

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный
университет экономики и сервиса»

15–19 мая
2020 г.

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВУЗОВ –

НА РАЗВИТИЕ
ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО
РЕГИОНА РОССИИ
И СТРАН АТР

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

В пяти томах

Том 4



УДК 378.4
ББК 75.584(255)я431
И73

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

**Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона
И 73 России и стран АТР** : материалы XXII международной науч.-практ. конф. студентов,
аспирантов и молодых ученых (г. Владивосток, 15–19 мая 2020 г.) : в 5 т. Т. 4 ;
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса ; Электрон. текст.
дан. (1 файл: 11,2 МБ). – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2020. – 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.

ISBN 978-5-9736-0609-1
ISBN 978-5-9736-0611-4 (Т. 4)

Включены материалы XXII международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых
«Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран АТР», состоявшейся во
Владивостокском государственном университете экономики и сервиса (г. Владивосток, 15–19 мая 2020 г.).

Том 4 представляет широкий спектр исследований молодых ученых и студентов вузов Дальнего Востока и других регионов
России, ближнего и дальнего зарубежья, подготовленных в рамках работы секций конференции по следующим темам:
1. Актуальные проблемы современного дизайна. 2. Транспортно-рекреационный сервис как основа повышения качества жизни.
3. Роль социокультурного сервиса в современном мире. 4. Инновации в индустрии моды. 5. Русский язык и русская культура в
контексте современности. 6. Foreign language as a means of political, economic and cultural cooperation in Asia-Pacific region.
7. Language, culture, communication. 8. Страны АТР в контексте языка и культуры. 9. Психология и философия – современные
исследования. 10. Физическая культура, спорт и здоровье: концепции, инновации. 11. Организация торговли, услуг туризма и
гостеприимства.

УДК 378.4
ББК 75.584(255)я431

Электронное учебное издание

Минимальные системные требования:

Компьютер: Pentium 3 и выше, 500 МГц; 512 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.

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

ISBN 978-5-9736-0609-1

ISBN 978-5-9736-0611-4 (Т. 4)

Под общей редакцией д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой
Компьютерная верстка Портновой М.А.

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
690014, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41 Тел./факс: (423)240-40-54
E-mail: riac@vvsu.ru

Изготовитель CD-ROM: Издательство ВГУЭС,
690014, Владивосток, ул. Гоголя, 41
Подписано к использованию 5 ноября 2020 г.
Объем 11,2 МБ. Усл.-печ. л. 46,0.
Тираж 300 (1-20) экз.

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

15–19 мая 2020 г.

В пяти томах

Том 4

Электронное научное издание

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

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2020

СОДЕРЖАНИЕ

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

<i>Терес А.Д.</i> Анализ системы оценки удовлетворенности клиентским сервисом в АО «Авиакомпания «Аврора»».....	113
<i>Третьякова А.В., Шеромова И.А.</i> Анализ подходов к оценке качества услуг аэропорта	118
<i>Труфанова А.А., Королева Л.А.</i> Оценка качества процесса обслуживания авиапассажиров на примере ООО «Аэротур»	122
<i>Успенская А.С., Шеромова И.А.</i> Клиентоориентированность процесса обслуживания пассажиров в АО «Международный аэропорт Владивосток»	127
<i>Федоренко К.С., Шеромова И.А.</i> Анализ особенностей обслуживания пассажиров категории «VIP» в АО «Международный аэропорт Владивосток»	132
<i>Федотюк О.И., Розанова Е.А.</i> Анализ деятельности службы качества и сервиса в АО «Хабаровский аэропорт».....	136
<i>Шелестюк Е.М., Терская Л.А.</i> Анализ системы подготовки кадров для авиапредприятий.....	139
<i>Шлыков Д.И., Слесарчук И.А.</i> Анализ влияния территориальных особенностей на продвижение аэропортов	143
Секция. РОЛЬ СОЦИОКУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ	147
<i>Гордеева В.А., Кочеткова И.С.</i> Разработка мероприятий по продвижению культурно-досугового предприятия.....	147
<i>Данова А.В., Старкова Г.П.</i> Анализ оценки качества жизни населения больших городов	150
<i>Данова А.В., Царакова С.Ф., Мельникова Л.А.</i> Исследование представлений молодежи о межэтнических конфликтах в современном мире (на примере студентов ВГУЭС)	154
<i>Ксенофонтова В.А., Коноплева Н.А.</i> К вопросу восприятия тела и телесности женщин современной молодежью (на примере студентов ВГУЭС)	159
<i>Прусова Н.В., Печникова Д.А., Метляева Т.В.</i> Исследование влияния имиджевых технологий на саморазвитие людей старшего поколения.....	164
<i>Пяткова И.А., Клюкман М.В., Белоус И.А.</i> Геймификация, внедрение активных форм в образовательный процесс технических дисциплин)	172
<i>Салмашова В.И., Метляева Т.В.</i> Влияние имиджа модельных агентств на развитие их профессиональной деятельности (на примере г. Владивостока)	179
<i>Царакова С.Ф., Старкова Г.П.</i> Влияние транспортной инфраструктуры на качество жизни населения	185
Секция. ИННОВАЦИИ В ИНДУСТРИИ МОДЫ.....	191
<i>Гладких А.А., Зайцева Т.А.</i> Этно-традиции, как часть устойчивого дизайна	191
<i>Митина Д. В., Данилова О.Н.</i> Разработка коллекции моделей женской одежды на основе интерпретации культурного кода традиционного казачьего костюма.....	195
<i>Кузьменко Л.В., Данилова О.Н.</i> Индустрия моды в пост-кризисный период: прогнозирование проектной ситуации	199
<i>Татаренко Д.М., Зайцева Т.А.</i> Разработка серии принтов под девизом «Раковый корпус»	202
<i>Тихонова А.Е., Иванова О.Г.</i> Символизм цвета в восточной и европейской культурах	206
<i>Шингерей Л.В., Невмержицкая Т.А., Филоненко М.Д., Боева А.Е., Шедловская А.М., Зайцева Т.А.</i> Разработка и выполнение орнаментального решения оформления сценических костюмов по мотивам традиционного корякского костюма	210
Секция. РУССКИЙ ЯЗЫК И РУССКАЯ КУЛЬТУРА В КОНТЕКСТЕ СОВРЕМЕННОСТИ	215
<i>Ван Хаймэн, Криницкая М.Ю.</i> Лексико-грамматические особенности наименований косметической продукции (на примере названий средств по уходу за телом)	215
<i>Ван Юйчэнь, Коновалова Ю.О.</i> Русские и китайские фильм-имены в аспекте языка и культуры	217
<i>Ван Юнжу, Криницкая М.Ю.</i> Лингвистические особенности названий туристских баз в Приморском крае (РФ) и в г. Пекине (КНР)	221
<i>Гэн Пэйцзе, Тюрин П.М.</i> Языковые особенности блога представителя власти в сети INSTAGRAM	223

насчитывается 2 936 задержанных и отмененных международных авиарейсов, которые попали под закон ЕС 261 (рейсы из/в Европу из российских аэропортов Москвы и Санкт-Петербурга). С 2013 года Аэрофлот вернул российским авиапассажирам 149 625 евро. За этот период в сервис поступило 742 заявки на компенсацию. По 247 обращениям авиакомпании уже выплатили деньги пассажирам. Остальные требования находятся в обработке у авиакомпаний, часть из которых уже одобрена и сервис ожидает по ним выплаты. По другой части заведены судебные дела. Осложняет ситуацию неоднозначная судебная практика в России [8]. Однако, если брать в сравнение компанию Аэрофлот, то на 100% поступающих заявок 95% из них оказываются отклоненными, что значительно понижает компанию на мировой арене при учете рейтинга.

Таким образом, сравнительный анализ российских и зарубежных авиакомпаний позволил выявить проблемы и их причины среди показателей «безопасность полетов на судах» и «обработка заявок в пользу клиента». Впоследствии это поможет авиакомпаниям при анализе слабых сторон и написании программ дальнейшего развития.

1. Авиакомпания ПАО «Аэрофлот»: [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.aeroflot.ru/ru-ru>.
2. Авиакомпания «AmericanAirlines»: [Электронный ресурс]. – URL: https://www.americanairlines.com.ru/intl/ru/index.jsp?locale=ru_RU.
3. Авиакомпания «Qantas»: [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.qantas.com/us/en.html>
4. Авиакомпания «Emirates»: [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.emirates.com/ru/russian/about/press-room.as>
5. Голубкова Е.Н. Авиатранспортный маркетинг (на примере ОАО «Аэрофлот – Российские международные авиалинии») [Электронный ресурс]// Маркетинг в России и за рубежом. – 2001. – №5. – URL: <http://www.cfin.ru/press/marketing/1998-5/04.shtml>
6. Елисеев. Б.П., ДжондаЛю, Железная И.П. Основные показатели производственной деятельности типовой авиакомпании [Электронный ресурс] // Научный вестник МГТУ ГА. – 2015. – URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/osnovnyye-pokazateli-proizvodstvennoy-deyatelnosti-tipovoy-aviakompanii>
7. Руководство по авиационной метеорологии//Международная организация Гражданской авиации – 2011 – изд. 9 – №8896 – Ан/893 [Электронный ресурс]. – URL: <http://aviadocs.net/icaodocs/Docs/8896>.
8. Сайт AirHelp. Мировой рейтинг авиалинии: [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.airhelp.com/ru/airhelp-score/reiting-avialinii/>.
9. Федеральное агентство воздушного транспорта. Росавиация: [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.favt.ru/opendata-table?id=1328>
10. Ramp Inspections Programmes (SAFA/SACA). The European Authority in aviation safety (EASA) 2012[Electronic resources] // The European Authority in aviation safety (EASA) – URL: <http://www.easa.europa.eu/easa-and-you/air-operations/ramp-inspection-programmes-safa-saca>.

Рубрика: Экономика

УДК 656.016

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПИТАНИЕМ АВИАПАССАЖИРОВ НА ПРИМЕРЕ ООО «ФУДИ»

Е.М. Сугак

бакалавр

Л.А. Королева

канд. техн. наук, доцент кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

В статье рассмотрены теоретические и практические аспекты процесса обеспечения питанием пассажиров на борту самолета на примере ООО «Фуди». Актуальность публикации обусловлена значимостью услуг по обеспечению питанием пассажиров на борту воздушного

судна. В ходе исследования проведена оценка процесса предоставления неавиационных услуг по обеспечению питанием на примере ООО «Фуди» на основе методов анализа и проектирования процессов. Выявлены существующие проблемы процесса предоставления бортового питания, а также сформулированы рекомендации по их устранению.

Ключевые слова и словосочетания: процесс обслуживания, бортовое питание, авиапассажиры.

THE STUDY OF THE PROCESS OF PROVIDING FOOD FOR AIR PASSENGER ON THE EXAMPLE OF LLC FOODY

The article discusses the theoretical and practical aspects of the process of providing power to passengers on board an aircraft using the example of LLC Foody. The relevance of the publication is due to the importance of services to provide passengers with food on board the aircraft. In the course of the study, the process of providing non-aviation services for providing food was evaluated using the example of LLC Foody based on methods of analysis and design of processes. The existing problems of the on-board catering process have been identified, and recommendations have been formulated to address them.

Keywords: service process, board food, air passenger.

В настоящее время можно говорить о тенденции широкого использованием воздушного транспорта с целью перемещения на дальние расстояния. Это обусловлено совокупностью весьма различных причин: туризм, необходимость встречи с родственниками, семьей, служебные командировки, иные. Абсолютно для каждого пассажира воздушного судна является принципиально важным и значимым высокий уровень организации процесса обеспечения бортовым питанием.

Непосредственно сам процесс предоставления по обеспечению питания пассажиров на борту воздушного судна реализуется посредством привлечения сторонних компаний, занимающихся предпринимательской деятельностью по организации общественного питания, в целом.

Объектом настоящего исследования являются процесс обеспечения питанием. В свою очередь, предметом настоящего исследования выступают процесс обеспечения питанием на борту воздушного судна.

Целью данного исследования является совершенствование процесса по обеспечению питанием на борту самолета на примере ООО «Фуди».

В соответствии с данной целью поставлены задачи исследования:

- проанализировать процесс по обеспечению питанием на примере ООО «Фуди»;
- изучить методы процесса по обеспечению питанием на борту самолета на примере ООО «Фуди»;
- выявить проблемы процесса предоставления питания на примере ООО «Фуди» с использованием известных методов;
- сформулировать рекомендации по совершенствованию процесса предоставления питания на борт самолета на примере ООО «Фуди».

Методологическая основа настоящего исследования представлена теми методами научного познания, которые были использованы в рамках его непосредственной подготовки: дедукция, индукция, системно-структурный анализ, формально-правовой метод, метод анализа документации на предприятии, социологический опрос, а также ряд иных.

Для оценки процесса обеспечением питания на борту самолета подходят пять основных методов. Применение каждого из методов обеспечивает возможность подробного исследования процесса обеспечения бортового питания на примере ООО «Фуди» [2]

Для исследования процесса обеспечения питанием, в том числе бортовым, на примере ООО «Фуди» использовались такие методы как:

- метод диаграммного проектирования;
- метод точек соприкосновения;
- pest-анализ;
- SWOT-анализ;
- метод анкетирования [2, с. 118-124].

Метод SWOT-анализа – универсальная методика стратегического менеджмента. Расшифровка аббревиатур SWOT-анализа: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats.

Объектом SWOT-анализа может стать любой продукт, компания, магазин, завод, страна, образовательное учреждение и даже человек. Часто компании проводят SWOT – анализ не

только своего товара, но и продукции конкурентов, так как данный инструмент очень наглядно систематизирует всю информацию о внутренней и внешней среде любой организации.

Преимущества SWOT-анализа заключаются в том, что он позволяет достаточно просто, в правильном разрезе взглянуть на положение компании, товара или услуги в отрасли, и поэтому является наиболее популярным инструментом в управлении рисками и принятии управленческих решений.

Результатом проведения SWOT-анализа является план действий с указанием сроков выполнения, приоритетности выполнения и необходимых ресурсов на реализацию.

Рекомендуется проводить SWOT-анализ минимум 1 раз в год в рамках стратегического планирования и при формировании бюджетов. SWOT-анализ очень часто является первым шагом бизнес-анализа при составлении маркетингового плана.

Методика pest-анализа часто используется для оценки ключевых рыночных тенденций отрасли, а результаты Pest-анализа можно использовать для определения списка угроз и возможностей при составлении SWOT-анализа компании. Pest-анализ является инструментом долгосрочного стратегического планирования и составляется на 3–5 лет вперед, с ежегодным обновлением данных. Может быть выполнен в виде матрицы из 4 квадратов или в табличной форме.

Pest-анализ является аббревиатурой следующих показателей отрасли: политических (Political), экономических (Economic), социальных (Social) и технологических (Technological) аспектов внешней среды, которые влияют на бизнес компании.

Результаты исследований представлены соответственно в табл. 1 и 2.

Таблица 1

PEST-анализ ООО «Фуди»

PEST-анализ	
Политика -стабильность правления -изменение законодательства -государственное регулирование конкуренции в отрасли	Экономика - общая характеристика экономической ситуации - курс национальной валюты - уровень инфляции -уровень безработицы
Социум - демографические изменения - изменение структуры дохода - социальная мобильность населения - активность потребителей	Технология - новые патенты - новые продукты

Таблица 2

SWOT-анализ ООО «Фуди»

SWOT-анализ	
Сильные стороны - известное имя компании - высокое качество еды - высококвалифицированные специалисты - развитая партнерская система - большое количество постоянных клиентов - малое количество конкурентов	Слабые стороны - завышенные цены - отсутствие отдельных цехов, для приготовления еды для авиакейтерингов - длительное время ожидания отдачи заказов на авиакейтеринг - длительное время доставки
Возможности -внести обновленные позиции меню - заключение договоров с новыми авиакомпаниями - создать оригинальные предложения	Угрозы - сезонность - снижение спроса на услуги авиакейтерингов - рост конкурентов - потеря клиентов из-за недостаточно отлаженной системы

Метод диаграммного проектирования позволяет схематически изобразить процесс обеспечения бортового питания на примере ООО «Фуди». С помощью данного метода выявлена проблема отсутствия какой-либо информации об авиакейтеринге на сайте ресторана или же в социальных сетях

Метод точек соприкосновения позволяет увидеть «момент истины» в процессе взаимодействия между персоналом компании и потребителем в момент предоставления и потребления услуг. Так, в результате исследования, выявлены такие проблемы, как несвоевременная доставка заказа заказчику, задержки в заключении договора ресторана с авиакомпанией, длительное ожидание ответа от менеджера ресторана заказчику в деловой переписке.

Одним из качественных методов является метод анкетирования. Составление анкеты, ее заполнение и обработка полученных данных помогает определить насколько эффективно работают процессы предоставления питания на борт самолета на примере ООО «Фуди».

В рамках эмпирической части настоящего исследования использованы все из проанализированных методик, поскольку они достаточно просты, позволяют учитывать специфику процесса предоставления питания на борт самолета конкретным предприятием, а также выявить существующие недостатки, предложить способы их устранения с учетом мнения потребителя услуг.

В рамках настоящего исследования проведена оценка процесса предоставления питания на борт самолета на примере ООО «Фуди» с помощью метода анкетирования, которое позволило выявить такие недостатки, как длительное ожидание ответа от менеджера и неудобный порядок работы с менеджером зала ресторана. [2]

Проведя анализ процесса предоставления питания на борт самолета на примере ООО «Фуди» и помощью таких инструментов как: методики swot анализа, pest анализа, метода диаграммного проектирования и метода точек соприкосновения, сформулированы следующие рекомендации.

Для устранения таких проблем, как, задержки в заключении договора, длительное ожидание ответа от менеджера в деловой переписке, рекомендуется на базе ООО «Фуди» ввести отдельного специалиста по авиакейтерингу, в функции которого непосредственно должно войти:

- заключение договоров с авиакомпаниями на поставку готовой продукции питания на борт воздушного судна;
- приём и обработка запросов от клиентов-авиакомпаний на поставку готовой продукции питания на борт воздушного судна;
- составление итоговой сметы по заказу авиакомпаний, согласование ее с отделом бухгалтерии, выставление клиенту;
- производство расчётов с клиентом-авиакомпаний, согласно выставленной итоговой сметы на расчетный счёт организации;
- передача заказа на исполнение кухни, контроль за ходом его исполнения;
- сбор заказа, контроль за ходом сбора заказа.

Для привлечения новых клиентов, предлагается создать страницу о предоставлении услуги авиакейтеринга на официальном сайте ресторана, а также продвигать данные услуги в социальных сетях.

Таким образом, в ходе настоящего исследования проанализирован процесс предоставления бортового питания на основе использования методов анализа и проектирования процессов. Анализ полученных результатов позволил выявить существующие проблемы процесса предоставления бортового питания, а также сформулированы рекомендации по их устранению.

-
1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика,
 2. Ресторан «Зума» [Электронный ресурс] // Официальный сайт ресторана «Зума». – URL: <https://zumavl.ru/about/>
 3. Арласанов Т. Н. Маркетинг авиационных и неавиационных услуг: уточнение некоторых понятий с экономической точки зрения. – Москва: Проспект, 2018. – 189 с.
 4. Белобжецкий, В.Н. Теоретические и методологические основы оценки качества сервиса на автомобильном транспорте: автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 – Москва, 2012. – 29 с
 5. Арутюнова Д.В. Стратегический менеджмент: учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2010. – 122 с.