

Добрый день уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей выпускной квалификационной работы - Особенности обслуживания пассажиров воздушным транспортом на примере авиакомпании «ТРАНСАЭРО».

Актуальность темы обусловлена тем, что воздушный транспорт является одной из наиболее быстро и динамично развивающихся отраслей мирового хозяйства и с каждым годом занимает все более прочные позиции в общемировой транспортной системе. Авиакомпаниям крайне важно совершенствовать уровень обслуживания пассажиров чтобы оставаться конкурентоспособными.

Цель работы - изучить особенности обслуживания пассажиров воздушным транспортом на примере авиакомпании «ТРАНСАЭРО».

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

- Изучить роль и место воздушной перевозки в туризме.
- Рассмотреть основные понятия и классификацию воздушных перевозок.
- Рассмотреть правовые основы регулирования перевозок пассажиров воздушным транспортом.
- Дать характеристику авиакомпании «Трансаэро».
- Изучить аспекты организации обслуживания пассажиров в авиакомпании «Трансаэро».

В первой главе рассматривается роль и место воздушной перевозки в туризме. Анализ основных понятий и классификации воздушных перевозок показал, что воздушная перевозка представляет собой транспортировку пассажиров и багажа, выполняемую авиационными предприятиями на воздушных судах за установленную плату, а также наземными транспортными средствами перевозчика.

Перевозчик — это эксплуатант, который имеет лицензию на осуществление воздушной перевозки пассажиров, багажа или почты.

Международная воздушная перевозка может быть:

- коммерческой (осуществляемой гражданскими воздушными судами за плату)
- некоммерческой (бесплатной).

По частоте полетов воздушные перевозки также делятся на:

- регулярные
- нерегулярные

Правовой основой для организации воздушной перевозки туристов является договор воздушной перевозки - публичный договор на оказание услуг по воздушной перевозке, заключаемый между авиакомпанией и пассажиром, на условиях, изложенных в настоящих правилах.

Кроме того, к перевозочным документам относятся:

- пассажирский билет;
- багажная квитанция;
- квитанция платного багажа;
- авиагрузовая накладная.

Одним из ключевых терминов является тариф. Тариф — это утвержденная в установленном порядке сумма, взимаемая авиаперевозчиком за перевозку пассажира в соответствии с применяемым классом обслуживания, от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту.

Различают:

Опубликованные тарифы ИАТА устанавливаются Международной Ассоциацией Авиаперевозчиков, призванной защищать коммерческие интересы входящих в нее участников.

Опубликованные тарифы авиакомпаний представляют собой тарифы, разработанные конкретным авиаперевозчиком на конкретном направлении.

Конфиденциальные тарифы авиакомпаний являются коммерческой тайной каждой авиакомпании, нигде не публикуются и не доступны в международных системах бронирования. Нормальные тарифы – это полные тарифы первого (F), бизнес- (C) и эконом- (Y) классов обслуживания.

Специальные тарифы – это наиболее дешевые типы тарифов, но это предполагает большое количество ограничений при их применении.

Анализ технологии обслуживания пассажиров показал, что выделяют три основных класса обслуживания:

- экономический класс
- бизнес класс
- первый класс

Каждый из этих классов отличается своими характеристиками. Например, Эконом класс является самым низким и соответственно, самым дешевым классом обслуживания. Как правило, располагается в средней и задней части самолета.

Шаг между креслами составляет от 74 до 91 см. Ширина кресел от 43 до 46,4 см.

Остальные удобства и услуги зависят от авиакомпании.

Комплекс услуг, предоставляемых авиаперевозчиком, включает обслуживание пассажиров с момента вступления их на трап самолета и до тех пор, пока они не покинут салон после приземления воздушного судна в пункте назначения. В течение этого времени пассажиры рейса находятся под опекой бортпроводников.

Алгоритм предоставления услуг:

- Встреча пассажиров и размещение их на борту.
- Обслуживание пассажиров до взлета.
- Обслуживание во время полета.
- Действия бортпроводников перед снижением судна
- Питание на борту
- Специальный сервис на борту

Во второй главе рассматриваются особенности в организации обслуживания авиапассажиров на примере компании «ТРАНСАЭРО»

Авиакомпания «ТРАНСАЭРО» – российская компания, предоставляющая услуги авиаперелетов как внутри страны, так и за её пределы. Является одной из крупнейших авиакомпаний в России. Базовый аэропорт – «Домодедово», г. Москва. Там же расположен и головной офис компании.

Авиакомпания «ТРАНСАЭРО» была зарегистрирована 30 сентября 1990 года.

Парк авиакомпании состоит из 98 современных авиалайнеров. Миссия компании: «Быть лидером в постоянно меняющемся мире»

ОАО «ТРАНСАЭРО» – одна из крупнейших авиакомпаний в России, странах СНГ и Восточной Европы.

Обслуживание пассажиров в аэропорту и на борту воздушного судна является неотъемлемой частью комплекса услуг, предоставляемых перевозчиком.

Перевозчик предоставляет пассажиру комплекс услуг в зависимости от типа и оборудования воздушного судна, продолжительности полета, времени суток, в течение которых происходит полет, а также класса обслуживания.

В компании «Трансаэро» успешно используются специальные программы для часто летающих пассажиров.

19 лет назад – 20 марта 1995 года в России появилась первая программа поощрения часто летающих пассажиров «Трансаэро Привилегия». На протяжении всех 15 лет программа «Трансаэро Привилегия» постоянно модернизировалась и совершенствовалась.

Программа предусматривает накопление баллов за определенные действия: полет, приобретение билетов на сайте, участие в акциях и т.д. Накопленные баллы можно потратить на повышение класса обслуживания, или приобретение премиального билета авиакомпании Трансаэро или ВМІ. Расчет необходимого количества баллов для приобретения билета или повышения класса, производится по специальной таблице.

Проведенный в работе анализ обслуживания пассажиров воздушным транспортом показал, для того что бы в России развивался рынок авиаперевозок необходимо что бы другие авиакомпании обратили внимание на положительный опыт компании «ТРАНСАЭРО», и нашли ему применение в своей практической деятельности. Данное условие позволит повысить конкуренцию на рынке авиаперевозчиков. Повышение конкуренции положительным образом скажется на ценообразовании и качестве предоставляемых услуг воздушным транспортом, а у туристов и туроператоров появится возможность выбора более экономичных вариантов перелетов.

Изучив основные аспекты организации обслуживания пассажиров в авиакомпании «Трансаэро», можно сделать вывод, что наличие разнообразных классов обслуживания и гибкая тарифная система, рассчитанная на потребителей с различным уровнем доходов, комфортабельность путешествия, быстрота, высокий сервис приводят к тому, данная авиакомпания полностью соответствует международным стандартам и может послужить примером для других отечественных авиакомпаний. А так же из-за более низкой цены среди конкурентов, авиакомпания «Трансаэро» становится более привлекательной для туроператоров.

В ходе подготовки работы, были решены следующие задачи:

- Изучена роль и место воздушной перевозки в туризме.
- Рассмотрены основные понятия и классификацию воздушных перевозок.
- Рассмотрены правовые основы регулирования перевозок пассажиров воздушным транспортом.
- Представлена характеристика авиакомпании «Трансаэро».
- Изучены аспекты организации обслуживания пассажиров в авиакомпании «Трансаэро».

Спасибо за внимание!