

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса (ВГУЭС)

**ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВУЗОВ –
НА РАЗВИТИЕ ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО РЕГИОНА
РОССИИ И СТРАН АТР**

Материалы XXIV международной научно-практической
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых
21–23 апреля 2022 г.

Под общей редакцией д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой

Электронное научное издание

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2022

Секция. ФИЛОСОФСКИЕ КОНТЕКСТЫ СОВРЕМЕННОСТИ

<i>Голокова Е.И., Мышко В.Э.</i> Сциентический взгляд на европейский «зеленый курс»	588
<i>Дюков С.А., Захаров К.П.</i> Современная русофобия как проявление цинического сознания.....	591
<i>Киселев И.А.</i> Возможности и ограничения принципа толерантности	596
<i>Малиновская В.А., Хламенок Е.А., Горяченко Е.А.</i> Современный человек в потоке информации	599
<i>Палённый Г.А., Хоботнева А.В.</i> Киберсоциализация в условиях информационного общества.....	602
<i>Пчелкин А.М., Захаров К.П.</i> Постгуманистические тенденции «глубинной экологии» и «тёмной экологии» в контексте противоположности сциентизма и антисциентизма	606
<i>Уткина С.А.</i> Буллинг в условиях виртуальной коммуникации	614

Секция. ПЕРЕДОВЫЕ ГУМАНИТАРНЫЕ НАУКИ ШКОЛЬНИКАМ: ПСИХОЛОГИЯ, ПЕДАГОГИКА, СОЦИОЛОГИЯ

<i>Мигунова Д.М., Терёхина Д.А., Новикова В.А., Сизикова В.В., Чернявская В.С.</i> Потребности и экзаменационная тревожность подростка	618
<i>Сизарева О.В., Фомина А.С., Чернявская В.С.</i> Эмоциональные состояния и ценностные ориентации младших подростков	622

Секция. ЧЕЛОВЕК В СОВРЕМЕННОЙ КУЛЬТУРЕ

<i>Бардюг А.Д.</i> Человек в современном социокультурном пространстве.....	627
<i>Кабанова В.Р.</i> Психология моды и влечений современной молодежи.....	633

Секция. ИННОВАЦИИ В ИНДУСТРИИ МОДЫ

<i>Бочкарёв Г.С., Розанова Е.А.</i> Выбор способа проектирования куртки с учётом индивидуальных предпочтений потребителя	636
<i>Федосеева А.И., Зайцева Т.А.</i> Разработка коллекции моделей одежды на основе принципов апсайклинга.....	639
<i>Чугунова М.А., Шеромова И.А.</i> Анализ конкурентной среды рынка женской одежды сегмента «средний» г. Хабаровска в аспекте ассортимента предлагаемых товаров	643

Секция. СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ КАК ФАКТОР КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

<i>Варопаева О.А., Шеромова И.А.</i> Совершенствование профессиональных компетенций сотрудников объединенного диспетчерского центра АО «Международный аэропорт Владивосток»	647
<i>Воробьев Д.А., Королева Л.А.</i> Разработка рекомендаций по совершенствованию процесса обслуживания маломобильных пассажиров АО «Международный аэропорт Владивосток» г. Артем.....	651
<i>Воронина А.Е., Шеромова И.А.</i> Формирование критериев и оценка системы обслуживания маломобильных пассажиров на примере АО «Приморское агентство авиационных компаний» (БИЛЕТУР)	656
<i>Голованова И.Е., Слесарчук И.А.</i> Анализ возможностей повышения клиентоориентированности в агентствах по продаже авиаперевозок	660
<i>Иванова В.Д., Розанова Е.А.</i> Анализ корпоративной культуры в АО «Международный аэропорт Владивосток»	663
<i>Карпенко М.С., Королева Л.А.</i> Разработка рекомендаций по повышению лояльности клиентов к АО «Приморское агентство авиационных компаний» (БИЛЕТУР), г. Владивосток	666
<i>Колупаева А.Е., Слесарчук И.А.</i> Анализ возможностей продвижения авиапредприятия в современных условиях	670
<i>Комарова В.С., Слесарчук И.А.</i> Анализ показателей качества обслуживания пассажиров и посетителей в аэропорту в аспекте гостеприимного сервиса.....	674
<i>Кондратьева М.С., Розанова Е.А.</i> Исследование управления персоналом на предприятии АО «Приморское агентство авиационных компаний (БИЛЕТУР)»	678
<i>Корольчук Л.Д.</i> Анализ качества услуг сервисного предприятия ООО «Авиавладсервис»	681
<i>Лещёва А.Ю., Шеромова И.А.</i> Исследование технологических и психологических аспектов внедрения креативных подходов к проведению предполётного брифинга	685
<i>Лопатко П.А., Слесарчук И.А.</i> Стандарты обслуживания пассажиров в аэропортах как важнейший элемент системы контроля качества обслуживания	690

РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ПАССАЖИРОВ АО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ ВЛАДИВОСТОК» г. АРТЕМ

Д.А. Воробьев

бакалавр

Л.А. Королева

канд. техн. наук, доцент кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток. Россия*

В статье рассматриваются проблемы процесса обслуживания и путей движения маломобильных пассажиров в АО «Международном аэропорту Владивосток». Проведен анализ соответствия процесса обслуживания маломобильных пассажиров действующей нормативно-правовой базе. На основе полученных результатов сформулированы рекомендации по совершенствованию процесса обслуживания маломобильных пассажиров АО «Международный аэропорт Владивосток» г. Артем.

Ключевые слова: безбарьерная среда, инвалиды, аэропорт, законы, здания, сооружения.

ANALYSIS OF THE PROCESS OF SERVICING LOW-MOBILITY PASSENGERS AT VLADIVOSTOK INTERNATIONAL AIRPORT, ARTEM

The article deals with the problems of the service process and ways of movement of passengers with limited mobility in «Vladivostok International Airport». An analysis of the compliance of the process of servicing passengers with limited mobility with the current regulatory framework was carried out. Based on the results obtained, recommendations were formulated to improve the process of servicing passengers with limited mobility of «Vladivostok International Airport» Artem.

Keywords: barrier-free environment, disabled people, airport, laws, buildings, structures.

Развитие аэропортовой деятельности тесно связано с пассажиропотоком, его составом и потребностями пассажиров и других потребителей развивающегося рынка авиаперевозок. Актуальным направлением развития организации услуг в целом и авиаперевозок, в частности, является адаптация среды к потребностям всех категорий населения. Разнообразие потребительского спроса определяется и степенью мобильности человека – временной или постоянной.

Требования к организации обслуживания маломобильных групп в определенной части также предполагают дополнительные удобства всем пассажирам, а также персоналу для реализации функций и решения определенных задач.

Актуальность исследования заключается в том, что все категории пассажиров должны иметь равные возможности в доступе к объектам и услугам в аэропорту, что решается с помощью архитектурно-планировочного решения при строительстве или реконструкции аэровокзалов. В ином случае необходима адаптация отдельных элементов для снижения условий ограничения при передвижении, получения информации или получении услуг. Особой категорией пассажиров в нашем случае являются маломобильные пассажиры – это люди с ограниченными возможностями, включающими в себя пассажиров с инвалидностью (нарушение языковых и речевых функций, нарушение сенсорных функций, нарушение статодинамических функций, нарушения, обусловленные физическим уродством, нарушения кровообращения, дыхания, выделения, кровотечения), и тех, чья скорость передвижения отличается от скорости других людей (пассажиры с детьми дошкольного и школьного возраста, пассажиры, несущие тяжелые предметы).

Маломобильная категория граждан сравнительно немногочисленная, однако, требующая условий адаптированности как на физическом, так и на психологическом уровнях. Дискриминация по отношению к маломобильным группам пассажиров может проявляться не только в отсутствии архитектурных решений по обеспечению беспрепятственного входа и передвижения по аэропорту, но и адаптации мест реализации процессов обслуживания, формирования информационной среды, а также

формирования таких условий, при которых не оказывается предпочтений ни одной из групп пассажиров, а обслуживание осуществляется равномерно.

Цель: разработать рекомендации по совершенствованию процесса обслуживания маломобильных пассажиров АО «Международный аэропорт Владивосток» г. Артем.

Задачи исследования:

- рассмотреть теоретические аспекты условий доступной среды для маломобильных граждан;
- проанализировать процесс обслуживания маломобильных пассажиров в АО «Международный аэропорт Владивосток» методом сравнения;
- выявить проблемы процесса обслуживания маломобильных пассажиров и разработать рекомендации по совершенствованию процесса обслуживания маломобильных пассажиров АО «Международный аэропорт Владивосток» г. Артем.

Практическая значимость исследования заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию процесса обслуживания маломобильных пассажиров АО «Международный аэропорт Владивосток» г. Артем.

Методы научного исследования, применяемые в работе: библиографический, социологический.

Социальная среда включает в себя общество и условия, которые формируются для беспрепятственной жизнедеятельности в процессе выполнения трудовых функций, отдыха, получения услуг. Всеобщая Декларация прав человека [1] содержит единые основные принципы прав каждого человека и недискриминации личностей в обществе по тому или иному признаку. Возникает задача организации беспрепятственной среды для маломобильных групп населения, в том числе на территории аэропорта.

Аэропорт представляет собой место скопления населения, имеющих разные цели, потребности, а также физические возможности. Основой удобства аэропорта является его архитектурно-дизайнерская концепция, которая учитывает не только стандартные требования к организации аэропорта, но и эргономику движения, ожидания, спектр услуг и условий нахождения людей, конечно же, и безопасность во всех ее аспектах проявления.

Исследуемое предприятие АО «Международный аэропорт Владивосток» представляет собой оператора, в ведении которого находится относительно новый терминал международного аэропорта, построенный к приему международных делегаций на саммит АТЭС 2012 г. Несмотря на то, что проект возводился с учетом значимости его в Дальневосточном регионе, терминал представляет собой двухэтажное здание, достаточно компактное, на практике выявлено, что оно не готово к реальным темпам роста пассажиропотока.

Путем анализа основных нормативно-правовых документов, действующих в Российской Федерации показано, что для соблюдения прав и свобод маломобильных пассажиров, используется федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», который устанавливает обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур [2]

При формировании участка общественного здания или комплекса следует соблюдать непрерывность пешеходных и транспортных путей, обеспечивающих доступ инвалидов и маломобильных лиц в здания. Эти пути должны стыковаться с внешними по отношению к участку коммуникациями и остановками городского транспорта [3].

При пересечении пешеходных путей транспортными средствами у входных узлов зданий или входов на участок следует проектировать элементы заблаговременного предупреждения мест пересечения с соблюдением мер безопасности движения вплоть до его регулирования.

При совмещении на участке путей движения посетителей с проездами для транспорта рекомендуется делать ограничительную (латеральную) разметку пешеходных путей на дорогах в соответствии с требованиями Правил дорожного движения РФ. Ширина полос движения должна обеспечивать безопасное расхождение пешеходных потоков, в том числе использующих технические средства реабилитации, с транспортными потоками [4]. Полосу движения инвалидов на креслах-колясках и механических колясках рекомендуется выделять с левой стороны на полосе пешеходного движения на участке, пешеходных дорогах, аллеях, представленных на рис. 1.

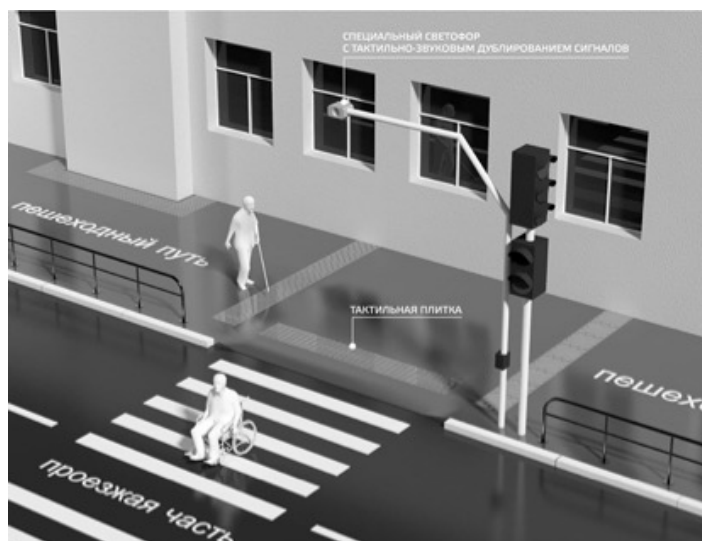


Рис. 1. Построение пешеходных путей для маломобильных групп населения

Для обеспечения доступности маломобильных лиц к местам обслуживания в зданиях и сооружениях рекомендуется соблюдать следующий порядок приоритетов проектирования [5]:

Объемно-пространственное решение здания, его внешний облик и детали декора фасадов, в том числе элементы входов;

- функциональные зоны, группы помещений, помещения;
 - места обслуживания;
 - коммуникационные, рекреационные пространства и помещения, в том числе зоны и места отдыха и ожидания, санитарно-гигиенические помещения;
 - элементы инженерного оборудования, в том числе специального, для лиц с нарушениями здоровья;
 - решения интерьеров и мебели;
 - системы информационного обеспечения, в том числе наружная реклама.
- решение объекта должно помогать маломобильному посетителю:
- идентифицировать зоны здания, сооружения, помещения;
 - находить и использовать коммуникационные пространства, определять направления своего пути, в том числе при эвакуации;
 - своевременно определять и уверенно избегать зоны риска.

При организации движения непосредственно вдоль фасадов зданий следует учитывать требования к путям движения, относящиеся к выступающим элементам и конструкциям фасада. Пример оснащения фасада здания для движения маломобильных пассажиров представлен на рис. 2.

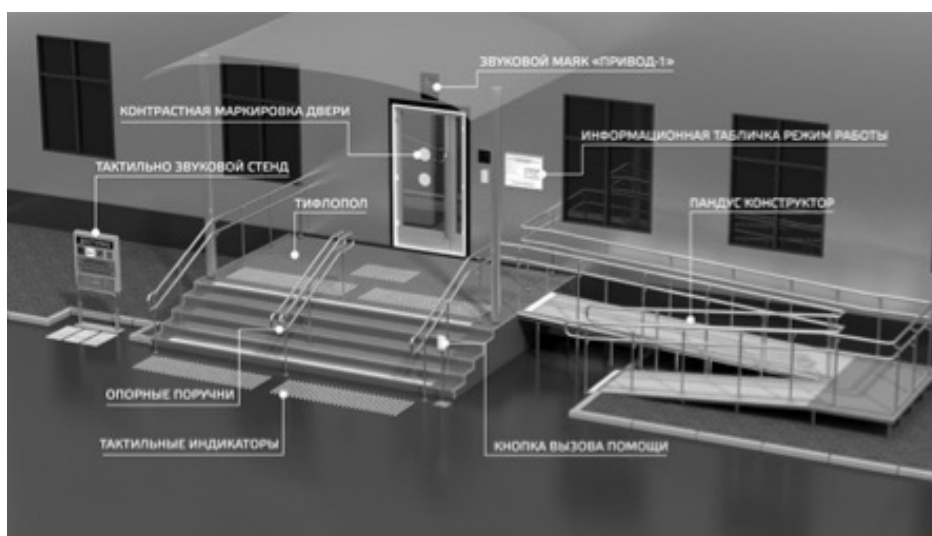


Рис. 2. Конструкция фасада здания для движения маломобильных пассажиров

Так как терминал АО «Международный аэропорт Владивосток» занимает относительно небольшую площадь, то есть возможность организовать или переоборудовать существующие технологические процессы, ориентированные на маломобильных пассажиров. На основе результатов анализа процесса обслуживания маломобильных пассажиров различными методами исследования, выявлен ряд проблем в организации процесса обслуживания маломобильных пассажиров, разработаны рекомендации по совершенствованию процесса обслуживания маломобильных пассажиров АО «Международный аэропорт Владивосток» г. Артем, представленные в табл. 1.

Таблица 1

Сводная таблица результатов проведенных исследований

Метод исследования	Выявленные проблемы	Разработанные рекомендации
Метод индукции	Отсутствие безопасного прохода ко входу в терминал	Оснащение прохода до входа в терминал устройствами помощи маломобильным пассажирам
Метод наблюдения	Сложное преодоление входной группы, наличие устройств, создающих угрозу безопасности маломобильными пассажирами	Переоснащение входной группы, внедрение устройств безопасного преодоления входной группы
Метод измерения	Долгое ожидание процедур досмотра маломобильного пассажира и его личных вещей на основных пунктах досмотра, затраты времени на сопровождение пассажиров из числа инвалидов до комнаты обслуживания через общую очередь.	Создание отдельного пункта досмотра для маломобильных пассажиров, что позволит сократить время ожидания с 15-20 минут до 8-10 минут, и прохода в комнату обслуживания с 6-8 минут до 4-5 минут
Метод сравнения	Отсутствие развлекательных зон для маломобильных пассажиров в зоне вылета для комфортного ожидания посадки на регулярные или транзитные рейсы, отсутствие развлечений для детей в комнате матери и ребенка, а также мест пребывания пассажиров с деменцией и нарушением умственных способностей, что ведет к снижению имиджа аэропорта	Оснащение зоны вылета и комнаты матери и ребенка АО «Международного аэропорта Владивосток» развлекательными

В ходе исследования рассмотрены пути движения маломобильной пассажиров АО «Международный аэропорт Владивосток» г. Артем, начиная от въезда на прилегающую к аэропорту территорию, и заканчивая посадкой на воздушное судно. Приведена общая характеристика процесса обслуживания маломобильных граждан на основе действующей документации в Российской Федерации, а также стандартов предприятия. Используя различные методы исследования (методы сравнения, измерения, наблюдения, индукции) определены проблемы, с которыми сталкиваются маломобильные пассажиры на пути своего движения на территории аэропорта. Разработаны рекомендации, позволяющие реорганизовать процесс обслуживания маломобильных пассажиров, обеспечивая безопасное и быстрое обслуживание. Переоснащение аэровокзального комплекса и примыкающей территории специальными устройствами, руководствуясь документами строительных норм и правил, а также иными нормативными документами, обеспечит необходимую безопасность для маломобильных пассажиров. Для реконструкции процесса обслуживания маломобильных пассажиров требуются новые конструктивно-дизайнерское и организационное решения пространств аэропорта, реализация цифровых технологий саморегистрации и возможность заказа услуг через обновленный сайт аэропорта, размещение зон отдыха, повышение квалификации персонала, модернизация системы выдачи багажа и путей движения маломобильной категории пассажиров.

Таким образом, проведенный анализ позволил выявить проблемы в организации процесса обслуживания маломобильных пассажиров и разработать рекомендации по совершенствованию процесса обслуживания данной категории пассажиров АО «Международный аэропорт Владивосток» г. Артем.

1. Всеобщая декларация прав человека» принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948. – Текст: электронный. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_120805/

2. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 11.06.2021) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 26.09.2021). – Текст: электронный. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8559/0b7c84fcc8663ca8312977254d5ea3a4c9226691/

3. СП 59.13330.2020. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. – Текст: электронный. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/573659328>
4. СП 31-102-99 Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и других маломобильных посетителей. – Текст: электронный. – URL: <https://tiflocentre.ru/documents/sp31-102-99.php>
5. РДС 35-201-99 Порядок реализации требований доступности для инвалидов к объектам социальной инфраструктуры. – Текст: электронный. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200005353>