

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 XXII международной научно-практической  
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых

апреля 2020 г.

В пяти томах

Том 4

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

Владивосток  
Издательство ВГУЭС  
2020

УДК 378.4  
ББК 74.584(255)я431  
И73

**Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие**  
**И73 Дальневосточного региона России и стран АТР : материалы XXII междунар. науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых (г. Владивосток, апреля 2020 г.) : в 5 т. Т. 4 / под общ. ред. д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой ; Владивостокский государственный университет экономики и сервиса. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2020. – 396 с.**

ISBN 978-5-9736-  
ISBN 978-5-9736- (Т. 4)

Включены материалы XXII международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран АТР», состоявшейся во Владивостокском государственном университете экономики и сервиса (г. Владивосток, апреля 2020 г.).

Том 4 представляет широкий спектр исследований молодых ученых и студентов вузов Дальнего Востока и других регионов России, ближнего и дальнего зарубежья, подготовленных в рамках работы секций конференции по следующим темам:

- Актуальные проблемы современного дизайна.
- Транспортно-рекреационный сервис как основа повышения качества жизни.
- Роль социокультурного сервиса в современном мире.
- Инновации в индустрии моды.
- Русский язык и русская культура в контексте современности.
- Foreign language as a means of political, economic and cultural cooperation in Asia-Pacific region.
- Language, culture, communication.
- Страны АТР в контексте языка и культуры
- Психология и философия – современные исследования.
- Физическая культура, спорт и здоровье концепции, инновации.
- Организация торговли, услуг туризма и гостеприимства.

УДК 378.4  
ББК 74.584(255)я431

ISBN 978-5-9736-  
ISBN 978-5-9736- (Т. 4)

© ФГБОУ ВО «Владивостокский  
государственный университет экономики  
и сервиса», оформление, 2020

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Секция. АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННОГО ДИЗАЙНА .....</b>	<b>7</b>
<i>Богомолова А.А., Плеханова В.А.</i> Коллаж как инструмент деятельности дизайнера.....	7
<i>Горбунова А.И., Месенева Н.В.</i> Достоинства и недостатки социальных сетей .....	10
<i>Лобяк Е.В., Приходько Е.А., Иванова О.Г.</i> Адаптация рекреационных объектов для маломобильных групп населения в условиях сложного рельефа на примере <i>Нагорного парка</i> в г. Владивостоке.....	14
<i>Пунчук М.А., Ким Е.А., Чернявина Л.А.</i> Анализ навигации в вузах на примере кампуса ВГУЭС.....	17
<i>Терновая О.В., Метляева Т.В.</i> Разработка рекомендаций по продвижению кафе «Хорошее место» г. Владивосток в контексте роста популярности здорового образа жизни .....	20
<i>Черникова Д.Д., Месенева Н.В.</i> Графические и компьютерные технологии в подготовке студентов дизайнеров .....	27
<b>Секция. ТРАНСПОРТНО-РЕКРЕАЦИОННЫЙ СЕРВИС КАК ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ .....</b>	<b>31</b>
<i>Антоненко А.А., Розанова Е.А.</i> Организация обслуживания чартерных рейсов в туристической компании .....	31
<i>Астапович А.А., Королева Л.А.</i> Исследование процесса обслуживания авиапассажиров сервисного предприятия ООО «Тик Так Тур».....	33
<i>Бубуёк В.М., Шеромова И.А.</i> Анализ коммуникативных аспектов обслуживания авиапассажиров с ограниченными возможностями здоровья .....	37
<i>Васильева Н.Ю., Королева Л.А.</i> Исследование имиджевых составляющих по продвижению на рынке авиауслуг ООО «ДВ «Фрегат Аэро», г. Владивосток.....	41
<i>Ващенко Е.А., Шеромова И.А.</i> Формирование системы критериев оценки качества обслуживания клиентов в агентстве воздушных сообщений .....	46
<i>Власкина В.С., Слесарчук И.А.</i> Трансформация потребительских предпочтений авиапассажиров .....	51
<i>Дорофеева Н.А., Слесарчук И.А.</i> Исследование путей расширения сферы сервисных услуг в аэропортах.....	56
<i>Жалнина П.К., Фалько Л.Ю.</i> Анализ процесса обслуживания авиапассажиров премиум класса в аэропорту г. Владивосток .....	59
<i>Жукова Т.О.</i> Система бронирования в туристическом агентстве.....	64
<i>Касимова Р.Р.</i> Анализ предоставления сервисных услуг в аэропорту «Ясный», о. Итуруп, г. Курильск .....	68
<i>Кириллов А.С., Слесарчук И.А.</i> Возможности совершенствования ассортимента неавиационных услуг региональных аэропортов .....	74
<i>Кистин Д.И.</i> Продвижение авиауслуг на предприятиях туризма .....	79
<i>Мамлёва А.В., Шеромова И.А.</i> Анализ инновационных технологий, направленных на повышение уровня удовлетворенности пассажиров качеством обслуживания в аэропорту .....	85
<i>Марунич А.В., Шеромова И.А.</i> Исследование внутренней клиентоориентированности деятельности службы организации авиационных перевозок на примере АО «Международный аэропорт Владивосток» .....	89
<i>Орбелян А.А., Слесарчук И.А.</i> Развитие корпоративной культуры работников служб сервиса аэропорта.....	93
<i>Семенюк Ю.А., Слесарчук И.А.</i> Особенности предоставления авиационных услуг в аэропортах в условиях распространения коронавирусной инфекции .....	96
<i>Славинская С.В., Терская Л.А.</i> Сравнительный анализ деятельности российских и зарубежных авиакомпаний .....	101
<i>Сугак Е.М., Королева Л.А.</i> Исследование процесса обеспечения питанием авиапассажиров на примере ООО «Фуди».....	105
<i>Ташлинцева Т.С., Фалько Л.Ю.</i> Анализ удовлетворенности авиапассажиров АО «Авиакомпания «Аврора»» в отношении маршрутной сети и графика движения воздушных судов.....	109

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПУТЕЙ РАСШИРЕНИЯ СФЕРЫ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ В АЭРОПОРТАХ

**Н.А. Дорофеева**

бакалавр

**И.А. Слесарчук**

доцент, канд. техн. наук, кафедра дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса  
Владивосток, Россия*

*Расширение услуг в аэропортах в настоящее время является основным средством, с помощью которого они могут почти полностью покрывать свои эксплуатационные расходы. В статье рассматриваются идеи по расширению ассортимента сервисных услуг в аэропортах на примере Международного аэропорта Владивосток.*

**Ключевые слова и словосочетания:** *ассортимент услуг, сервисные услуги в аэропорту, тенденции развития, аэротрополис.*

## RESEARCH ON WAYS TO EXPAND THE SCOPE OF SERVICES AT AIRPORTS

*The expansion of services at airports is currently the main means by which they can almost completely cover their operating costs. The article discusses ideas for expanding the range of services at airports using the example of Vladivostok International Airport.*

**Kew words:** *range of services, airport services, development trends, aerotropolis.*

В настоящее время доход от сервисных услуг является важной статьей для большинства аэропортов мира. По оценкам зарубежных специалистов, они составляют в среднем 15–20% от доходов, получаемых от основной эксплуатационной деятельности аэропортов, а в отдельных случаях достигают 30–40%. При этом прибыль от расширения деятельности может составить до 60–70% от общей прибыли аэропорта. По существу, расширение спектра услуг является основным средством, с помощью которого аэропорты могут почти полностью покрывать свои эксплуатационные расходы. Пути по расширению сферы сервисных услуг направлены на то, чтобы у пассажиров остались хорошие впечатления от аэропорта. Он может стать настоящим центром притяжения для потенциальных клиентов, обыграв авиационную тематику и применив синергетический принцип.

В отечественных аэропортах расширение сферы сервисных услуг только начинает активно развиваться в силу ряда объективных причин, связанных с отсутствием свободных помещений в терминалах аэропортов, нормативно-правовой базы, психологической неподготовленностью персонала, невысоким качеством обслуживания и т.д.

Актуальность работы состоит в оценке возможных путей расширения сервисных услуг в отечественных аэропортах в условиях существующих ограничений.

Научная новизна работы состоит в выявлении основных тенденций в развитии сферы сервисных услуг в аэропортах в зависимости от ряда ограничивающих факторов.

Целью работы явилось исследование путей расширения сферы сервисных услуг в аэропортах для дальнейшего использования результатов работы в аэропорту Владивосток. Для достижения поставленной цели в работе решались следующие задачи:

- проанализировать спектр услуг, регламентируемый нормативными документами;
- проанализировать мировой опыт по расширению сервисных услуг в аэропортах;
- рассмотреть возможность внедрения концепции аэротрополиса.

Анализ научной литературы показал, что сервисные услуги являются особой формой и результатом сервисной деятельности, которая, в свою очередь, активно содействует удовлетворению индивидуальных и коллективных потребностей людей в сфере авиаперевозок и повседневной жизни через производство материальных и духовных благ, форм общения людей, пре-

образования общественных условий и отношений, развития самого человека, его способностей, умений, знаний. Согласно ОСТ 54-1-283.02-94 Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. Основные требования, услуги подразделяются на основные и дополнительные, бесплатные и возмездные. Следует отметить, что сейчас наметилась тенденция, согласно которой помимо традиционного набора стандартных услуг аэропортами предлагается достаточно широкий спектр услуг, для различных сегментов потребителей, который постоянно расширяется, выходя за рамки сферы авиаперевозок.

При анализе мирового опыта по расширению сервисных услуг в аэропортах выявлено, что ими предлагается достаточно большой выбор услуг, при этом каждый аэропорт находит свои пути привлечения пассажиров и пытается всячески улучшить их пребывание в аэропорту, создавая уникальный запоминающийся продукт.

Так, например, в Международном аэропорту Гонконг можно полюбоваться сразу на несколько бесплатных выставок (где еще можно увидеть инсталляцию из консервов?) и посетить интерактивные экскурсии для детей и взрослых. Главные достопримечательности аэропорта — кинотеатр UA IMAX Theatre, образовательный парк Dream Come True, а также зоны для гольфа GreenLive AIR. Находясь в транзитной зоне, можно попробовать себя в качестве пилота самолета – там установлен симулятор кабины лайнера.

В одном из наиболее самобытных аэропортов мира – Инчхоне, можно заняться традиционными ремеслами, послушать местную музыку и изучить корейские ритуалы. Привлекающим объектом также является ледовый каток. Есть также зимний сад с орхидеями, хризантемами и даже водопадом.

Ханеда, аэропорт Токио, также может удивить собственной смотровой площадкой с обзором на 270 градусов. На этом же пятом этаже находится «изюминка» Ханеды – единственный в мире планетарий в здании аэропорта.

В аэропорте Чанги, находящимся в Сингапуре, часто возглавляет рейтинги лучших аэропортов мира. Здесь можно познакомиться с уникальной природой региона: есть ботанический сад, сады подсолнухов, кактусов и орхидей, а также пруд с диковинными рыбами и сад бабочек. На крыше аэропорта расположены бассейн и джакузи с отличным видом. А в двух терминалах есть кинотеатры и оздоровительный центр, салон красоты.

Помимо стандартного набора услуг в самом крупном аэропорту Тайваня – Таюань, можно найти удивительные услуги. Например, здесь постоянно проходят необычные занятия для туристов – от уроков каллиграфии до дегустаций местных блюд. Главная особенность и центр притяжения для детей со всего света – павильон, посвященный Hello Kitty.

Таким образом, выявлены основные направления расширения сервисных услуг в аэропортах:

- развлечение (боулинг, бильярд, кинотеатр, центр детских развлечений)

Развлечения – первоочередной объект вложения свободных средств. Когда человек здоров и сыт, то интерес смещается в сторону развлекательного сектора. Данная сфера будет интересна как детям, так и взрослым, многие пассажиры берут с собой в отпуск детей и их непременно нужно обеспечить качественным досугом.

- культурный досуг (экскурсии, выставки и мероприятия)

Деятельность, направленная на создание условий для наиболее полного развития, самоутверждения и самореализации личности и группы (в составе студий, кружков, любительских объединений) в сфере досуга. Актуально создание уникальных выставок, которые будут отражать традиции отдельного региона, особенности его культуры. Также полезно проводить мероприятия и привлекать новых клиентов.

- образовательно-познавательные

Музеи и тренинги, семинары, курсы, интегрированное обучение.

- физкультурно-оздоровительные

Услуги, направленные на удовлетворение потребностей потребителя в поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, а также проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга. Спорт и здоровый образ жизни всегда в моде.

- индустрия красоты (SPA, салон красоты, парикмахерская)

Услуги красоты, такие как уход: за волосами; за кожей лица и тела; за ногтями и кожей кистей рук и стоп ног (маникюр, педикюр); массаж лица и шеи, на которые при желании можно потратить пол часа, а то и весь день.

– предприятия питания (кафе, рестораны, бары)

Услуги общественного питания посредством: производства кулинарной продукции, её реализации и организации питания различных групп населения.

– бытовое обслуживание (химчистка, ремонт обуви/одежды)

Услуги по созданию и/или восстановлению потребительской стоимости изделий, используемых в быту (изготовление новых, восстановление и обновление бывших в употреблении).

– гостиницы

Отели в аэропортах становятся центром международных встреч, точкой сбора для крупных компаний, имеющих региональные подразделения. Проведение мероприятий и конференций в непосредственной близости от авиагавани позволяет сэкономить время и сократить логистические издержки.

Также коммерческой деятельностью, которая может осуществляться в непосредственной близости от аэропортов, являются торговые центры, агентства по отправке груза, склады, оптовые базы для электронной торговли, центры для распространения печатной продукции и легкая промышленность.

Как видно из результатов анализа мирового опыта, спектр услуг аэропортов постоянно расширяется, становится все более разнообразным, аэропорты борются за уникальность и неповторимость сервисных услуг. Вместе с тем выявлено, что наметилась тенденция группировки сервисных услуг в аэропортах и создание единого комплекса, где в одном месте собраны все услуги от бытовых до развлекательных.

Одной из концепций, позволяющих успешно предоставлять все виды услуг в одном месте, развивать неавиационную составляющую бизнеса, является строительство аэротрополисов. В её рамках на территории аэропортов получают распространения неавиационные услуги, которые далеки от основной авиатранспортной деятельности.

Аэротрополис – это новая форма градостроительного образования, в которой планировка, инфраструктура и экономика сосредоточены вокруг аэропорта в радиусе 25 км. Термин «аэротрополис» в современную реальность был введён в 2000 году экономистом, доктором социологии и профессором Джоном Касардой, который считает, что вместо того чтобы выносить аэропорты за пределы городов и предпринимать все возможное, чтобы попадать туда как можно реже, необходимо перенести их в городской центр и строить деловую жизнь вокруг них. Основная цель создания аэротрополиса – соединение высокотехнологичного производства, бизнеса и перевозок. Такая концепция позволяет ускорить доставку высокотехнологичной продукции от продавца к потребителю.

Аэротрополис условно разбит на две части. Первая – это воздушная зона и терминал, где располагаются рестораны, бары, магазины, центры логистики и склады и т.д. Вторая часть – это привокзальная площадь и земли, отведенные под коммерческое использование. Структура аэротрополиса – кластерная. Зоны производства и склады, офисы, жилые комплексы, отделяются друг от друга. Одним из способов такого отделения является создание парковой зоны. Тщательно спроектированная транспортная система избавляет аэротрополисы от смешения грузового и пассажирского потоков и пробок.

Сейчас в мире существует несколько десятков аэротрополисов. Наиболее успешно функционируют те из них, которые привязаны к специфике развития региона. Аэротрополис Гонконга поддерживает гонконгский Диснейленд. В Малайзии вблизи аэропорта Куала-Лумпур активно развивается туристический кластер. Американский Мемфис – это один из трех мировых хабов почтовой корпорации FedEx. Вокруг аэропорта города Чжэнчжоу в Китае создана площадка для сборки айфонов. Техасский Лас-Колинас – крупнейший биз-несцентр.

Существует достаточно много проектов развития аэротрополисов на территории РФ. Разработаны проекты создания аэротрополиса Домодедово (DME, г. Москва), аэротрополиса Ульяновск–Восточный с населением 150 тыс. жителей, работа которых так или иначе будет связана с обслуживанием воздушных судов и грузовых потоков, которые пойдут через воздушные ворота Ульяновской области; проект МАК–Смарт–Сити (г.Казань), подразумевающий создание многомодульного коммерческого центра. В состав Аэротрополиса в Казани смогут войти: Аэропорт, таможенная зона Иннополиса, Smart City, Сафари парк, и т.д. Сейчас начинают развиваться и другие транспортно-логистические центры формирования аэротрополисов в России, такие как: Калининград, Санкт-Петербург, Ростов-на-Дону, Нижний Новгород, Екатеринбург, Новосибирск, в этот список входит и Владивосток, являясь на данный момент центром перспективного формирования аэротрополиса.

В работе исследованы возможности внедрения аэротрополиса в Международном аэропорту Владивосток, и в ходе проведенного опроса большинство респондентов положительно отнеслись к данной идее. В результате исследования было выявлено, что пассажиры больше всего хотели бы видеть в таком аэропорту: симулятор кабины лайнера, смотровую площадку, салон красоты, ремонт чемоданов/обуви/одежды, проведение мероприятий и кинотеатр. Ввиду отсутствия дополнительных помещений для предоставления данных услуг на территории имеющегося аэропорта, идея постройки аэротрополиса в Международном аэропорту Владивосток становится еще более актуальной.

Таким образом, в расширении сферы сервисных услуг в аэропортах наметилась новая тенденция – группировка всех сервисных услуг и создание единого комплекса – аэротрополиса. Выяснилось, что авиапассажиры и посетители аэропорта Владивосток поддерживают идею создания аэротрополиса, в рамках которого в одном месте будут собраны все услуги: от бытовых до развлекательных.

---

1. Международный Аэропорт Владивосток [Электронный ресурс] – URL: <http://www.vvo.aero/>

2. Орлолова Т.С., Ярошевич Н.Ю. Тенденции развития инфраструктурных отраслей (на примере мировой аэропортовой отрасли) // Уральский государственный экономический университет, 2013. – с.34-43

3. ОСТ 54-1-283.01-94 Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. Основные требования, 1995.

4. Шутова Т.А. Особенности современного этапа развития отрасли аэропортовых услуг // Crede Experto: транспорт, общество, образование, язык. – 2018. – №26. – С. 52-58.

**Рубрика: Аэродромы. Аэропорты**

УДК 656.71

## **АНАЛИЗ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ АВИАПАССАЖИРОВ ПРЕМИУМ КЛАССА В АЭРОПОРТУ г. ВЛАДИВОСТОК**

**П.К. Жалнина**

бакалавр

**Л.Ю. Фалько**

канд. техн. наук, доцент кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса  
Владивосток, Россия*

*Данное исследование посвящено анализу процесса обслуживания пассажиров премиум класса. В статье рассмотрены особенности процесса обслуживания, выявляется приоритетность дополнительных услуг для пассажиров данной категории. Рассматривается удовлетворенность пассажиров категории «премиум» качеством услуг бизнес-зала и проводится исследование процесса обслуживания авиапредприятия. Предложен ряд рекомендаций по совершенствованию процесса обслуживания авиапассажиры премиум класса аэропорта г. Владивосток.*

**Ключевые слова и словосочетания:** *сервисное обслуживание, качество услуг, процесс обслуживания, пассажиры премиум класса, метод проектирования процесса сервиса, удовлетворенность пассажиров.*

## **ANALYSIS OF THE PROCESS OF SERVICING PREMIUM CLASS AIR PASSENGERS AT THE AIRPORT VLADIVOSTOK**

*This research is devoted to the analysis of the process of premium class passenger service. The article considers the features of the service process, identifies the priority of additional services for passengers of this category. We consider the satisfaction of premium passengers with the quality of business lounge ser-*