

АННОТАЦИЯ**Выпускная квалификационная работа на тему:**

«Роль бортпроводника в урегулировании и
Профилактике межличностных конфликтов
На борту воздушного судна»

Автор: Кухнова А.Л.

Научный руководитель: профессор кафедры
конфликтологии, связей с общественностью и журналистики
д-р. полит. наук А.К. Боташева

Ключевые слова: межличностные конфликты, профессиональная компетентность бортпроводника, конфликты на борту воздушного судна, конфликты с пассажирами, урегулирование конфликтов бортпроводником, профилактика конфликтов на борту воздушного судна.

Актуальность темы исследования. Воздушные путешествия - феномен, появившийся в XX веке, позволивший людям преодолевать огромные расстояния за считанные часы. Количество авиаперелетов увеличивается каждый день, сотни миллионов людей отдают предпочтение данному виду транспорта. Однако в последнее время увеличилось и количество конфликтов на борту воздушных судов. Их специфика заключается в том, что конфликт происходит в замкнутом пространстве, на большой высоте при отсутствии возможности покинуть зону конфликта. Кроме того, любой конфликт, возникший на борту, несет в себе потенциальную угрозу (вплоть до летальной) для всех пассажиров и членов экипажа. Данным обстоятельством объясняется высокая актуальность исследований данного рода конфликтов.

В связи с этим, конфликтогенная обстановка на борту воздушного судна повышена, увеличен риск возникновения конфликтов, которые могут иметь гораздо более серьезные последствия, чем на земле. Это также подтверждает высокую актуальность исследований конфликтов на борту воздушного судна и необходимость анализа роли бортпроводников в урегулировании конфликтов в гражданской авиации.

Таким образом, **целью** работы является выработка рекомендаций бортпроводникам по урегулированию и профилактике межличностных конфликтов на борту воздушного судна.

Достижение поставленной цели настоящего исследования требует решения следующих **задач:**

- рассмотреть виды, специфику протекания и причины возникновения межличностных конфликтов на борту воздушного судна;
- проанализировать профессиональную компетентность бортпроводника;
- выявить роль бортпроводников в урегулировании и профилактике межличностных конфликтов;
- выработать рекомендации по урегулированию и профилактике межличностных конфликтов на борту воздушного судна.

Теоретическая и практическая значимость исследования состоит в том, что данное исследование существующих научных подходов к изучению проблемы конфликтов на борту воздушного судна и проведенный анализ роли бортпроводников в их урегулировании могут быть использованы в качестве основы для дальнейших исследований в данной области. Практическая значимость исследования состоит в том, что результаты ВКР могут использоваться в учебной деятельности в процессе чтения лекций по курсам конфликтологии, психологии, персонал-менеджмента и так далее.

Результатом нашего исследования является обобщение практики по урегулированию и профилактики конфликтов с пассажирами. Выработанные эмпирические данные и рекомендации могут быть использованы авиакомпаниями для подготовки и обучения авиаперсонала, бортпроводников, командиров воздушных судов, а также сотрудников аэровокзалов, с целью обеспечения безопасности полетов в сфере гражданской авиации.