Министерство просвещения Российской Федерации

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Московской области “Профессиональный колледж “Московия”

III Международный конкурс исследовательских работ школьников “Удивительный мир” 24/25

Исследовательский проект

**Общие принципы и правила формирования сервисных услуг пассажирам**

Выполнил: Ракитянская Анастасия Владимировна

Руководитель: Луканова Валерия Андреевна

2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc150891690)

[I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ ПАССАЖИРАМ В АЭРОПОРТАХ 5](#_Toc150891691)

[1.1 Аэропорт как предприятие сферы услуг: сущность, организация обслуживания посетителей 5](#_Toc150891692)

[1.2 Принципы и правила формирования сервисных услуг пассажирам в аэропортах 13](#_Toc150891693)

[II. АНАЛИЗ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ 19](#_Toc150891694)

[2.1 Основные критерии качества обслуживания 19](#_Toc150891695)

[2.2 Особенности в организации обслуживания в компании «ТРАНСАЭРО» 25](#_Toc150891696)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 37](#_Toc150891698)

[СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ 39](#_Toc150891699)

# ВВЕДЕНИЕ

Во всем мире транспорт занимает одно из ведущих мест в развитии экономики, поскольку он обеспечивает территориальную целостность государства и его единое экономическое пространство. Велико значение транспорта и в развитии международных отношений, которые наиболее ярко проявляется в сфере туризма. Перемещение людей в пространстве может иметь различную мотивацию не только достижение определенного пункта назначение, но и получение зрительной информации, удовольствие от процесса передвижения, острых ощущений и т.д.

Когда путешествия людей по планете приобрели масштабный характер, чаще всего при перемещении туристы предпочитали пользоваться воздушным транспортом, в связи с чем существенно возросла его роль как наиболее быстрого средства для перемещения на большие расстояния.

Бурное развитие туризма в середине прошлого века потребовало создание самолетов, отвечающих различным целям путешествий и имеющим высокий уровень комфорта. На борту воздушных судов и в аэропортах пассажиром предлагается разнообразный и совершенный сервис, делающий путешествия приятными и доступными широким слоям населения.

Благодаря главному достоинству – высокой скорости доставки в и сравнительно недорогой стоимости – авиаперевозки сегодня составляют серьезную конкуренцию другим видам транспорта, что обуславливает актуальность темы данной дипломной работы. 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.

Цель работы – изучить основные правила и принципы формирования сервисных услуг пассажирам в аэропортах.

Объект работы – сервисные услуги, оказываемые в аэропортах.

Предмет - основные правила и принципы формирования сервисных услуг пассажирам в аэропортах.

Задачи:

1. Рассмотреть аэропорт как предприятие сферы услуг: сущность, организация обслуживания посетителей;
2. Изучить принципы и правила формирования сервисных услуг пассажирам в аэропортах;
3. Выявить основные критерии качества обслуживания;
4. Проанализировать особенности в организации обслуживания в компании «ТРАНСКАЭРО».

# ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ ПАССАЖИРАМ В АЭРОПОРТАХ

## 1.1 Аэропорт как предприятие сферы услуг: сущность, организация обслуживания посетителей

Согласно статье 40 п.3 Воздушного Кодекса РФ «Аэропорт – комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей необходимые оборудование, авиационный персонал и других работников». Данное определение характеризует аэропорт как социотехническую систему.

Основными технологическими процессами в аэропортах являются:

1) обслуживание пассажиров и багажа;

2) обслуживание воздушных судов;

3) обработка грузов;

4) обработка почты.

Общая технологическая схема обслуживания пассажиров и обработки багажа в аэропортах:

1. Обслуживание пассажиров и багажа разделяется в соответствии с категориями пассажиров:

1) прибывающих;

2) убывающих;

3) транзитных.

2. Обслуживание пассажиров и багажа, прибывающих в аэропорт на воздушных судах, начинается на перроне и производится по следующим этапам:

1) высадка пассажиров и выгрузка багажа;

2) доставка пассажиров и багажа в аэровокзал (в зону прибытия) или к месту выдачи багажа;

3) доставка пассажиров и багажа к городским видам транспорта;

4) отправка пассажиров и багажа городскими или другими наземными видами транспорта.

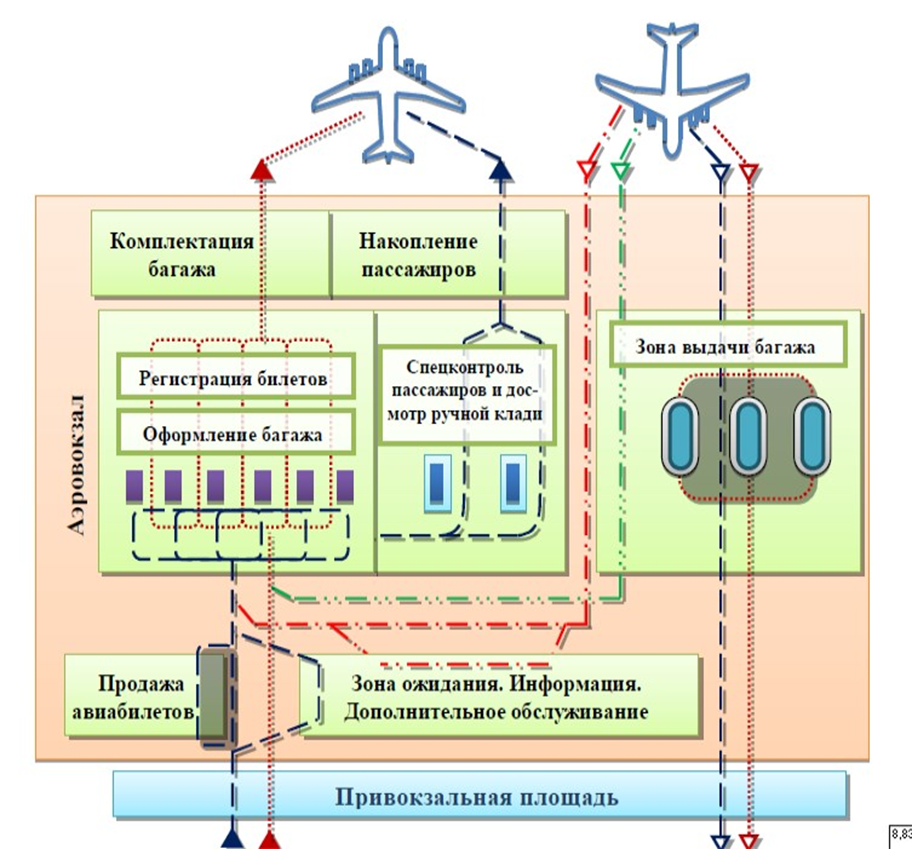
3. Обслуживание пассажиров и багажа, убывающих на воздушных судах из аэропорта, производится в следующем порядке: продажа авиабилетов, доставка пассажиров и багажа в аэропорт на городских видах транспорта, обслуживание пассажиров и багажа в аэровокзале, которое включает:

1) информацию о полетах;

2) регистрацию билетов;

3) регистрацию и сортировку багажа;

4) дополнительное обслуживание (магазины, пункты питания и т. д.)



**Рис. 1. - Технологическая схема обслуживания пассажиров и багажа, где:**



4. Обслуживание убывающих пассажиров на перроне включает:

1) доставку пассажиров и багажа к воздушному судну; 2) посадку пассажиров в воздушное судно; 3) загрузку багажа в воздушное судно.

5. Обслуживание пассажиров и багажа транзитных рейсов производится в следующем порядке: 1) высадка транзитных и конечных пассажиров из воздушного судна; 2) выгрузка багажа конечных пассажиров; 3) выгрузка багажа транзитных (с пересадкой) пассажиров; 4) доставка багажа конечных и транзитных (с пересадкой) пассажиров в аэровокзал к месту выдачи багажа или к стойке регистрации (транзитного багажа); 5) перерегистрация транзитных пассажиров; 6) регистрация начальных пассажиров и багажа; 7) доставка транзитных пассажиров к воздушному судну; 8) доставка начальных пассажиров в воздушное судно; 9) загрузка багажа транзитных и начальных пассажиров в воздушное судно.

6. Обслуживание пролетных транзитных пассажиров производится в следующем порядке:

1) высадка пассажиров из воздушного судна;

2) доставка пассажиров в аэровокзал;

3) ожидание посадки в воздушное судно;

4) доставка пассажиров к воздушному судну;

5) посадка пассажиров в воздушное судно.

Багаж пролетных транзитных пассажиров не выгружается из воздушного судна и дополнительно при перерегистрации не оформляется.

7. Технологические процессы обработки грузов в аэропорту соответствуют категориям грузов:

1) прибывающих в аэропорт на воздушных судах для доставки грузо-получателям;

2) убывающих из аэропорта от грузоотправителей;

3) транзитных (с перегрузкой на другой рейс).

8. Обработка грузов, прибывающих в аэропорт на воздушных судах для отправки грузополучателям, производится в следующем порядке:

1) выгрузка груза из воздушного судна;

2) доставка грузов в грузовой склад или на контейнерную площадку;

3) раскомплектование грузов по грузополучателям;

4) сортировка грузов и оформление документации;

5) хранение грузов на грузовом складе или контейнерной площадке перед выдачей грузополучателям;

6) перегрузка груза на наземный транспорт грузополучателя.

9. Обработка грузов, прибывающих наземным транспортом в аэропорт для отправки их на воздушных судах, производится в следующем порядке:

1) доставка грузов в аэропорт наземными видами транспорта отправителя;

2) разгрузка грузов;

3) взвешивание и маркировка груза;

4) сортировка грузов на складе и оформление документации;

5) комплектование грузов по рейсам;

6) хранение грузов на складе или контейнерной площадке;

7) перегрузка грузов на перронные погрузочно-разгрузочные средства для доставки и погрузки в воздушное судно;

8) доставка грузов к воздушному судну;

9) погрузка грузов в воздушное судно.

10. Обработка транзитных грузов производится в следующем порядке:

1) разгрузка грузов из воздушного судна;

2) доставка грузов в грузовой склад или на контейнерную площадку;

3) сортировка грузов на складе или контейнерной площадке и оформление документации;

4) перекомплектовка грузов по рейсам на отправку;

5) хранение грузов на складе или контейнерной площадке и оформление отправочной документации;

6) погрузка грузов на перронные погрузочно-разгрузочные средства;

7) доставка грузов к воздушному судну;

8) погрузка грузов в воздушное судно.

11. Обслуживание воздушных судов в аэропорту производится в трех основных зонах в зависимости от этапа эксплуатации воздушного судна:

1) на аэродроме (ИВПП, РД);

2) на перроне (оперативное техническое обслуживание);

3) на местах хранения или в других местах периодического технического обслуживания воздушных судов (в ангарах).

12. Летная эксплуатация воздушных судов на аэродроме состоит из следующих основных этапов:

1) для прилетающих воздушных судов:

а) эшелонирование в зоне воздушных подходов аэропорта;

б) заход на посадку;

в) посадка самолета на ВПП;

г) руление по рулежным дорожкам;

д) выруливание на перрон;

е) стоянка на перроне;

2) для вылетающих воздушных судов:

а) выруливание воздушного судна с места стоянки на перроне;

б) руление воздушного судна по РД;

в) выход на ВПП;

г) разбег воздушного судна и взлет;

д) маневрирование в зоне воздушных подходов;

е) выход в воздушный коридор (на трассу).

13. Технологический процесс оперативного обслуживания воздушных судов на перроне включает в себя следующие основные операции:

1) установку тормозных упорных колодок;

2) установку заглушек в воздухозаборники двигателей;

3) заправку воздушного судна кислородом, сжатым воздухом, водой, газами;

4) заправку воздушного судна маслом и топливом;

5) слив и заправку химжидкости, обработку санузлов;

6) осмотр планера, силовых установок, шасси, кабин и т. д.;

7) уборку служебных кабин, салонов, багажных помещений;

8) устранение неисправностей оборудования;

9) выполнение регламентных работ послеполетного и предполетного-оперативного технического обслуживания воздушного судна.

Аэропорт, как правило, является коммерческим производственным предприятием, имеющим определенную организационно-правовую форму существования.

В системе аэропорта оказываются следующие услуги: 1) обеспечение приема и выпуска ВС; 2) предоставление места стоянки ВС; 3) техническое обслуживание ВС; 4) обеспечение авиаГСМ; 5) предоставление отдельных технических средств при обслуживании ВС; 6) обслуживание пассажиров, обработка багажа, грузов, почты; 7) пользование аэровокзалом; 8) обеспечение бортпитанием; 9) обеспечение авиационной безопасности в зоне аэропорта; 10) прочие работы (услуги) по наземному обслуживанию ВС, пассажиров и грузов.

Облик аэропорта формируют разнообразие, качество и ценовая привлекательность услуг. С точки зрения пассажиров важнейшими показателями качества аэропортового обслуживания являются:

* безопасность;
* регулярность отправления (пунктуальность);
* сохранность багажа и ручной клади;
* скорость и удобство прохождения формальностей при вылете и прибытии;
* комфортность условий пребывания в аэровокзале.

Величины аэропортовых сборов и тарифов определяют себестоимость авиаперевозок, а следовательно, ценовую привлекательность услуг аэропорта для авиакомпаний.

Функционирование операционной (производственной) системы аэро-порта характеризуется показателями: пропускная способность; экономичность; надежность; безопасность; экологичность.

В ряде аэропортов наземным обслуживанием рейсов практически полностью занимаются сами аэропорты. В других аэропортах многие виды обслуживания выполняют базовые авиакомпании и другие организации, с которыми заключаются соответствующие договора с учетом требований к функциям наземного обслуживания.

В России возникают предпосылки для конкуренции между аэропортами. Международная практика показывает, что для привлечения транспортных потоков аэропорты различных регионов активно конкурируют друг с другом. Они стремятся обеспечить для транзитных пассажиров лучший и наиболее дешевый сервис, а для авиакомпаний − сделать аэропорт привлекательным низкими сборами и достаточной пропускной способностью, исключающей длительные задержки.

Международная и внутренняя сеть аэропортов многих стран развивается по принципу «хаб - энд –споук» (узел и спицы). Этот принцип позволяет обеспечить более удобный полет для пассажиров, минимизировать транспортные расходы на перевозку. Как только ведущие «хабы» оказываются не в состоянии нарастить свою пропускную способность и тем самым поддержать необходимый уровень сервиса, региональные центры ставят задачу переключения полетов на себя.

Как любая коммерческая организация, аэропорт стремится к выживанию, развитию, росту. Аэропорты для своего функционирования и развития требуют:

* получения прибыли от капитальных вложений, размеры которых весьма велики, а результаты отдалены;
* постоянно обновляемого и дорогостоящего материально-технического обеспечения;
* управленческой структуры, способной руководить работой производственных и обслуживающих подразделений аэропорта;
* долгосрочного (стратегического) планирования для гарантии того, что производственная система может отреагировать на изменения в области технологии, эксплуатации и других сферах деятельности аэропорта.

Исходным пунктом для стратегического планирования служит формулирование миссии аэропорта. Аэропорт − это не только часть авиатранспортной системы, но и весьма значительный с социально-экономической точки зрения объект в районе базирования. В некоторых областях России считают, что авиакомпании могут быть откуда угодно, но если самолетам негде будет приземляться, то область потеряет всякую связь с внешним миром.

Миссия аэропорта определяется его ролью в транспортном обслуживании населения города, области, региона. При нормальном развитии авиатранспортного производства аэропорты «обречены» наращивать и совершенствовать свой потенциал, обеспечивать привлекательность для авиакомпаний и пассажиров низкими сборами, достаточной пропускной способностью, качеством обслуживания. Миссия формулируется в расчете на достаточно длительное время. Цели, в том числе стратегические, устанавливаются благодаря осознанию настоящих и будущих проблем в различных сферах деятельности аэропорта.

Стратегические цели развития аэропорта включают:

* преобразование в международный аэропорт;
* привлечение новых потребителей;
* повышение пропускной способности;
* предоставление пассажирам необходимого сервиса;
* обеспечение приемлемых аэропортовых сборов и др. Общим свойством этих целей является исключительная актуальность для существования предприятия, большие затраты средств и времени на достижение, реализации на базе проекта.

## 1.2 Принципы и правила формирования сервисных услуг пассажирам в аэропортах

Организация обслуживания пассажиров в аэропортах регулируется Руководством по обслуживанию пассажиров на воздушных линиях Союза ССР, утвержденным 20 декабря 1979 года.

Технология обслуживания вылетающих пассажиров должна обеспечивать заданную пропускную способность аэропорта и удовлетворять следующим основным требованиям:

* максимальное сокращение времени, необходимого для оформления вылета пассажиров;
* унификация процессов оформления авиаперевозок в аэропортах и городских аэровокзалах;
* содействие эффективному проведению мероприятий по досмотру ручной клади, багажа и личного досмотра пассажиров в целях обеспечения безопасности полетов, охраны жизни и здоровья пассажиров и членов экипажей воздушных судов;
* исключение задержек рейсов при снятии багажа не явившегося на посадку пассажира;
* повышение производительности труда работников служб организации перевозок [5].

В соответствии с Федеральными авиационными правилами «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты» (с изменениями на 5 декабря 2011 года), утвержденными Приказом Минтранса (ПРИКАЗ от 23 июня 2003 года N 150) аэропортовая деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа на внутренних воздушных линиях осуществляется службами Организации в соответствии с утвержденной руководителем Организации комплексной технологией (технологиями), в которой отражаются следующие вопросы и приводятся документы (с учетом видов работ, выполняемых Организацией):

* порядок (процедуры) регистрации пассажиров и оформления багажа, в том числе в ЗОЛиД (основной и упрощенный методы);
* условия и нормы перевозки багажа;
* приоритеты обслуживания;
* обслуживание пассажиров при объединении рейсов, замене ВС;
* меры при неявке пассажиров на посадку;
* доставка пассажиров к ВС;
* посадка пассажиров на ВС;
* транспортировка, погрузка багажа на ВС и его швартовка;
* высадка пассажиров из ВС;
* доставка пассажиров в аэровокзал;
* выгрузка багажа из ВС, доставка багажа в зону раскомплектования и выдача его пассажирам;
* обслуживание трансферных и транзитных пассажиров;
* обслуживание инвалидов (в коляске, в сопровождении собаки-поводыря), престарелых и больных пассажиров;
* обслуживание несопровождаемых детей;
* перевозка багажа особого вида (оружие, боеприпасы и т.д.);
* перевозка хрупкого, негабаритного, тяжеловесного багажа, животных и т.п.;
* организация работы при нарушениях графика движения ВС;
* отказ в перевозке багажа при наличии в нем веществ и (или) предметов, запрещенных к перевозке воздушным транспортом, а также в случае неоплаты установленных тарифов, сборов;
* снятие багажа с борта ВС из-за неявки пассажира на посадку на ВС;
* снятие багажа с ВС при длительных задержках отправления рейса;
* прием-сдача багажа при перегрузке его с одного ВС на другое, а так-же при объединении/разъединении рейсов;
* ограничения в приеме багажа к перевозке (негабаритного, хрупкого, тяжеловесного, содержащего опасные предметы и т.п.);
* меры, принимаемые при недостаче, повреждении, утрате багажа;
* меры, принимаемые в отношении задержанного, невостребованного, бездокументного багажа;
* розыск и досылка багажа;
* меры, принимаемые в отношении найденных и забытых вещей;
* реализация невостребованного багажа и найденных вещей пассажиров;
* ведение претензионного производства;
* расчет коммерческой загрузки и центровки ВС;
* руководство по качеству;
* информационное обеспечение воздушных перевозок пассажиров и багажа (включая табель внутренней информации, тексты информационных сообщений и т.д.);
* технологические графики обслуживания ВС по типам рейсов;
* регулярность полетов;
* метрологическое обеспечение;
* образцы технологической документации (бланки, ведомости, бирки, журналы и т.д.).

В случае осуществления Организацией аэропортовой деятельности по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа на международных воздушных линиях в комплексной технологии (технологиях), утвержденной руководителем Организации, дополнительно отражаются следующие вопросы:

* взаимодействие с государственными контролирующими органами; - обслуживание дипломатических курьеров и их багажа;
* обслуживание пассажиров, которым во въезде в страну отказано; - обслуживание депортированных пассажиров;
* обслуживание пассажиров, перевозящих в качестве багажа животных и птиц.

Для осуществления аэропортовой деятельности по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа Организация должна иметь (с учетом выполняемых видов работ) на праве собственности или на иных законных основаниях:

* здания и сооружения аэровокзального комплекса с необходимыми помещениями для обслуживания пассажиров и багажа, размещения авиационного персонала Организации, оборудованием и инженерно-техническими средствами, в том числе резервными источниками электроснабжения для работы систем, обеспечивающих технологические процессы по обслуживанию пассажиров, деятельности государственных контролирующих органов, обработке багажа, авиационной безопасности, оповещения (информации), водоснабжения, канализации и аварийного освещения;
* здания и сооружения с необходимым оборудованием для технического обслуживания и ремонта аэровокзального оборудования и перронной техники, применяемой при пассажирских воздушных перевозках, и помещениями для размещения авиационного персонала Организации;
* здания и сооружения с площадками для содержания, технического обслуживания и ремонта наземного спецтранспорта, используемого при обслуживании пассажиров и багажа, и помещениями для размещения авиационного персонала организации.

На все здания и сооружения, предназначенные для функционирования служб Организации, должны быть в установленном порядке оформлены технические паспорта с указанием процента износа основных конструктивных элементов зданий и сооружений.

Помещения, предназначенные для функционирования служб Организации, должны соответствовать требованиям действующих норм технологического проектирования.

На фасадах помещений, предназначенных для функционирования служб Организации, оборудуются вывески, отражающие наименования соответствующих служб (назначение помещений).

С учетом выполняемых видов работ Организация должна быть оснащена спецтранспортом, технологическим оборудованием, инженерно-техническими средствами, а также средствами механизации, взвешивания и транспортировки багажа, в том числе:

* стойками регистрации;
* оборудованием, позволяющим осуществлять регистрацию пассажиров с электронным билетом, в случаях оформления перевозчиком электронных билетов;
* средствами информирования, радиооповещения и связи;
* инженерно-техническими средствами авиационной безопасности (досмотра и контроля);
* средствами обнаружения радиоактивных и взрывчатых веществ;
* средствами транспортировки багажа;
* средствами доставки пассажиров к (от) ВС;
* средствами посадки-высадки пассажиров в/из ВС;
* средствами погрузки /выгрузки багажа на /из ВС;
* средствами погрузки/выгрузки контейнеров с багажом на/из ВС;
* средствами погрузки/выгрузки контейнеров с бортпитаниемна/из ВС;
* средствами обслуживания пассажиров-инвалидов;
* портативными средствами связи (переносными радиостанциями);
* прочими технологическим оборудованием и инженерно-техническими средствами (автоматизированными рабочими местами, индивидуальными тележками и т.д.);
* весоизмерительным оборудованием.

Спецтранспорт, допускаемый к эксплуатации на территории аэродрома и за ее пределами, должен состоять на учете в соответствующих уполномоченных государственных органах.

Используемые Организацией в процессе аэропортовой деятельности спецтранспорт, технологическое оборудование, инженерно-технические средства, средства механизации, взвешивания, транспортировки пассажиров и (или) багажа должны иметь выданные (признанные) в установленном по-рядке сертификаты соответствия (если такие спецтранспорт, оборудование и средства подлежат обязательной сертификации согласно законодательству Российской Федерации).

# II. АНАЛИЗ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ

## 2.1 Основные критерии качества обслуживания

Одним из основных критериев обеспечения качества в гражданской авиации является обслуживания воздушных перевозок.

Основными критериями качества обслуживания воздушных перевозок являются:

1. Безопасность полетов (БП) и авиационная безопасность (АБ) - как фактор качества обслуживания авиаперевозок должна заключать в себе требования максимальной гарантии отсутствия летных происшествий, а также вреда пассажирам и повреждения коммерческой загрузки, связанных с предпосылками к летным происшествиям. Обеспечение жизни и здоровья пассажиров и членов экипажа путём защиты деятельности гражданской авиации (ГА) от актов незаконного вмешательства.
2. Регулярность полетов - является строгое и точное соблюдение расписания полетов регулярных рейсов и графика движения дополнительных и чартерных рейсов, отсутствие задержек вылета рейсов по вине персонала служб гражданской авиации.
3. Точность и своевременность информации пассажиров:

* относительно времени прибытия и вылета рейса;
* о задержке или переносе рейса с указанием причин;
* обо всех изменениях, связанных с движением самолетов и обслуживанием пассажиров и клиентуры;

1. Профессионализм и поведение обслуживающего персонала - основными требованиями к поведению персонала при обслуживании пассажиров и клиентуры на воздушном транспорте является безукоризненная корректность, вежливость, доброжелательность, предупредительность, стремление оказать помощь и содействие, высокая профессиональная подготовка. При возникновении конфликтной ситуации в общении с пассажирами и клиентурой необходимо сохранять выдержку, тактичность и чувство собственного достоинства.
2. Сохранность сдаваемых к перевозке багажа, грузов и почты. Основным требованием к сохранности сдаваемых к перевозке грузов, почты и багажа является строгое соблюдение условий договора перевозки, а также 100%-ная гарантия того, что груз, багаж и почта, сданные к перевозке под ответственность перевозчика, будут доставлены и вручены пассажиру или получателю.

Соблюдение сроков доставки багажа, грузов и почты обеспечивается неукоснительным выполнением требований «Правил международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов» и других руководящих документов ФАВТ. Перевозчик обязан принять меры по доставке багажа:

* на рейсе, на который багаж первоначально зарегистрирован;
* на рейсе, на котором пассажир имеет для дальнейшего следования из пункта (пунктов) трансфера: в конечный пункт назначения одновременно с прибытием туда пассажира.

Сокращение времени прохождения формальностей при вылете. Основным требованием является сокращение времени нахождения пассажира в зале регистрации.

Общее время с момента прибытия пассажира в зал регистрации до момента прохождения всех формальностей и выход, на посадку не должно превышать 60 мин. Ожидание посадки в автобусы для доставки к самолету и посадка в самолет не должны превышать 30 мин. Общее время нахождения в зале вылета от прибытия до посадки в самолет и отправления самолета не должно превышать 1 ч 30 мин.

Время ожидания при высадке из самолета. Основными требованиями является начало высадки пассажиров из самолета сразу же, как только самолет зарулит на стоянку и будут выключены двигатели. Следует при этом иметь в виду, что пассажиры утомлены полетом, возбуждены предстоящим прибытием и особенно нетерпеливы, когда длительное время не подается трап и минута ожидания трапа кажется им десятью минутами. Поэтому трап должен быть подан к самолету не позже чем через 3 мин после прибытия самолета и остановки двигателей. Подача второго трапа ускорит высадку пассажиров. Автобусы для доставки пассажиров в аэровокзал должны быть поданы одновременно с подачей трапов. Общее время высадки пассажиров из самолета и доставки их в аэровокзал не должно превышать 15 мин.

Время ожидания получения багажа и прохождения формальностей по прилету. Основным требованием является начало подачи багажа на раздаточный транспортер в зале прилета сразу же после прибытия пассажиров в аэровокзал и прохождение ими санитарно-карантинного и паспортного контроля. Время ожидания раздачи багажа не должно превышать 10 мин после прохождения паспортного контроля. Заполнение таможенных и иммиграционных документов, как правило, должно проводиться на борту до посадки самолета.

Время ожидания багажа с момента прибытия пассажиров в аэровокзал не должно превышать 25 мин, то есть общее время с момента прибытия самолета до получения багажа пассажиром не должно превышать 40 мин (15 мин - прибытие в аэровокзал и 25 мин прохождение санитарно-карантинного и паспортного контроля и ожидание багажа).

Время прохождения таможенных формальностей после получения багажа и контроля багажных бирок при выходе из зала прилета не должно превышать 20 мин.

Общее время с момента прибытия самолета до выхода пассажира из аэровокзала не должно превышать 60 мин.

Соблюдение времени стыковки рейсов и качественное обслуживание транзитных и трансферных пассажиров и их багажа. Главным требованием в обслуживании трансферных пассажиров является безусловное обеспечение пересадки пассажиров с рейса на рейс при минимальном времени стыковки рейсов. Так, например, нормальным временем стыковки рейсов в аэропорту Шереметьево считается 50 мин. Это время обозначено в международном справочнике «АВС». Однако прямой обязанностью службы транзита является обеспечение пересадки пассажиров и перегрузки их багажа с самолета на самолет при минимальной стыковке рейсов в 30мин.

Дополнительные критерии качества обслуживания воздушных перевозок.

Уровень обслуживания в сфере продажи и бронирования мест обеспечивается:

* удобством расположения агентств в городе;
* удобством рабочего времени агентств;
* красочным внешним оформлением агентств;
* комфортом для посетителей внутри агентств;
* отсутствием очередей;
* наличием информационных, рекламных материалов, карт, путеводителей;
* возможностью получения предварительной информации и бронирование мест по телефону;
* предложением посетителям приемлемой альтернативы при отсутствии мест на запрашиваемый рейс;
* четким разъяснением пассажирам правил провоза багажа и ручной клади, требований к регистрации билетов перед вылетом, правил обслуживания в пунктах стыковки;
* чистотой помещений;

Важным требованием к качеству обслуживания являются удовлетворение запроса пассажира и оформление документов на перевозку с минимальным временем ожидания. Общее время пребывания пассажира при оформлении билета в агентстве не должно превышать 60 мин.

Уровень обслуживания в аэропорту обеспечивается:

* сокращением прохождения формальностей при вылете;
* сокращением времени ожидания высадки из самолета;
* сокращением времени ожидания получения багажа;
* наличием достаточного количества тележек для перевозки багажа;
* удобством доставки пассажиров до/из центра города;
* удобством подъезда и стоянок личных автомашин;
* наличием почты, банка, магазина «Цветы»;
* наличием автоматической международной телефонной связи;
* наличием баров; кафе; ресторанов; кинозала; магазинов;
* удобством расположения камер хранения;
* наличием гигиенических комнат;
* наличием комнаты матери и ребенка;
* чистотой в помещениях аэровокзала;
* степенью освещенности аэровокзала;
* удовлетворением претензий пассажиров.

Ответы на жалобы и претензии пассажиров должны быть даны в сроки, установленные руководящими документами ФАВТ. От соблюдения установленных сроков ответа на жалобы и решения претензий в значительной мере зависит доверие пассажиров к перевозчику и общее качество обслуживания пассажиров и клиентуры.

Уровень обслуживания пассажиров при задержках рейсов.

Могут иметь место случаи нерегулярности рейсов по причинам, не зависящим от гражданской авиации, таким как:

* задержка рейсов по метеоусловиям аэродрома взлета или аэродрома посадки;
* отмена или перенос рейса в связи со стихийными бедствиями или забастовками;
* запрет полетов государственными органами;
* длительные задержки по другим причинам.

При нарушении регулярности полетов к пассажирам должно проявляться особо чуткое отношение и забота обслуживающего персонала. Основными требованиями к обслуживанию пассажиров при задержках рейсов являются:

Своевременность и точность информации о задержке рейса. Информация должна быть правдивой и объективной. Пассажир испытывает большее доверие к перевозчику, когда ему правдиво разъясняют причину и время задержки. При затруднительном определении точного времени задержки целесообразно давать промежуточную информацию о времени задержки с последующим уточнением информации до истечения предварительно объявленного времени задержки.

Уровень обслуживания на борту самолета обеспечивается:

* оформлением интерьеров и комфортом в салонах самолетов;
* качеством бортового питания, ассортиментом напитков;
* вежливостью и предупредительностью бортпроводников;
* возможностью вести с борта телефонные переговоры;
* наличием индивидуальных музыкальных программ;
* наличием печатных изданий, газет;
* продажей на борту сувениров;
* наличием мест в салоне для курящих и не курящих. Перевозчик должен удовлетворить просьбу пассажира на предоставление ему места в самолете в салоне для курящих или некурящих, а также по возможности место в салоне по выбору пассажира (у окна, у прохода, выхода и т. д.);
* посадкой пассажиров по заранее распределенным местам.

Гражданская авиация России ставит своей основной целью высококачественное обслуживание пассажиров и клиентуры, пользующихся его услугами. Вопрос о предоставлении пассажирам наибольшего комфорта должен считаться таким же важным, как регулярность и безопасность полетов.

Указанные факторы говорят об общей культуре обслуживания пассажиров и в значительной степени влияют на качество обслуживания. Пассажиры воздушных перевозок имеют возможность сравнивать эти факторы у различных перевозчиков и соответственно отдавать предпочтение тому перевозчику, у которого эти качества выше. Перечисленные критерии качества обслуживания международных перевозок создают «имидж», то есть репутацию авиакомпании, и способствуют привлечению пассажиров на рейсы тех авиакомпаний, у которых выше стандарты качества.

Вопрос о качестве обслуживания воздушных перевозок должен решаться комплексно с учетом основных и дополнительных критериев качества, а также основных мероприятий по их выполнению.

К сожалению, на сегодня качество обслуживания авиаперевозок в международных аэропортах РФ далеко не удовлетворяет перечисленным критериям качества, не говоря уже о международных стандартах обслуживания. Такое несоответствие международным стандартам может найти всевозможные объяснения, но эти объяснения не способствуют повышению престижа российских авиаперевозчиков.

## 2.2 Особенности в организации обслуживания в компании «ТРАНСАЭРО»

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.

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.

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, Р, 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, Р, 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, Р, 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 МСО; 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 русскоговоряшим 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.

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, рыбопосадочный 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, исключающий 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 х 75см х 65см. на одного пассажира (клюшка, мячи, тележки, обувь.). Сёрфинговое снаряжение весом 20 (двадцать) кг, габариты 190см х 75см х 65 см, на одного пассажира (серфинговая доска, крепление, гидрокостюм, пара ботинок).

При перевозке спортивного инвентаря и снаряжения по системе «количество мест», к разрешенной норме бесплатного багажа добавляется 1место. При трансферной перевозке нормы провоза спортивного снаряжении 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-тн кг/не более 203 см в трех измерениях. Превышение указанных размеров обязательно должно быть предварительно согласовано с Перевозчиком.

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 53x27x97 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 растормаживание 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 числовойпоследовательности; 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, Р, 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, Р, 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 непозднее чем через 20 минут с момента постановки колодок на прибывшем воздушного судна 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 пассажиром. 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 чартерными 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 карту.

Ее также можно получить за 30 перелетов в бизнес классе или 60 в эконом. 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 премиального 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.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

**Международные правовые акты, документы ИКАО, ИАТА:**

1. Воздушный Кодекс Российской Федерации» от 19.03.1997 № 60-ФЗ (ред. от 04.06.2019).
2. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения».
3. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.04.2019).
4. ГОСТ Р 51004-96 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества».
5. Международный стандарт ISO 9000:2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
6. Международный стандарт ISO 9001:2011 «Системы менеджмента качества. Требования».
7. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей». Утверждены Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82 (ред. от 05.10.2017).

**Печатные издания:**

1. Беляевский, И. К. Маркетинговое исследование: информация, анализ, прогноз: учебное пособие для бакалавриата : рекомендовано методсоветом по направлению. -М.: Курс; М.: Инфра-М, 2019.
2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2021.
3. Экономика транспорта : учебник и практикум для вузов. — М.: Издательство Юрайт, 2020.
4. Левкин Г. Г. , Мочалова С. В. Сервис на транспорте : конспект лекций: учебное пособие – М.:Директ-Медиа, 2019.
5. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020.
6. Рубцова, Н.В. Сервисная деятельность: Учебник. – М.: Академия, 2018.
7. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность: Учебное пособие. – СПб: Инфра-М, 2018.