

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

ФОРМИРОВАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТРАНСПОРТНО-ЛОГИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИИ

А.А. Заболотня, бакалавр
И.А. Слесарчук, канд. техн. наук, доцент

*Владивостокский государственный университет
Владивосток. Россия*

Аннотация. В условиях постоянного развития и конкуренции транспортно-логистических компаний актуальна объективная и обоснованная оценка сервисной деятельности. В значительном количестве нормативных документов, регламентирующих деятельность транспортно-логистических компаний на аспекты сервисной деятельности акцент не сделан. В статье излагаются результаты исследований рассматривается формированию оценочных показателей сервисной деятельности транспортно-логистической компании.

Ключевые слова: сервисная деятельность, оценочные показатели, транспортно-логистическая компания, показатели качества, грузовые перевозки.

FORMATION OF ESTIMATED INDICATORS OF THE SERVICE ACTIVITIES OF A TRANSPORT AND LOGISTICS COMPANY

Abstract. In conditions of constant development and competition of transport and logistics companies, an objective and reasonable assessment of service activities is relevant. A significant number of regulatory documents regulating the activities of transport and logistics companies do not focus on aspects of service activities. The article presents the results of research on the formation of estimated indicators of the service activities of a transport and logistics company.

Keywords: service activities, evaluation indicators, transport and Logistics Company, quality indicators, freight transportation.

Актуальность данной статьи заключается в том, что в настоящее время для оценки деятельности транспортно-логистических компаний существуют нормативные требования, но они не рассматриваются в аспекте сервисной деятельности, что значительно затрудняет оценку процесса обслуживания клиентов.

Научная новизна работы состоит в формировании номенклатуры показателей качества для оценки сервисной деятельности транспортно-логистических компаний.

Объект исследования – сервисная деятельность транспортно-логистической компании, а его **предмет** – оценочные показатели сервисной деятельности транспортно-логистической компании.

Целью работы является формирование оценочных показателей сервисной деятельности транспортно-логистической компании, для достижения поставленной цели необходимо решить ряд **задач**, а именно:

- проанализировать сущность сервисной деятельности транспортно-логистической компании;
- выявить ключевые факторы, влияющие на эффективность сервисной деятельности транспортно-логистической компании, в соответствии с нормативными требованиями;
- сформировать оценочные показатели сервисной деятельности транспортно-логистической компании.

Методами исследования в данной работе явились общенаучные методы (анализ, синтез) и специальные (метод SERVLOYAL).

На первом этапе исследования в процессе анализа сущности сервисной деятельности транспортно-логистической компании [2] установлено, что она включает в себя комплекс мероприятий и услуг, направленных на обеспечение эффективности и надежности транспортных и логистических процессов. Сервисная деятельность таких компаний охватывает широкий спектр задач и функций, начиная от организации грузовых перевозок и складирования, до предоставления консультационных и информационных услуг.

На втором этапе на основе проведенного анализа специальной литературы, нормативной документации, регламентирующей транспортно-логистическую деятельность и процесса обслужи-

вания клиентов [1-5] определены ключевые факторы, влияющие на эффективность сервисной деятельности транспортно-логистической компании:

1) своевременность доставки – перевозка груза к назначенному сроку и срочность перевозки груза;

2) сохранность груза – сохранность перевозимых грузов – доставка груза без потерь (то есть сохранение груза в первоначальном виде в начале и конце доставки), доставка груза без пропажи (то есть сохранение числа мест груза в начале и в конце доставки груза);

3) экономические показатели, которые характеризуют составные и общие затраты, которые возникли в процессе доставки груза.

4) высококвалифицированный персонал – обеспечивает эффективную и бесперебойную работу транспортно-логистической компании.

5) технологические факторы – одним из основных технологических факторов является использование специализированного программного обеспечения, позволяющего оптимизировать логистические процессы, управлять складскими операциями, отслеживать грузы и осуществлять контроль над транспортом.

6) информационное обслуживание – одной из основных задач информационного обслуживания является своевременное и точное предоставление клиентам всей необходимой информации о статусе и местонахождении грузов. Это позволяет клиентам быть в курсе всех этапов перевозки и оперативно реагировать на возможные изменения или проблемы.

7) инфраструктура компании – создание комфортного пребывания клиентов в помещениях компаний.

На основе анализа показателей качества, установленных в ГОСТ Р 51005-96 [1] для грузовых перевозок, специальной литературы [3,2], определены показатели качества сервисной деятельности транспортно-логистической компании, представленный в таблице.

Таблица

Показатели качества сервисной деятельности транспортно-логистической компании

Групповой показатель	Показатели 1 уровня
1 Своевременность перевозки	1.1 Перевозка груза к назначенному сроку 1.2 Регулярность прибытия груза 1.3 Срочность перевозки груза
2 Сохранность перевозимых грузов	2.1 Без потерь 2.2 Без повреждений 2.3 Без пропажи 2.4 Без загрязнения
3 Экономические показатели	3.1 Удельные затраты на транспортировку грузов различными видами транспорта 3.2 Удельные полные расходы на доставку груза 3.3 Затраты на производство погрузочно-разгрузочных и складских работ 3.4 Процент транспортных издержек в себестоимости продукции
4 Высококвалифицированный персонал	4.1 Вежливый и приветственный персонал 4.2 Достаточные знания, чтобы ответить на вопросы клиента 4.3 Индивидуальное внимание каждому клиенту 4.4 Знание персоналом точного времени, когда должна быть предоставлена услуга 4.5 Интерес персонала к проблемам клиента
5 Технологические факторы	5.1 Современное оборудование 5.2 Обслуживание без задержек 5.3 Оперативность оказания услуг 5.4 Простота и легкость получения заказа
6 Информационное обслуживание	6.1 Визуально привлекательные физические объекты 6.2 Визуально привлекательные информационные материалы 6.3 Доступная и ясная информация о службе доставки 6.4 Наличие онлайн-площадок для коммуникаций
7 Инфраструктура компании	7.1 Удобство перемещения от офиса до склада 7.2 Оснащение компании удобной мебелью 7.3 Наличие большого количества филиалов по городу 7.4 Наличие комфортных офисов

Для оценки качества процесса обслуживания в транспортно-логистической компании можно использовать метод SERVLOYAL [4], который совмещает в одном методе оценки ключевых факторов лояльности потребителей: качество обслуживания, удовлетворенность сервисом, имидж организации, потребительскую ценность, гарантийные обязательства.

Лояльность оценивается по результатам опроса, проведенного среди клиентов компаний, в ходе которого респондентам предлагается ответить на несколько вопросов. Соответственно, ответы на вопросы позволяют измерить величину основных аспектов лояльности: поведенческий, отношения, когнитивный, доверия, обязательства.

Данная методика в соответствии с результатами проведенных исследований по оценке сервисной деятельности транспортно-логистических компаний адаптирована с учетом специфики их работы.

Для оценки транспортно-логистического обслуживания по методу SERVLOYAL с учетом приведенных в таблице 1 показателей клиентам компании предлагается оценить в баллах от 1 до 5 по ряду следующих вопросов:

- 1 дружелюбный персонал службы доставки;
- 2 персонал службы доставки вежливый;
- 3 персонал службы доставки обладает достаточными знаниями, чтобы ответить на вопросы клиента;
- 4 индивидуальное внимание предусмотрено к каждому клиенту;
- 5 знание персоналом точного времени, когда должна быть предоставлена услуга;
- 6 готовность помочь клиентам службы доставки;
- 7 персонал службы доставки обеспечивает точное время предоставления услуги;
- 8 персонал службы доставки успевает ответить на вопросы клиентов;
- 9 заинтересованность персонала проблемами клиента;
- 10 обслуживание без задержек и нареканий;
- 11 качество службы доставки соответствует установленному уровню;
- 12 удобное время работы службы доставки;
- 13 скорость оказания услуг;
- 14 простой и легкий способ получить заказ;
- 15 чистота и порядок в службе доставки;
- 16 удобство принятия заказов;
- 17 современное оборудование;
- 18 визуально привлекательные физические объекты;
- 19 визуально привлекательные информационные материалы;
- 20 наличие большого количества филиалов по городу;
- 21 существует ощущение надежности и безопасности;
- 22 доступная и понятная информация о службе доставки;
- 23 разнообразие услуг, предлагаемые службой доставки

Таким образом, сформированы показатели для оценки качества сервисного обслуживания в транспортно-логистических компаниях с учетом специфики их деятельности, которые могут быть использованы для проведения социологических опросов, а также в качестве нормативных показателей для контроля качества процесса обслуживания.

1. ГОСТ Р 51005-96 Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества – Текст: электронный// packer3d.ru/ – URL: <https://www.packer3d.ru/handbook/GOST-P-51005-96>

2. Неруш Ю.М., Саркисов С.В. Транспортная логистика: учебник для вузов. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 351 с. – (Высшее образование). – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/536187>

3. Зачёсов А.В., Бунташова С.В. Транспортная логистика и организация перевозок: учебное пособие. – Новосибирск: СГУВТ, 2022. – 196 с. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/293432>

4. Оценка лояльности клиентов – Текст: электронный // spravochnick.ru/ – URL: https://spravochnick.ru/marketing/loyalnost_klientov/ocenka_loyalnosti_klientov/

5. Ким А.Г. Лайчук О.В. Оценка качества обслуживания клиентов транспортно-логистической компании // Азимут научных исследований: экономика и управление. – 2020. – Т. 9, № 2(31). – С. 179-182. – DOI 10.26140/anie-2020-0902-0041. – EDN BLIHZQ.