

ВВГУ

ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет»

XXV

Материалы Международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВУЗОВ –

**НА РАЗВИТИЕ
ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО
РЕГИОНА РОССИИ
И СТРАН АТР**

4–7 апреля
2023 г.
В четырех томах
Том 1

ISBN 978-5-9736-0708-1 (Т. 1)



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 XXV международной научно-практической
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых
4–7 апреля 2023 г.

Том 1

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

Электронное научное издание

Владивосток
Издательство ВВГУ
2023

| | |
|--|-----|
| <i>Липенит Д.А., Петрова Г.А.</i> Экспертная оценка кадрового потенциала предприятия общественного питания ООО «Масис»..... | 123 |
| <i>Лукьянова А.С.</i> Роль института прогнозирования в социально-экономическом развитии регионов РФ (на примере Приморского края)..... | 127 |
| <i>Нагибина В.Ю.</i> Реализация молодежной политики в Приморском крае | 131 |
| <i>Попович С.А., Татаринова А.А.</i> Государственная поддержка молодых семей на территории Приморского края: проблемы и перспективы | 134 |
| <i>Романова А.А., Щербакова Я.М., Ким А.Г.</i> Продвижение компаний на рынке недвижимости Приморского края..... | 138 |
| <i>Степанян Н.Г.</i> Анализ тенденции и перспективы развития строительной отрасли, влияющие на деятельность ООО «НАРЕК» | 143 |
| <i>Тарасова С.Н., Масилова М.Г.</i> Социальный пакет как инструмент стимулирования работников на примере розничной сети | 147 |
| <i>Терновая П.С., Василенко М.Е.</i> Построение эффективной коммуникации внутри аудиторской группы, с аудируемой организацией и заинтересованными сторонами..... | 150 |

Секция. АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

| | |
|---|-----|
| <i>Конькова Д.А., Худякова С.К.</i> Исследование особенностей предоставления услуг такси, на примере г. Владивосток | 154 |
| <i>Литвиненко Э.Д., Собова Д.А., Пишеничная Е.А.</i> Разработка бизнес-идеи для молодежного предпринимательского проекта в рамках практико-ориентированного обучения СПО | 159 |
| <i>Повлягина Д.Д., Сасина В.А., Решетняк А.В., Худякова С.К.</i> Анализ рынка складской недвижимости на примере Приморского края | 166 |
| <i>Поздышева Л.А., Самодолова А.К., Лайчук О.В.</i> Бухгалтерская отчетность как информационная база анализа финансового состояния и результатов деятельности организации на примере ООО «Ратимир», г. Владивосток..... | 170 |
| <i>Терехова Е.А.</i> Тенденции и перспективы развития отрасли по монтажу, обслуживанию и ремонту систем пожарно-охранной сигнализации в Приморском крае на ближайшие годы на примере ООО «Эгида-Прим»..... | 175 |

Секция. СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ

| | |
|--|-----|
| <i>Бакичук С.Т., Шеромова И.А.</i> Корпоративная культура как фактор удовлетворенности потребителей сервисной организации | 180 |
| <i>Дьякова О.И., Слесарчук И.А.</i> Факторы, влияющие на мотивацию и стимулирование производственного персонала автотранспортных служб | 184 |
| <i>Жукова В.М., Слесарчук И.А.</i> Анализ требований к сервисным услугам на железнодорожных вокзалах..... | 188 |
| <i>Корольчук Л.Д., Мельникова Л.А.</i> Управление качеством услуг сервисного предприятия ООО «Авиавладсервис» | 191 |
| <i>Кравченко Ж.А., Шеромова И.А.</i> Анализ особенностей оценки клиентоориентированности при доставке грузов на примере ООО «Эталон-Сервис» | 196 |
| <i>Лоцицкая В.В., Фалько Л.Ю.</i> Оценка эффективности системы мотивации труда сотрудников транспортного предприятия на примере ООО «ГЛК ВЛ Лоджистик» | 200 |
| <i>Матюшина Н.С., Шеромова И.А.</i> Анализ особенностей мотивации персонала СОАП на примере АО "Международный аэропорт Владивосток"..... | 206 |
| <i>Молочкова А.С., Фалько Л.Ю.</i> Исследование барьеров построения карьеры современных женщин на примере АО «Международный аэропорт Владивосток» | 211 |
| <i>Павленко Д.Р., Слесарчук И.А.</i> Исследование нематериальных мотивационных аспектов сотрудников СОАП АО «Терминал Владивосток» | 214 |
| <i>Пластун В.А., Розанова Е.А.</i> Анализ особенностей оказания услуг, связанных с логистической деятельностью, на примере ООО «ДЗТ Логистик»..... | 217 |
| <i>Самойлова И.Д., Шеромова И.А.</i> Анализ проблем обслуживания пассажиров на этапе регистрации билетов и багажа на примере АО «Международный аэропорт «Владивосток»..... | 220 |
| <i>Черепанова В.М., Розанова Е.А.</i> Анализ обеспечения безопасности на борту воздушного судна на примере АО «Авиакомпания «Аврора» | 224 |

Таким образом, проведённые исследования позволили сделать следующие выводы:

1. В основном при мотивации сотрудников автотранспортных служб следует учитывать внутренние факторы.
2. Упор при мотивации с учётом специфики характера труда работников автотранспортных служб следует делать на нематериальное стимулирование.
3. Для лучшего стимулирования сотрудников автотранспортных служб стоит рассмотреть использование комбинированной мотивации.
4. Для малых коллективов необходимо учитывать наряду с профессиональным, люмпенизированным и инструментальным типами патриотический тип.

1. Костюченко Е.А. Влияние внешних и внутренних факторов на формирование мотивации сотрудников АТП // Экономика и предпринимательство. – 2014. – № 12-4 (53). – С. 644–647.

2. Куклина Е.Н. Особенности и механизмы мотивации труда в транспортных организациях (на примере пассажирского автотранспортного предприятия) // Экономический вестник Ростовского государственного университета. – 2007. – Т. 5, № 2-3. – С. 172–176.

3. Типологическая модель мотивации Герчикова. – URL: <https://4brain.ru/blog/tipologicheskaja-model-motivacii-gerchikova/>.

УДК 338.465.4

АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ К СЕРВИСНЫМ УСЛУГАМ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ВОКЗАЛАХ

В.М. Жукова

бакалавр

И.А. Слесарчук

канд. техн. наук, доцент

*Владивостокский государственный университет
Владивосток, Россия*

Уровень сервисного обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожных вокзалов основан на должном контроле соблюдения регламентированных сервисных услуг. В статье на основе анализа нормативных документов, систематизированы требования к обязательным и дополнительным услугам, предоставляемым на железнодорожных вокзалах.

Ключевые слова: сервисные услуги, нормативные требования, обслуживание пассажиров, железнодорожный вокзал

ANALYSIS OF SERVICE REQUIREMENTS AT RAILWAY STATIONS

The level of service for passengers and visitors of railway stations is based on proper control of compliance with regulated services. Based on the analysis of regulatory documents, the article systematizes the requirements for mandatory and additional services provided at railway stations.

Keywords: services, regulatory requirements, passenger service, railway station.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что в настоящее время оказание сервисных услуг на железнодорожных вокзалах играет важную роль в работе с пассажирами, поскольку качественный сервис и оказание первого впечатления начинается с вокзала. Российские железные дороги заботятся о своей репутации, поддержание которой опирается на должный контроль соблюдения сервисных услуг.

Железнодорожный транспорт имеет достаточно большую нормативную базу, и все услуги, предоставляемые на вокзалах, должны быть регламентированы. Но практика показывает, что из-за большого количества документации, регламентирующей работу вокзала, некоторые вопросы оценки качества оказания услуг могут упускаться из виду, что негативно влияет на работу вокзала в целом.

Анализ специальной литературы и мнения пассажиров в области оказания сервисных услуг на железнодорожных вокзалах показал, что в рамках данной темы проведен ряд исследований, но они

больше касаются вопросов совершенствования отдельных услуг на железнодорожном вокзале и изучения спроса на них. Однако большой объем информации, который позволит тщательно контролировать организацию оказания сервисных услуг на железнодорожном вокзале в соответствии с нормативными требованиями, до сих пор не структурирован.

Научная новизна настоящих исследований заключается в структурировании и систематизации нормативной документации, регламентирующей услуги на железнодорожных вокзалах.

Целью работы является изучение и структурирование требований к сервисным услугам на железнодорожных вокзалах.

Для достижения указанной цели необходимо решить ряд задач: проанализировать состав обязательных и дополнительных услуг на железнодорожных вокзалах; проанализировать нормативные документы, устанавливающие требования к сервисным услугам на железнодорожных вокзалах, и определить необходимые показатели при сервисном обслуживании пассажиров на железнодорожных вокзалах.

В работе использованы структурно-функциональный подход и следующие теоретические и экспериментальные методы исследования: анализ, сравнение, наблюдение, систематизация.

В результате анализа нормативной документации [1] выявлено, что обязательные и дополнительные услуги для пассажиров железнодорожных вокзалов оказываются в зависимости от класса вокзала (рис. 1).

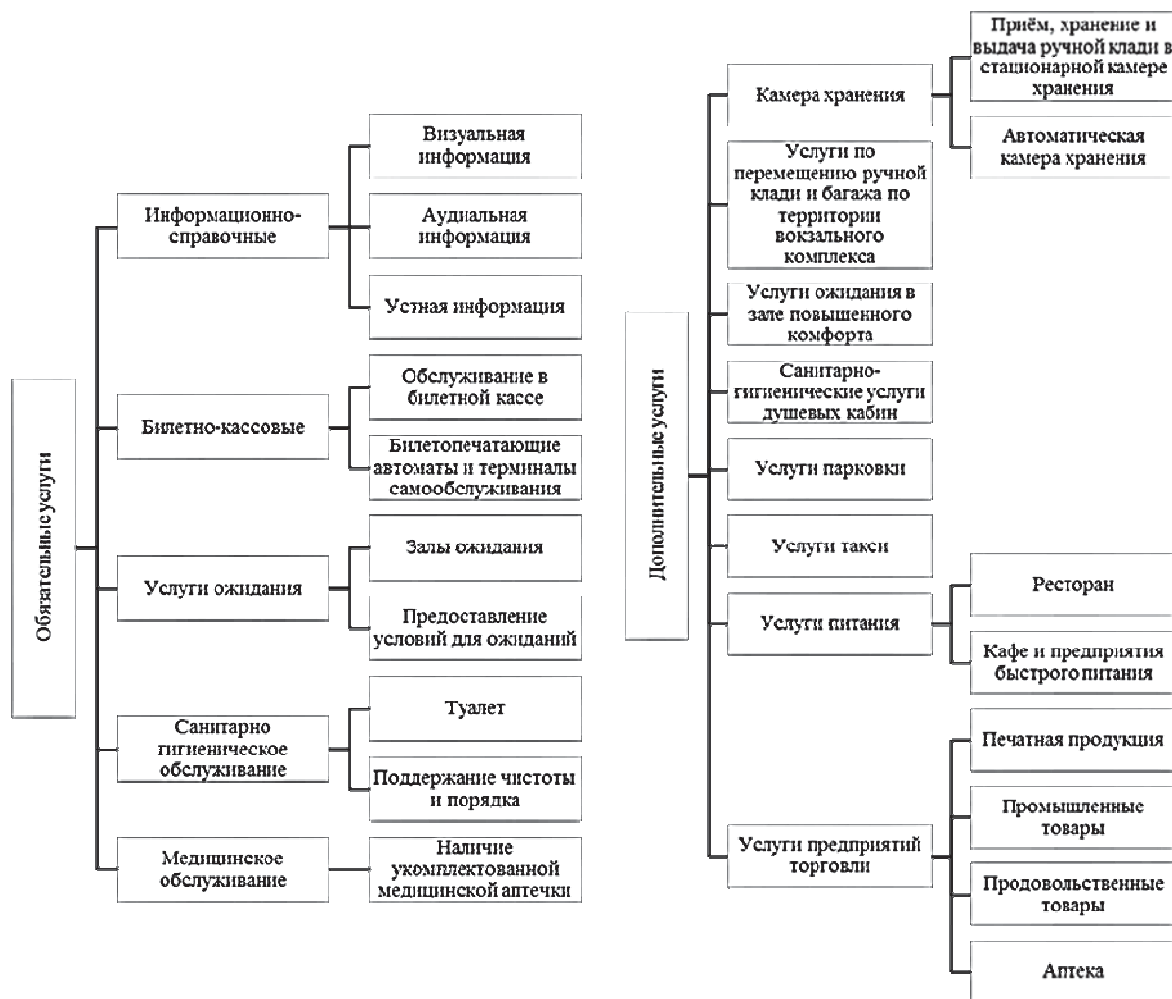


Рис. 1. Необходимый состав обязательных и дополнительных услуг в железнодорожном вокзальном комплексе [1]

Классность вокзала характеризуется показателями, выражаемыми в баллах, и определяется в зависимости от объемов выполняемой работы и пассажиропотока.

На втором этапе исследования в соответствии с рассмотренной выше классификацией услуг на железнодорожном вокзале проанализированы нормативные документы, устанавливающие основные требования к услугам на железнодорожных вокзалах в контексте обслуживания пассажиров

[1–3], в частности, к объемно-планировочным решениям железнодорожного вокзала для обеспечения комфорта пассажиров при прохождении ими непосредственно основных этапов технологического процесса и ожидании по показателям инфраструктуры: путь движения и операции, совершаемые пассажирами, залы ожидания, вестибюль, группировка залов, билетные и багажные кассы, камеры хранения, помещения торговли, санитарные нормы и др. (табл.).

Таблица

**Нормативные требования к объемно-планировочным конструктивным решениям
в соответствии с [3]**

| Показатели | Нормативные требования |
|-----------------------------------|--|
| Путь движения пассажиров | На пути движения пассажиров и багажа подъемы и спуски должны быть сведены к минимуму. При наличии подъемов и спусков высотой до 0,5 м они должны оборудоваться специальными наклонными съездами и подъемами, а свыше – специальными подъемным и спускаемым оборудованием с высокой пропускной способностью. |
| Операции, совершаемые пассажирами | Помещения и оборудование вокзала следует располагать с учетом рациональной технологической последовательности совершаемых пассажирами операций, при которой возвратные движения и массовое скопление пассажиров в отдельных местах вокзала должны быть сведены к минимуму. |
| Залы ожидания | Залы ожидания должны быть связаны с вестибюлем, предприятиями общественного питания и выходами на перрон, а также с залами, размещенными в подземном этаже и на втором этаже. |
| Вестибюль | В вестибюле вокзала на входе и выходе предусматриваются два ряда дверей для снижения скорости движения воздуха в зоне пассажирского потока. |
| Группировка залов | Операционный, распределительный и кассовый залы следует группировать со стороны главного входа с привокзальной площади. |
| Билетные кассы | Билетные кассы следует располагать блоками, объединяя их по категориям пассажиров (по дальности следования). Перед билетными кассами необходимо предусматривать свободную зону накопления пассажиров глубиной не менее: 3 м – на вокзалах вместимостью до 500 пассажиров и 4 м – в остальных случаях. |
| Камеры хранения | Камеры хранения ручной клади следует располагать вблизи путей следования пассажиров прибытия в местах, удобных для использования пассажирами В больших и крупных вокзалах кроме автоматических камер хранения для ручной клади следует предусматривать автоматизированную систему хранения заранее зарегистрированного багажа, сдаваемого пассажирами при регистрации под ответственность перевозчика. |
| Багажные кассы | Багажные кассы и автоматы для оплаты хранения ручного багажа должны размещаться вблизи мест хранения. |
| Помещения торговли | Помещения торговли должны располагаться рядом с распределительным залом и залом ожидания, торговые киоски и автоматы допускается располагать непосредственно в зале ожидания. Предприятия общественного питания допускается предусматривать в виде непроходных помещений, расположенных смежно с распределительным залом и залом ожидания либо в виде зон в этих залах. |
| Санитарные нормы | Турникеты должны быть установлены в пассажирских павильонах, под навесами или в приспособленных для этих целей помещениях вокзальных комплексов или в других местах, защищенных от атмосферных воздействий. Каждая турникетная линия должна быть выполнена для двух типов зон проходов: – стандартный – шириной 600 мм; – багажный расширенный – 900 мм (для прохода маломобильных пассажиров или пассажиров с ручной кладью и багажом). Турникеты не должны иметь выступающих частей, которые могут нанести вред пассажиру, его одежде или личным вещам. Турникет должен иметь: – функцию реализации режима "антипаника"; – индикацию направления прохода (вход/выход) и индикацию разрешения прохода. |
| Турникетные линии | Турникеты должны быть установлены в пассажирских павильонах, под навесами или в приспособленных для этих целей помещениях вокзальных комплексов или в других местах, защищенных от атмосферных воздействий. Каждая турникетная линия должна быть выполнена для двух типов зон проходов: – стандартный – шириной 600 мм; – багажный расширенный – 900 мм (для прохода маломобильных пассажиров или пассажиров с ручной кладью и багажом). Турникеты не должны иметь выступающих частей, которые могут нанести вред пассажиру, его одежде или личным вещам. |

| Показатели | Нормативные требования |
|---------------------------------|--|
| Уборные в здании вокзала | В здании вокзала на каждом из этажей должны предусматриваться уборные. Уборные следует проектировать раздельными (мужские и женские) без непосредственного выхода в вестибюль, операционный, распределительный, кассовый зал, зал ожидания, объединенный пассажирский зал. При размещении уборных в здании вокзала расстояние от них до любого пассажирского помещения должно быть не более 75 м. В больших и крупных вокзалах уборные должны быть с двойными шлюзами, секционной группировкой кабин, допускающей возможность уборки или ремонта отдельных секций |
| Помещения бытового обслуживания | Размещение и площадь помещений справочных бюро, сервис-центра, парикмахерских и других помещений бытового обслуживания пассажиров определяется технологическими требованиями и заданием на проектирование. |

Таким образом можно сделать вывод, что оказание сервисных услуг и работа железнодорожных вокзалов регламентирована большим количеством нормативных документов.

Из-за большого объёма и отсутствия структуры информации могут упускаться важные требования, которые негативно влияют на обслуживание пассажиров на железнодорожном вокзале. Разработанная таблица может служить чек-листом для проверки соответствия услуг нормативным документам при оценке качества оказания услуг пассажирам на железнодорожных вокзалах.

1. ГОСТ Р 58171–2018 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров на вокзальных комплексах» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200159795>.

2. ГОСТ 33942 Услуги на железнодорожном транспорте. Обслуживание пассажиров. Термины и определения. // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200142720>.

3. СП 417.1325800.2018 Здания железнодорожных вокзалов. Правила проектирования // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов – URL: <https://docs.cntd.ru/document/554403266>.

УДК 656

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ ООО «АВИАВЛАДСЕРВИС»

Л.Д. Корольчук
бакалавр

Л.А. Мельникова
канд. культурологии, доцент

*Владивостокский государственный университет
Владивосток. Россия*

Основой успешной деятельности сервисного предприятия является построение долгосрочных отношений с потребителями услуг. Создать и сохранить подобные отношения помогает, такой весомый конкурентный инструмент, как качество обслуживания клиентов. Любое предприятие должно быть заинтересовано в том, чтобы осуществлять мониторинг качества услуг, правильно оценивать результаты и применять их в формировании маркетинговых стратегий своего бизнеса.

***Ключевые слова:** сервис, сервисное предприятие, услуга, качество услуги, методы оценки качества услуг, управление качеством услуг.*

SERVICE QUALITY MANAGEMENT OF THE SERVICE COMPANY «AVIAVLADSERVIS» LLC

The basis for the successful operation of a service company is building long-term relationships with service consumers. Such a significant competitive tool as the quality of customer service helps to create