

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Тема: Особенности обслуживания пассажиров воздушным транспортом на примере авиакомпании «Трансаэро»

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.¹

Целью данной дипломной работы является изучить особенности обслуживания пассажиров воздушным транспортом на примере авиакомпании «ТРАНСАЭРО».

Для достижения цели в дипломной работе 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».

¹Зорин И.В., Коверина Т.П., Квартальнов В.А. Менеджмент туризма. – М.: Финансы и статистика, 2003. С. 219

ГЛАВА 1. РОЛЬ И МЕСТО ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ В ТУРИЗМЕ

1. Основные понятия и классификация воздушных перевозок

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.

Воздушная перевозка - перевозка пассажира или багажа, осуществляемая авиакомпанией в соответствии с условиями договора воздушной перевозки.

Международная воздушная перевозка может быть:

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

По частоте полетов воздушные перевозки также делятся на:

- регулярные
- нерегулярные

Регулярные рейсы - это рейсы, выполняемые в соответствии с опубликованным расписанием по договорным авиалиниям. В расписании указаны маршрут полета, промежуточные пункты посадок, время вылета и прилета в каждый пункт маршрута, частота движения и тип самолета.

Нерегулярные авиаперевозки выполняются на основании разрешений на разовые полеты и подразделяются на дополнительные, специальные и чартерные.

Дополнительные рейсы - это рейсы, выполняемые по тем же авиалиниям, что и регулярные, но по особому расписанию. Дополнительный рейс может быть выполнен с согласия партнера, при условии, что коммерческая перевозка не может быть осуществлена регулярными рейсами. Дополнительный рейс, как правило, выполняется в тот же день, что и регулярный, но в любом случае не позже и не раньше, чем за 24 ч от времени выполнения регулярного рейса, указанного в расписании полетов.

Специальные рейсы - это рейсы, выполняемые со специальным заданием как по маршруту регулярных рейсов, так и по особому маршруту. Как правило, разрешение на выполнение специальных рейсов запрашивается по дипломатическим каналам.

Чартерные рейсы - это рейсы, выполняемые в соответствии со специальным контрактом между перевозчиком и заказчиком.

В настоящее

1.2. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров воздушным транспортом

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. Договор считается заключенным с момента надлежащей и своевременной оплаты пассажиром заказа и действует до исполнения сторонами обязательств по договору.

По договору воздушной перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае

воздушной перевозки пассажиром багажа, также доставить этот багаж в пункт назначения.

Срок доставки пассажира и багажа определяется установленными перевозчиками правилами воздушных перевозок.

Пассажир воздушного судна обязан оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверхустановленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа — и провоз этого багажа.

Каждый договор воздушной перевозки и его условия удостоверяются перевозочными документами, которые выдаются перевозчиком либо его агентами.

К перевозочным документам относятся:

- *пассажирский билет (Passenger Ticket)* — при перевозке пассажира. Он представляет собой документ, удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки пассажира и багажа и включающий багажную квитанцию;
- *багажная квитанция (Baggage Check)* — часть билета, на которой обозначено число мест и масса сданного багажа и которая выдается перевозчиком как расписка за багаж, сданный пассажиром;
- *квитанция платного багажа (Excess Baggage Ticket)* — документ, подтверждающий оплату провоза багажа сверх нормы бесплатного провоза или предметов, провоз которых подлежит обязательной оплате, а также оплату сборов за объявленную ценность багажа;
- *авиагрузовая накладная (Air Waybill)* — документ, подтверждающий контракт между грузоотправителем и перевозчиком на перевозку

груза по маршрутам перевозчика. Она оформляется грузоотправителем или его доверенным лицом.

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.

В международной практике воздушных перевозок существуют отдельные группы тарифов, которые определяются порядком их разработки и условиями применения.

Различают несколько видов тарифов: опубликованные тарифы IATA, опубликованные тарифы авиакомпаний, конфиденциальные тарифы авиакомпаний, специальные предложения.

Опубликованные тарифы IATA устанавливаются Международной Ассоциацией Авиаперевозчиков, призванной защищать коммерческие интересы входящих в нее участников. Международные тарифы, регулируемые IATA, являются базисными; не зависят от авиакомпаний; приводятся во всех международных системах бронирования и печатаются во всех тарифных справочниках, в связи с чем и называются опубликованными. Опубликованные тарифы IATA используются при расчетах сложных маршрутов, где участвуют несколько перевозчиков.

Опубликованные тарифы авиакомпаний представляют собой тарифы, разработанные конкретным авиаперевозчиком на конкретном направлении. Но они устанавливаются по согласованию с IATA, поэтому отличаются от них незначительно (разница может составлять от 2 до 10\$ США).

Каждая авиакомпания содержит специальный тарифный отдел, которого формирует принципы тарифной политики, осуществляет расчет тарифов. Любой агент при необходимости может связаться с этим отделом и уточнить необходимые сведения для расчетов цены перевозки.

Общие принципы формирования цены можно изложить следующим образом:

- Стоимость перевозки зависит от расстояния (*Mileage*), на которое совершается перелет. В сезон на внутренних рейсах может быть повышение тарифов (для международных такое исключено);
- Для каждой пары городов в рамках базового тарифа устанавливается максимальное допустимое расстояние перелета. Если расстояние перелета превышает заданное за счет промежуточных посадок, то тариф увеличивается;
- При расчете тарифа имеет место преобладание более высокого тарифа. Если стоимость перелета между двумя промежуточными точками в ходе сложного маршрута выше, чем стоимость прямого перелета между пунктом отправления и пунктом конечного назначения, то пассажир оплачивает перелет по более высокому тарифу;
- При расчете сквозного тарифа на перелет между несколькими пунктами к базовой стоимости перелета между парами городов производится надбавка к тарифу;
- При расчетах тарифов перелета с использованием перевозчиков разных стран используются нейтральные единицы расчетов. И в 1989 г. IATA приняла всемирную систему конвертации валют, используемую при расчетах авиационных тарифов, в которой используется искусственная расчетная единица *NUC*. Основная задача устранить необходимость учета колебания курсов валют при расчетах цены и осуществлении взаиморасчетов с перевозчиками.

Конфиденциальные тарифы авиакомпаний являются коммерческой тайной каждой авиакомпании, нигде не публикуются и не доступны в международных системах бронирования. Предлагаются они на простых маршрутах, выполняемых одним перевозчиком. Эти тарифы более дешевые по сравнению с

опубликованными и зависят от спроса и конкуренции на данном направлении.

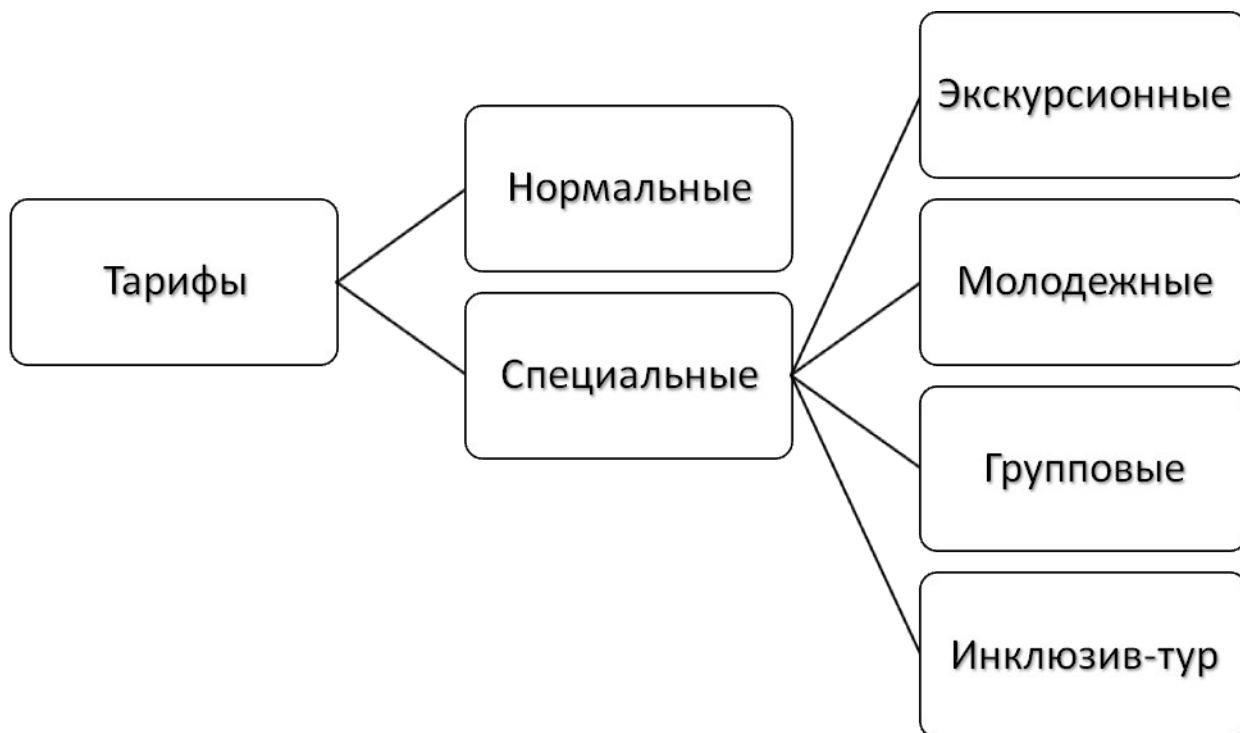


Таблица №00 Виды тарифов

Нормальные тарифы – это полные тарифы первого (F), бизнес- (C) и эконом- (Y) классов обслуживания. Эти тарифы предполагают перелет в оба конца, не накладывают никаких ограничений на срок действия билета и разрешают бронировать билеты за 365 дней до вылета с фиксированной или открытой датой. Пассажир, приобретший билет по нормальному тарифу, может изменить дату вылета, вернуть билет обратно в кассу даже после вылета самолета, менять маршрут и др. Нормальные тарифы – это более дорогие тарифы.

Специальные тарифы – это наиболее дешевые типы тарифов, но это предполагает большое количество ограничений при их применении. Чем дешевле тариф, тем жестче условия его применения.

Основные ограничения специальных тарифов:

- спецтарифы имеют минимальный и максимальный сроки пребывания за границей. Минимальный срок пребывания составляет ночь с субботы на воскресенье («Правило Воскресенья»), максимальный

срок – от 1 до 6 мес.;

- спецтарифы не допускают остановки в пути следования или требуют доплату за такую возможность;
- все специальные тарифы имеют фиксированные даты вылета, которые разрешается менять, но с очень большими штрафами;
- билеты купленные по спецтарифам практически невозможно сдать;
- спецтарифы нельзя бронировать, – как правило, билеты должны быть оплачены и выкуплены сразу или в течение определенного промежутка времени (24-72 ч).

Специальные тарифы можно разделить на **4 основные группы**:

Экскурсионные тарифы являются наиболее популярными, они рассчитаны на туристов и имеют ограничения, делающие их неприемлемыми для бизнес-потоков. Основными ограничениями являются ограничения по срокам пребывания – минимальный срок пребывания от 7 до 1 дня, включая воскресенье, максимальный срок пребывания 1-6 мес.

Экскурсионные тарифы более дешевые, чем нормальные, но более дорогие по сравнению с другими специальными тарифами.

Молодежные тарифы широко используются на практике туристскими компаниями, специализирующимися на планировании и продаже путешествий для молодежи и студентов. Основанием для предоставления студенческой скидки обычно является молодежный студенческий билет *ISIC*.

Основные условия молодежного тарифа

- билет действителен в течение одного года;
- бронирование можно осуществить за 365 дней, а выкупить за неделю;
- возможность изменения даты отправления;

- возможность поменять билет в любом молодежном агентстве за границей;
- максимальные штрафные санкции — 25 USD;
- билет можно купить и в одну сторону. Стоимость билета в одну сторону составляет обычно 50% от полной стоимости тарифа «туда-обратно»;
- практически со всеми молодежными авиабилетами авиакомпании разрешают остановки по пути следования без взимания доплат, в отличие от обычных тарифов;
- предоставляется возможность купить билет с прилетом в один город и с вылетом из другого, даже если он находится на территории другого государства, в таком случае стоимость билета будет складываться из суммы стоимости пролета в одну сторону в каждый из выбранных городов;
- возможности комбинирования маршрута;
- отсутствие правила «выходного дня» и более низкая стоимость по сравнению с обычными билетами.

Однако для молодежных тарифов каждая авиакомпания устанавливает особые ограничения и правила на приобретение и использование авиабилетов данного тарифа: территория, на которой билеты действительны для продажи; ограничения по бронированию определенных классов; правила и сроки подтверждения бронирования; условия *Openjaws*, то есть возможность лететь в один город, а возвращаться из другого; ограничения по перелету из зарубежных.

Групповой тариф применяется, как правило, для групп учащихся школ до 19 лет и сопровождающего их руководителя.

Тарифы «Инклюзив-тур» распространяются только через турфирмы среди индивидуальных и групповых туристов. Помимо лимитированного срока

пребывания за границей эти тарифы предусматривают ограничения по числу туристов в группе (количество человек должно быть 4-25). Эти тарифы не публикуются на основном агентском экране и могут быть предложены пассажирам вместе с пакетом дополнительных услуг.

1.3. Технология обслуживания пассажиров

В настоящее время выделяют три основных *класса обслуживания*:

- экономический класс
- бизнес класс
- первый класс

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. На региональных рейсах расстояние между рядами составляет от 74 до 81 см, а на международных 75 — 91 см. Ширина кресел от 43 до 46,4 см.

Остальные удобства и услуги зависят от авиакомпании. Как правило пассажирам экономического класса по желанию выдаются одеяла и подушки, а на длительных перелетах бируши, набор с принадлежностями для гигиены, маска для глаз и индивидуальные наушники.

Отличия **бизнес класса** от эконома зависят от авиакомпании, продолжительности рейса и типа воздушного судна. Не все самолеты оборудованы салоном бизнес класса, его наличие зависит от направления.

У некоторых перевозчиков отличие только в более внимательном сервисе и питании.

На дальнемагистральных рейсах для бизнес класса выделен отдельный салон, оснащенный более комфортными креслами. Кресла бывают трех видов:

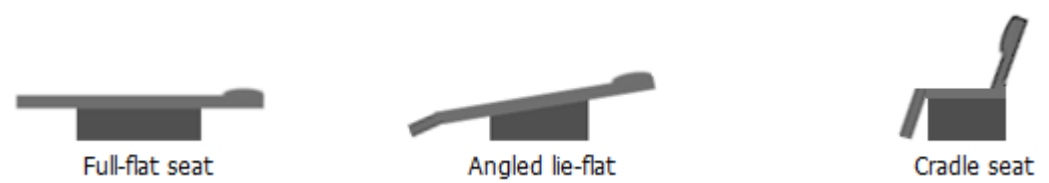


Схема №00 Виды кресел в самолете



1. **Fully-flat seats.** Раскладываются на 180 градусов параллельно полу. На узкофюзеляжных самолетах данные кресла, располагаются под углом к направлению движения самолета.



2. **Angled lie-flat seats.** Откидываются на 180 градусов, что позволяет пассажиру занять ровное положение для сна, но не параллельное полу самолета. Шаг таких кресел, составляет от 140 до 170 см, а ширина сиденья колеблется от 46 до 58 см.



3. **Cradle seats.** Раскладываются до 160 градусов, шаг кресел 84-202 см, ширина сидений 44 — 86 см.

Питание и напитки, в том числе алкогольные входят в стоимость билета бизнес класса. Кроме этого, вы получаете доступ в комфортабельный зал ожидания для пассажиров бизнес класса. Услуги предоставляемые в зале зависят от авиакомпании (альянса) и самого аэропорта. Как правило, это закуски и напитки в неограниченном количестве и бесплатный доступ в интернет.

Регистрация на рейс пассажиров бизнес класса осуществляется на отдельной стойке, а в некоторых аэропортах, даже в отдельном терминале. Доставка к трапу самолета также осуществляется отдельно от пассажиров экономического класса.

Самым высоким классом обслуживания считается **первый класс**. Салоны первого класса есть только на дальнемагистральных трансатлантических рейсах, хотя встречаются и исключения. Например, совсем недавно British Airways ввела первый класс на маршруте Москва-Лондон.

Кресла в первом классе раскладываются на 180 градусов (Angled lie flat seats или Fully flat seats), шаг между рядами составляет 147–239 см, а ширина сидений 48–89 см. Кресла некоторых авиакомпаний похожи на небольшой диванчик, на котором могут уместиться два гостя.

Все больше авиакомпаний стремится сделать первый класс как можно



комфортнее для своих пассажиров, например, в A380 компании Singapore

Airlines места в первом классе представляют собой небольшие огороженные купе, с полноценной кроватью.

Как и пассажиры бизнес класса, владельцы билетов в первый класс имеют доступ в комфортабельный лоунж для ожидания рейса, регистрируются на отдельной стойке (терминале) и доставляются на борт, на комфортабельном транспорте.

Предполетный контроль

Обслуживание авиапассажиров при перевозке воздушным транспортом включает целый ряд процедур, направленных на обеспечение гарантии перевозки, соблюдение условий безопасности полетов, а также выполнение требований различных государственных органов, предъявляемых к гражданам, пользующимся услугами авиаперевозчиков.

Для прохождения этих процедур пассажир обязан прибыть в аэропорт заблаговременно. Как правило, на международных рейсах время прибытия пассажира в аэропорт составляет 2,5 ч до вылета воздушного судна, а на внутренних — 2 ч. Это время необходимо для прохождения пассажиром предполетных административных формальностей и процедуры регистрации.

Пассажир международной перевозки проходит следующие административные формальности:

- регистрацию на рейс;
- таможенный досмотр;
- санитарно-эпидемиологический контроль (при необходимости);
- паспортно-визовый (пограничный) контроль;

На *внутренних перевозках* пассажиры проходят специальный контроль безопасности полетов и досмотр багажа.

Под регистрацией понимается сверка пассажиров, пришедших на рейс, со списками забронированных пассажиров, фамилии которых внесены в PNL (PassengerNameList — пофамильный список пассажиров рейса). Эта процедура осуществляется за регистрационной стойкой, снабженной указателем номера и маршрута рейса. Одновременно с регистрацией пассажира происходит взвешивание всех его вещей и оформление багажа

Таможенный досмотр вылетающих пассажиров может производиться до регистрации или одновременно с их регистрацией. Задача таможенного досмотра - не допустить бесконтрольный вывоз из страны валюты, изделий из драгоценных металлов и камней и запрещенных к вывозу предметов и веществ.

Санитарно-эпидемиологический контроль заключается в проверке у пассажиров наличия медицинских сертификатов, необходимых для въезда в страну назначения, трансфера или транзита. Контроль устанавливается в целях предотвращения распространения опасных заболеваний, которыми могут заразиться туристы, отправляясь в зарубежные поездки.

Медицинский сертификат выдается тем медицинским учреждением, где человеку была сделана прививка необходимая для поездки в страны неблагополучные с точки зрения того или иного заболевания.

Паспортно-визовый контроль заключается в проверке наличия у пассажиров действительных паспортов, въездных, выездных, а в случае необходимости — и транзитных виз.

При внутренней перевозке требуется предъявление паспорта, который удостоверяет личность человека. У детей, не достигших 16 лет, документом, подтверждающим их личность, является свидетельство о рождении.

При международных перевозках пассажиры обязаны предоставлять пограничной службе заграничные паспорта, оформленные определенным образом.

При паспортном контроле проверяется действительность паспорта который не должен прерываться датой обратного выезда.

1.3. Технология обслуживания пассажиров на борту

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.

Обязанность перевозчика иметь на борту авиалайнера достаточное для обслуживания пассажиров количество квалифицированного персонала, подготовленного к оказанию при необходимости первой медицинской помощи и способного обеспечить безопасность полета соответственно действующим нормам и правилам.

Объем комплекса услуг, предоставляемых пассажиру перевозчиком, определяется типом и оборудованием воздушного судна, продолжительностью полета, временем суток и классом обслуживания, оплаченным пассажиром.

Алгоритм предоставления услуг:

Встреча пассажиров и размещение их на борту.

В обязанности бортпроводников авиалайнера во время посадки пассажиров в самолет входит:

- встреча пассажиров у входных дверей в салон или на трапе;
- оказание помощи при входе в самолет, в особенности пассажирам с ограниченными возможностями, с детьми, пожилого возраста;
- указание пассажирам их мест в салоне и помощь в размещении ручной клади на багажных полках и верхней одежды в гардеробе;

- определение численности пассажиров и сверка наличия с данными сопроводительной ведомости;
- уточнение наличия достаточного количества наборов питания для пассажиров;
- доклад командиру экипажа о готовности к отправлению после завершения посадки пассажиров.

Бортпроводники должны проследить, чтобы вещи, размещенные на багажных полках и в проходах пассажирских салонов, не создавали опасности нанесения травм людям или поломки оборудования, не загромождали проходы, не загромождали подходы к аварийным и служебным дверям, бытовым отсекам и аварийным люкам.

Обслуживание пассажиров до взлета.

После доклада командиру о готовности к взлету и до момента взлета бортпроводники:

- предлагают пассажирам периодические издания;
- обслуживают индивидуальные вызовы пассажиров, при необходимости оказывают медицинскую помощь;
- зачитывают приветственное сообщение и знакомят пассажиров с аварийно-спасательным оборудованием самолета (если полет над водным пространством длится более 30 минут, необходимо указать место расположения в салоне спасательных жилетов и продемонстрировать правила пользования ими);
- проверяют, правильно ли закреплены ремни безопасности пассажиров;
- ведут постоянный контроль состояния пассажиров.

Обслуживание во время полета.

Существует утвержденная технология обслуживания пассажиров во время полета. Согласно этой технологии, спустя 10 минут после взлета обязанности бортпроводников заключаются в следующем:

- индивидуальном обслуживании пассажиров по их вызовам, оказании медицинской помощи при необходимости;
- предоставлении пассажирам напитков и питания;
- знакомстве пассажиров с правилами поведения на борту, расположением туалетных комнат;
- контроле выполнения пассажирами правил поведения во время полета;
- контроле исправности световых табло и сигнализации в салонах самолета;
- обеспечении чистоты в салонах, бытовых отсеках, буфете-кухне, туалетных комнатах, своевременной замене полотенец, мыла и т.д.;
- своевременной реакции на вызов пассажиров и мгновенной - на вызов экипажа (вход в кабину экипажа возможен только после подачи командиром установленного сигнала);
- создании в салонах атмосферы спокойствия и уверенности;
- поддержке температурного режима в салоне (не ниже 18°C и не выше 25°C);
- запрете посторонним лицам входить в кабину экипажа и более трех человек находиться в бытовых отсеках;
- пресечении попыток пассажиров открыть основные, запасные, служебные двери или аварийные люки;
- проведении мероприятий, обеспечивающих безопасность пассажиров во время полета, четких и грамотных действиях в аварийной обстановке;
- сообщении командиру экипажа о любых конфликтах с пассажирами и занесении информации об этом в "Задание на полет".

Таким образом, в обязанности бортпроводников во время полета входит выполнение индивидуального, информационного, медицинского обслуживания пассажиров и обеспечение их питанием.

Действия бортпроводников перед снижением судна

Перед началом снижения воздушного судна бортпроводники:

- заканчивают обслуживание пассажиров;
- подготавливают к сдаче средства обслуживания, мягкий инвентарь, буфетно-кухонное оборудование;
- закрепляют бытовое и буфетно-кухонное оборудование;
- выключают электронагревательные приборы;
- приводят рабочее место в порядок;
- проводят подготовку отчетной и перевозочной документации;
- после включения командиром светового табло информируют пассажиров о снижении самолета;
- контролируют правильность пристегивания ремней безопасности пассажирами;
- докладывают командиру экипажа о готовности к посадке;
- занимают служебные места в соответствии с аварийным расписанием, - пристегнувшись ремнями безопасности;
- наблюдают за поведением пассажиров.

Посадка воздушного судна.

После успешной посадки самолета бортпроводники зачитывают по СГУ информацию о посадке, погоде за бортом, контролируют крепление поданного трапа и, заняв место у дверей, помогают пассажирам при выходе из салона.

Питание на борту

Традиционно в аэропортах бортпитание хранят в холодильниках. В самолетах для этого есть специальные тележки-контейнеры, в которых еду и доставляют на борт.

Перед погрузкой в самолет контейнеры с питанием проходят проверку служб безопасности, их опечатывают. Разогревают пищу непосредственно перед рейсом, затем нужную температуру поддерживают за счет герметичных контейнеров, а о ее колебаниях сигнализируют специальные наклейки-лейблы.

Тип питания зависит от класса обслуживания на борту:

- Питание класса «VIP» - Это питание отличается большим ассортиментом салатов, мясных, рыбных и овощных закусок, а также десертов и дополнительных продуктов, большой ассортимент горячих блюд. Его уровень, ассортимент и количество выше, чем в первом классе и только зарубежного производства.
- Питание класса "Первый" - Этот класс питания приближается к VIP классу, но, как правило, ограничен строгим меню, с меньшим ассортиментом, чем в VIP классе. Спиртное представлено изделиями зарубежного производства.
- Питание класса "Бизнес" - Уровень этого класса питания выше, чем в экономическом классе. В отличие от питания экономического класса присутствуют две закуски: и мясная и рыбная. Десерт уровнем выше, чем в экономическом питании. Обязательно присутствуют либо фрукты, либо сухофрукты. Встречаются спиртные напитки российского производителя.
- Питание класса "Эконом" - Экономическое питание может подаваться с горячим и без горячего блюда (это зависит от продолжительности перелёта), на выбор пассажиру предлагается ассортимент от одного до трёх горячих блюд. В комплекте питания присутствует либо рыбная закуска, либо мясная. Если в

экономическом классе предоставляется спиртное, то, как правило, это недорогое пиво или вино.

Специальный сервис на борту

Авиакомпании предоставляют пассажирам дополнительные услуги, которые помогают сделать путешествие более комфортным и создать максимум удобств каждому. Такие услуги заказываются заранее с помощью специальных запросов через агентство, в котором приобретается авиабилет. Как правило, в течение 24 часов авиакомпании подтверждают возможность оказания запрошенного сервиса или информируют об отказе.

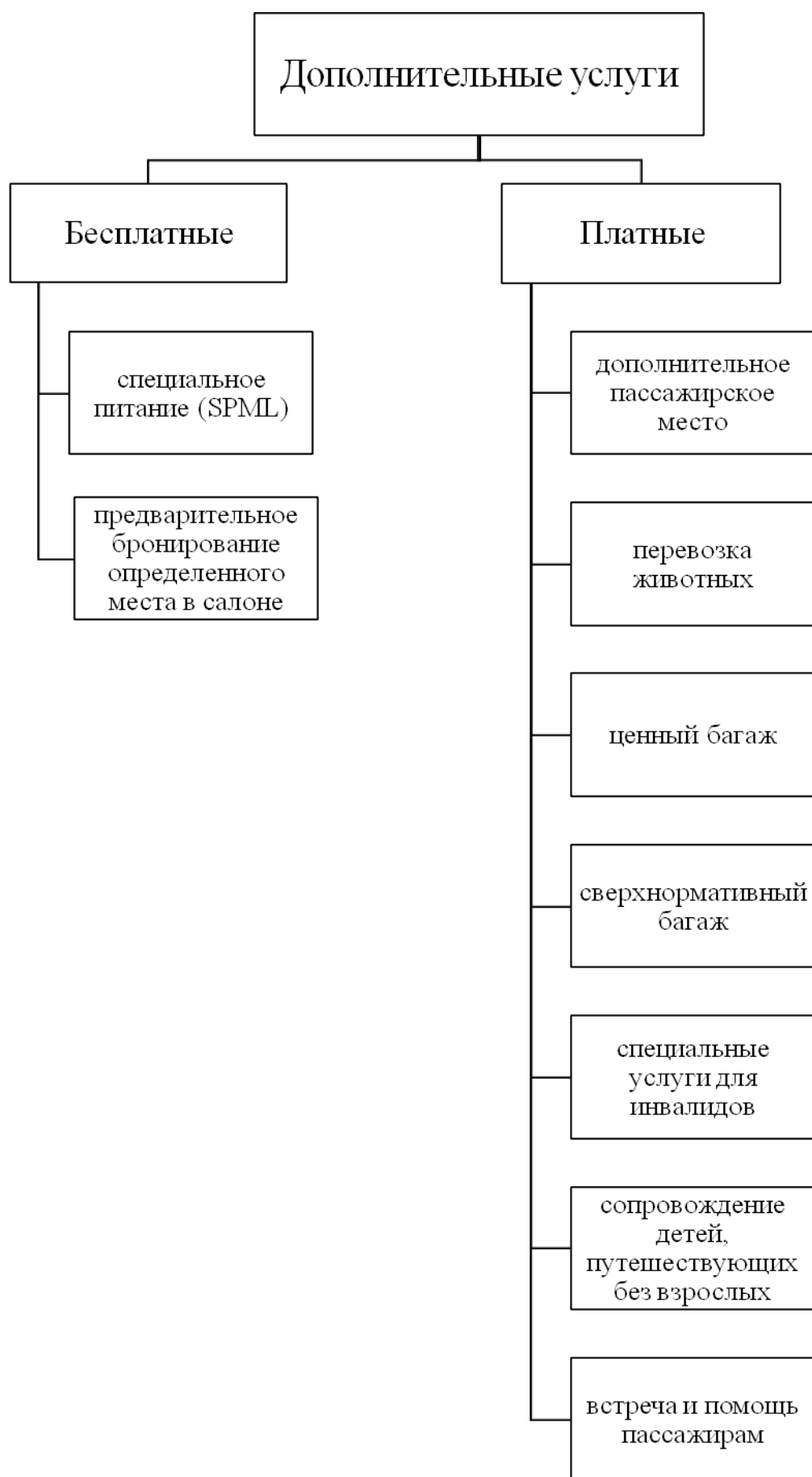


Таблица №00 Виды дополнительных услуг

ГЛАВА 2. ОСОБЕННОСТИ В ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В КОМПАНИИ «ТРАНСАЭРО»

2.1. Характеристика авиакомпании

Авиакомпания «ТРАНСАЭРО» – российская компания, предоставляющая услуги авиаперелетов как внутри страны, так и за её пределы. Осуществляет авиаперевозки деловой авиации, а также чартерные рейсы. 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, в который входят самолеты: Boeing 777, Boeing 747, Boeing 767, Boeing 737, Ту-214 и два грузовых Ту-204С. Такое гармоничное сочетание различных типов воздушных судов позволяет авиакомпании в максимальной степени удовлетворить потребности пассажиров на различных маршрутах. Парк «Трансаэро» постоянно пополняется, в первую очередь, за счет дальнемагистральных самолетов нового поколения.

Миссия компании: *«Быть лидером в постоянно меняющемся мире»*

Быть лидером – это умение оценивать перемены и на основании накопленного опыта успешно управлять будущим.»

ОАО «ТРАНСАЭРО» – одна из крупнейших авиакомпаний в России, странах СНГ и Восточной Европы. «Трансаэро» известны за высокие стандарты качества организации своей деятельности. Компания является единственной компанией в трех регионах, имеющих в составе своего флота самолеты Боинг-777 и Боинг-747, что дает ей значительное преимущество перед конкурентами.

2.2. Организация обслуживания пассажиров

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

Перевозчик на борту воздушного судна должен иметь подготовленный персонал, достаточный по количеству для осуществления обслуживания пассажиров, в том числе оказания первой медицинской помощи, и обеспечения безопасности полета в соответствии с действующими нормами и правилами.

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, указанного в перевозочном документе и состоит из нескольких этапов:

Этап №1 - Регистрация на рейс.

Время начала регистрации - не менее чем за 4 часа до времени вылета рейса, указанного в пассажирском билете и маршрут/квитанции.

Регистрация на рейсы авиакомпании заканчивается за 40 минут до времени вылета указанного в пассажирском билете и маршрут/квитанции.

Опоздавшие ко времени окончания регистрации или посадки пассажиры к перевозке не принимаются. При этом в соответствующем полетном купоне бумажного билета или маршрут/квитанции опоздавшего пассажира, ставится отметка о времени явки на регистрацию или посадку с печатью и подписью представителя авиакомпании.

В исключительных случаях, с разрешения представителя авиакомпании на добор пассажиров, обязательно открывается до регистрация пассажиров и багажа.

Пассажиры VIP, пассажиры классов бронирования F, P, R, J обслуживаются в зале официальных лиц и делегаций аэропорта.

За стойкой регистрации уровней путешествий Бизнес и Премиальный:

- пассажиры с билетами уровня путешествия Бизнес и Премиальный
- участники программы «ТРАНСАЭРО КЛУБ»;
- участники программы «КОРПОРАТИВНЫЙ КЛУБ ТРАНСАЭРО»;
- участники программы «ТРАНСАЭРО ПРИВИЛЕГИЯ»;
- пассажиры классов бронирования F, P, R, J (по желанию пассажира).

Приглашение на обслуживание в бизнес зале выдается:

- пассажирам с билетами уровней путешествия Бизнес и Премиальный;
- пассажирам-владельцам карт «ТРАНСАЭРО КЛУБ»; пассажирам-владельцам карт «ТРАНСАЭРО ПРИВИЛЕГИЯ» Gold/Silver; пассажирам классов бронирования F, P, R, J (по желанию пассажира);
- пассажирам - владельцам совместных банковских карт согласно договорам.

Время фактической регистрации одного пассажира не должно превышать 1,5 минуты. Время регистрации определяется как время от момента подачи пассажиром документов до момента выдачи пассажиру посадочного талона (кроме рейсов, где осуществляется дополнительный контроль над персональными данными пассажиров).

В первую очередь к перевозке принимают коммерческих пассажиров с подтвержденным бронированием. Коммерческих пассажиров, не имеющих подтвержденного бронирования, принимают к перевозке только после окончания регистрации коммерческих пассажиров с подтвержденным бронированием. При отсутствии подтвержденного бронирования, пассажиры принимаются в следующей очередности:

- пассажиры VIP;
- пассажиры «TRANSAERO CLUB»;
- пассажиры, постоянные участники программы «ТРАНСАЭРО ПРИВИЛЕГИЯ»;
- пассажиры, постоянные участники программы «КОРПОРАТИВНЫЙ КЛУБ».

Пассажирам с ограниченными физическими возможностями места предоставляют по согласованию с пассажирами и таким образом, чтобы бортпроводникам было удобно осуществлять обслуживание на борту воздушного судна. Места в первом ряду салона и у аварийных выходов не предоставляются.

Агент обслуживающей компании обязан строго контролировать предоставление пассажиру места, забронированного при покупке.

Предварительная блокировка, разблокировка мест на рейсе может производиться только с разрешения представителя АК.

Агент обслуживающей компании передает комплект полётной и перевозочной документацией рейса представителю не позднее 4 часов после вылета рейса в следующей комплектации:

- полётные купоны бумажных авиабилетов и квитанции платного багажа;
- обменные купоны MCO;
- сводно-загрузочная ведомость (LOADSHEET);
- пассажирский манифест;

- FTL телеграмма при наличии пассажиров-участников программ TRANSAERO PRIVILEGE и КОРПОРАТИВНЫЙ КЛУБ;
- манифест пассажиров с электронными билетами.

При регистрации сотрудники обслуживающей компании здороваются с пассажирами и обращаются:

- к русскоговорящим пассажирам - Господин/Госпожа + фамилия;
- к пассажирам, не говорящим на русском языке - Mister/Missis + фамилия.

При регистрации пассажиров агент обслуживающей компании должен спрашивать у пассажиров, какие места пассажиры предпочитают в салоне самолета (у прохода, у окна, в начале салона и т.д.), при условии, что у пассажира нет предварительного бронирования места в салоне.

Этап №2 - Багаж

В зависимости от условий перевозки применяются нормы провоза багажа по весу или по количеству мест.

Уровень путешествия <i>Империял</i>	45 килограммов
Уровни путешествия <i>Бизнес и Премиальный</i>	35 килограммов
Уровень путешествия <i>Экономический Плюс</i>	25 килограммов
Уровень путешествия <i>Туристический</i>	20 килограммов
Infant	Норма провоза бесплатного багажа не распространяется - при внутренней перевозке; 10 килограммов - при международной перевозке.

Таблица №0 Нормы провоза бесплатного багажа по системе «по весу»

ТРАНСАЭРО CLUB	+10 килограммов
ТРАНСАЭРО CLUB SILVER	+15 килограммов
ТРАНСАЭРО CLUB GOLD	+20 килограммов
ТРАНСАЭРО ПРИВИЛЕГИЯ SILVER	+10 килограммов

ТРАНСАЭРО ПРИВИЛЕГИЯ GOLD	+ 15 килограммов
Экипажи морских судов (паспорт моряка)	40 килограммов в экономическом классе
Пассажиры, выезжающие на ПМЖ (обязательное наличие билета приобретенного по специальному тарифу)	40 килограммов
Держатели совместных банковских карт	Согласно договору

Таблица №00 Норма провоза багажа для отдельных категорий пассажиров

Следующие места багажа не входят в общую норму бесплатного провоза багажу:

- комнатные животные в клетках, при перевозке не входят в бесплатную норму провоза багажа и оплачиваются с учетом полного веса животного вместе с клеткой.

Перевозка животных и птиц в пассажирских салонах воздушных судов Перевозчика не допускается, за исключением собак-поводырей, сопровождающих слепых пассажиров.

Собаки-поводыри, сопровождающие пассажиров с отсутствием зрения перевозятся в салоне воздушного судна бесплатно.

К перевозке на воздушных судах Перевозчика не принимаются животные и птицы (за исключением комнатных животных и птиц) насекомые, рыболовочный материал, пресмыкающиеся, грызуны, подопытные и больные животные, птицы.

Животное, птица при перевозке воздушным транспортом должно быть помещено в упаковочный контейнер, достаточных размеров с доступом воздуха и крепким замком. Дно контейнера должно быть водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом, по периметру дна должен быть борт, исключаящий просыпание абсорбирующего материала. Клетки птиц должны быть покрыты плотной светонепроницаемой тканью.

Сумма трех измерений контейнера/клетки не должны превышать 203 см.

Бесплатный провоз спортивного инвентаря и снаряжения чартерных репсах осуществляется на следующих условиях:

- Горнолыжное снаряжение весом 10 десять кг, без ограничений по габаритам, на одного пассажира (пара горных лыж с лыжными палками или сноуборд, ботинки, шлем, очки, специальная одежда и обувь.).
- Снаряжение для гольфа весом 10 (десять) кг, максимальные габариты 190см x 75см x 65см. на одного пассажира (клюшка, мячи, теплежки, обувь.).
- Сёрфинговое снаряжение весом 20 (двадцать) кг, габариты 190см x 75см x 65 см, на одного пассажира (серфинговая доска, крепление, гидрокостюм, пара ботинок).

Уровень путешествия Империял	3 места весом не более 32 кг. каждое	Каждое место зарегистрированного багажа не должно превышать 158 см. в сумме трех измерений
Уровни путешествия Премияльный Бизнес	2 места весом не более 32 кг. каждое	
Уровень путешествия Экономический Плюс	2 места весом не более 25 кг. каждое	
Уровень путешествия Туристический	1 место весом не более 25 кг. каждое	

Таблица №00 Норма провоза бесплатного багажа по системе «количество мест»

Для детей от 0 до 2-х лет без места

Уровень путешествия Империял	1 место не более 10 кг.	Каждое место зарегистрированного багажа не должно превышать 158 см. в сумме трех измерений	Дополнительно разрешается к перевозке 1 детская складная коляска
Уровни путешествия Премияльный Бизнес			
Уровень путешествия Экономический Плюс			
Уровень путешествия Туристический			

Таблица №00 Норма провоза бесплатного багажа по системе «количество мест» для детей от 0 до 2-х лет без места

При перевозке спортивного инвентаря и снаряжения по системе «количество мест», к разрешенной норме бесплатного багажа добавляется 1 место.

При трансферной перевозке нормы провоза спортивного снаряжения и инвентаря распространяются на всю перевозку, осуществляемую на собственных рейсах АК «ТРАНСАЭРО».

Перевозка спортивного инвентаря и снаряжения осуществляется в отдельном чехле в упакованном виде, обеспечивающем его сохранность.

Оплата сверхнормативного багажа по всему маршруту взимается в пункте начала перевозки.

Рекомендуемые вес/размеры одного места: не более 30-ти кг/не более 203 см в трех измерениях. Превышение указанных размеров обязательно должно быть предварительно согласовано с Перевозчиком.

Уровень путешествия Имperiал	Два места общим весом не более 10 килограммов. Сумма трех измерений каждого места ручной клади - не более 115 сантиметров.
Уровни путешествия Бизнес и Премиальный	Два места общим весом не более 8 килограммов. Сумма трех измерений каждого места ручной клади - не более 115 сантиметров
Уровни путешествия Экономический Плюс и Туристический	Одно место весом не более 8 килограммов. Сумма трех измерений такого места ручной клади - не более 115 сантиметров.

Таблица №00 Норма провоза ручной клади

Дополнительно пассажир также может бесплатно взять с собой в салон самолета:

- складное инвалидное кресло-другое специализированное оборудование (по согласованию с перевозчиком) для людей с ограниченной способностью к передвижению, необходимое в полете.
- верхнюю одежду;
- сумку;
- зонтик;
- трость;
- ноутбук;
- периодическую печать;
- детскую колыбель или складную коляску-трость (при перевозке ребенка) весом до 4,5 кг и размерами, не превышающими 53х27х97 см.
- портфель;
- фото и видео камеру.

Данные вещи при регистрации не маркируются и не взвешиваются.

Вес ручной клади не входит в норму бесплатного провоза багажа.

Сверхнормативный багаж должен быть оплачен до окончания регистрации. Если багаж пассажира оформляют как трансферный, то пассажир должен оплатить сверхнормативный багаж до конечного пункта оформления багажа. Неоплаченный сверхнормативный багаж к перевозке не принимается.

Основанием для принятия сверхнормативного багажа к перевозке является квитанция платного багажа, оформленная должным образом (правильные вес багажа, направление перевозки, дата, полномочие агента, выписавшего квитанцию).

Каждое место багажа взвешивается отдельно, с введением в автоматизированную систему регистрации конкретного места. При этом каждое место багажа маркируется индивидуальной багажной биркой установленного образца. Дополнительно каждое место багажа маркируется стикером со штрих-кодом данной багажной бирки.

Багажные бирки с предыдущего рейса должны быть удалены с мест багажа.

Трансферный багаж маркируют специальными трансферными багажными бирками и сигнальными бирками «ТРАНСФЕР» до конечного пункта назначения, если в билете нет пунктов, которые являются:

- пунктом stop-over;
- пунктом, (только) до которого пассажир может оплатить сверхнормативный багаж (исключение безвизовые пассажиры);
- пунктом, где пассажир производит смену аэропорта;
- пунктом без подтвержденного бронирования;
- пунктом, в котором согласно TIM пассажир должен провести тормаживание своего багажа.

В этом случае багаж оформляют до того пункта, который будет первым в билете пассажира.

Объединение веса багажа (pool of baggage) возможно в следующих случаях:

- если билеты оформлены по групповому тарифу;
- летит семья или ребенок с сопровождающим;
- билеты оформлены под одним номером брони;
- пассажиры, имеющие разную бронь, но номера билетов идут в числовой последовательности;
- билеты оформлены в один день и в одном агентстве;

При этом пассажиры должны одновременно проходить регистрацию и иметь общую цель поездки.

При регистрации пассажиров имеющих, оформленный трансферный багаж, в пункте трансфера в автоматизированную систему регистрации агент на линии регистрации вносит количество и вес данного багажа, номера багажных бирок.

Трансферный багаж загружают в багажник воздушного судна отдельно от остального багажа (при контейнерной загрузке - в отдельном контейнере) и таким образом, чтобы он мог быть разгружен в аэропорту трансфера в первую очередь.

Багаж пассажиров VIP, пассажиров классов бронирования F, P, R, J маркируют сигнальными бирками VIP и разгружают/загружают на борт воздушного судна отдельно от багажа остальных пассажиров. Такой багаж оформляют отдельной багажной ведомостью сотрудниками зала VIP.

Багаж пассажиров с билетами уровня путешествия Бизнес и Премиальный, а также участников различных программ, владельцев совместных банковских карт, пассажиров с инвалидностью и больных пассажиров маркируют сигнальными бирками «PRIORITY» и разгружают/загружают на борт воздушного судна отдельно от багажа остальных пассажиров.

Хрупкий багаж, требующий особенного внимания при транспортировке, дополнительно маркируют сигнальными бирками **«FRAGILE»**, Такой багаж оформляется через лифт для негабаритного багажа!

Багаж, весом одного места более 30 килограммов дополнительно маркируют сигнальными бирками **«ТЯЖЕЛЫЙ БАГАЖ»**.

Негабаритный/хрупкий багаж, животные сдаются на секции «Негабаритный багаж».

Багаж загружают в следующем порядке:

- багаж пассажиров с билетами уровня путешествия Экономический Плюс и Туристический;
- багаж пассажиров, маркированный бирками **PRIORITY**;
- багаж пассажиров, маркированный бирками **ТРАНСФЕР**;
- багаж пассажиров, маркированный бирками **VIP**;

Багаж подают в зону выдачи багажа в следующем порядке:

- багаж пассажиров, маркированный бирками **VIP, ТРАНСФЕР**;
- багаж, маркированный бирками **PRIORITY**;
- остальной багаж

Багаж пассажиров, маркированный бирками **VIP**, подают в зал официальных лиц и делегаций.

Этап №3 - Посадка на борт воздушного судна

Посадочные талоны проверяет агент обслуживающей компании перед посадкой в автобус или на выходе на телетрап. На отдельных рейсах пассажиры перед посадкой проходят специальную процедуру Профайлинга.

При сквозной регистрации на рейсы авиакомпании трансферные пассажиры допускаются к посадке на воздушного судна по посадочному талону, выданному в аэропорту отправления.

При выходе на посадку на воздушного судна агент обслуживающей компании изымает у трансферных пассажиров соответствующий полетный купон бумажного билета и передает его по Акту представителю авиакомпании.

При отсутствии полетного купона бумажного билета сотрудник обслуживающей компании и авиакомпании составляют Акт об отсутствии полетного купона бумажного билета. Пассажир принимается к перевозке по посадочному талону, выданному в аэропорту отправления.

Посадку пассажиров на борт воздушного судна осуществляют в следующем порядке:

- депортированные пассажиры (любые пассажиры, перевозимые под охраной) с сопровождающими;
- пассажиры с инвалидностью и больные пассажиры (с использованием транспорта медпункта аэропорта);
- пассажиры с детьми, пассажиры преклонного возраста независимо от класса обслуживания на борту;
- пассажиры с билетами уровней путешествия Экономический Плюс и Туристический пассажиры с билетами уровней путешествия Бизнес и Премиальный;
- пассажиры VIP, пассажиры классов бронирования F, P, R, J (с использованием транспорта зала официальных лиц и делегаций аэропорта).

Для предотвращения задержки вылета рейса, пассажиры, которые не явились на посадку ко времени, определенному технологическим графиком обслуживания воздушного судна, к перевозке не принимаются.

При наличии багажа у не явившегося на посадку пассажира, агент обслуживающей компании дает команду на снятие этого багажа во время, определенное технологическим графиком обслуживания воздушного судна.

Багаж не явившегося на посадку пассажира в обязательном порядке снимается с борта воздушного судна.

Обслуживающая компания обеспечивает выдачу багажа не позднее чем через 20 минут с момента постановки колодок на прибывшем воздушном судне при установке его под телетрап и через 25 минут при установке воздушного судна не под телетрап.

2.3. Специальные программы для частолетающих пассажиров

19 лет назад – 20 марта 1995 года в России появилась первая программа поощрения часто летающих пассажиров «Трансаэро Привилегия». Для отечественной гражданской авиации это событие стало началом нового этапа внедрения самых современных технологий в отношениях между перевозчиком и пас-

сажиром. При разработке и запуске своей программы лояльности «Трансаэро» тщательно использовала лучший мировой опыт.

Пассажиры высоко оценили новую инициативу «Трансаэро». Возможность получить бесплатный билет или повысить класс обслуживания, набрав призовые баллы, которые начисляются за каждый полет, пришлась им по душе.

С того времени участниками программы «Трансаэро Привилегия» стали более 700 тысяч человек. Среди них люди, хорошо известные в нашей стране и за ее пределами – политики, бизнесмены, деятели искусства, спортсмены. Они проживают в России и зарубежных государствах.

На протяжении всех 15 лет программа «Трансаэро Привилегия» постоянно модернизировалась и совершенствовалась. Улучшались условия накопления баллов, упрощалась система получения наград, появлялись новые партнеры.

Как и во многих других программах, участником может стать любой пассажир старше 12 лет. К сожалению, специальных программ для детей «Трансаэро» не предусмотрели, но баллы за их перелеты засчитываются на счет родителей в виде дополнительных миль с учётом скидки, применённой к тарифу.

Баллы делятся на основные и дополнительные:

- Основные баллы, начисляются за полеты на рейсах «Трансаэро», они зависят от дальности полета, класса бронирования и тарифа.
- Дополнительные баллы начисляются за отдельные виды тарифов, за полеты charterными рейсами, по банковским программам, за услуги партнеров, при проведении специальных акций.

При вступлении в программу, пассажир получает **временную карту**



участника программы. Когда вы накопите 1000 баллов, то получите Основную карту, она служит не только для накопления баллов, но и дает право на получение привилегий программы.

Если в течение года, после получения основной карты, вы накопили 10



000 миль или выполнили 15 (оплаченных) полетов в бизнес классе (или 30 в экономическом классе), то получите **Серебряную карту**.

А если накопите 18 000 баллов, то «Трансаэро» выдаст вам **Золотую кар-**



ту. Ее также можно получить за 30 перелетов в бизнес классе или 60 в эконо.

Участники бонусных программ получают определенные привилегии. Например, владельцы Основной карты могут регистрироваться на стойке для пассажиров бизнес класса, имеют право на приоритетное обслуживание в офисах «Трансаэро» и приоритет на листе ожидания.

Пассажиры с **Серебряной картой** обладают следующими привилегиями:

- регистрация на стойке для пассажиров бизнес класса
- приглашение в бизнес зал в аэропорту
- дополнительный бесплатный багаж (+10 кг или одно место багажа)
- наиболее комфортные места в салоне самолета
- пересадка в салон бизнес класса или премиальный экономический салон при возможности
- отдельные стойки для прохождения паспортного контроля в аэропортах Домодедово и Шереметьево
- приоритетное обслуживание в офисах «Трансаэро»
- приоритет на листе ожидания
- скидка до 10% на билет бизнес класса для сопровождающего лица
- начисление дополнительных баллов при переходе на уровень
- предоставление кредита в баллах

Обладатели **Золотой карты**, кроме выше перечисленных привилегий, имеют право приглашать в бизнес зал своего спутника, дополнительно брать с собой 15 кг дополнительного места багажа или 2 места. Им также предоставляются гарантированные места на рейсах «Трансаэро» в салоне экономического класса (если бронирование произведено не менее чем за 48 часов до вылета).

Баллы можно копить не только летая рейсами «Трансаэро», но и расплачиваясь карточками банков-партнеров авиакомпании, в их числе: Банк ВТБ24, «Газпромбанк», Московский Индустриальный Банк, Банк «Открытие», Промсвязьбанк, Росбанк, Росгосстрах Банк, Русский Стандарт, СМП Банк. Данные банковские карты объединяют в себе преимущества программы «Трансаэро Привилегия» и кредитных карт известных платежных систем – Visa, Master Card, American Express. За каждые потраченные 100 рублей на счет клиента начисляется 1 балл программы «Привилегия».

Кроме банков, партнерами программы являются:

- авиакомпания BMI (British Midland Airways)
- компании по прокату автомобилей Hertz и Sixt
- сеть супермаркетов «Перекресток» - вы получаете баллы «Трансаэро Привилегия» за покупки в сети «Перекресток» из расчета 100 баллов Перекрестка — 1 балл программы «Привилегия».
- «Связной-Клуб», 1 балл «Трансаэро Привилегия» приравнивается к 350 баллам программы «Связной-Клуб».

Накопленные баллы можно потратить на повышение класса обслуживания, или приобретение премиального билета авиакомпании Трансаэро или BMI. Расчет необходимого количества баллов для приобретения билета или повышения класса, производится по специальной таблице. Количество баллов в таблице рассчитано для билетов в «одну сторону», для билетов «туда-обратно», указанное количество баллов необходимо удвоить. Для приобретения премиально-

го билета авиакомпании BMI, можно воспользоваться таблицей расчета баллов на сайте Трансаэро.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение данной работы, можно сделать следующий вывод, что авиационный транспорт - самый удобный при переездах на дальние расстояния. Широкая сеть авиалиний, сравнительно небольшая продолжительность полетов, хороший сервис и конкурентоспособные тарифы делают авиатранспорт привлекательным для туристов.

Постоянное совершенствование авиатехники, взаимодействие авиакомпаний с туристскими агентствами, минимизация отмен и переносов рейсов, регулярное тестирование пилотов на психическое и физическое состояние здоровья - все это позволяет повысить надежность и стабильность авиаперевозок на данном этапе.

Каждый турист в России, который любит путешествовать знаком с проблемами авиакомпаний нашей страны. Это и дороговизна перевозок и низкий уровень обслуживания на борту и старый парк самолетов, а в связи с этим низкий уровень безопасности полетов по сравнению с зарубежными авиакомпаниями.

Наряду с этим, как показало исследование, проведенное в дипломной работе авиакомпания «ТРАНСАЭРО» - это единственная в России компания, которой удалось выйти на лидирующие позиции на мировом рынке, снижая стоимость билетов, улучшая парк самолётов, совершенствуя систему безопасности полетов, повышая уровень и качество обслуживания на борту, в сочетании с гибкой системой тарифов, рассчитанной на потребителей с различным уровнем доходов позволяют им всё больше отрываться от конкурентов и получать положительный отзывы от пассажиров.

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. Что 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.

Перемещение представляет собой наиболее характерную черту туризма, а транспорт, обеспечивающий это перемещение, является важнейшей отраслью, оказывающей услуги туристского типа. Наибольшее количество туристов, особенно путешествующих на дальние расстояния, пользуются услугами авиации.

В данной дипломной работе рассмотрены все предполагаемые заранее вопросы: изучение роли и места воздушной перевозки в туризме, рассмотрение основных понятий и классификаций воздушных перевозок, правовые основы,

изучение аспектов организации обслуживания пассажиров в авиакомпании «Трансаэро».

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.