллектива») **методов исследования**.

В процессе анализа понятия «гостеприимство» установлено, что данный термин не имеет единого толкования. Обобщая рассмотренные трактовки понятия «гостеприимство» разных авторов [3, 6], наиболее целесообразным является использование следующего определения: гостеприимство – это дружеская атмосфера, теплота персонала, вежливость и желание помочь.

Обобщая понятия «гостеприимство» и «гостеприимный сервис», в литературе [2] выделяют ряд принципов и ценностей, которые лежат в основе создания гостеприимной среды. К ценностям относятся: дружелюбие и доброжелательность, забота и внимание, гибкость, готовность оказать помощь, безопасность, актуальность. Перечисленные ценности положены в основу выделения

принципов, которых придерживается индустрия гостеприимства. К принципам относятся – профессионализм и отзывчивость, персонализация, высокое качество услуг, комфорт.

Все перечисленные принципы и ценности гостеприимства на предприятии обеспечиваются созданием гостеприимной среды за счет инфраструктуры, организации работы персонала и технологических процессов предприятия. Обобщив основные принципы и ценности, разработана модель гостеприимства, отражающая компоненты, обеспечивающие гостеприимную среду. Данная модель, представленная на рисунке, может быть применима к любому предприятию сферы сервиса, в частности, к аэропорту.

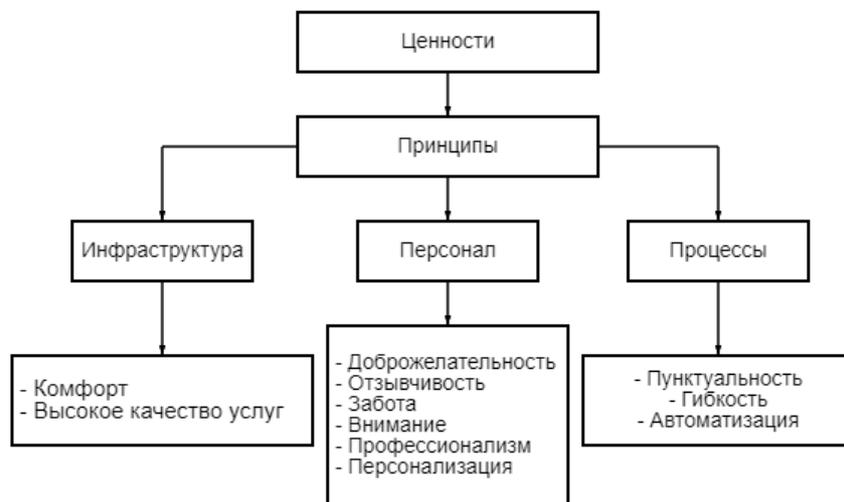


Рис. Модель гостеприимства на предприятии

Анализ мировой практики формирования гостеприимной атмосферы в аэропортах показал, что в настоящее время аэропорты активно внедряют концепцию гостеприимства, которая основывается на доброжелательном и радушном отношении персонала (вводят должность «Агент по гостеприимству» [5]), предоставлении высокого качества услуг (наличие гостиных для домашних животных; Fast-track – услуга сопровождения пассажира от входа в аэропорт до выхода на посадку), комфортного пребывания в залах ожидания (ботанический сад; бассейн на крыше терминала; современные lounge-зоны; фонтаны с питьевой водой на сенсорном управлении), при этом также происходит автоматизация различных процессов обслуживания (отдельные стойки регистрации для пассажиров с детьми; робот, который поможет доставить ручную кладь до выхода на посадку) [1].

Подтверждением теоретической модели служат результаты проведенного социологического опроса среди 30 пассажиров различных половозрастных категорий АО «Международный аэропорт Владивосток», которым был задан вопрос: «Что для Вас значит гостеприимный аэропорт?». В ходе проведения опроса установлено, что ключевым элементом создания гостеприимной среды в аэропорту является обслуживающий персонал аэропорта.

В связи с этим целесообразно воспользоваться ранее разработанной системой оценочных показателей работы персонала аэропорта в контексте гостеприимства [4]. Выявлено, что в данной системе отсутствуют методы оценки приведенных в таблице показателей работы персонала гостеприимного сервиса. Это связано с тем, что эти показатели достаточно сложны в определении, и для их оценки предложены разнообразные психологические методики.

Таблица

#### Методы оценки показателей гостеприимного сервиса в аэропорту

Показатели гостеприимного сервиса		Методы оценки
1-го уровня	2-го уровня	
Стандартизация	Стандарт внешнего вида	Соблюдение стандартов обслуживания
	Алгоритм общения с пассажирами	
	Запрещенные действия сотрудников	
	Нормы этики и этикета	

Показатели гостеприимного сервиса		Методы оценки
1-го уровня	2-го уровня	
Индивидуализация	Технологии обслуживания особых категорий пассажиров	
	Избежание конфликтных ситуаций	«Шкала тревоги» Спилбергера-Ханина, «Тест на конфликтность» Кноблохх-Фальконетт
Коммуникативность	Морально-этические качества	«Опросник состояния, характеристики и ориентации гнева», «Многофакторный опросник эмпатии» Марк Дэвис, «Карта-схема изучения психологического климата коллектива»
	Психолингвистические качества	
	Динамичность коммуникативного процесса общения (умение различать типы людей и находить к ним подход)	

Оценка работы персонала с использованием предложенных методов проведена для АО «Международный аэропорт Владивосток» среди сотрудников СОАП в количестве 12 человек. Им предлагался ряд методик, направленных на выявление уровня эмпатических способностей, конфликтности и тревоги, а также состояния психологического климата в коллективе.

По результатам проведенного исследования при помощи психологических методик («Шкала тревоги» Спилбергера-Ханина, «Тест на конфликтность» Кноблохх-Фальконетт, «Многофакторный опросник эмпатии» Марк Дэвис, «Карта-схема изучения психологического климата коллектива»), направленных на выявление уровня эмпатических способностей, конфликтности и тревоги, а также состояния психологического климата в коллективе, можно сделать вывод, что сотрудники имеют средний уровень тревожности, при этом спокойно реагируют на нестандартные ситуации в процессе обслуживания с пассажирами. Большинство опрошенных обладают эмпатическими способностями, которые характеризуются пониманием и проявления сострадания к человеку. Также в коллективе службы организации авиационных перевозок наблюдается высокий уровень благоприятности психологического климата, проявляется одобрение и поддержка, справедливое отношение ко всем членам коллектива.

Однако анализ мнений пассажиров о гостеприимстве в АО «Международный аэропорт Владивосток» показал, что сотрудники склоны проявлять грубость и недоброжелательность к пассажирам, при этом также наблюдается строгость в поведении сотрудника в процессе обслуживания, что не способствует созданию гостеприимной атмосферы.

В результате опроса персонала службы организации авиационных перевозок были выявлены следующие причины проявления недоброжелательного отношения сотрудников: недовольство размером заработной платы; нехватка сотрудников, особенно в «пиковые часы», и, вследствие этого, наличие напряженного графика работы; потребность в предоставлении жилья и бесплатном пользовании круглосуточной парковкой; отсутствие навыков английского языка в процессе коммуникации с пассажирами; постоянное напряжение ввиду строгого контроля за соблюдением стандартов обслуживания.

Таким образом, в ходе исследования выявлено, что ключевым элементом обеспечения гостеприимной среды в аэропорту является обслуживающий персонал. Он оказывает большое влияние на первое впечатление пассажиров о транспортном предприятии. Для оценки ранее разработанных показателей гостеприимного сервиса в аэропорту, предложены психологические методики, направленные на определение уровня эмпатических способностей и выявления уровня конфликтности и изучения уровня психологического климата в коллективе. Проведено исследование при помощи предложенных психологических методик и установлены основные причины недоброжелательного отношения сотрудников при взаимодействии с пассажирами.

1. В ожидании полета: необычные услуги в аэропортах мира. – Текст: электронный // Билетик Аэро. – URL: <https://www.biletik.aero/handbook/blog/v-ozhidanii-poleta-neobychnye-uslugi-v-aeroportakh-mira/>

2. Волк Е.Н. Основы гостеприимного сервиса: учебное пособие / Пермский государственный национальный исследовательский университет. – 2-е изд., перераб. И доп. – Пермь, 2020. – 186 с.

3. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2023. – 400 с. – (Высшее образование).

4. Комарова В.С., Слесарчук И.А. Анализ показателей качества обслуживания пассажиров и посетителей в аэропорту в аспекте гостеприимного сервиса // Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран АТР: материалы XXIV международной науч.-практ. Конф. Студентов, аспирантов и молодых ученых (г. Владивосток, 26–28 апреля 2022 г.) / под общ. ред. Т.В. Терентьевой; Владивостокский государственный университет). – Владивосток: Изд-во ВВГУ, 2022. – С. 674-677.

5. Михайлова И. Встречать пассажиров в аэропорту Пулково будут агенты гостеприимства 50+. – Текст: электронный // Агентство социальной информации. – URL: <https://www.asi.org.ru/news/-2022/07/22/vstrechat-passazhirov-v-pulkovo-budut-agenty-gostepriimstva-50> (дата обращения: 25.03.2024).

6. Сыромятникова Ю.А. К вопросу о содержании понятия «гостеприимство» в теории и практике туризма // Наука ЮУрГУ: Секции социально-гуманитарных наук: материалы 73-й научной конференции. – Челябинск, 2021. – С. 297-301.

УДК 656.072.6

## ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРОЦЕДУР ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ АВИАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

**П.А. Репко**, бакалавр  
**И.А. Шеромова**, д-р техн. наук, профессор кафедры ДЗТ

*Владивостокский государственный университет  
Владивосток, Россия*

**Аннотация.** Для гражданской авиации важным аспектом деятельности является обеспечение качественного клиентского сервиса. Организация клиентского сервиса имеет свои особенности, обусловленные приоритетностью решения задач, связанных с обеспечением авиационной безопасности. В частности, клиентский сервис при прохождении пассажирами процедур по обеспечению авиационной безопасности имеет определенные ограничения. Это требует более глубокого рассмотрения вопросов клиентского сервиса в аэропорту и формирования системы его оценки.

**Ключевые слова:** сервис, качество, клиентский сервис, гражданская авиация, авиационная безопасность, особенности формирования клиентского сервиса в аэропорту.

## PECULIARITIES OF FORMATION OF CLIENT SERVICE DURING THE PASSAGE OF PROCEDURES TO ENSURE AVIATION SECURITY

**Abstract.** Providing quality customer service is an important aspect of civil aviation. The organization of customer service has its own peculiarities due to the priority of solving tasks related to aviation security. In particular, customer service has certain limitations when passengers go through aviation security procedures. This requires a deeper consideration of customer service issues at the airport and the formation of a system for its assessment.

**Keywords:** service, quality, customer service, civil aviation, aviation safety, peculiarities of formation of customer service at the airport.

Целью данного исследования является изучение особенностей формирования клиентского сервиса при прохождении процедур по обеспечению авиационной безопасности.

Исходя из этого, задачи исследования:

– рассмотреть понятия, связанные с темой, в том числе такие как «клиентский сервис», «качество клиентского сервиса», «удовлетворенность потребителя», «авиационная безопасность» и другие сопутствующие понятия;

– проанализировать компоненты качества клиентского сервиса и адаптировать их с учетом сферы их применения;

– сформировать критерии и показатели качества клиентского сервиса при прохождении процедур по обеспечению авиационной безопасности.