

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

мая 2021 г.

В пяти томах

Том 4

Электронное научное издание

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

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2021

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431
И73

И73 Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран АТР : материалы XXIII международной науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых (г. Владивосток, мая 2021 г.) : в 5 т. Т. 4 / под общ. ред. д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой ; Владивостокский государственный университет экономики и сервиса; Электрон. текст. дан. (1 файл: 11,2 МБ). – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2021 – 1 электрон., опт. диск (CD-ROM). – Систем. требования: Intel Pentium (или аналогичный процессор других производителей), 500 МГц; 512 Мб оперативной памяти; видеокарта SVGA, 1280×1024 High Color (32 bit); 5 Мб свободного дискового пространства; операц. система Windows XP и выше; Acrobat Reader, Foxit Reader либо любой другой их аналог. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2020.

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

Включены материалы XXIII 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, мая 2021 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:

- Информационные технологии: теория и практика.
- Физика и технология наноструктур, атомная и молекулярная физика.
- Социокультурный сервис и туризм.
- Физическая культура, спорт и здоровье: концепции, инновации, технологии.

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431

Электронное учебное издание

Минимальные системные требования:

Компьютер: Pentium 3 и выше, 500 МГц; 11,2 МБ; 5 Мб на жестком диске; видеокарта SVGA, 1280×1024 High Color (32 bit); привод CD-ROM. Операционная система: Windows XP/7/8.

Программное обеспечение: Internet Explorer 8 и выше или другой браузер; Acrobat Reader, Foxit Reader либо любой другой их аналог.

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

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

Под общей редакцией д-ра экон. наук Т. В. Терентьевой
Компьютерная верстка М. А. Портновой
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
690014, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41

Тел./факс: (423)240-40-54

Объем 11,2МБ. Усл.-печ. л.

Подписано к использованию 05.11.2020 г.

Тираж 300 (I–25) экз.

<i>Огий Ю.О., Ковынева Л.В.</i> Возможности сенсорного маркетинга в сфере услуг	249
<i>Позднякова Е.Н., Кириллова В.А.</i> Владивосток как историко-туристический кластер	252
<i>Е.Н. Позднякова, В.А. Кириллова</i> бакалавры.....	252
<i>Сердюк А.В., Тьер Е.О.</i> Туристско-рекреационный потенциал Хабаровского края	257
<i>Суворова Н.В.</i> Особенности разработки горнолыжного тура в Приморском крае	259
<i>Сучкова В.А., Кононов А.Ю.</i> Аспекты бренда Дальневосточной кухни.....	262
<i>Ткалич В.М., Деркаченко П.П., Микитенко Н.А., Макарова В.Н.</i> Расчёт рекреационной ёмкости экологической тропы на территории Дальневосточного морского заповедника.....	266
<i>Тулапина Д.А., Шеметова Е.В.</i> Особенности организации гастрономических туров в Приморском крае	269
<i>Тюрицев Е.М., Колупаева А.Е., Слесарчук И.А.</i> Анализ поведенческих коммуникативных паттернов бортпроводников при обслуживании пассажиров	274
<i>Царакова С.Ф., Шеромова И.А.</i> Разработка критериев оценки клиентоориентированности персонала службы организации авиационных перевозок аэропорта	278
<i>Шадрин П.В., Петрова Г.А.</i> Роль сайтов в продвижении и использовании услуг туристско-информационных центров в Российской Федерации	282
<i>Шатко Е.А., Королева Л.А.</i> Анализ деятельности службы организации пассажирских перевозок АО «Хабаровский аэропорт»	286
<i>Щеглова Е.А., Шеромова И.А.</i> Оценка коммуникативной компетентности сотрудников ОАО «Приморское агентство авиационных компаний» (БИЛЕТУР).....	289
<i>Яковлева А.С., Первильев А.В.</i> Анализ потребительского поведения гостей предприятий питания г. Владивостока (на примере сети ресторанов «Токио»)	294
Секция. ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА, СПОРТ И ЗДОРОВЬЕ: КОНЦЕПЦИИ, ИННОВАЦИИ, ТЕХНОЛОГИИ	299
<i>Баймаков Г.С.</i> Содержание методики координационной подготовки юных футболистов.....	299
<i>Богвченко Е.Р., Карпова Н.В.</i> Пособие для развития схемы тела, праксиса, ориентации в пространстве в рамках реабилитации с помощью лошади.....	302
<i>Быковская А.А.</i> Правильное питание при занятиях спортом	307
<i>Кононенко К.П., Горская И.Ю.</i> Возможности совершенствования функционального состояния студенток среднеспециального учреждения средствами оздоровительной аэробики	310
<i>Панин Е.Н.</i> Вопрос подготовки специалистов по адаптивной физической культуре в Приморском крае	313
<i>Плутццкий Д.А.</i> Влияние физической культуры на когнитивные способности человека.....	316

Гастрономический тур рассчитан на широкую аудиторию туристов, как взрослых, так и детей, так как включает интересную для любой половозрастной группы идею, совмещающую зрелищность, информативность и активное участие в экскурсиях.

На сегодняшний день, Приморье является крупнейшим туристским и торговым центром всего Дальнего Востока. В нашем крае уже успели завоевать популярность гастрономические фестивали и экскурсии. И зачастую именно гастрономический туризм в последнее время является поводом посетить Приморье повторно.

1. Винтайкина Е.В., Нещадим Т.В. Перспективы развития гастрономического туризма в Приморье // Образование. Наука. Научные кадры. – 2019. – № 4. – С. 125–126.
2. Морозов А.А. Гастрономический туризм: к истории понятия // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2019. – № 2.
3. Локша А.В., Петрова Н.И. Особенности развития гастрономического туризма в Приморском крае // Вестник НГИЭИ. – 2018. – № 12 (91). – С. 58–68.
4. Гомилевская Г.А., Ден Г.В. Бренд «Дальневосточная кухня» в контексте развития гастрономического туризма в Приморском крае // Материалы IX Междунар. науч.-практ. конф. «Современная экономика: актуальные вопросы, достижения и инновации», 25 сентября 2017 г. / под общ. ред. Г.Ю. Гуляева. – Пенза: Наука и просвещение, 2017. – С. 264–268.
5. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. – Москва: Стандартинформ, 2011. – 14 с.
6. Рестораны Дальневосточной кухни: [сайт]. – URL: <https://pacificrussiafood.ru/restaurants/> (дата обращения: 18.04.2021).
7. Официальный сайт VI.ru: [сайт]. – URL: <https://www.vl.ru> (дата обращения: 18.04.2021).
8. Официальный сайт Tripadvisor: [сайт]. – URL: <https://www.tripadvisor.ru> (дата обращения: 19.04.2021).
9. Компания «Дальинтурист»: [сайт]. – URL: <https://dalintourist.ru> (дата обращения: 21.04.2021).
10. Туристическая компания «Форитур Приморье»: [сайт]. – URL: <http://foritour.ru> (дата обращения: 21.04.2021).
11. Туристическая фирма «Пять звезд»: [сайт]. – URL: <https://5stars-vl.ru> (дата обращения: 21.04.2021).
12. Дальневосточный туристский портал «Дальинфотур»: [сайт]. – URL: <http://dalinfotour.ru> (дата обращения: 21.04.2021).

Рубрика: Экономика и управление народным хозяйством

УДК 656.072.6

АНАЛИЗ ПОВЕДЕНЧЕСКИХ КОММУНИКАТИВНЫХ ПАТТЕРНОВ БОРТПРОВОДНИКОВ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ ПАССАЖИРОВ

Е.М. Тюришев, А.Е. Колупаева

бакалавры

И.А. Слесарчук

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

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

Сервис, предоставляемый на борту воздушного судна, запоминается пассажирами надолго и формирует в сознании людей общее впечатление об авиакомпании. В работе выявлены необходимые в процессе обслуживания пассажиров поведенческие паттерны, непосредственно оказывающие влияние на восприятие коммуникативных характеристик бортпроводников. Разработана методика проведения сравнительного анализа реальных и идеальных поведенческих коммуникативных паттернов бортпроводников при обслуживании на борту ВС.

Ключевые слова: *ервис, невербальные знаки, поведенческие коммуникативные паттерны.*

ANALYSIS OF BEHAVIORAL COMMUNICATION PATTERNS OF FLIGHT ATTENDANTS WHEN SERVING PASSENGERS

The service provided on board the aircraft is remembered by passengers for a long time and forms a general impression of the airline in the minds of people. The work uses the behavioral patterns necessary in the process of passenger service, which directly affect the perception of the communicative characteristics of flight attendants. A method of comparative analysis of real and ideal behavioral communication patterns of flight attendants while serving on board the aircraft has been developed.

Keywords: *service, non-verbal signs, behavioral communication patterns*

Основная часть сервиса, предоставляемая пассажирам авиакомпанией, – это обслуживание на борту воздушного судна. Сервис, предоставляемый в самолете, запоминается пассажирами всех категорий надолго, и нередко именно по уровню сервиса пассажир составляет определенное мнение об авиакомпании в целом. Центральной фигурой, обеспечивающей авиационный сервис, является бортпроводник.

К бортпроводнику предъявляются разнообразные требования, направленные на способность удовлетворения потребностей пассажиров. Авторы [1] выделяют наиболее важные с точки зрения пассажиров качества бортпроводников: коммуникабельность, человеколюбие, уважительное отношение к пассажирам, предупредительность, услужливость.

Однако, перечисленные качества каждый бортпроводник понимает, а, следовательно, транслирует при обслуживании по-своему, что выражается в индивидуальной манере поведения каждого бортпроводника. Вербальные и невербальные знаки, используемые в коммуникации с пассажиром, зачастую не соответствуют истинным поведенческим реакциям, что воспринимается пассажиром как фальшь. Как следствие, либо возникающее отсюда недопонимание, либо и вовсе отсутствие положительного контакта с пассажиром.

Для оптимизации и облегчения работы персонала с клиентом в сфере сервиса используются отработанные схемы (простейшие алгоритмы) вербальных и невербальных средств общения, по своей сути являющиеся коммуникативными поведенческими паттернами.

Анализ литературы по использованию невербальных средств общения в качестве поведенческих коммуникативных паттернов при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна (ВС) показал, что на сегодняшний день существует достаточно большое количество как зарубежной, так и отечественной научной литературы по невербальным средствам общения [2-4,7]. В основном данная информация используется в деловом общении, в сфере продаж, в области медицины, лингвистики, педагогики и других сферах.

В области авиации исследования по использованию невербальных средств коммуникации проводятся лишь применительно к профайлингу для выявления потенциальных угроз актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации [5,6]. Литературы по использованию невербальных средств коммуникации в аспекте обслуживания пассажиров на борту воздушного судна нами обнаружено не было.

Недостаточность теоретических исследований в области формирования поведенческих коммуникативных паттернов бортпроводников на этапах обслуживания пассажиров приводит к тому, что бортпроводники в рамках выполнения обязательных технологических операций обслуживания вынуждены действовать интуитивно, полагаясь лишь на собственный опыт проб и ошибок. Отсутствие знаний, умений и навыков относительно грамотного вербального и невербального поведения значительно затрудняет взаимоотношения «бортпроводник-пассажир» и не позволяет предоставить качественный сервис на борту ВС.

В связи с этим целью работы явилось проведение исследований по выявлению поведенческих коммуникативных паттернов бортпроводников при обслуживании пассажиров для дальнейшей их корректировки на примере АО «Авиакомпания «Аврора».

На первом этапе работы проведен анализ технологии обслуживания пассажиров бортпроводниками на борту ВС. В результате выявлено, что весь процесс обслуживания пассажиров на борту ВС можно разбить на ряд основных этапов, из которых практически на всех бортпроводники непосредственно контактируют с пассажирами:

1. Встреча и размещение пассажиров на борту ВС
2. Обслуживание пассажиров перед взлетом

3. Обслуживание во время горизонтального полета
4. Обслуживание пассажиров перед посадкой ВС
5. Обслуживание пассажиров после посадки ВС

Для выявления конкретных поведенческих коммуникативных паттернов на каждом этапе обслуживания потребовалась дальнейшая детализация данных этапов на отдельные процедуры. Полученные процедуры были разбиты на отдельные действия на каждом этапе обслуживания.

Проведенные исследования по структурированию информации о технологии обслуживания послужили основой для анализа конкретных поведенческих коммуникативных паттернов при выполнении каждого действия на следующем этапе работы. Поведение бортпроводников авиакомпании «Аврора» при обслуживании пассажиров на борту ВС проанализировано по каждому из выделенных выше действий с помощью видеосъемки. Для приближения ситуации обслуживания пассажиров при проведении видеосъемки произведена имитация пассажирского салона самолета, а также бортпроводникам предоставлен реквизит, включающий в себя средства обслуживания на борту: посадочные талоны, подносы, пледы, передвижная тележка для раздачи горячего питания, сувенирной продукции и др., аварийно-спасательное оборудование, прохладительные напитки и муляжи бортового питания.

Далее проведен сравнительный анализ реальных поведенческих коммуникативных паттернов бортпроводников с идеальными. С этой целью выделены основные параметры для анализа и составлена матрица, представленная в таблице.

Таблица

Матрица для оценки поведенческих паттернов бортпроводников

Параметры		Примеры характеристик
1. Поза и жесты	Положение головы	Прямо; слегка наклонена (в сторону, назад, вперед) и т.д.
	Положение рук	По швам; скрещены на груди; сведены за спину; сцеплены спереди и т.д.
	Положение ног	Вместе; одна нога вперед; скрещены; одна нога согнута, вторая прямая и т.д.
	Положение корпуса	Анфас; в пол-оборота; с легким наклоном и т.д.
2. Контакт глаз	Направление взгляда	В глаза; в сторону; вниз и т.д.
	Длительность контакта	Сколько времени б/п смотрит на пассажира (в секундах)
	Частота контакта	Как часто он смотрит на пассажира
	Положение бровей	Прямые; нахмуренные; поднятые и т.д.
3. Речь	Интонация	Интонационные логические ударения; монотонность
	Громкость	Высокая; средняя; низкая
	Темп	Быстрый; умеренный; медленный
	Дикция	Четкое/нечеткое произношение слов
4. Улыбка		Уголки рта приподняты; уголки рта опущены; прямая улыбка; улыбка «с зубами»; оскал и т.д.
5. Тактильный контакт (если присутствует)		Рукопожатие, прикосновение и т.д.
6. Походка (если присутствует)	Темп	Быстрая; медленная
	Ширина шага	Короткий шаг; длинный шаг.
	Характер	Спокойная; уверенная; расслабленная; напряженная и т.д.
7. Дистанция		Интимная (15 – 45 см); личная (45 – 1,2 м); социальная (1,2 м – 3,6 м); публичная (3,3 м и более).
Общее мнение пассажира/наблюдателя от поведения бортпроводника		Ощущение уверенности, доброжелательности, равнодушия и т.д. (описать свои чувства и ощущения от контакта/наблюдения за бортпроводником)

Следующим этапом работы стало составление образа идеального бортпроводника. Идеальный образ бортпроводника сформирован на основе анализа литературы по невербальным коммуникациям и требуемым качествам бортпроводника при обслуживании на борту ВС. Далее проведен анализ на соответствие идеальных и реальных поведенческих коммуникативных паттернов бортпроводников АО «Авиакомпания «Аврора» при обслуживании пассажиров по параметрам: поза и жесты, контакт глаз, речь, улыбка, тактильный контакт, походка, дистанция.

В ходе анализа выявлены следующие несоответствия:

По параметру «Поза и жесты» трое из проанализированных бортпроводников держали руки по швам, что свидетельствует о некоторой напряженности при обслуживании. Двое из проанализированных бортпроводников были повернуты корпусом в пол-оборота к пассажиру, что свидетельствует о подсознательном желании прекратить общение. По параметру «Контакт глаз» практически у всех бортпроводников брови остаются прямыми, что может интерпретироваться как агрессия по отношению к пассажиру. По параметру «Речь» у одного проанализированного бортпроводника наблюдалась монотонная интонация, без логических ударений на отдельные фразы и выделения наиболее важных элементов речи. По параметру «Улыбка» отмечено, что несмотря на то, что в идеале уголки губ должны быть приподняты, а продолжительность улыбки составлять приблизительно 4 секунды, у проанализированных бортпроводников улыбка была либо прямая на протяжении всего контакта с пассажиром, либо отсутствовала вовсе.

В заключение проделанной работы сформулированы следующие выводы:

Разработанный идеальный образ бортпроводника в дальнейшем может служить ориентиром при разработке стандартов поведения бортпроводников не только в АО «Авиакомпания «Аврора», но и в других авиакомпаниях.

Разработана методика проведения сравнительного анализа реальных и идеальных поведенческих коммуникативных паттернов бортпроводников при обслуживании на борту ВС, которая позволит формировать коммуникативные поведенческие паттерны, улучшающие качество обслуживания пассажиров авиакомпании.

Дальнейшие исследования будут вестись в направлении разработки техник и методик формирования правильных коммуникативных поведенческих паттернов, позволяющих усовершенствовать процесс подготовки бортпроводников.

1. Матросова Л. Н., Юрченко Н. Н. Методы реализации услуг на борту воздушного судна // Экономический вестник Донбасса. – 2009. – С. 118–122.

2. Наварро Д., Карлинс М. Я вижу, о чём вы думаете / пер. с англ. О. Г. Белошеев. – Минск: «Попурри», 2009. – 336 с.

3. Непп Марк, Холл Джудит. Невербальное общение // «Прайм-Еврознак». – 2007. – 512 с.

4. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. – Москва: «Эксмо», 2007. – 272 с.

5. Профайлинг: учеб. пособие / сост. Дормидонтов А.В., И.А. Семенова. – Ульяновск: УВАУ ГА(И), 2011. – 11 с.

6. Профайлинг. Технологии предотвращения противоправных действий: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция» и «Правоохранительная деятельность»/ [Ю.М. Волынский-Басманов и др.]; под ред Ю.М. Волынского-Басманова, Н.Д. Эриашвили. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2012. – 223 с.

7. Собольников В.В. Невербальные средства коммуникации // Санкт-Петербургский институт внешнеэкономических связей, экономики и права. – Санкт-Петербург: «Юрайт», 2018. – 164 с.