

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  
мая 2021 г.

В пяти томах  
Том 1

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

Электронное научное издание

Владивосток  
Издательство ВГУЭС  
2021

<i>Самарцева А.В., Трофименкова Е.В.</i> Возможности для формирования цены на художественные произведения при их реализации через социальные сети .....	203
<i>Смирнова В.Д., Макиевская Ю.Ю.</i> Специфика управления коммерческой деятельностью на предприятии оптовой торговли .....	208
<i>Ставничий Л.С., Андреев В.А., Варкулевич Т.В.</i> Особые административные районы России: восстанавливают ли они национальную экономику? .....	211
<i>Старцев А.А.</i> Реализация государственной политики в сфере образования в Приморском крае на примере деятельности МБОУ СОШ «Средняя общеобразовательная школа Партизанского городского округа № 24» .....	215
<i>Сысоенко М.В., Степулева Л.Ф.</i> Оценка качества предоставляемых услуг сети фитнес-клубов «Platinum» с использованием индекса потребительской удовлетворенности и метода опроса .....	219
<i>Ткачёва Д.Г.</i> Теоретические аспекты анализа хозяйственной деятельности организации .....	223
<i>Толчеева А.А., Мирошникова У.П., Смицких К.В.</i> Оценка тенденций развития социального предпринимательства в ДВФО .....	226
<i>Фалетуров И.С., Степулева Л.Ф.</i> Оценка качества услуг розничной торговли на рынке города Владивостока .....	229
<i>Фок А.М., Белик Е.В.</i> Реализация национального проекта «Экология» в Приморском крае: проблемы и перспективы .....	232
<i>Фролова Ю.В., Куликова В.В.</i> Совершенствование системы подбора и отбора персонала предприятия .....	241
<i>Шеловилова М.Е., Трофименкова Е.В.</i> Развитие культуры Приморского края в рамках деятельности ФГБУ «Драматический театр Восточного военного округа» Минобороны России (г. Уссурийск) .....	245
<i>Шибанова А.А.</i> Управление финансовыми рисками организации .....	250
<i>Шинкаренко В.В., Костюк К.С., Медведев М.В., Жохова В.В.</i> Исследование рынка 3D-принтеров в России .....	253
<i>Шкробот А.Р., Андреев В.А.</i> Проблемы становления креативных кластеров в Приморском крае .....	257
<b>Секция. ИННОВАТИКА НА ТРАНСПОРТЕ.....</b>	<b>261</b>
<i>Ахматшин А.А., Ярцев А.А.</i> Использование пластмассы для дорожного строительства в городе Владивостоке .....	261
<i>Белашова С.А., Лайчук О.В.</i> Оптимизация транспортно-экспедиционной деятельности предприятия (на примере ООО «ТЭК «СЕЙКО-99» г. Владивосток) .....	264
<i>Блюдик А.Р., Жохова В.В.</i> Модернизация системы управления логистической деятельностью морских портов Приморского края на основе цифровых технологий .....	274
<i>Волкова Е.И., Трапезникова Е.М.</i> Искусственный интеллект в логистике .....	280
<i>Гамолин О.А., Овсянникова Г.Л.</i> Возврат роторных двигателей на автомобильный рынок .....	285
<i>Гончаров М.А., Овсянникова Г.Л.</i> Способы увеличения срока эксплуатации общественного транспорта .....	289
<i>Гревен В.П., Яценко А.А.</i> Внедрение интеллектуальных транспортных систем для обеспечения безопасности на дорогах .....	292
<i>Данова А.В., Шеромова И.А.</i> Формирование критериев уникальности технологий гостеприимства для авиакомпании .....	295
<i>Дацко М.А., Сингаевский Н.А., Овсянникова Г.Л.</i> Возможности перехода автосервисов на техническое обслуживание гибридов и электромобилей .....	299
<i>Дзема А.М., Пресняков В.А.</i> Автомобили с альтернативными силовыми установками и перспективы их развития в мире .....	304

<i>Дружинина Е.В., Лайчук О.В.</i> Оптимизация транспортно-логистической деятельности предприятия (на примере ООО «ГК ЮНИКОМ») г. Владивосток .....	307
<i>Инчина Е.А., Королева Л.А.</i> Анализ качества обслуживания пассажиров с различными нозологиями на примере АО «Международный аэропорт Владивосток», г. Артем .....	312
<i>Капустина К.С.</i> Исследование коммуникативного взаимодействия пассажиров с сотрудниками на примере «Международный аэропорт Владивосток» .....	316
<i>Карпенко Д.И., Соломахин Ю.В.</i> Изменяемая геометрия двигателя и её влияние на расход топлива и экологичность.....	319
<i>Кауров В.О., Соломахин Ю.В.</i> Гибридные автомобили в наше время .....	322
<i>Кириллова К.В.</i> Анализ зарубежного опыта оказания неавиационных услуг в аэропорту .....	325
<i>Кирсанова Е.В., Фалько Л.Ю.</i> Анализ деятельности службы организации авиационных перевозок АО «Международный аэропорт Владивосток».....	329
<i>Корешков Д.Е., Литченко Д.А., Шадрин М.М., Даниленко М.А., Федоренко Е.Д., Лопастейский М.Н., Соломахин Ю.В.</i> Использование водорода в автомобильных двигателях .....	334
<i>Ланько А.В., Соломахин Ю.В.</i> Использование инновационных технологий в грузоперевозках для компании СДЭК .....	337
<i>Лихова А.Б., Смольянинова Е.Н.</i> Проблемы интеграции России в новую транспортную систему «Шелковый путь» .....	340
<i>Лихова А.Б., Шагнагаева Д.А., Белозерцева Н.П.</i> Исследование логистических трендов с помощью тренд-радары DHL.....	344
<i>Макашин А.Е.</i> Разработка рекомендаций по совершенствованию процессов обслуживания авиапассажиров в ОА «МАВ» в контексте автоматизации .....	348
<i>Назарьев И.С., Пресняков В.А.</i> Влияние средств, работающих в автоматическом режиме, специальных технических средств, имеющих функции фото- и киносъемки, видеозаписи на обеспечение безопасности дорожного движения .....	354
<i>Ненашев П.С., Овсянникова Г.Л.</i> Разработка участка по переводу двигателей внутреннего сгорания на газобаллонное топливо.....	357
<i>Свиридонов А.В., Гомолач М.Д., Орлов А.Ю., Овсянникова Г.Л.</i> Природный газ как моторное топливо: плюсы и минусы.....	361
<i>Семенова М.А., Хоботова И.А., Овсянникова Г.Л.</i> Обзор перспективы использования электромобилей в России и Приморском крае.....	365
<i>Скорород А.Г., Фалько Л.Ю.</i> Анализ технологических процессов наземного обслуживания пассажирских авиаперевозок в аэропорту Владивосток .....	369
<i>Слободянюк П.О., Королева Л.А.</i> Исследование карьерного роста современной женщины в АО «Международный аэропорт Владивосток», г. Артем .....	374
<i>Смолякова Е.Е., Парамонова В.А., Князев Ф.А., Котов Е.А., Крестьянов А.С., Соломахин Ю.В.</i> Влияние работы электронных систем автомобиля на тормозные свойства .....	378
<i>Флоря Д.А., Крузер Э.Г., Вербицкая Т.Н., Власенко В.Э., Нижегородцев Н.А., Пресняков В.А.</i> Совершенствование системы подготовки водителей в Учебно-методический центр безопасности дорожного движения ВГУЭС.....	381
<i>Юрчук А.П.</i> Анализ технического обеспечения для информационно-справочной службы аэропорта .....	384

2. Легендарный Китай, культура и история [Электронный ресурс] // Великий Шелковый путь – URL: <https://azialand.ru/velikij-shelkovyj-put/>
3. История Великого Шелкового пути [Электронный ресурс] // Pikabu, Великий Шелковый путь. – URL: [https://pikabu.ru/story/istoriya\\_velikogo\\_shelkovogo\\_puti\\_7532932](https://pikabu.ru/story/istoriya_velikogo_shelkovogo_puti_7532932)
4. Новый Шелковый путь: маршрут, схема, концепция [Электронный ресурс] // FB. RU: – URL: <https://fb-ru.turbopages.org/fb.ru/s/article/208819/novyiy-shelkovyiy-put-marshrut-shema-kontseptsiya>
5. Инфраструктурная Революция, Новый Шелковый путь [Электронный ресурс] // territory engineering. – URL: <https://territoryengineering.ru/infrastrukturnaya-revolyuetsiya/novi-shelkovi-put/>
6. Новый шелковый путь [Электронный ресурс] // Википедия, Новый Шелковый путь. – URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Новый\\_шёлковый\\_путь](https://ru.wikipedia.org/wiki/Новый_шёлковый_путь)
7. Все о Китае, Логистика и маршруты [Электронный ресурс] // Логистика Китая, новый шелковый путь. – URL: <https://chinalogist.ru/news/novyuy-shelkovyuy-put-v-2020-godu-analiz-railfreight-19873>
8. Новые транспортные линии [Электронный ресурс] // Логистика. – URL: <https://news-front.info/2020/08/23/zapushheny-pervye-transportnye-linii-novogo-shyolkovogo-puti/>
9. Новости логистики [Электронный ресурс] // Великий Шелковый путь. – URL: [https://www.alt.ru/logistics\\_news/76216/](https://www.alt.ru/logistics_news/76216/)
10. Фрейт вилладж Ворсино [Электронный ресурс] // Infra News. – URL: <http://infranews.ru/novosti/43975-43975/>

**Рубрика: Управление грузовыми перевозками**

УДК 656.073.6

## **ИССЛЕДОВАНИЕ ЛОГИСТИЧЕСКИХ ТРЕНДОВ С ПОМОЩЬЮ ТРЕНД-РАДАРА DHL**

**А.Б. Лихова, Д.А. Шегнагаева**

бакалавры

**Н.П. Белозерцева**

научный руководитель

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса  
Владивосток. Россия*

*Для современной России актуальной является проблема узнаваемости новых трендов, используемых в логистических целях. Сейчас акцентируют внимание на том, что данная проблема не воспринимается молодежью. Основной целью на данный момент считается выяснение степени развития международных логистических трендов в России. Для решения данной проблемы необходимо выполнить ряд задач: изучить тренд-радар, составленный компанией DHL; изучить научные международные и российские публикации по логистическим трендам; выяснить, какие тренды развиваются в России более активно и выяснить каковы причины, препятствующие развитию других трендов; провести опрос студентов для подтверждения или опровержения полученных результатов исследования.*

**Ключевые слова:** *тренд-радар, цифровизация, Россия, блокчейн, интернет вещей, искусственный интеллект.*

## **LOGISTICS TREND RESEARCH WITH DHL TREND RADAR**

*For modern Russia, the problem of recognizing new trends used for logistics purposes is urgent. Now they focus on the fact that young people do not perceive this problem. The main goal at the moment is to find out the degree of development of international logistics trends in Russia. To solve this problem, it is necessary to perform a number of tasks: study the trend radar, compiled by DHL; study scientific international and Russian publications on logistic trends; find out which trends are developing more actively in Russia and find out what are the reasons that prevent the development of other trends; conduct a survey of students to confirm or refute the results of the study.*

**Keywords:** *trend radar, digitalization, Russia, blockchain, internet of things, artificial intelligence.*

Изучение современных трендов цифрового и инновационного развития является очень важным направлением, которое активно развивает мировой лидер в логистике компания DHL. На своем сайте она создала DHL тренд радар, который в онлайн режиме отражает всю имеющуюся в цифровом пространстве информацию по этому направлению и который является настоящей путеводной звездой, показывающей путь в будущее всем логистическим компаниям, тем, которые хотят развиваться. Эти компании с помощью тренд-радаров могут успешно спланировать и пройти цифровую трансформацию, которая является необходимым этапом для того, чтобы компания осталась конкурентоспособной в новом цифровом мире.

Тему современных тенденций развития изучает большое количество авторов. Группа авторов (А. Б. Виноградов, М. В. Михайлюк ) говорят о логистической поддержке маркетплейсов, об их проблемах и особенностях, раскрывают маркетплейсы как фактор прогрессивной трансформации Интернет-торговли в России. Также изучается тема серебряной экономики, а именно специфика формирования потоков туристов-пенсионеров в современном мире, автор А.М. Тищенко и Ш. Файзулаева рассматривают особенности формирования и функционирования потоков пожилых туристов с точки зрения маркетинга и сервисной логистики, определяющей управление потоками данной категории граждан, также они показывают связь между маркетингом и сервисной логистикой, а авторы из зарубежных источников раскрывают социальную инфраструктуру и суть серебряной экономики (В. Рогелдж, Д. Богатаж) Такие авторы, как: Никулина А. Е., Чеховских Ю. А., Карпова Н. П. раскрывают нам тему использования блокчейна в логистике. Была раскрыта тема массовой персонализации с индустрией 4.0 зарубежными авторами (И. А. Р. Торна, Т. Х. Дж. Ванекер, Ш. Ахелерофф, Р. И. Джонг, Х. Ху). Также была затронута тема беспилотных транспортных средств такой группой авторов, как: Сайкин А. М., Бузников С. Е., Туктакиев Г. С., Журавлев А. В., Зайцева Е. П., Елкин Д. С., Сруков В. О., Семенов А. В., Павлов А. В., Федоров Д. И., благодаря им была раскрыта тема разработки воздушного БТС (беспилотного транспортного средства) и автоматизация логистики с помощью него. Такой тренд, как интернет вещей был рассмотрен авторами: Кутырева-Ильина А. С, Елизарова О. Ю., Терехова А. И., Чернова С. Д. и Цветкова С. М.

Компания DHL, создавшая тренд-радар – это компания международного уровня, которая осуществляет экспресс-доставку грузов и документов. Она является лидером мирового и российского рынков логистики, насчитывающей более 50 лет качественной работы. Основой успеха компании является сеть глобального масштаба, состоящая более чем из 120 000 сотрудников в 220 странах и территориях мира, целью каждого из которых – предоставить сервис международного класса.

В 2007 году DHL представила уникальный, единственный в своем роде Центр инноваций. Именно в нем происходит разработка высокотехнологичных, гибких и экологичных логистических решений, там же создаются специальные продукты для глобальных клиентов компании.

Компания была первой, кто предложил покупателям возможность дать свою помощь в защите окружающей среды, используя для отправки грузов специально созданные экологичные услуги. Их цель – снизить количество вредных выбросов в атмосферу и нейтрализовать воздействие углекислого газа, вырабатываемого самолетами и автомобилями при перевозке документов и грузов. В 2008 году DHL стала первым оператором экспресс-доставки и логистики, публично принявшим на себя обязательство уменьшить выработку CO<sub>2</sub> на 30% к 2020 году.

Сегодня DHL является международным лидером в области логистики и экспресс-доставки, действующим в масштабах всего мира. DHL предлагает клиентам передовые технологии и решения в области международной экспресс-доставки, национальных и международных почтовых услуг, авиационных, наземных и морских перевозок, контрактной логистики и электронной торговли.

Помимо всего прочего компания DHL является создателем логистического тренд-радаров. В логистическом тренд-радаре указаны общемировые социальные и технологические логистические тренды. Он является основным инструментом для глобального логистического сообщества, включающий 29 ключевых тенденций и инноваций.

Данные тенденции и инновации или тренды делятся на две категории: технологические тренды и социальные и бизнес тренды. В данном исследовании задействованы не все существ-

вующие тренды. Из 29 только 10 инноваций представлены в данной работе. Они были выбраны по принципу наибольшей узнаваемости.

В данной работе социальные и бизнес тренды включают в себя логистическую поддержку маркетплейсов, массовую индивидуализацию и логистику для пенсионеров.

Логистическая поддержка маркетплейсов. Маркетплейс – это, в первую очередь, “турбина” для бизнеса, которая более эффективным образом, нежели медийная реклама, увеличивает частоту продаж существующих клиентов и дает поток совершенно новых клиентов (потому что у вас значительно растет трафик покупателей).

Массовая индивидуализация. Она относится к предложению индивидуальных продуктов или услуг для удовлетворения потребностей отдельных клиентов. Для логистических провайдеров эта тенденция приведет к увеличению спроса на услуги с добавленной стоимостью в распределительных центрах в рамках деятельности по консолидации, исполнению, отсрочке и кастомизации.

Логистика для пенсионеров. Поскольку население планеты быстро стареет, логистической отрасли придется адаптироваться к росту серебряной экономики. Это будет выражаться в предложении новых услуг для пожилых клиентов и новых возможностей для пожилых работников. Здоровье и безопасность в отношении пожилых людей будут основной темой, поскольку новые технологии помогают увеличить и заменить физические и когнитивные задачи.

Технологические тенденции в данной работе включают в себя беспилотные автомобили, искусственный интеллект, робототехнику и автоматизацию, интернет вещей, блокчейн, виртуальную реальность и экзоскелеты.

Беспилотные автомобили. С технологическими достижениями в области искусственного интеллекта и постоянно растущими инвестициями в развитие сенсоров и технологий видения, возможности автономного вождения коренным образом изменят способ сборки, эксплуатации, использования и обслуживания транспортных средств. От грузовых автомобилей дальнего следования до вездеходов «последней мили» – беспилотные автомобили улучшат логистику, открыв новый уровень безопасности, эффективности и качества.

Искусственный интеллект. Этот тренд приведет к повышению эффективности цепочки поставок, используя свои возможности прогнозирования и распознавания образов, а также благодаря интеллектуальной автоматизации рабочих процессов.

Робототехника и автоматизация. Роботы могут помогать работникам складировать, транспортировать и даже осуществлять доставку. Автоматизированные складские комплексы дают возможность сильно увеличить производительность и сократить число ошибок, если сравнивать с ручной приемкой товара, размещением и сборкой.

Интернет вещей. Он помогает установить эффективное отслеживание отгрузки, контроль целостности и повысить эффективность для удовлетворения ваших потребностей клиентов благодаря gps и различным датчикам, для сбора данных в режиме реального времени для мониторинга и анализа характеристик автомобиля и поведения водителя, а также для отслеживания транспортных средств и нагрузки (благодаря новым мобильным приложениям, к примеру, менеджер транспорта может указать, где определенное местоположение, скорость и направление – управлять водителями от несанкционированных действий и плохого поведения на дороге и за ее пределами).

Блокчейн. Этот тренд способствует увеличению доверия и прозрачности между заинтересованными сторонами и клиентами, поддерживая автоматизацию административных и коммерческих процессов. Концепции смарт-контрактов и потенциальное принятие криптовалюты в качестве жизнеспособной оплаты также создадут возможности для новых услуг и бизнес-моделей в логистике. Например, все участники цепи поставок имеют доступ к одной и той же версии всех товаросопроводительных документов. Кроме того, весь обмен данными записывается в блоки, удалить или изменить эту информацию невозможно.

Виртуальная реальность. Разработчики и пользователи такой платформы могут оказаться внутри виртуального помещения, понять расстояние между стеллажами, их высоту, степень загрузки, чтобы смоделировать определенные сценарии своего поведения, как если бы все это происходило в реальной жизни.

Экзоскелеты в логистике. Современные носимые устройства и экзоскелеты могут поддерживать логистическую рабочую силу на складе. Сегодня заболевания опорно-двигательного аппарата лидируют среди профессиональных заболеваний работников физического труда, что вызывает серьезные опасения у медиков и работодателей. Экзоскелет принимает на себя на-

грузку, снимая ее с опорно-двигательного аппарата человека. Экзоскелет позволяет работать продолжительное время без переутомления и травм. Он снижает нагрузку на мышцы спины и на позвоночник, фиксирует позвоночник в правильном положении, способствует профилактике сколиоза и других нарушений осанки, позволяет дольше сохранять работоспособность в течение смены.

После разбора описании каждого тренда были проведены поиски статей по данным трендам на платформах eLibrary и ScienceDirect, в результате чего выяснилось, что в научных публикациях в России на первом месте – блокчейн, на втором – беспилотные автомобили. А за рубежом на первом месте – виртуальная и дополненная реальность, на втором – роботизация и автоматизация, только на третьем – блокчейн.

В ходе анализа было найдено 314 публикаций, 113 – в России, 201 – за рубежом.

Помимо анализа статей был проведен опрос у 23 студентов старших курсов направления логистика и среди студентов магистратуры. По результатам данного опроса сформировались определенные заключения или выводы касательно данных трендов:

Все опрошенные знакомы с понятием «Цифровизации».

Самыми известными трендами среди опрошенных являются: дополненная и виртуальная реальность, беспилотные автомобили, блокчейн, роботизация и автоматизация.

Большинство (92%) считает, что углубленное изучение данных трендов необходимо для эффективной работы логиста.

По мнению студентов, интернет вещей, роботизация и автоматизация, искусственный интеллект и дополнительная реальность, блокчейн, беспилотные автомобили – это именно те тренды, которые уже начали развиваться в России.

Студенты посчитали, что почти все тренды по шкале от 1 до 5, где 1 –наименее важный тренд, 5 – наиболее важный, являются 5 по их значению для развития логистики. И только логистическая поддержка маркетплейсов была оценена на 4 балла.

При сравнении данных опроса и непосредственно тренд-радара, можно увидеть, что полученные данные говорят о том, что социальные и бизнес тренды имеют очень низкое влияние. О них мало кто знает, в отличие от технологических трендов.

---

1. DHL [Электронный ресурс] // О компании DHL. – URL: <https://express.dhl.ru/> (дата обращения: 25.03.2021).

2. DHL, Инсайты и Инновации [Электронный ресурс] // Логистический тренд радар, 5-е издание. – URL: <https://www.dhl.com/global-en/home/insights-and-innovation/insights/logistics-trend-radar.html> (дата обращения: 25.03.2021).

3. Научная электронная библиотека Elibrary [Электронный ресурс] // Проблемы и особенности логистической поддержки деятельности маркетплейсов 2019. – URL: <http://lscm.ru/index.php/ru/component/k2/item/1906> (дата обращения: 10.04.2021).

4. Научная электронная библиотека Elibrary [Электронный ресурс] // Маркетплейсы как фактор прогрессивной трансформации интернет-торговли в россии: логистический аспект 2019. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=38224107> (дата обращения: 10.04.2021).

5. Научная электронная библиотека Elibrary [Электронный ресурс] // Стратегия массовой кастомизации в логистике: индивидуальный продукт по конкретному заказу 2020. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43126180> (дата обращения: 10.04.2021).

6. Научная электронная библиотека Elibrary [Электронный ресурс] // Специфика формирования потоков туристов-пенсионеров в современном мире 2019. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41367454> (дата обращения: 10.04.2021).

7. Научная электронная библиотека Elibrary [Электронный ресурс] // Технология заботы: как экзоскелеты помогают справляться с нагрузками на складах 2019. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41567573> (дата обращения: 10.04.2021).

8. Научная электронная библиотека Elibrary [Электронный ресурс] // Способ управления движением беспилотных транспортных средств (БТС) в колонне и/или отдельных бтс и мониторинга интеллектуальной транспортной инфраструктурой (ити) сети автомобильных дорог 2019. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43904778> (дата обращения: 10.04.2021).

9. Научная электронная библиотека Elibrary [Электронный ресурс] // Разработка воздушного беспилотного аппаратного комплекса и автоматизация логистики доставки средств первой необходимости 2018. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36621050> (дата обращения: 10.04.2021).

10. Научная электронная библиотека Elibrary [Электронный ресурс] // Применение технологии БЛОКЧЕЙН в логистике 2020. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43143195> (дата обращения: 10.04.2021).

11. Научная электронная библиотека Elibrary [Электронный ресурс] Использование технологии БЛОКЧЕЙН в логистике 2018. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=34974335> (дата обращения: 10.04.2021).

12. Научная электронная библиотека Elibrary [Электронный ресурс] Формирование сетевого будущего России: перспективы развития технологий интернета вещей в логистике 2018. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37040879> (дата обращения: 10.04.2021).

13. Научная электронная библиотека Elibrary [Электронный ресурс] // Внедрение и использование интернета вещей (ИОТ) в логистике. 2019. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42408963> (дата обращения: 10.04.2021).

14. Научная электронная библиотека Elibrary [Электронный ресурс] // Проблемы автоматизации и роботизации в транспортно-складской логистике 2018. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35260722> (дата обращения: 10.04.2021).

**Рубрика: Рекреационно-транспортный сервис как основа повышения качества жизни**

УДК 65.011.56

## **РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ АВИАПАССАЖИРОВ В ОА «МАВ» В КОНТЕКСТЕ АВТОМАТИЗАЦИИ**

**А.Е. Макашин**  
бакалавр

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса  
Владивосток, Россия*

*Статья посвящена разработке рекомендаций по совершенствованию процессов обслуживания авиапассажиров в Международном аэропорту Владивосток в контексте автоматизации, в ней рассмотрены лучшие мировые практики автоматизации обслуживания и выявлены основные проблемы обслуживания авиапассажиров.*

**Ключевые слова:** аэропорт Владивосток, искусственный интеллект, автоматизация, обслуживание, тенденции развития технологий.

## **DEVELOPMENT OF RECOMMENDATIONS FOR IMPROVING THE PROCESSES OF SERVICING AIR PASSENGERS IN THE OA "MAV" IN THE CONTEXT OF AUTOMATION**

*The article is devoted to the development of recommendations for improving the processes of air passenger service at Vladivostok International Airport in the context of automation, it examines the best world practices of service automation and identifies the main problems of air passenger service.*

**Keywords:** Vladivostok airport, artificial intelligence, automation, maintenance, technology development trends.

Инновации способствуют повышению конкурентоспособности стран, создают условия для роста производительности труда и повышения удовлетворенности потребителей, поэтому внедрение инноваций в процессы обслуживания такого аэропорта как Международный аэропорт Владивосток, который позиционируется как «окно в Россию» для полетов из стран Азиатско-Тихоокеанского Региона, актуально.

Научная новизна работы заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию процессов обслуживания в аэропорту.

Целью является анализ и совершенствование процесса обслуживания в аэропорту Владивосток.