

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Владивостокский государственный университет»

---

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

Материалы XXVII международной научно-практической  
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых  
9–11 апреля 2025 г.

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

Электронное научное издание

Том 4

Владивосток  
Издательство ВВГУ  
2025

УДК 378.4  
ББК 74.584(255)я431  
И73

**И73      Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран АТР : материалы XXVI международной науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых (г. Владивосток, 9–11 апреля 2025 г.) : в 4 т. Т. 4 / под общ. ред. д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой ; Владивостокский государственный университет ; Электрон. текст. дан. (1 файл: 31,5 МБ). – Владивосток: Изд-во ВВГУ, 2025. – 1 электрон., опт. диск (CD-ROM). – Систем. требования: Intel Pentium (или аналогичный процессор других производителей), 500 МГц; 512 Мб оперативной памяти; видеокарта SVGA, 1280×1024 High Color (32 bit); 5 Мб свободного дискового пространства; операц. система Windows XP и выше; Acrobat Reader, Foxit Reader либо любой другой их аналог.**

ISBN 978-5-9736-0770-8

Включены материалы XXVII 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, 2025 г.).

Том 4 включает в себя следующие секции:

- Перспективные технологии и методы преподавания биологии и географии
- Теоретические и практические аспекты развития сферы туризма и гостеприимства
- Инновационные подходы к организации туристской и гостинично-ресторанной деятельности
- Сервис на транспорте как фактор повышения качества жизни
- Организация транспортных процессов
- Инноватика на транспорте
- Окно в цифровой мир информационного общества
- Окно в цифровой мир информационного общества
- Инновации в индустрии моды
- Программное обеспечение разработка, развёртывание, архитектура
- Актуальные проблемы архитектуры, градостроительства и дизайна

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 978-5-9736-0770-8

© ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет», оформление, 2025  
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 30.09.2025 г.

Объем 31,5 МБ. Усл.-печ. л. 40,43. Уч.-изд.л. 35,00

Тираж 300 (I – 25) экз.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

### **Секция. ПЕРСПЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И МЕТОДЫ ПРЕПОДАВАНИЯ БИОЛОГИИ И ГЕОГРАФИИ**

<i>Слюсарь А.Ю., Баранова Д.В., Тарасова Е.В.</i> Проектная работа школьников по изучению озёр на уроке географии в 8 классе .....	7
--	---

### **Секция. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

<i>Мицай Д.А.</i> Возможности использования трансмедийных проектов в туризме .....	13
<i>Москальцов Н.Е., Ден В.Г.</i> «Локальность» в деятельности предприятий общественного питания.....	16
<i>Талабаева А.С., Ден В.Г.</i> Влияние блоггинга на отрасль общественного питания.....	22
<i>Шинкаренко О.Д.</i> Культурно-исторический потенциал как фактор развития туристско-рекреационной деятельности в границах национальных парков России .....	25
<i>Шкурко Е.Л., Столярова В.К.</i> Типология функционирования национальных парков России .....	30

### **Секция. ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ К ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТСКОЙ И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

<i>Варченко А.Д., Кононов А.Ю.</i> Теоретические подходы к продвижению услуг.....	36
<i>Красюк М.М.</i> Современное состояние и тенденции развития санаторно-оздоровительных предприятий Приморского края .....	40
<i>Куликова А.С., Кононов А.Ю.</i> Веб-сайт как инструмент продвижения гостиничного предприятия.....	46
<i>Мельник А.И., Кононов А.Ю.</i> Разработка программы лояльности предприятия общественного питания.....	50
<i>Рискина В.А., Шеметова Е.В.</i> Инновационные решения: роль мобильных приложений в управлении ресторанным бизнесом.....	53
<i>Русакова К.В., Шеметова Е.В.</i> Региональная кухня и её потенциал для малого бизнеса.....	58
<i>Рыбальченко Л.Р., Ден В.Г.</i> Концепция событийного мероприятия «Зеленые выходные» для ФГБУК «Музей истории Дальнего Востока».....	63
<i>Ступина А.А., Кононов А.Ю.</i> Искусственный интеллект как катализатор развития туризма в Приморском крае.....	67
<i>Цитцер А.А., Щипачева А.П.</i> Информационные технологии для организации автотуризма: создание комфортной инфраструктуры для караванеров .....	71
<i>Цитцер А.А., Ден В.Г.</i> Развитие студенческого туризма на примере ФГБОУ ВО «ВВГУ».....	75
<i>Швецова М.А.</i> Тренды развития молодёжного и студенческого туризма в России .....	80

### **Секция. СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ**

<i>Борисова П.В., Слесарчук И.А.</i> Влияние мотивации сотрудников на качество клиентского сервиса в сфере продажи авиаперевозок .....	89
<i>Винокурова В.Д., Тунгусова Е.В.</i> Сервис и доступная среда при перевозке маломобильных пассажиров железнодорожным транспортом.....	93
<i>Киселёва Я.Г., Шеромова И.А.</i> Оценка качества авиационных услуг, оказываемых пассажирам в аэропорту .....	97

<i>Савватеева Е.Е, Шеромова И.А.</i> Роль цифровых технологий в повышении качества обслуживания пассажиров в аэропорту .....	102
<i>Томиловская С.С., Шеромова И.А.</i> Современные сервисные технологии и их влияние на качество обслуживания в аэропорту .....	106
<i>Усова Ю.В., Шеромова И.А.</i> Оценка качества обслуживания в агентстве воздушных сообщений в аспекте деятельности персонала.....	111
<i>Фисенко А.В., Королева Л.А.</i> Разработка мероприятий по повышению мотивации труда сотрудников сервисного предприятия ООО «Тур Бар Жара» .....	116
<b>Секция. ОРГАНИЗАЦИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ПРОЦЕССОВ</b>	
<i>Ан О.В., Че Чхан Соль, Тунгусова Е.В.</i> Краудсорсинг в логистике: как общество может помочь в решении транспортных проблем.....	122
<i>Бисерков Г.А., Тунгусова Е.В.</i> Открытие «Зеленого коридора» в порту Владивостока для импорта товаров из азиатских регионов.....	126
<i>Быков А.В., Верхогуров С.В., Беленко П.Д., Охоткина В.Э.</i> Создание передвижного фандомата-экспресса во Владивостоке: инновационный подход к организации транспортных процессов и экологии города .....	128
<i>Винокурова В.Д., Коваль Д.А., Охоткина В.Э.</i> Оптимизация маршрутов общественного транспорта (автобусов) в районе Патрокл в городе Владивосток.....	132
<i>Гордеев А.Е., Охоткина В.Э.</i> Сравнительный анализ по критериям безопасности, экологичности, скорости доставки разных видов транспорта в логистике.....	136
<i>Гулenkova A.A., Тунгусова Е.В.</i> Экспедиции на грани возможного: самые необычные маршруты грузов.....	140
<i>Емельянова В.А., Грибанова О.В.</i> Оптимизация работы транспортного цеха в «Дальнегорском ГОК».....	145
<i>Ильющенко В.Н., Ломакин Е.С.</i> Пассажиропоток: выбор эффективного решения .....	148
<i>Инюшина В.И., Золотухин З.Е., Тунгусова Е.В.</i> Автоматизация и роботизация в транспортной логистике .....	151
<i>Куприянова А.А.</i> Оптимизация маршрутов доставки грузов на примере компании ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» .....	157
<i>Маннанова К.А., Гречко А.А., Охоткина В.Э.</i> Парадокс электромобилей: альтернатива или угроза окружающей среде.....	162
<i>Насонова А.Д., Докучаева Е.С., Охоткина В.Э.</i> Проблемы и перспективы эксплуатации электробусов в городе Владивосток .....	165
<i>Овчарук Д.Р., Грибанова О.В.</i> Модернизация автотранспортного цеха ЗАО СТС «Текновуд» .....	170
<i>Павлюченко А.В., Яценко А.А.</i> Организация и технология доставки гуманитарной помощи в зону СВО АНО «ПДД «Тигр».....	174
<i>Папелькина Н.А., Тунгусова Е.В.</i> Эффективность использования длинномерных трехзвенных автопоездов при перевозках на территории Дальневосточного федерального округа.....	177
<i>Ривный Д.А.</i> Оптимизация маршрута движения пассажирского транспорта на предприятии ООО «БАТП», г. Большой Камень.....	184
<i>Татаренко С.С., Тунгусова Е.В.</i> Оптимизация логистических маршрутов компаний АО «Владхеб».....	187
<i>Тюгаев С.Р., Тунгусова Е.В.</i> Совершенствование транспортно-экспедиционного обслуживания на примере «ООО Айтек».....	193
<i>Флоря Д.А., Яценко А.А.</i> Северный морской путь: проблемы развития в логистике.....	197

Проведённое исследование подтвердило наличие значительного потенциала технологических нововведений для оптимизации аэропортовой деятельности, роста пассажирского трафика и улучшения качества обслуживания. Как показал опрос, ключевыми проблемами являются образование очередей на контрольных пунктах при прохождении пассажира основных технологических процедур до посадки в самолёт, а также сложность в навигации и недостаточная информированность пассажиров об услугах и нововведениях аэропорта. В качестве решения проблем автор предлагает внедрение технологий, включающих четыре основных направления модернизации: биометрическую идентификацию, интеллектуальные навигационные системы, терминалы саморегистрации и автоматизированные пункты приёма багажа, мобильное приложение.

- 
1. Протасов Ю.А. Сервисные технологии: особенности и инновации в сфере обслуживания. – Москва: Издательство РГТУ, 2019. – 22 с.
  2. Соколов О.А., Полигаева А.Л. Цифровая трансформация аэропорта. – Текст: непосредственный // Молодой ученый. – 2023. – № 18 (465). – С. 23-25. – URL: <https://moluch.ru/-archive/465/102212/>.
  3. Соколов О.А., Васин И.Ю. Внедрение биометрических технологий для обслуживания пассажиров в аэропортах // Научный лидер. – URL: <https://scilead.ru/article/4118-vnedrenie-biometricheskikh-tehnologij-dlya-o>.

УДК 656.072.6:3.08

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В АГЕНТСТВЕ ВОЗДУШНЫХ СООБЩЕНИЙ В АСПЕКТЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА

**Ю.В. Усова**, бакалавр  
**И.А. Шеромова**, д-р техн. наук, профессор

*Владивостокский государственный университет  
Владивосток. Россия*

**Аннотация.** В статье рассматривается проблема оценки качества обслуживания в агентстве воздушных сообщений с акцентом внимания на деятельности персонала. Анализируется влияние качества обслуживания на удовлетворенность клиентов и конкурентоспособность организаций в условиях современного рынка. Представлен сформированный перечень оценочных характеристик качества обслуживания в агентстве воздушных сообщений в аспекте деятельности контактного персонала и описаны результаты оценки, выполненные на основе их применения.

**Ключевые слова:** агентство воздушных сообщений, качество обслуживания, деятельность персонала, оценка качества обслуживания, оценочные характеристики, удовлетворенность клиентов.

## ASSESSMENT OF SERVICE QUALITY IN AN AIR TRAFFIC AGENCY IN THE ASPECT OF PERSONNEL PERFORMANCE

**Abstract.** The article considers the problem of assessment of service quality in the airline agency with a focus on the activities of personnel. The influence of service quality on customer satisfaction and competitiveness of organisations in modern market conditions is analysed. The article presents the formed list of evaluation characteristics of service quality in the air traffic agency in the aspect of contact personnel activity and describes the evaluation results made on the basis of their application.

**Keywords:** agency of air communications, service quality, personnel activity, service quality assessment, assessment characteristics, customer satisfaction.

**Актуальность исследования.** Качество обслуживания является одним из ключевых факторов, определяющих конкурентоспособность агентства воздушных сообщений. В условиях быстро развивающегося рынка авиаперевозок внимание к клиентам и их потребностям становится важнейшей стратегией для успешного функционирования бизнес-структур. Эффективное взаимодействие с клиентами напрямую зависит от деятельности персонала, который должен быть высококвалифицированным и мотивированным.

В последние годы наблюдается тенденция к росту конкуренции среди организаций, осуществляющих бронирование и продажу авиаперевозок, что ставит перед ними новые задачи в области повышения уровня обслуживания. При этом, недостаток квалифицированного персонала и нехватка мотивации среди сотрудников могут привести к снижению качества предоставляемых услуг.

**Объект исследования:** качество обслуживания.

**Предмет исследования:** оценка качества обслуживания в агентстве воздушных сообщений в контексте деятельности персонала.

**Цель данной статьи** – определить перечень оценочных характеристик качества обслуживания в агентстве воздушных сообщений в контексте деятельности персонала и на его основе провести анализ качества сервиса в АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Основной научный подход, использованный в данной работе – структурно-функциональный, позволяющий глубже понять взаимосвязи между элементами системы обслуживания в агентствах воздушных сообщений и функциональными ролями персонала.

В рамках исследования применяются два основных метода: библиографический и социологический.

Научная новизна исследования состоит в формировании методических оснований для оценки качества обслуживания клиентов в агентстве воздушных сообщений в аспекте деятельности контактного персонала.

На первом этапе данного исследования были рассмотрены теоретические аспекты оценки качества обслуживания клиентов. В рамках этого этапа акцент сделан на формулировании ключевых понятий, связанных с качественным обслуживанием, а также на анализе существующих моделей и методологических подходов, используемых для его измерения. Реализация оценки позволяет выявлять потенциальные дефекты на ранних стадиях, что в свою очередь способствует предотвращению более серьезных последствий в будущем.

Более того, оценка качества обслуживания непосредственно воздействует на конкурентоспособность организаций. В условиях жесткой рыночной борьбы потребители отдают предпочтение тем товарам и услугам, которые соответствуют высоким стандартам качества. Регулярная оценка и сертификация способствуют укреплению репутации компаний и завоеванию доверия со стороны клиентов.

Также оценка качества помогает оптимизировать внутренние процессы в организациях. Проводя регулярные проверки и анализируя результаты, компании могут выявлять слабые места в производственных процессах, услуг и управлении, что способствует усовершенствованию и повышению эффективности. Оценка качества услуг является важным аспектом управления и совершенствования сервиса, предоставляемого компаниями. В этом контексте определяются конкретные показатели качества услуг, которые позволяют объективно оценивать их уровень и соответствие ожиданиям клиентов. Ключевым элементом в данной оценке является достоверность и точность количественных значений, характеризующих различные аспекты услуг [1].

Методики оценки качества обслуживания могут быть разнообразными, каждая из которых имеет свои преимущества и недостатки [2]. Наиболее распространенные методические подходы включают:

– Метод SERVQUAL: Эта модель основана на сравнении ожидания и восприятия клиентами качества услуги. Метод позволяет выявить расхождения и формирует основу для улучшения обслуживания.

– Метод опросов и анкетирования: Использование клиентских опросов позволяет собирать данные о степени удовлетворенности услугами. Вопросы могут касаться различных аспектов обслуживания, таких как скорость реакции, квалификация сотрудников и удобство использования сервиса.

– Качественные интервью и фокус-группы: Эти методы позволяют более глубоко понять мнение клиентов и выявить неочевидные аспекты, относящиеся к качеству обслуживания.

Оценка качества также играет ключевую роль в оптимизации внутренних процессов организаций. Проводя регулярные проверки и анализируя полученные результаты, компании могут определять слабые места в производственных процессах и системах управления. Это, в свою очередь, содействует повышению общей эффективности и совершенствованию качества услуг. Важным аспектом управления качеством является определение конкретных показателей, что дает возможность делать объективные выводы о соответствии услуг ожиданиям клиентов. Достоверность и точность количественных характеристик различных аспектов услуг является центральным элементом в данной оценке.

Качество обслуживания клиентов в агентстве воздушных сообщений (ABC) – это интегральный показатель, охватывающий совокупность логистических параметров (количество проданных билетов, длительность цикла обслуживания, время ожидания постановки заказа на исполнение (тайм-лимит) и т.п.). Система качества обслуживания клиентов – совокупность организационной структуры, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для обеспечения требуемого уровня обслуживания [3].

Процесс оценки качества в агентстве авиационных сообщений представляет собой систематический анализ различных аспектов функционирования данного учреждения. К критически важным элементам оценки относятся соблюдение стандартов безопасности, временная и точная передача сообщений, а также уровень удовлетворенности клиентов.

Начинать процесс оценки следует с определения ключевых показателей эффективности, таких как количество ошибок в сообщениях, среднее время реакции на запросы и общий уровень обслуживания. Для мониторинга этих показателей требуется собирать как количественные, так и качественные данные о работе агентства.

Анализ собранных данных предоставляет возможность выявления недостатков и перспективных направлений для улучшения. Важно также учитывать обратную связь от пользователей для формирования понимания степени удовлетворенности услугами агентства и доработок, которые могут потребоваться. Включение сравнительного анализа с аналогичными учреждениями позволяет выявлять лучшие практики и стандарты в данной области.

Изучение специальной литературы позволило выделить общие факторы и критерии оценки качества обслуживания в ABC, включая такие аспекты, как отзывчивость персонала, надежность предоставляемых услуг, уровень эмпатии и человечности, профессионализм сотрудников, скорость предоставления услуг, доступность информации, удобство взаимодействия с клиентами, компетентность персонала, индивидуальный подход, удовлетворенность клиентов, соблюдение обещанных сроков и условий, а также последовательность и стабильность работы сервиса.

После получения и систематического анализа данных, характеризующих качество предоставляемых услуг, компания приобретает возможность осуществлять стратегическую адаптацию своих продуктов и услуг, а также вносить корректировки в существующую ценовую политику. Проведение детального анализа позволяет выявлять области для повышения уровня клиентского удовлетворения, что в конечном итоге способствует оптимизации процессов обслуживания и повышению общей эффективности операционной деятельности.

Для оценки экономических последствий от повышения качества клиентского сервиса, стоит отметить следующие показатели:

- ценность, воспринимаемая потребителем;
- степень приверженности клиентов;

- вероятность повторной покупки;
- число потенциальных покупателей, пришедших по рекомендациям;
- уровень удовлетворенности клиентов и их обратная связь;
- снижение затрат на обслуживание и устранение проблем за счет повышения качества сервиса.

Ключевым этапом данного исследования явилась разработка системы критерии оценки качества деятельности агентства по обработке авиационных сообщений, учитывавшей специфику условий труда контактного персонала. В рамках этого этапа был сформирован свод показателей, позволяющих комплексно оценивать качество обслуживания с учетом особенностей взаимодействия сотрудников с клиентами и операционной среды. Данный свод критериев и индикаторов представлен в виде табл. 1.

*Таблица 1*

**Показатели качества обслуживания**

Показатель качества	Характеристика показателя
Скорость обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> <li>– быстрое реагирование на запросы;</li> <li>– оперативное решение проблем;</li> <li>– своевременное предоставление сервиса клиенту;</li> <li>– незамедлительная отправка документов, подтверждающих совершение сделки;</li> <li>– отсутствие долгих ожиданий.</li> </ul>
Понимание потребностей клиентов	<ul style="list-style-type: none"> <li>– стремление к осознанию потребностей деловых клиентов;</li> <li>– знание конкретных требований заказчиков;</li> <li>– возможность идентифицированного подхода к клиентам;</li> <li>– знание постоянных профессиональных потребностей.</li> <li>– использование позитивного языка и настойчивого подхода в решении проблем;</li> </ul>
Осведомленность персонала о новых услугах	<ul style="list-style-type: none"> <li>– осведомленность агента о новых услугах, акциях и предложениях.</li> </ul>
Коммуникативность контактного персонала	<ul style="list-style-type: none"> <li>– умение задавать уточняющие вопросы для более глубокого понимания запроса клиента;</li> <li>– способность адаптироваться к эмоциональному состоянию клиента и проявлять эмпатию;</li> <li>– предоставление своевременной обратной связи и информирование клиента о ходе решения его проблемы;</li> <li>– владение навыками разрешения конфликтов и умение сохранять спокойствие в стрессовых ситуациях;</li> </ul>
Безопасность	<ul style="list-style-type: none"> <li>– конфиденциальность персональной информации клиента;</li> <li>– финансовая безопасность;</li> <li>– отсутствие угроз, рисков или сомнений при организации перевозки.</li> </ul>
Гибкость, адаптивность и обратная связь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– готовность к получению обратной связи;</li> <li>– умение подстраиваться под меняющиеся потребности клиентов;</li> <li>– готовность идти навстречу, предлагать индивидуальные решения и оперативно реагировать на запросы.</li> </ul>
Надежность	<ul style="list-style-type: none"> <li>– достоверность информации, которая предоставляется сотрудником;</li> <li>– гарантированное предоставление качественной услуги в установленные сроки</li> </ul>
Соблюдение стандартов обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие предоставляемых услуг установленным стандартам и протоколам компании.</li> </ul>
Доверие	<ul style="list-style-type: none"> <li>– открытость и честность агента по отношению к клиентам;</li> <li>– готовность агента принимать близко к сердцу потребности каждого делового клиента.</li> </ul>
Стрессоустойчивость	<ul style="list-style-type: none"> <li>– умение сохранять спокойствие в стрессовых ситуациях.</li> </ul>

*Окончание табл. 1*

Показатель качества	Характеристика показателя
Компетентность сотрудников	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владение агентом современными системами бронирования на уровне уверенного пользователя.</li> <li>– знание требований к документам, необходимым для оформления перевозки.</li> <li>– способность эффективно обрабатывать запросы пассажиров.</li> </ul>

После формирования структуры оценочных характеристик было проведено исследование уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания, предоставляемым компанией "ПААК". Основным инструментом для сбора данных стал опрос, проведенный с помощью инструмента «Google Forms». В исследовании приняли участие 53 респондента. Также был применен метод включенного наблюдения. В рамках данного подхода разработан чек-лист, направленный на оценку работы сотрудников, занятых обслуживанием клиентов. Наблюдения проводились за 5 сотрудниками в головном офисе «ПААК» по адресу Адмирала Фокина, 24 В, в течение месяца. В таблице 2 представлены основные проблемы, выявленные в ходе исследования, а также рекомендации по их устранению.

*Таблица 2*

**Анализ проблем и рекомендации по повышению удовлетворенности клиентов обслуживанием компании «ПААК»**

Проблема	Рекомендации
Низкая скорость обслуживания	Внедрение автоматизированных систем обработки запросов и услуг, чтобы сократить время ожидания клиента.
Отсутствие осведомленности о новых услугах	Организация ежемесячных брифингов для персонала с обновлениями о новых услугах, акциях и предложениях.
Игнорирование обратной связи от клиентов	Проведение регулярных опросов и анкетирования клиентов для выявления проблем и улучшений, основываясь на полученных данных.
Долгое время ожидания на телефонной линии	Увеличение количества операторов в пиковые часы и внедрение системы автоматического распределения вызовов.
Неэффективная работа с конфликтами	Внедрение тренингов по разрешению конфликтов и обучение персонала определенным техникам коммуникации в конфликтных ситуациях.

Таким образом, теоретическое исследование позволило решить важные задачи, способствующие адекватной оценке качества обслуживания в контексте работы персонала агентства, а практическая проверка результатов подтвердила их актуальность и важность для дальнейшего развития.

1. Прокопец Т.Н., Комарова С.Н., Логвинова В.А. Анализ методов оценки качества предоставляемых услуг сервисных предприятий // Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-metodov-otsenki-kachestva-predostavlyayemyh-uslug-servisnyh-predpriyatiy?ysclid=m90meupfpf429931146>

2. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению Термины и определения // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200102288>

3. Нурова Б. Т. Организация деятельности агентств по продаже авиаперевозок// Издательство «ГРАМОТА» [сайт]. URL: <https://www.gramota.net/materials/1/2009/9/36.html>