

# **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**

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

ISBN 978-5-9736-0734-0 (Т. 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

УДК 659.2:656.072.6

## АНАЛИЗ ПРЕДПОЧТЕНИЙ ПАССАЖИРОВ В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В АЭРОПОРТУ

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

*Владивостокский государственный университет  
Владивосток, Россия*

**Аннотация.** В настоящем исследовании проведен анализ предпочтений и потребностей пассажиров в области информационно-справочного обслуживания в аэропорту. Выявлены основные требования к информации в аэропорту, а также проблемы, по которым пассажиры испытывают затруднения. Результаты исследования могут быть использованы для улучшения качества информационно-справочного обслуживания в аэропортах и повышения удовлетворенности пассажиров.

**Ключевые слова:** информационно-справочное обслуживание, аэропорт, потребности, предпочтения, пассажиры, анализ.

## ANALYSIS OF PASSENGER PREFERENCES IN THE FIELD OF INFORMATION AND REFERENCE SERVICES AT THE AIRPORT

**Abstract.** This study analyzes the preferences and needs of passengers in the field of information and reference services at the airport. The main information requirements at the airport have been identified, as well as the problems that passengers are experiencing difficulties with. The results of the study can be used to improve the quality of information and reference services at airports and increase passenger satisfaction.

**Keywords:** information and reference services, airport, needs, preferences, passengers, analysis.

**Актуальность** темы исследования состоит в том, что в настоящее время важным аспектом обслуживания пассажиров в аэропортах является информационно-справочное обслуживание, которое включает в себя предоставление актуальной информации о рейсах, услугах аэропорта, местности и других важных аспектах.

**Научная новизна** заключается в систематизации требований к информационно-справочному обслуживанию в аэропорту.

**Цель работы:** анализ предпочтений пассажиров в области информационно-справочного обслуживания в аэропорту.

Для достижения данной цели решался ряд **задач:** проанализировать теоретические аспекты информационно-справочного обслуживания пассажиров; определить основные нормативные и потребительские требования к информационно-справочному обслуживанию в аэропорту; выявить предпочтения пассажиров в области информационно-справочного обслуживания в аэропорту.

При выполнении работы использован ряд теоретических и эмпирических **методов исследования:** аналитический метод (библиографический анализ); социологические методы (опрос в форме анкетирования); метод включенного наблюдения.

Для удовлетворения огромного количества запросов пассажиров (а, как правило, пассажиры стремятся получить ответы на свой вопрос несколько раз и в разных местах для полной уверенности в точности полученных сведений) по каналам восприятия используются три основных вида справок и информации [1]:

1) визуальная (зрительная) – сведения, полученные посредством зрительного восприятия. Зрительная информация в аэропорту обычно включает в себя указатели и таблички, размещенные

по всему терминалу, чтобы помочь пассажирам ориентироваться и найти нужные им места или участки в аэропорту;

2) звуковая (радиовещание) предназначена для информирования пассажиров через громкоговоритель;

3) устная информация (справка по телефону и обращение к сотрудникам справочных служб).

На основе анализа нормативной документации [2] сформированы требования по показателям информационно-справочного обслуживания (табл.).

Таблица

### Требования к информационно-справочному обслуживанию в аэропорту

Показатель	Требования
Визуальная информация	
Стандартизация	Все знаки, применяемые в аэровокзальных комплексах, особенно в международных, должны быть стандартизированы.
Простота и ясность	Информация должна быть понятной и легко читаемой для всех пассажиров, включая иностранных граждан.
Графическое отображение	Использование пиктограмм и иконок, чтобы сделать информацию понятной без необходимости прочесть текст.
Цветовая кодировка	Использование цветов для обозначения разных категорий информации, например, красный для экстренной информации, зеленый для информации о выходах и т.д.
Способы представления информации	Использование табличек, указателей, цифровых дисплеев, видеозэкранов и других средств для предоставления информации о расписании полетов, гейтах, выходах и других важных местах. В терминалах, где помещения для пассажиров расположены на разных этажах, информация дублируется.
Расположение	Средства оперативной визуальной информации следует размещать с учетом комплексной схемы информации в аэровокзале, в соответствии с принятой технологией обслуживания пассажиров и рекомендациями нормами технологического проектирования (НТП 3). Для размещения постоянной информации следует использовать светосигнальные табло, указатели, транспаранты, информационные щиты и т.д.
Объем информации	Информация должна быть представлена в достаточном объеме, чтобы пассажиры могли быстро и точно понять, что делать или куда идти.
Многоязычность	Использование нескольких языков (обычно английского и языка страны, в которой находится аэропорт) для предоставления информации, чтобы все пассажиры могли ее понять.
Обеспечение доступности лицам с ограниченными возможностями	Обслуживающая организация обязана обеспечивать установление на входах в аэровокзальный комплекс и в иных местах, определяемых обслуживающей организацией, места прибытия в аэропорт пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, оборудованные кнопкой вызова (оповещения), иными обеспечивающими вызов (оповещение) техническими средствами в соответствии с законодательством Российской Федерации.
Аудиальная информация	
Разборчивость и громкость	Голосовые объявления и анонсы должны быть достаточно громкими и разборчивыми для того, чтобы быть услышанными даже в шумной аэропортовой среде.
Согласованность и последовательность	Информация должна быть представлена последовательно и согласованно, чтобы избежать путаницы и недоразумений. Объем и порядок передачи объявлений по радио должны быть стандартными.
Надежность и актуальность	Информация должна быть достоверной, актуальной и обновляться в реальном времени, чтобы пассажиры могли получать актуальные сведения о своих рейсах и изменениях в расписании. Все технические средства радиоинформации должны работать надежно и безотказно.
Многоязычность	Аудиальная информация может быть представлена на нескольких языках, чтобы обеспечить удобство и понимание для пассажиров из разных стран и культур.
Скорость воспроизведения	Информация должна быть произнесена с умеренной скоростью, чтобы пассажиры могли услышать и запомнить содержание анонсов.

Показатель	Требования
Нормы звукового объявления	Объявление о посадке повторяют через каждые 5 мин с заменой слова «объявляется» словом «продолжается» и за 2 мин – 3 мин до закрытия двери воздушного судна – словом «заканчивается».
Охват предоставления информации	Информация по радио должна передаваться своевременно и четко во все помещения аэропорта, предназначенные для обслуживания пассажиров (залы ожидания, комнаты отдыха, рестораны, кафе, привокзальные площади и прочие).
Ответы на вопросы и запросы пассажиров	Аэропорт должен быть в состоянии предоставить аудиальные ответы на вопросы и запросы пассажиров, чтобы обеспечить им комфорт и удовлетворение потребностей.
Устная информация	
Беглость речи	Сотрудник аэропорта должен говорить на хорошем темпе и без лишних пауз, чтобы сообщения не занимали слишком много времени и позволяли пассажирам оперативно реагировать.
Адаптация к аудитории	Сотрудник аэропорта должен адаптироваться к аудитории, учитывая факторы, такие как международные пассажиры, пассажиры с ограниченными возможностями или дети.
Степень полноты	Информация должна быть полной, последовательной и содержать все необходимые детали для пассажиров.
Использование языка безусловного доверия	Коммуникация должна происходить на доверительном уровне, чтобы пассажиры чувствовали себя защищенными и уверенными в предоставляемой информации. Дежурный справочного бюро должен внимательно выслушать вопрос и немедленно дать ответ. Нельзя отказывать в справке, если она требует времени для просмотра справочного материала или уточнения ответа.
Надежность и понятность	Информация должна быть достоверной и точной, чтобы не вводить пассажиров в заблуждение. Информатор не должен заканчивать разговор, пока не убедится, что спрашивающему все ясно. Ответ должен быть кратким, точным и понятным для пассажира.
Использование языка без насмешки и пристрастности	Коммуникация должна быть профессиональной и не содержать элементов сарказма, насмешки или пристрастности. Информатор должен всегда помнить, что ни при каких условиях он не должен повышать голос и вступать в пререкания с абонентом.
Справка по телефону	Номера телефонов справочно-информационной службы должны широко рекламироваться через печать, радио, телевидение. Выдачу справок по телефону должен осуществлять информатор.
Расположение справочного бюро	Справочное бюро должно располагаться по пути движения основных потоков пассажиров на видном и удобном месте так, чтобы с любого места в операционном зале агентства или аэровокзала пассажиры могли быстро его найти.
Ускорение выдачи информации	Рабочие места дежурных справочных бюро должны иметь средства прямой громкоговорящей связи с информационной группой, с администратором, с диктором и т.д. Для ускорения выдачи справок должна быть правильная организация рабочих мест дежурных.

Для проведения анализа уровня удовлетворенности пассажиров с использованием полученных выше результатов разработана анкета и произведен опрос 70 человек преимущественно в возрасте 21–35 лет в онлайн режиме и на территории аэропорта. В ходе проведения опроса выявлены предпочтения и потребности пассажиров в информационно-справочном обслуживании.

Анализ результатов опроса показал, что пассажиры могут иметь различные потребности в информационно-справочном обслуживании, в зависимости от их опыта путешествий, знаний языка и культурных особенностей. 55 % пассажирам могут потребоваться услуги перевода, помощь с багажом или организация транспорта до города. Для удовлетворения этих потребностей, информационно-справочная служба должна быть готова предоставить дополнительные услуги и помощь. Большинство пассажиров (57%) предпочитают получать информацию о полете через мобильные приложения или электронные информационные табло. Основными источниками информации являются время вылета и прилета, статус рейса и гейт вылета.

Также пассажиры ожидают от аэропорта быстрой и точной информации, доступной через различные каналы связи.

В целом, информационно-справочное обслуживание в аэропорту должно быть индивидуализированным, профессиональным и доступным для всех пассажиров, чтобы обеспечить им комфортное путешествие.

---

1. Организация информационно-справочной работы. // Авиасервис. URL: <https://www.aviaplace.ru/aviauslugi/organizatsiya-spravочно-informatsionnoy-raboty.html>.

2. Руководство по обслуживанию пассажиров на воздушных линиях Союза ССР. – Текст: электронный // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. URL: <https://docs.cntd.ru/document/902035645/titles/8QS0M6>.

УДК 331.1/656.078

## ИССЛЕДОВАНИЕ ВНУТРЕННЕЙ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ АВИАКОМПАНИИ В ОТНОШЕНИИ ПЕРСОНАЛА КАБИННОГО ЭКИПАЖА

**А.В. Отрок**, бакалавр  
**И.А. Шеронова**, д-р техн. наук, профессор

*Владивостокский государственный университет  
Владивосток. Россия*

**Аннотация.** Современное развитие авиаотрасли сопряжено с высокой динамикой конкуренции как на рынке авиаперевозок, так и на рынке трудовых ресурсов. Современный рынок характеризуется высокими темпами изменения и его особенность заключается в формировании системы лояльности как для потребителей услуг, так и для производителей услуг, что, в свою очередь, является формированием устойчивости компании в условиях нестабильности внешней среды. Внутренняя клиентоориентированная стратегия предприятия определяет привлекательность работодателя, мотивацию сотрудников к выполнению поставленных задач, достижение результатов для удержания перспективных кадров, их развития, что, в конечном счете, отражается на устойчивости и конкурентоспособности предприятия в целом.

**Ключевые слова:** внутренняя клиентоориентированность, система лояльности, авиакомпания, устойчивость компании на рынке авиаперевозок, внутренняя клиентоориентированная стратегия предприятия.

## A STUDY OF THE AIRLINE'S INTERNAL CUSTOMER FOCUS IN RELATION TO CABIN CREW PERSONNEL

**Abstract.** The modern development of the aviation industry is associated with high dynamics of competition both in the air transportation market and in the labor market. The modern market is characterized by a high rate of change and its peculiarity lies in the formation of a loyalty system for both service consumers and service providers, which, in turn, is the formation of the company's sustainability in conditions of instability of the external environment. The internal customer-oriented strategy of the enterprise determines the attractiveness of the employer, the motivation of employees to complete assigned tasks, achieve results to retain promising personnel, and their development, which ultimately affects the sustainability and competitiveness of the enterprise as a whole.

**Keywords:** interior customer orientation, loyalty system to the company's personnel, airlines, Competition in the air transportation market, company stability in the air transportation market, internal customer-oriented strategy of the enterprise, retention of promising personnel.

**Актуальность** исследования внутренней клиентоориентированности определяется ее значимостью в реализации задач в построенных бизнес-процессах, производственных процессах, ориентации деятельности предприятия на постоянные улучшения.