

Научная статья

УДК 656.713.9.24

DOI: <https://doi.org/10.29039/2949-1258/2025-1/027-038>

EDN: <https://elibrary.ru/WHFFIB>

Качество информационного обслуживания пассажиров как фактор обеспечения транспортной доступности аэропорта

Шеромова Ирина Александровна

Комлева Маргарита Олеговна

Владивостокский государственный университет

Владивосток. Россия

Аннотация. Транспортная доступность аэропорта в силу объективных условий его деятельности является одним из ключевых факторов, влияющих на удовлетворенность пассажиров качеством сервиса на воздушном транспорте. Показана необходимость рассмотрения транспортной доступности аэропорта как комплексной системы, основанной на взаимодействии множества факторов, развитие которой возможно только с учетом всех ее составляющих. Дана характеристика комплекса факторов, влияющих на транспортную доступность аэропорта, и выполнена их систематизация, позволившая выделить три ключевые группы: технические, экономические и информационные. На основе исследования мнения авиапассажиров и возможности управления факторами влияния со стороны аэропорта показана роль информационного обслуживания и качества информационных услуг в аспекте транспортной доступности. С учетом результатов анализа нормативных правовых требований к обслуживанию пассажиров на различных видах транспорта и факторов влияния на качество информационного обслуживания клиентов разработана номенклатура показателей качества информационных услуг, пригодная для его оценки в аспекте транспортной доступности аэропорта. С учетом результатов маркетинговых исследований, направленных на определение наиболее значимых показателей, определены требования к качеству предоставления информации пассажирам в аэропорту в аспекте транспортной доступности, которые могут быть использованы при разработке стандартов информационного обслуживания авиапредприятий.

Ключевые слова: аэропорт, транспортная доступность, комплексный подход, составляющие транспортной доступности, факторы влияния, качество информационных услуг.

Для цитирования: Шеромова И.А., Комлева М.О. Качество информационного обслуживания пассажиров как фактор обеспечения транспортной доступности аэропорта // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета. 2025. Т. 17, № 1. С. 27–38. DOI: <https://doi.org/10.29039/2949-1258/2025-1/027-038>. EDN: <https://elibrary.ru/WHFFIB>

Original article

Transport accessibility of the airport and the quality of information services for passengers as a factor in ensuring it

Irina A. Sheromova

Margarita O. Komleva

Vladivostok State University

Vladivostok, Russia

Abstract. Airport accessibility is one of the key factors influencing passenger satisfaction with air transport services due to the objective conditions of airport operations. This study highlights the necessity of considering airport accessibility as a complex system based on the interaction of multiple factors, whose development is only possible with a comprehensive approach. A set of factors affecting airport accessibility is characterized and systematized into three key groups: technical, economic, and informational. Based on an analysis of passenger opinions and the potential for airports to manage influencing factors, the study demonstrates the role of information services and the quality of informational support in the context of airport accessibility. Taking into account regulatory requirements for passenger services across different modes of transport and factors affecting the quality of in-formational services, a nomenclature of quality indicators for information services is developed, suitable for assessing airport accessibility. Furthermore, marketing research aimed at identifying the most significant indicators was conducted, leading to the definition of key requirements for the quality of passenger information services in airports. These requirements can be applied in the development of information service standards for aviation enterprises.

Keywords: airport, transport accessibility, comprehensive approach, accessibility components, influencing factors, quality of information services.

For citation: Sheromova I.A., Komleva M.O. Transport accessibility of the airport and the quality of information services for passengers as a factor in ensuring it // *The Territory of New Opportunities. The Herald of Vladivostok State University*. 2025. Vol. 17, № 1. P. 27–38. DOI: <https://doi.org/10.29039/2949-1258/2025-1/027-038>. EDN: <https://elibrary.ru/WHFFIB>

Введение

Актуальность исследования. Объективные условия деятельности аэропорта требуют его размещения в отдаленных малонаселенных районах города или за пределами городской черты. Удаленное расположение аэропорта создает определенные сложности для пассажиров, что может негативным образом отражаться на комфортности путешествия. Вследствие этого становятся актуальными вопросы его транспортной доступности.

Проблема транспортной доступности актуальна для многих авиапредприятий. Особую важность она приобретает для аэропортов, которые расположены на значительном расстоянии от города и часто в стороне от основных транспортных потоков. Примерами таких аэропортов могут служить Международные аэропорты «Владивосток» (удаленность – 48 км), «Магадан» (удаленность – 52 км), «Якутск» (удаленность – 68 км), «Норильск» (удаленность – 47 км) и многие другие. Вопросы транспортной доступности аэропортов и пути ее повышения неоднократно обсуждались на уровне Минтранса РФ, в том числе и в его официальном печатном органе – Всероссийской еженедельной информационно-аналитической газете «Транспорт России» [1]. Однако данная проблема в основ-

ном рассматривается с позиции заинтересованных транспортных организаций, обеспечивающих доставку пассажиров в аэропорты. Роль и возможности самого аэропорта в решении задач повышения транспортной доступности практически не затрагиваются.

Несмотря на то, что большинство аспектов деятельности аэропорта, включая его сервисную деятельность, достаточно строго регламентируются, требования транспортной доступности в нормативно-правовых документах не определены. В связи с этим представляется актуальным и целесообразным исследование факторов, влияющих на транспортную доступность аэропорта, и формирование методических оснований для управления данными факторами со стороны авиапредприятия в контексте повышения качества сервиса при осуществлении воздушной перевозки.

Цель и задачи исследования. Целью исследования стало обоснование на основе анализа комплекса факторов, влияющих на транспортную доступность аэропорта, значимости качества информационных услуг как фактора его транспортной доступности и разработка требований к ее информационному обеспечению. Это потребовало решения комплекса взаимосвязанных задач теоретико-аналитического и эмпирического характера, направленных в том числе на выбор методологии исследования, выявление структуры и сущности факторов, влияющих на транспортную доступность аэропорта, и разработку требований к структуре и содержанию информации, предоставляемой пассажирам в аспекте транспортной доступности аэропорта.

Методология исследования. В основу исследования положены системный и адаптационный научные подходы. При проведении исследований применялись теоретические и эмпирические методы научного познания, в том числе методы аналогии, систематизации, обобщения, структурного анализа, бенчмаркинг лучших российских и зарубежных практик, маркетинговые методы, включенное наблюдение.

Работа опирается на результаты исследований ведущих специалистов в области транспортной доступности, в том числе А.В. Симанова, М.В. Иванова и др., общие подходы к оценке качества услуг и информационного обслуживания, требования, отраженные в принятых на транспорте стандартах качества, практический опыт аэропортов.

Основная часть

Качество обслуживания в аэропорту – это комплексный показатель, который включает в себя все общепринятые показатели качества услуг [2, 3], в том числе и доступность. Транспортная доступность является одним из важнейших элементов доступности услуг аэропорта, определяющим уровень удовлетворенности пассажиров качеством сервиса при осуществлении воздушной перевозки.

Понятие «транспортная доступность» входит в перечень ключевых понятий в сфере транспортного планирования и управления, однако, несмотря на широкое применение в практике деятельности транспортных предприятий и сфере социального обеспечения, оно до сих пор не имеет единого определения в научной литературе. В связи с этим представляется целесообразным рассмотреть различные подходы и концепции транспортной доступности.

В соответствии с общепринятым подходом, нашедшем отражение в официальных справочных изданиях, в том числе в Большой российской энциклопедии, транспортная доступность понимается как «возможность (потенциальная и реальная) достижения какой-либо точки территории с помощью транспортных средств по существующей транспортной сети», т.е. рассматривается прежде всего как техническая категория. Однако такая трактовка не отражает в полной мере всех особенностей данного понятия.

В работах ведущих исследователей в области транспортной доступности [4, 5] справедливо отмечается необходимость комплексного подхода к определению понятия «транспортная доступность», которая не ограничивается только технической составляющей, а включает в себя множество факторов, влияющих на возможность людей и товаров перемещаться в пространстве.

Наиболее глубокая и многогранная концепция транспортной доступности предложена М.В. Ивановым, который рассматривает ее как комплексный показатель, включающий в себя множество взаимосвязанных факторов технического и экономического характера [6]. Исследователь выделяет восемь ключевых составляющих транспортной доступности: стоимостная составляющая, срочность перевозки, пространственное размещение объектов производственной и социальной инфраструктуры, технический уровень транспортных средств и коммуникаций, безопасность, комфортабельность, надежность, экологичность. Такая структура транспортной доступности отражает сложную и многогранную связь между разными аспектами транспортной сферы и потребностями населения. Таким образом, транспортная доступность – это комплексная система, основанная на взаимодействии многих факторов, и ее улучшение требует системного подхода и учета всех ключевых составляющих. Именно такое понимание транспортной доступности положено авторами в основу ее исследования применительно к аэропорту.

Транспортная доступность любого аэропорта становится ключевым фактором, определяющим его удобство и привлекательность, с учетом таких составляющих, как *пространственное размещение* и *экологичность*. Это связано с тем, что деятельность аэропорта характеризуется целым рядом особенностей, а именно: опасным для городской среды и здоровья населения уровнем шума; необходимостью наличия большого свободного пространства как на земле, так и в воздухе для безопасного осуществления полетных операций; риском возникновения чрезвычайных ситуаций, связанных с падением самолетов или их обломков, и тяжестью их последствий для жителей населенных пунктов и окружающей среды. Исходя из вышеизложенного местоположение аэропорта – это не просто вопрос удобства для пассажиров, а сложный баланс между потребностями и безопасностью воздушного транспорта и комфортом жителей города. Достижение данного баланса для большинства населенных пунктов возможно только при условии расположения аэропорта за пределами основных границ города – в пригородах, иногда довольно удаленных.

Данное обстоятельство обуславливает значительные затраты времени на доставку пассажиров в аэропорт или обратно, что, несомненно, отражается на времени, которое они тратят на воздушную перевозку в целом. Удобство, эффективность и оптимальность транспортной сети определяют возможность бы-

строго и простого доступа к аэропорту, что сокращает время, потраченное на дорогу, обеспечивая *срочность доставки* как составляющую его транспортной доступности. Особую значимость фактор времени доставки в аэропорт будет иметь в том случае, если время воздушного перелета относительно мало, так как в данном случае из-за длительности проезда в аэропорт практически утрачивается такое преимущество воздушной перевозки, как скорость. Значительные затраты времени на переезд к месту вылета воздушного судна, соизмеримые, а иногда и превышающие время перелета, могут способствовать выбору вида транспорта для осуществления перевозки, альтернативного воздушному, и, как следствие, снижению пассажиропотока, а значит, и эффективности деятельности авиапредприятий.

Среди факторов, влияющих на такие характеристики транспортной доступности аэропорта, как *надежность* и *комфортность*, основным является надежная транспортная инфраструктура, включающая в себя альтернативные виды транспорта (например, общественный автомобильный транспорт, электропоезда, такси), которая дает возможность заранее спланировать поездку, учитывая время в пути и возможные задержки, что позволяет пассажирам быстро и с необходимым уровнем комфорта добраться до аэропорта, а также снижает уровень стресса и риск опоздания на рейс. С точки зрения комфортности важным аспектом является и использование комфортабельных транспортных средств разной вместимости. Кроме того, наличие альтернативных вариантов транспорта предоставляет пассажирам возможность выбирать наиболее подходящий для них вариант перевозки не только исходя из личных предпочтений и удобства, но и финансовых возможностей и, таким образом, влияет на *стоимостную составляющую* транспортной доступности аэропорта. Хорошо налаженная транспортная система играет важную роль в формировании положительного впечатления от путешествия и способствует повышению удовлетворенности пассажиров качеством услуг воздушного транспорта в целом и услуг аэропорта в частности.

В большинстве городов и населенных пунктов РФ подавляющая часть авиапассажиров доставляется в аэропорт автомобильным транспортом. Например, в Москве, несмотря на то, что аэропорты имеют развитую транспортную сеть, включающую такой альтернативный, причем очень стабильно и практически круглосуточно функционирующий вид транспорта, как аэроэкспресс, более 70 % пассажиров добираются в аэропорт на различных видах автомобильного транспорта, отдавая предпочтение автобусу [7]. В связи с этим *безопасность, технический уровень* транспортных средств как составляющие транспортной доступности определяются в первую очередь развитой автодорожной инфраструктурой, использованием современных, качественных и технически исправных автотранспортных средств, привлечением высококлассных водителей. Все это снижает уровень риска аварий и задержек автотранспорта по пути следования и опоздания к месту назначения и наряду с безопасностью дополнительно определяет такую составляющую транспортной доступности аэропорта, как надежность.

Проведенные пилотные исследования, выполненные в рамках опроса об уровне качества сервиса на транспорте, проведенного среди жителей Приморского края и гостей Владивостока, в котором приняли участие более 100 человек, позволяют утверждать, что транспортная доступность аэропорта определя-

ется не только наличием быстрого, надежного, удобного и доступного транспорта, но и возможностью своевременного и без значительных временных затрат получения точной и актуальной информации о его работе. Качественная информационная поддержка – один из ключевых аспектов транспортной доступности аэропорта, который наряду с другими факторами позволяет пассажирам комфортно планировать свою поездку и избегать непредсказуемых ситуаций. Это свидетельствует о необходимости выделения в качестве самостоятельной характеристики транспортной доступности аэропорта ее *коммуникационной* составляющей. Обеспечение коммуникационной составляющей достигается посредством использования различных информационных средств и систем: работы справочно-информационной службы аэропорта, установки электронных табло, разработки мобильных приложений, веб-сайтов, интерактивных карт и др.

Анализ всей совокупности вышеописанных факторов влияния на транспортную доступность аэропорта показал, что среди них можно выделить три ключевых группы факторов:

- технические (развитость транспортной сети и наличие альтернативных видов транспорта, развитость и качество дорожной инфраструктуры, состояние подвижного состава, квалификация водителей, наличие оборудованных парковочных мест и т.п.);
- экономические (стоимость проезда от населенных пунктов к аэропорту и возможность ее снижения);
- информационные (наличие эффективной информационной поддержки пассажиров в аспекте транспортной доступности).

Возможность управления факторами влияния транспортной доступности у аэропорта не однозначна. Для управления техническими и экономическими факторами, несмотря на их высокую значимость, у авиапредприятия возможности крайне ограничены, так как их регулирование находится прежде всего в зоне ответственности органов государственной власти различного уровня и транспортных компаний. Аэропорты же не имеют прямого влияния на их работу. Исходя из этого решение вопросов транспортной доступности должно проводиться на основе консолидации и координации действий всех заинтересованных сторон. Однако аэропорт может и должен оказывать значительное влияние на качество транспортного обеспечения прежде всего через предоставление на своей территории актуальной и достоверной информации о работе транспорта, обеспечивающего доставку пассажиров и гостей в аэропорт и обратно. Таким образом, качество информационного обслуживания пассажиров в аэропорту также является важным фактором, влияющим на обеспечение транспортной доступности аэропорта.

Обеспечение качества информационного обслуживания невозможно без установления требований к объему предоставляемой информации и процессу ее предоставления, т.е. к качеству информационных услуг. Перечень обязательных и рекомендуемых информационных услуг, отражающих структуру информации, которая предоставляется пассажирам в аэропорту, регламентирован нормативными документами Минтранса РФ [8]. Однако данная структура практически не отражает сведения, относящиеся к транспортной доступности. Кроме того, нет

четко выстроенной структуры показателей качества информационных услуг, которую можно применить для установления требований к качеству информационных услуг в аспекте транспортной доступности. В связи с этим представляется целесообразным разработать номенклатуру показателей качества информационных услуг, пригодную для формирования требований в рассматриваемом аспекте.

На основе анализа внешних и внутренних факторов влияния на качество информационных услуг аэропорта, в том числе и в аспекте его транспортной доступности [9], и с учетом общепринятой структуры критериев качества услуг (доступность, надежность, своевременность, полнота, безопасность, персонал) [2] сформирована номенклатура показателей качества информационных услуг аэропорта, представляющая собой иерархическую структуру из обобщенных, комплексных показателей и оценочных характеристик. При этом качество услуг по критерию «Доступность» предложено оценивать таким обобщенным показателем качества, как «Доступность и удобство пользования данными с учетом категории пассажира»; по критериям «Надежность» и «Полнота» – обобщенным показателем «Точность и полнота информации»; по критерию «Своевременность» – обобщенными показателями: «Использование и эффективность работы информационных систем» и «Оперативность реагирования на запросы и обработки информационных потоков»; по критерию «Безопасность» – обобщенным показателем «Безопасность пользования данными»; по критерию «Персонал» – обобщенным показателем «Подготовленность и клиентоориентированность персонала». Фрагментарно разработанная номенклатура показателей качества отражена в табл. 1 (на примере обобщенного показателя «Точность и полнота предоставляемой информации»), а в полном объеме представлена в работе [9].

Таблица 1

Номенклатура показателей качества информационных услуг аэропорта (фрагмент)

Обобщенные показатели качества	Комплексные показатели качества	Оценочные характеристики
Точность и полнота предоставляемой информации	Актуальность информации; достоверность информации; достаточность объема информации	Регулярность и частота обновления информации; частота встречаемости неточностей в предоставляемой информации; наличие системы мониторинга достоверности информации, предоставляемой пассажирам; соответствие объема предоставляемой информации требованиям законодательства и нормативно-правовых документов; возможность получения информации в полном объеме в соответствии с потребностями пассажира

Примечание: сост. авторами по [8, 10, 11].

Разработанная номенклатура показателей качества может быть использована как при оценке качества и установлении требований к информационным услугам аэропорта в целом, так и применительно к информационным услугам в аспекте транспортной доступности.

Для формирования требований к качеству информации, предоставляемой пассажирам в аэропорту в аспекте его транспортной доступности, была выполнена оценка значимости для пользователей обобщенных показателей качества информационных услуг. С этой целью был проведен опрос пассажиров, в котором приняли участие 72 респондента. Результаты проведенного опроса отражены на рис. 1.

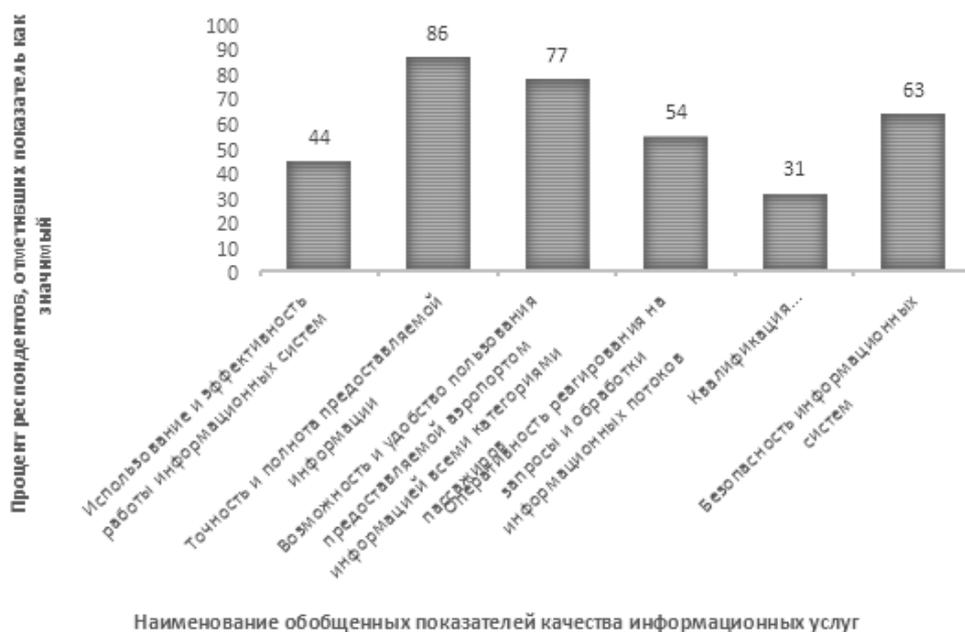


Рис. 1. Результаты оценки значимости в аспекте транспортной доступности обобщенных показателей качества информационных услуг

Примечание: сост. авторами.

В качестве значимых были выбраны те обобщенные показатели качества, которые набрали более 50 % голосов респондентов. Как видно из рис. 1, к таким показателям относятся: точность и полнота предоставляемой информации, возможность и удобство пользования информацией всеми категориями пассажиров, оперативность реагирования на запросы и обработки информационных потоков, безопасность информационных систем.

В рамках каждого из значимых в аспекте транспортной доступности, по мнению пассажиров, обобщенных показателей качества информационных услуг были определены наиболее важные для пользователей комплексные показатели качества. По результатам исследований с учетом сформированной номенклатуры показателей

качества информационных услуг аэропорта и оценки их значимости в аспекте транспортной доступности определены группы требований и разработано содержание требований к качеству предоставления информации для пассажиров в рассматриваемом контексте (табл. 2).

Таблица 2

**Требования к качеству информации, предоставляемой пассажирам
в аэропорту в аспекте его транспортной доступности**

Группа требований	Содержание
Объем предоставляемой информации	Информация, связанная с транспортной доступностью аэропорта, должна включать: перечень всех видов транспорта, которыми можно добраться до аэропорта и из него; правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа общественным транспортом; сведения о перевозчиках: наименование и место нахождения (юридический адрес), сведения о лицензии перевозчика на осуществление перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа (номер, срок ее действия, наименование выдавшего органа); актуальное расписание движения транспорта, осуществляющего регулярные перевозки; стоимость проезда и провоза ручной клади и багажа на различных видах транспорта
Достоверность информации	Информация не должна содержать ошибок и искажений. Должны быть обеспечены контроль информации, предоставляемой третьими лицами, во избежание ее искажения и для принятия мер по устранению допущенных искажений и ошибок
Актуальность информации	Информация, предоставляемая пассажирам посредством всех информационных каналов, должна быть актуальна на момент ее предоставления. Мониторинг актуальности предоставляемой информации должен осуществляться на постоянной основе. При наличии изменений информация должна актуализироваться в минимально возможные сроки
Доступность информации	Информация должна предоставляться информационно-справочной службой по запросу пассажира, а также быть размещена на сайте аэропорта и на информационных стендах или электронных табло на территории аэропорта. Средства информирования, используемые для предоставления информации, должны размещаться в местах свободного доступа и обеспечивать простой и доступный с учетом потребностей пассажиров способ получения информации
Оперативность предоставления информации	Время получения информации, связанной с транспортной доступностью аэропорта, при использовании всех информационных каналов (ответ информационной службы на запрос пассажира, поиск на сайте или информационных табло) не должно превышать 15 мин

Окончание табл. 2

Группа требований	Содержание
Безопасность	Для защиты информации, составляющей коммерческую тайну или являющейся конфиденциальной, должны использоваться разрешенные законодательством Российской Федерации способы и средства ее защиты

Примечание: сост. авторами по [8, 10, 11].

Разработанные требования к качеству предоставления информации могут быть использованы при разработке стандартов информационного обслуживания пассажиров в аэропорту и служить информационно-методической основой при оценке качества информационных услуг в аспекте его транспортной доступности.

Заключение

Результаты проведенного исследования свидетельствуют о целесообразности применения системного подхода к определению понятия транспортной доступности аэропорта. Установлено, что транспортную доступность аэропорта, являющуюся одним из показателей качества сервиса на воздушном транспорте, следует рассматривать как систему, включающую целый ряд составляющих (подсистем), на функционирование которых оказывает влияние комплекс факторов технического, экономического и информационного характера. Управление совокупностью этих факторов возможно только на основе координации действий всех участников процесса обеспечения транспортного сообщения: транспортных компаний, уполномоченных органов региональной и муниципальной власти, администрации аэропорта.

Показано, что в обеспечении транспортной доступности аэропорта существенную роль играет информационная поддержка транспортных услуг, в связи с чем информационную составляющую целесообразно рассматривать как самостоятельную подсистему в системе его транспортной доступности, на функционирование которой аэропорт может оказывать непосредственное влияние через информационное обслуживание пассажиров. Таким образом, качество информационных услуг в аэропорту является одним из ключевых факторов его транспортной доступности. Разработанные в рамках проведенного исследования номенклатура показателей качества информационных услуг и требования к качеству предоставления информации пассажирам в аспекте транспортной доступности аэропорта могут быть использованы в практике деятельности аэропортов при разработке стандартов информационного обслуживания.

Список источников

1. Полякова И. Ахиллесова пята аэропортов // Всероссийская транспортная еженедельная информационно-аналитическая газета «Транспорт России». 20.09.2018.
2. Понамарева Т.А., Супрягина М.С. Качество услуг: качественные параметры оценки // Маркетинг в России и за рубежом. 2005. № 1 (45). С. 47–58.

3. Иванченко О.В. Методологические подходы к оценке уровня качества в сфере услуг // Концепт. 2015. № 16. URL: <http://e-koncept.ru/2015/75225.htm> (дата обращения: 18.08.2024).
4. Симанов А.В. Категория «транспортная доступность» и оценка эффективности транспортной инфраструктуры регионов // Общество и государство в зеркале социологических измерений (VIII Рязанские социологические чтения): матер. нац. науч.-практ. конф. с междунар. участием. Рязань, 2018. С. 533–538.
5. Беднякова Е.Б. Повышение уровня транспортной доступности населенных пунктов в Российской Федерации // Вестник университета. 2011. № 26. С. 249–256.
6. Иванов М.В. Повышение уровня транспортной доступности как фактор социально-экономического развития территорий // Науч. тр. Вольного экон. общества России по матер. XVI Всерос. конкурса науч. работ молодежи «Экономический рост России». Т. 172. Москва, 2013. С. 460–469.
7. Титова С.С., Чернышев А.А. Совершенствование перевозок пассажирским наземным общественным транспортом в Международный аэропорт «Шереметьево» // Международный студенческий научный вестник. 2018. № 5. URL: <https://eduherald.ru/ru/article/view?id=19131> (дата обращения: 26.09.2024).
8. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», введены в действие Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82.
9. Комлева М.О., Шеромова И.А. Факторы влияния и оценочные характеристики качества информационных услуг аэропорта // Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран АТР: матер. XXVI Междунар. науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых. Т. 4. Владивосток: Изд-во ВВГУ, 2024. URL: [file://sysprofiles.adm.vvsu.ru/emplprofiles\\$/cytubhm/Downloads/Инт_пот_Т4_2024.pdf](file://sysprofiles.adm.vvsu.ru/emplprofiles$/cytubhm/Downloads/Инт_пот_Т4_2024.pdf) (дата обращения: 10.10.2024).
10. ГОСТ Р 58172–2018 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров на остановочных пунктах. Москва: Стандартинформ, 2018. 16 с.
11. Борьба с киберугрозами: чек-лист по защите компании и ликвидации последствий кибератак // Гарант. URL: <https://www.garant.ru/article/1508725/> (дата обращения: 26.09.2024).

References

1. Polyakova I. The Achilles' Heel of Airports. *All-Russian transport weekly information and analytical newspaper "Transport of Russia"*. 20.09.2018.
2. Ponomareva T.A., Supryagina M.S. Quality of Services: Qualitative Assessment Parameters. *Marketing in Russia and Abroad*. 2005; 1 (45): 47–58.
3. Ivanchenko O.V. Methodological Approaches to Assessing the Level of Quality in the Services Sphere. *Concept*. 2015; (16). URL: <http://e-koncept.ru/2015/75225.htm>
4. Simanov A.V. The category "transport accessibility" and assessment of the efficiency of regional transport infrastructure. *Society and the state in the mirror of sociological measurements (VIII Ryazan sociological readings): materials of the National scientific and practical conference with international participation*. Ryazan; 2018. P. 533–538.
5. Bednyakova E.B. Increasing the level of transport accessibility of populated areas in the Russian Federation. *Vestn. University*. 2011; (26): 249–256.
6. Ivanov M.V. Increasing the level of transport accessibility as a factor in the socio-economic development of territories. *Scientific tr. of the Free Economic Society of Russia*

- on the materials of the XVI All-Russian competition of scientific works of youth "Economic growth of Russia". Vol. 172. Moscow; 2013. P. 460–469.*
7. Titova S.S., Chernyshev A.A. Improving passenger ground public transport services to SHEREMETYEVO International Airport // International Student Scientific Bulletin. 2018. No. 5. URL: <https://eduherald.ru/ru/article/view?id=19131>
 8. Federal Aviation Rules "General Rules for the Air Carriage of Passengers, Baggage, Cargo and Requirements for Servicing Passengers, Consignors, Consignees", put into effect by Order of the Ministry of Transport of Russia dated 06.28.2007 № 82.
 9. Komleva M.O., Sheromova I.A. Factors of influence and evaluation characteristics of the quality of airport information services. *Intellectual potential of universities – on the development of the Far Eastern region of Russia and the Asia-Pacific countries: materials of XXVI international scientific-practical conference of students, graduate students and young scientists. T. 4. Vladivostok; 2024. P. 164–167. URL: file://sysprofiles.adm.vvsu.ru/emplprofiles\$/cytubhm/Downloads/Int_pot_T4_2024.pdf (accessed date: 10.10.2024).*
 10. GOST of Russia 58172-2018 Services on Railway Transport. Requirements for Passenger Servicing at Stops. Moscow: Standartinform; 2018. 16 p.
 11. Combating cyber threats: a checklist for protecting a company and eliminating the consequences of cyberattacks. *Garant*. URL: <https://www.garant.ru/article/1508725/>

Информация об авторах:

Шеромова Ирина Александровна, профессор каф. дизайна и технологий, д-р техн. наук, профессор, ФГБОУ ВО «ВВГУ», г. Владивосток, irina.sheromova@mail.ru DOI: <https://orcid.org/0000-0002-3854-0534>

Комлева Маргарита Олеговна, магистрант, ФГБОУ ВО «ВВГУ», г. Владивосток, natakom1969@mail.ru

DOI: <https://doi.org/10.29039/2949-1258/2025-1/027-038>

EDN: <https://elibrary.ru/WHFFIB>

Дата поступления:
14.10.2024

Одобрена после рецензирования:
19.11.2024

Принята к публикации:
06.03.2025