

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

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431
И73

**Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальне-
И73 восточного региона России и стран АТР : материалы
XXVI международной науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых
ученых (г. Владивосток, 10–12 апреля 2024 г.) : в 4 т. Т. 4 / под общ. ред. д-ра
экон. наук Т.В. Терентьевой ; Владивостокский государственный университет ;
Электрон. текст. дан. (1 файл: 10,7 МБ). – Владивосток: Изд-во ВВГУ, 2024. –
1 электрон., опт. диск (CD-ROM). – Систем. требования: Intel Pentium (или анало-
гичный процессор других производителей), 500 МГц; 512 Мб оперативной памяти;
видеокарта SVGA, 1280×1024 High Color (32 bit); 5 Мб свободного дискового про-
странства; операц. система Windows XP и выше; Acrobat Reader, Foxit Reader либо
любой другой их аналог.**

ISBN 978-5-9736-0734-0

Включены материалы XXVI международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран Азиатско-Тихоокеанского региона», состоявшейся во Владивостокском государственном университете (г. Владивосток, 10-12 апреля 2024 г.).

Том 4 включает в себя следующие секции:

- Перспективные технологии и методы преподавания биологии и географии (Педагоги).
- Экология и охрана окружающей среды (Экологи).
- Маркетинг и логистика исследования, профессия, практика.
- Сервис на транспорте как фактор повышения качества жизни.
- Физическая культура, спорт и здоровье концепции, инновации, технологии.
- Современный спорт концепции, технологии, перспективы.
- Актуальные вопросы адаптивной физической культуры и реабилитации.
- Современные практики адаптивного физического воспитания и спорта.
- Психология на современном этапе личность, возраст, профессия.

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431

Электронное учебное издание

Минимальные системные требования:

Компьютер: Pentium 3 и выше, 500 МГц; 512 Мб на жестком диске; видеокарта SVGA, 1280×1024 High Color (32 bit); привод CD-ROM. Операционная система: Windows XP/7/8.

Программное обеспечение: Internet Explorer 8 и выше или другой браузер; Acrobat Reader, Foxit Reader либо любой другой их аналог.

ISBN 978-5-9736-0734-0

© ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет», оформление, 2024
Под общей редакцией д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой

Компьютерная верстка М.А. Портновой

690014, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41

Тел./факс: (423)240-40-54

Подписано к использованию 05.10.2024 г.

Объем 10,7 МБ. Усл.-печ. л. 40,66

Тираж 300 (I–25) экз.

<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

4. Васильева М. Какие страны открыты для россиян в 2024 году? – URL: <https://lenta.ru/articles/2024/02/08/kakie-strany-otkryty-dlya-rossiyan-v-2024-godu/> (дата обращения: 20.03.2024).

5. Сердюкова Н.К., Сердюков С.Д. Современные стратегии развития бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства // Вестник Академии знаний. – 2022. – №50 (3). – С. 291-298.

6. Николенко П.Г., Терехов А.М. Анализ состояния туристской отрасли в России и направления ее развития // Статистика и экономика. – 2022. – №4. – С. 57-70.

7. Воскресенская Е.В. Проблемы защиты прав потребителей в сфере оказания услуг перевозки воздушным транспортом // Colloquium-journal. – 2019. – №19 (43). – URL: <https://colloquium-journal.org/en/journal/solloquium-journal-19-43-2019/> (дата обращения: 20.03.2024).

8. Калмацкий М. Российские сервисы бронирования привлекают все больше клиентов // Российская газета. – 2023. – URL: <https://rg.ru/2023/10/04/rossijskie-servisy-bronirovaniia-privlekaiut-vse-bolshe-klientov.html> (дата обращения: 20.03.2024).

УДК 316.776.33:656.71

ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНЫХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ В АО «ТЕРМИНАЛ ВЛАДИВОСТОК», г. АРТЕМ

Я.С. Ветрова, бакалавр
Л.А. Королева, канд. техн. наук, доцент

*Владивостокский государственный университет
Владивосток. Россия*

Аннотация. В статье рассматриваются теоретические и практические аспекты коммуникативных взаимодействий между авиапассажирами и сотрудниками сервисной службы аэропорта. Проанализированы и оценены коммуникативные взаимодействия сервисных служб на примере АО «Терминал Владивосток» выбранными методами. Выявлены проблемы и сформулированы рекомендации по совершенствованию коммуникативных взаимодействий между авиапассажирами и сотрудниками сервисной службы АО «Терминал Владивосток», г. Артем.

Ключевые слова: авиапассажиры, аэропорт, коммуникации, коммуникативные взаимодействия, сервисное обслуживание.

FEATURES OF COMMUNICATIVE INTERACTIONS OF JSC «TERMINAL VLADIVOSTOK», ARTEM CITY

Abstract. The article examines the theoretical and practical aspects of communicative interaction between air passengers and airport service workers. Analyzed and assessed the communicative interactions of service services on the example of JSC «Terminal Vladivostok» selected methods. Problems are revealed and recommendations on improvement of communicative interactions between air passengers and employees of the service department of JSC «Terminal Vladivostok», Artem city are formulated.

Keywords: air passengers, airport, communications, communicative interactions, service.

Деятельность аэропорта определяется системой организации услуг для пассажиров и авиационных компаний, обеспечивая взаимодействие между участниками. Основой системы является коммуникационное взаимодействие между сотрудниками и авиапассажирами, учитывающее аспекты безопасности и системы технического оснащения.

Коммуникативное взаимодействие в большинстве случаев служит синонимом к таким понятиям, как «коммуникация», «связь», «обмен информацией», «сообщение», «общение». Коммуникативное взаимодействие может принимать различные формы, как между структурными подразделениями и организациями, так и между людьми, играющих различные социальные роли (например, сотрудник сервисных служб аэропорта и пассажир), либо людьми (клиентами) и организациями.

Вопросы коммуникативных взаимодействий исследовались Г.М. Андреевой, А.С. Золотниковой, Б.Ф. Ломовой, А.Н. Леонтьевой, М.И. Лисиной, Д.Б. Элькониной и посвящены проблемам общения в психологии в аспекте коммуникативных отношений. Однако в данных научных трудах

недостаточно внимания уделено рассмотрению проблем, связанных с изучением коммуникативных взаимодействий в сфере сервиса в авиации.

Особенности коммуникативных взаимодействий между авиапассажирами и сотрудниками сервисной службы аэропорта основываются на специфике услуг аэропорта – оказание услуг по авиаперевозке в условиях специфики угроз безопасности и нерегулярности пользования услугами пассажирами.

Коммуникация выступает как особая функция общения. Она проявляется в передаче и принятии информации. Эта функция играет важную роль в межличностных отношениях, поскольку информационные процессы в современном мире определяют значительную часть жизнедеятельности человека. Понятие «коммуникация» определяется как смысловая сторона социального взаимодействия.

Ряд ученых И.Н. Горелов, М.В. Зюзько, Л.А. Шкатова, В.Р. Житников определяют процесс коммуникации как «акт общения или коммуникативный акт», включающий в себя следующие компоненты: коммуникантов (тех людей, которые участвуют в общении); действия, представляющие собой общение (процесс говорения, мимика, жесты); непосредственно содержательная сторона сообщения; каналы связи (речь, зрение, слух); мотивы участников коммуникации, их цели и побуждения.

Таким образом, коммуникативное взаимодействие – это процесс взаимодействия между различными субъектами, при котором происходит обмен информацией, включающий в себя динамическую смену этапов формирования, передачи, приема, расширения и исследования информации при взаимодействии субъектов коммуникации [1].

При классификации выделяют несколько видов коммуникаций: по типу – вербальные и невербальные; по виду – первичные и вторичные; по форме взаимодействия с реципиентом – личные и неличные; в зависимости от среды взаимодействия коммуникации принято делить на внешние и внутренние; по детерминированности – целенаправленные и случайные коммуникации; по направленности коммуникации можно классифицировать на горизонтальные, вертикальные, диагональные; по уровню стабильности; по сущности – формальные и неформальные; по пространственно-масштабному критерию коммуникации могут быть локальными (местными), региональными, национальными, глобальными; в зависимости от конечной цели влияния на коммуниканта маркетинговые коммуникации могут быть разделены на два вида: коммуникации, связанные с разработкой, созданием, совершенствованием товара и его поведением на рынке; коммуникации, связанные с продвижением товара в зависимости от фазы его жизненного цикла [2].

Важно отметить, что все виды коммуникации направлены на взаимное информирование с целью налаживания совместной деятельности. Каждый участник коммуникативного процесса ориентируется на мотивы, цели и установки другой стороны при предоставлении ей информации. Особую роль для каждого участника коммуникации играет важность информации и стремление выработать общий смысл. Это возможно только в том случае, если информация не только принята, но и понята и оценена.

Эффективные коммуникации имеют решающее значение в работе аэропорта, влияя на удовлетворенность клиентов и безопасность. Сотрудники аэропорта должны быстро и четко предоставлять информацию о рейсах, терминалах и багаже, чтобы избежать недопонимания и стресса. Правильная коммуникация обеспечивает безопасность, удобство и положительный опыт пассажиров, что ведет к повышению общей удовлетворенности клиентов и созданию положительного имиджа аэропорта.

В регулировании коммуникаций между сотрудниками аэропорта и пассажирами особую роль играют профессиональные стандарты. Для выполнения своих обязанностей сотрудники должны обладать не только коммуникативными навыками, но и использовать технологии, позволяющие предотвращать конфликты и возникающие угрозы. Стандарты служат ориентиром для отбора персонала, его обучения и подготовки к работе на конкретном рабочем месте. При этом коммуникационная составляющая играет одну из важнейших ролей в выполнении трудовых функций и достижении поставленных задач, особенно в условиях повышенной нагрузки. Знание основ психологии общения позволяет сотрудникам аэропорта лучше понимать потребности и эмоциональное состояние пассажиров, выстраивать с ними доверительные отношения и решать конфликтные ситуации. Коммуникационная компетенция является неотъемлемой частью профессиональной подготовки сотрудников аэропорта.

До настоящего времени коммуникативные взаимодействия между авиапассажирами и сотрудниками сервисных служб в АО «Терминал Владивосток» не исследовались. Следовательно, тема данной работы является актуальной.

Цель исследования – выявление особенностей коммуникативных взаимодействий между авиапассажирами и сотрудниками сервисной службы АО «Терминал Владивосток», г. Артем.

Реализация поставленной цели обусловила необходимость решения следующих задач:

1) изучить основные понятия, характеризующие коммуникативные взаимодействия в аэропорту;

2) проанализировать процесс коммуникативных взаимодействий между авиапассажирами и сотрудниками сервисной службы предприятия АО «Терминал Владивосток», г. Артем выбранными методами;

3) выявить проблемы и сформулировать рекомендации по совершенствованию коммуникативных взаимодействий между авиапассажирами и сотрудниками сервисной службы.

Методы исследования: библиографический, социологический; метод анкетирования, методика диагностики уровня эмпатических способностей (В.В. Бойко).

В результате аналитических исследований определены критерии коммуникативных взаимодействий между авиапассажирами и сотрудниками сервисных служб АО «Терминал Владивосток» (таблица), что позволит выявить уровень эффективности и качества коммуникативных взаимодействий.

Таблица

Критерии оценки коммуникативных взаимодействий в аэропорту

Критерии	Оценочные характеристики
1. Четкость и понятность информации	Информация предоставляется четко и легко понимаемо для целевой аудитории; использование понятного языка без сложных технических терминов; понятность и четкость предоставляемой информации на информационных стендах, табло и в объявлениях.
2. Доступность информации	Легкий доступ к необходимой информации о рейсах, услугах и правилах аэропорта для всех пользователей; использование различных каналов связи для распространения информации.
3. Этикет поведение	Использование дружелюбного тона в разговорной речи; соблюдать принцип эмоциональной нейтральности, проявлять уважительное и доброжелательное отношение к пассажирам; проявлять эмоционально-психологическую устойчивость, не позволяя втянуть себя в конфликт, предпринимать все возможные меры к пресечению действий, провоцирующих конфликт, или к его разрешению.
4. Многоязычие	Возможность общения и предоставление информации на нескольких языках для удовлетворения потребностей разноязычных пассажиров; перевод информации на различные языки для улучшения доступности.
5. Адаптация к особенностям аудитории	Учет особенностей различных групп пассажиров (авиапассажиры с детьми, люди с ограниченными возможностями); персонализированный подход к взаимодействию с каждой категорией пассажиров.
6. Использование технологий	Интеграция современных технологий для обеспечения эффективной коммуникации (мобильные приложения, QR-коды и интерактивные табло, и т.д.); активное участие в социальных сетях для оперативной коммуникации с пассажирами.
7. Эмпатия и внимание к клиенту	Проявление понимания и эмпатии со стороны сотрудников при решении проблем пассажиров; внимание к индивидуальным потребностям и ситуациям пассажиров.
8. Обратная связь	Система сбора обратной связи от пассажиров; анализ обратной связи для внесения улучшений в коммуникативные процессы.
9. Соблюдение стандартов обслуживания	Поддержка сотрудников в соблюдении стандартов и протоколов коммуникации; использование специальных жестов и фраз на каждом этапе обслуживания.
10. Скорость реакции и эффективность решения проблем	Способность сотрудников аэропорта эффективно общаться в условиях кризиса или чрезвычайных ситуаций; способность контролировать свои эмоции и поведение; готовность и профессионализм в решении проблем в сложных обстоятельствах; оперативность ответов на вопросы и запросы пассажиров; эффективное решение проблем в минимальные сроки.
11. Визуальная коммуникация	Использование визуальных средств для более наглядного представления информации; четкая маркировка и указатели для обеспечения навигации.

Критерии	Оценочные характеристики
12. Креативность и инновации	Внедрение креативных подходов в коммуникацию для привлечения внимания пассажиров; использование инновационных решений для улучшения опыта.
13. Обучение пассажиров	Наличие образовательных программ и материалов для повышения осведомленности пассажиров о процедурах и правилах.

Особенности общения между авиапассажирами и сотрудниками сервисной службы аэропорта характеризуются знаниями процессов организации речевой коммуникации в родной и иноязычной среде, пониманием основных проблем, определяющих конкретную область профессиональной деятельности, владением приемами и методами формирования межличностного мышления, которое обеспечивает успешное обслуживание потребителей услуг сферы сервиса и принятие решений в стандартных и экстремальных ситуациях, а также бесконфликтное взаимодействие между пассажирами и сотрудниками.

В эмпирической части исследования проведена оценка коммуникативных взаимодействий между авиапассажирами и сотрудниками сервисной службы АО «Терминал Владивосток», г. Артем в соответствии с вышеперечисленным выбранными критериями. Метод наблюдения коммуникативных взаимодействий основывается как на исследовании процессов коммуникации, так и на анализе поведения персонала, отзывах потребителей.

Метод наблюдения в контексте данного исследования оценивает удовлетворенность пользователей коммуникационных процессов во время предполетных процедур (комфорт и удобство нахождения в терминале, уровень компетентности сотрудников, качество информационной среды, оценка критериев коммуникативных взаимодействиях, и пр.).

Метод анкетирования является одним из самых распространенных исследования составлена согласно правилам [4]. В качестве респондентов выступали пассажиры аэропорта Владивосток.

По результатам анкетирования определен хороший уровень коммуникации в целом, в то же время, 31,5% опрошенных оценили коммуникативное взаимодействие на уровень 3. Поэтому можно предположить, что есть некоторые недостатки в коммуникативном процессе.

Респонденты оценивают коммуникативные навыки сотрудников аэропорта на уровне «4» и «5». Однако навык невербальное общение оценен ниже.

Результаты оценки критериев коммуникативных взаимодействий показывают следующее:

- более 10% респондентов оценивают искренность сотрудников в решении проблем пассажиров как неудовлетворительную, что указывает на то, что есть некоторые проблемы в этой области;

- 31% опрошенных оценивают готовность персонала помочь пассажирам как удовлетворительную, что может указывать на некоторые недостатки в готовности персонала оказывать помощь;

- 16% респондентов, заявили, что иногда информация может быть нечеткой или недостаточно понятной.

Более того, участники опроса также сообщили о желании использовать интеллектуальные технологии в коммуникативном процессе, что, возможно, указывает на отсутствие какой-либо визуальной информации, скорости ее получения и вероятности нахождения ответов.

Таким образом, результаты проведенного опроса позволили выявить особенности коммуникативных взаимодействий между авиапассажирами и сотрудниками сервисной службы АО «Терминал Владивосток», определены следующие проблемы:

1. Неосведомленность пассажиров о доступной информации:

1. Большинство респондентов сталкивались с проблемами и трудностями при посещении аэропорта Владивосток, что указывает на недостаточную информированность и нечеткость предоставляемой информации.

2. Информационные стенды для получения информации о рейсах и услугах аэропорта в аэропорту используются лишь 35,5% респондентов иногда или 25,8% редко.

3. 51,6% респондентов не пользуется онлайн-ресурсами аэропорта для получения информации, что может говорить об онлайн пассивности пассажиров или о незнании такой возможности.

2. *Недостатки в коммуникативном процессе*: общий уровень коммуникативных взаимодействий получил достаточно высокую оценку, однако выявлены некоторые проблемы, связанные с искренним интересом сотрудников в решении проблем и готовностью помочь.

Данные проблемы могут вызывать трудности у пассажиров при получении необходимой информации, осложнить нахождение в аэропорту и взаимодействие с персоналом аэропорта.

Взаимодействие с пассажирами в аэропортах требует эмпатии со стороны персонала. Сотрудники, проявляющие понимание и сочувствие к эмоциям пассажиров, создают доверительные отношения и положительный опыт общения. Важно уметь распознавать чувства других и проявлять дружелюбие для эффективного взаимодействия и создания комфортной атмосферы.

Для диагностики уровня эмпатических способностей сотрудников сервисных служб АО «Терминал Владивосток» использована «Методика диагностики уровня эмпатических способностей» В.В. Бойко.

Эмпатия, по В.В. Бойко, представляет собой «форму рационально-эмоционально-интуитивного отражения другого человека, которая позволяет преодолеть его психологическую защиту и постичь причины и следствия самопроявлений – свойств, состояний, реакций – в целях прогнозирования и адекватного воздействия на его поведение» [5].

Изучая уровень эмпатии, проявляемой работниками аэропорта, обнаружено, что большинство людей демонстрируют недостаточно развитый уровень эмпатии, о чем свидетельствует 35 % ответов респондентов. Таким людям может быть трудно установить общение с другими, они чувствуют себя неловко среди шумных людей и склонны выбирать одиночный подход к решению конкретной задачи, а не общение с другими.

Очень низкий уровень эмпатии выявлен у – 30% респондентов. Таким субъектам сложно начать разговор в одиночку; обычно у людей с недостатком эмоционального сочувствия мало друзей, а те, у кого они есть, скорее всего, просто знакомые. Антиэмпатические взгляды считают действия людей, основанные на эмоциях, несущественными. Результатом может стать то, что у сотрудников сервисных служб возникают проблемы социальных навыков, с эмоциональным общением с другими людьми и трудности с общением авиапассажиров, что может привести к тому, что работники будут испытывать эмоциональный стресс, разочарование.

Работники сервисной службы демонстрируют низкий уровень эмпатии, что является результатом их безразличия к эмоциям и мыслям других людей, а также их склонности сосредотачиваться на себе, а не на других. Эмоциональная эмпатия, по-видимому, отсутствует у представителей этого вида, что указывает на отсутствие эмпатии. Они испытывают неловкость в неприветливых организациях, редко знают тех, кто находится рядом, и поэтому стремятся жить в изоляции.

Высокий уровень эмпатии выявлен у 20 % респондентов, что свидетельствует о том, что они чувствуют и понимают эмоции других лучше, чем свои собственные. Это и великодушные преданные друзья, люди, неравнодушные проблемам окружающих. Они душевны, отзывчивы, контактны, общительны, доверяют интуиции и чувствам.

Средний уровень эмпатии выявлен у 15 % респондентов. Испытуемым не чужды эмоциональные проявления, они чаще держат их самоконтролем, в общении внимательны, стараются понять больше, чем сказано словами, но при излишнем излиянии чувств собеседника теряют терпение.

У сотрудников сервисной службы АО «Терминал Владивосток» определена заниженная степень эмпатии, а способность понимать и заботиться о пассажирах, в том числе об их эмоциях, продемонстрирована у 35 % протестированного персонала.

Таким образом, для повышения уровня коммуникативных взаимодействий между авиапассажирами и сотрудниками сервисных служб АО «Терминал Владивосток», предлагаются следующие рекомендации:

1. Проведение обучения и повышение квалификации персонала. Организовать обучение для сотрудников сервисной службы аэропорта на регулярной основе, навыкам активного слушания и эмпатии, а также эффективное решение проблем и конфликтов и т.д. Это позволит им лучше удовлетворять потребности и ожидания пассажиров.

2. Разработка программ лояльности для сотрудников. Разработать программы, стимулирующие сотрудников аэропорта обслуживать пассажиров с большим вниманием и заботой, что будет способствовать повышению общего уровня обслуживания пассажиров.

3. Создание информационной системы для авиапассажиров. Разработка и внедрение современной информационной системы, которая обеспечит пассажиров полной и точной информацией о рейсах, услугах, и организации работы аэропорта. Это поможет улучшить понимание и восприятие информации пассажирами.

4. Развитие и совершенствование цифровой платформы аэропорта для повышения доступности получения информации для клиентов. Данная проблема решается за счет улучшения функциональности веб-сайта, включая возможность онлайн-регистрации и покупки билетов, создание учетной записи клиента с информацией о пассажирах и внедрение более удобной для пользователя системы онлайн-бронирования.

Представленные рекомендации позволят обеспечить более эффективное и дружелюбное взаимодействие между авиапассажирами и сотрудниками сервисной службы в аэропорту, что в конечном итоге будет способствовать более комфортному перелету для всех пассажиров. Успешное коммуникационное взаимодействие имеет важное значение для обеспечения пассажирам впечатлений, безопасности и качественного обслуживания посредством оперативной коммуникации. Первоочередное внимание в аэропорту должно уделяться улучшению коммуникации между сотрудниками и клиентами, а также интенсивно интегрировать современные технологические решения в коммуникацию для улучшения взаимодействия с клиентами.

1. Дзялошинский И.М., Пигун М.А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 433 с.

2. Бондаренко Н.А., Демьянова И.О. Понятие коммуникаций и их классификация // Ученые заметки ТОГУ. – 2016.- №4-1. – Том 7. – С. 383-388.

3. Цукарев В.К. Развитие коммуникационных процедур авиатранспортного предприятия на базе информационных технологий с целью оптимизации технологического процесса и повышения качества обслуживания // Бюллетень результатов научных исследований. – 2020. – №3. – С 64-74.

4. Анкетирование как метод исследования – виды, правила составления, анализ результатов – Текст: электронный. – URL: <https://101student.ru/obshhestvoznanie/anketirovanie.html> 101student.ru.

5. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. – Текст: электронный – URL: <http://osp.kgsu.ru/library/PDF/389.pdf>.

УДК 658.64:656.7.025

ИССЛЕДОВАНИЕ ПОДХОДОВ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ НА ПРЕДПРИЯТИИ «АО ПРИМОРСКОЕ АГЕНТСТВО АВИАЦИОННЫХ КОМПАНИЙ», г. ВЛАДИВОСТОК

В.П. Жданова, бакалавр
Л.Ю. Фалько, преподаватель

*Владивостокский государственный университет
Владивосток. Россия*

Аннотация. Настоящая статья посвящена оценке качества услуг сервисного предприятия с использованием метода *SERVQUAL* и анализа отзывов клиентов. Установлено, что самые высокие ожидания клиентов в отношении критериев качества связаны с осязаемостью, уверенностью и эмпатией, а самые низкие ожидания – с надёжностью. Выявлены направления совершенствования качества услуг «АО Приморское агентство авиационных компаний».

Ключевые слова: сервис, качества услуг, оценка качества, методы оценки качества услуг.

RESEARCH OF APPROACHES TO ASSESSING THE QUALITY OF SERVICES AT THE ENTERPRISE "JSC PRIMORSKY AGENCY OF AVIATION COMPANIES", VLADIVOSTOK

Abstract. This article is devoted to assessing the quality of services of a service company using the *SERVQUAL* method and analyzing customer reviews. Customers' highest expectations for quality criteria have been found to relate to tangibility, confidence and empathy, while the lowest expectations relate to reliability. Directions for improving the quality of services of JSC Primorsky Agency of Aviation Companies have been identified.

Keywords: service, quality of services, quality assessment, methods for assessing the quality of services.