

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/kurosovaya-rabota/203089>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Авиатранспорт (другое)

ВВЕДЕНИЕ 3

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРИЕНТАЦИИ НА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ ВОЗДУШНОГО СУДНА 5

1.1. Сущность и критерии качества обслуживания пассажиров на борту ВС 5

1.2. Оценка качества обслуживания потребителей воздушного судна 12

2. АНАЛИЗ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ 14

2.1. Общая характеристика деятельности компании 14

2.2. Оценка организации обслуживания 16

3. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА АВИАКОМПАНИИ «РОССИЯ» 23

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 32

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 35

ПРИЛОЖЕНИЯ 38

ВВЕДЕНИЕ

Пассажирский транспорт имеет большое социальное значение, поскольку удовлетворяет одну из важнейших человеческих потребностей – потребность в перемещении. Транспортный рынок пассажирских перевозок предоставляет пассажирам услуги различных видов транспорта, которые чаще всего неравноценны по стоимости, скорости, регулярности и комфорту. Пассажир, руководствуясь своими возможностями, целями и вкусами, а иногда и вынужденно, отдает предпочтение тому или иному виду транспорта. При этом часто решающими являются не экономические, а качественные характеристики видов транспорта, поэтому при изучении транспортного рынка пассажирских перевозок необходимо учитывать не только динамику перевозок, но и качество транспортного обслуживания, демографические, социальные и другие факторы [12, с.32].

Пассажирские перевозки могут осуществляться с различными целями: научными, деловыми, производственными, с целью путешествия и др. Транспортное обслуживание туристов и экскурсантов занимает определенную долю во всем объеме пассажирских перевозок. Поэтому особенно важно учитывать при организации транспортного обслуживания в индустрии туризма показатели качества данного обслуживания, так как путешествие – это уже заведомо что-то интересное и волнующее, и поездка сама по себе не должна рассматриваться как необходимая и неприятная сторона путешествия.

С развитием туризма транспортные пути будут постоянно расширяться, так как увеличение спроса на путешествия оказывает положительное влияние на развитие транспортной инфраструктуры. Транспорт же, в свою очередь, позволяет расширять географию путешествий. Происходит полезное и выгодное двум сторонам взаимовлияние.

Сейчас в мире насчитывается более 1200 авиакомпаний. В среднем в год на авиарейсах перевозится около 1.5 млрд. чел. В настоящее время на рынок авиаперевозок в России работают около 300 авиакомпаний. Из них только чуть более 80 компаний имеют лицензии на выполнение регулярных полетов и перевозят 99% общего объема авиапассажиров [36, с.51].

Таким образом, рост популярности авиационного транспорта в пассажирских перевозках, а также обострение конкуренции на рынке авиационных перевозок обуславливает необходимость повышения внимания к обслуживанию пассажиров на борту воздушного судна, повышению качества данного обслуживания.

Целью данной работы является исследование обслуживания пассажиров на борту воздушного судна на примере ОАО АК "Россия" для разработки мероприятий по повышению его качества.

Для реализации цели можно выделить следующие задачи:

- 1) рассмотреть теоретические основы обслуживания пассажиров на борту воздушного судна;
- 2) проанализировать организацию обслуживания пассажиров на борту воздушного судна ОАО АК "Россия";

3) разработать предложения по совершенствованию обслуживания пассажиров на борту воздушного судна для ОАО АК "Россия".

В соответствии с целью и задачами работа будет включать введение, три главы, заключение, список литературы и приложения.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРИЕНТАЦИИ НА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ ВОЗДУШНОГО СУДНА

1.1. Сущность и критерии качества обслуживания пассажиров на борту ВС

Воздушная перевозка представляет собой транспортировку пассажиров и багажа, выполняемую авиационными предприятиями на воздушных судах за установленную плату, а также наземными транспортными средствами перевозчика [24, с.81].

Внутренняя воздушная перевозка - воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории одного государства.

Международная воздушная перевозка - воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены: соответственно на территории двух государств; на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства.

Регулирование перевозок воздушным транспортом осуществляется в соответствии с международным законодательством (если перевозка носит международный характер) или с национальным законодательством (если перевозка носит внутренний характер) [7, с.59].

Воздушная перевозка осуществляется на основе заключения договора перевозки пассажира, груза или почты с перевозчиком.

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

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 [40, с.12].

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.

Выполнение условий договора на перевозку является обязательным независимо от того, регулярная это перевозка или чартерная.

Следует иметь в виду, что заключение договора на перевозку пассажира подразумевает следующие правила [40, с.17].

1. Время отправления, указанное в расписании и билете, не является обязательным условием договора и перевозчиком не гарантируется. В целях обеспечения безопасности полета рейс может быть отменен, перенесен или задержан. Причиной этих изменений могут служить плохие условия погоды в аэропортах вылета, прилета или остановочных пунктах, стихийные бедствия, нарушение состояния взлетно-посадочной

полосы и т. п.

2. Перевозчик оставляет за собой право произвести замену воздушного судна, изменить маршрут перевозки и пункты посадки, указанные в расписании и билете. Это право перевозчика также обосновано обеспечением безопасности пассажиров в случае поломки воздушного судна или возникновения форс-мажорных ситуаций по маршруту следования.

В любом из перечисленных выше случаев перевозчик, принимая во внимание законные интересы пассажиров, обязан:

- предупредить их об изменении расписания;
- выполнить перевозку другим своим рейсом или рейсом другого перевозчика;
- организовать обслуживание зарегистрированных пассажиров в аэропорту или обеспечить их гостиницей в установленном порядке. Если обстоятельства таковы, что пассажир вынужден отказаться от перевозки вследствие изменения расписания, то перевозчик обязан вернуть ему денежную сумму за несостоявшуюся перевозку.

3. Перевозчик имеет право отказать в перевозке пассажиру, если его документы неправильно оформлены или представлены не в полном объеме. При этом следует иметь в виду, что наличие, достоверность и правильность оформления документов, выданных государственными органами, зависят только от компетентности этих органов и самого гражданина, в связи с чем все претензии, предъявляемые зачастую в таких ситуациях к перевозчику пассажиром, являются необоснованными. Перевозчик не несет никакой ответственности за оформление таких документов.

4. Пассажир имеет право прервать путешествие и сделать остановку в любом промежуточном аэропорту, если в нем предусмотрена посадка. Такая остановка называется «Stopover». Пробыв в пункте посадки необходимое ему время, путешественник может продолжить перевозку по данному маршруту. При этом он может сразу забронировать место на аналогичном рейсе (если точно известна дата продолжения перевозки) или запросить подтверждение места на данном рейсе на желаемую дату.

Если при покупке билета пассажир не заявил об остановке в промежуточном аэропорту, а решил воспользоваться этим правом в процессе перелета, то он может продолжить полет после возмещения перевозчику разницы в тарифе, а также потерь в случае задержки рейса, связанного со снятием с самолета его багажа который был оформлен до конечного пункта.

Вынужденная остановка, обусловленная болезнью пассажира или члена его семьи, следующего с ним на данном рейсе, является исключением и не требует возмещений [40, с.62].

Следует иметь в виду, что право на Stopover распространяется в основном на перевозки, оформленные по нормальным тарифам. Если турист имеет билет, оформленный по спецтарифу, то остановки в пути делаются с учетом ограничений или вообще запрещаются в соответствии с правилами применения данного тарифа [24, с.56].

Пассажир обязан соблюдать все законы, постановления, правила и предписания компетентных органов государства, в которое или через территорию которого осуществляется его перевозка. Это относится к выполнению требований спецконтроля, таможенных, паспортных, визовых, санитарных и других формальностей, а также правил и инструкций перевозчика.

Если государственные органы страны обязывают перевозчика возвратить пассажира в пункт отправления или какой-либо другой пункт в связи с тем, что ему было отказано во въезде в страну назначения, трансфера или транзита, то пассажир или организация, которая его оформляла, обязаны возместить перевозчику все расходы, возникшие в связи с этой перевозкой.

Пассажир воздушного судна имеет право [40, с.12]:

- проезда на льготных условиях в соответствии с законодательством Российской Федерации и установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок,
- бесплатного провоза багажа (в том числе вещей, находящихся при пассажире) в пределах установленной нормы в зависимости от типа воздушного судна (не менее 10 кг на одного пассажира);
- бесплатного перевоза (при международных воздушных перевозках) - ребенка в возрасте не старше 2-х лет без предоставления ему отдельного места. Другие дети в возрасте не старше 2 лет, а также дети в возрасте от 2 до 12 лет перевозятся в соответствии с льготным тарифом с предоставлением отдельных мест бесплатного пользования услугами комнат отдыха, комнат матери и ребенка, а также местом в гостинице при перерыве в воздушной перевозке по вине перевозчика или при вынужденной задержке воздушного судна при отправке и(или) в полете.

При этом порядок предоставления пассажирам воздушных судов услуг и льгот устанавливается федеральными авиационными правилами. Договор на перевозку может быть расторгнут по инициативе

перевозчика или пассажира.

Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в случаях:

- нарушения пассажиром паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки;
- отказа пассажира выполнять требования, предъявляемые федеральными авиационными правилами;
- состояния здоровья пассажира воздушного судна, которое требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает без опасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустраимые неудобства для других лиц;
- отказа пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, масса которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;
- отказа пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка старше 2 лет;
- нарушения пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающего угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнения пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна;
- наличия в личных вещах пассажира, а также в его багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

Если прекращается действие договора о воздушной перевозке по инициативе перевозчика, то пассажиру возвращается сумма, уплаченная за перевозку (за исключением случая, касающегося нарушения пассажиром правил поведения на борту воздушного судна).

Пассажир имеет право сам отказаться от перевозки в аэропорту или по пути следования. При этом он может получить от перевозчика обратно плату за перевозку или за неиспользованную ее часть в размере, предусмотренном правилами применения тарифов.

Отказ пассажира от перевозки может носить вынужденный или добровольный характер.

Вынужденный отказ - это отказ, обусловленный следующими обстоятельствами:

- отмена или задержка рейса, указанного в билете;
- невозможность предоставить место на рейсе или класс обслуживания указанные в билете, ввиду ошибки при бронировании; невозможность выполнить посадку в аэропорту, указанном в билете ввиду чрезвычайных ситуаций;
- замена типа воздушного судна, осуществляющего данный рейс;
- болезнь самого пассажира или следующего с ним на воздушном судне члена семьи;
- неправильное оформление перевозчиком проездных документов - невозможность отправиться из аэропорта трансфера рейсом, указанным в билете, вследствие опоздания воздушного судна или отмены рейса, которым пассажир должен прибыть в аэропорт трансфера.

При вынужденном отказе пассажира от перевозки перевозчик обязан предложить ему перевозку одним из очередных рейсов на условиях, указанных в билете, или вернуть стоимость билета без учета штрафных санкций. При этом если перевозка не была выполнена ни на одном участке, то возвращается вся уплаченная сумма, а если перевозка была выполнена частично, то возвращается сумма за невыполненную часть перевозки.

Добровольный отказ - это отказ, обусловленный личными причинами пассажира. При этом перевозчик вправе удержать из возвращаемых денежных средств все причитающиеся ему суммы. В частности, если пассажир уведомляет об отказе перевозчика менее чем за 24 ч, но не позднее чем за 3 ч до вылета, то перевозчик может удержать с него сбор в размере 10 % стоимости перевозки; если отказ от полета производится менее чем за 3 ч, сбор составляет 25 %. При групповых перевозках сбор при отказе от полета составляет 25 %, если отказ произошел менее чем за 24 ч.

При добровольном отказе пассажира от полета возврат денежных сумм производится, если:

- 1) перевозка не была выполнена ни на одном участке, то пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, с удержанием служебных сборов;
- 2) перевозка была выполнена частично, то возвращается разница между суммой, уплаченной за всю перевозку, и суммой, соответствующей стоимости выполненной части перевозки, с удержанием относящихся к выполненной части перевозки сборов. Возврат сумм по билетам, проданным по специальным тарифам, осуществляется в соответствии с правилами применения этих тарифов.

Денежные суммы возвращаются перевозчиком или его агентом в местах приобретения билетов по представлению полетных купонов в той валюте и форме оплаты, по которой производилось оформление перевозки. При этом возмещение производится тому лицу, чье имя указано в билете, или лицу, которое

оплачивало билет и предоставило на то доказательства.

1.2. Оценка качества обслуживания потребителей воздушного судна

Для количественной оценки качества перевозок пассажиров целесообразно разбить совокупность его характеристик на 4 подмножества, которые представляют собой отдельные категории качества пассажирских перевозок, а именно [12, с.32]:

- безопасность или число ДТП;
- уровень организации движения транспортных средств во времени (частота, ритмичность, регулярность, точность движения, а также зависимость движения от внешних условий);
- затраты времени на поездку с учетом ожидания или скорость передвижения пассажиров;
- удобство пользования транспортом – совокупность предоставляемых пассажирам удобств, то есть комфортабельность.

Решение задачи повышения качества перевозок пассажиров требует синтеза частных оценок в рамках отдельных категорий качества перевозок, а затем сведения их к общему показателю качества. Частные показатели качества транспортного обслуживания пассажиров определяются на основе синтеза данных официальной статистики, расчетов и результатов обследования пассажиропотоков. Предложения по улучшению обслуживания, вносимые пассажирами, можно рассматривать как требования пассажиров к качеству перевозок.

Качество обслуживания характеризуется наличием претензий пассажиров к обслуживанию на вокзалах, аэропортах и в пути следования, по несвоевременному отправлению и прибытию, а также по несоответствию предлагаемой категории типа места, даты отправления реальному спросу.

Конкретным направлением повышения качества пассажирских перевозок в дальнем сообщении является увеличение количества новых типов авиалайнеров в гражданской авиации. Их отличает, прежде всего, высокая скорость движения, повышенная комфортность и безопасность поездок. Скорости сообщения как показатели качества являются весьма значимыми для пассажиров. В России всегда были и остаются одними из самых низких скорости движения [36, с.67].

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конвенция об унификации некоторых правил касающихся международных воздушных перевозок (Варшавская конвенция 1929 года).
2. Конвенция о международной гражданской авиации. Doc. 7300, Монреаль ICAO, 1993.
3. Руководство по регулированию международного воздушного транспорта. Doc. 9626. Издание первое. Монреаль, ICAO, 1996.
4. Гражданский кодекс РФ от 26.01.1996 N 14-ФЗ. – М.
5. Воздушный кодекс Российской Федерации. Федеральный закон от 19 марта 1997 г. №60-ФЗ. – М.
6. Федеральный закон РФ «Закон о защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (действующая редакция от 21.12.2013).
7. «О лицензировании отдельных видов деятельности». Федеральный закон от 4 мая 2011 г. №99-ФЗ. - М.
8. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»: Утверждены Приказом Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. №82. - М.
9. Федеральные авиационные правила «Сертификационные требования к физическим лицам, юридическим лицам, осуществляющим коммерческие воздушные перевозки. Процедуры сертификации»: Приказ Минтранса РФ от 4 февраля 2003г. №11. - М.
10. «О лицензировании отдельных видов деятельности». Федеральный закон от 4 мая 2011 г. №99-ФЗ. - М.
11. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»: Утверждены Приказом Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. №82. - М.
12. Федеральные авиационные правила «Сертификационные требования к физическим лицам, юридическим лицам, осуществляющим коммерческие воздушные перевозки. Процедуры сертификации»: Приказ Минтранса РФ от 4 февраля 2003г. №11. - М.
13. ОСТ 54-3-62-93. Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Компонировка пассажирской кабины гражданских воздушных судов. Пассажирское, бытовое и

вспомогательное оборудование. Общие технические требования.

14. ОСТ54-3-63-93. Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Обеспечение среды пребывания пассажиров на борту гражданских воздушных судов. Общие технические требования.
15. ОСТ 54-3-283.64-94. Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Нормы выдачи мягкого инвентаря и средств обслуживания пассажиров в полете. Основные требования.
16. ОСТ 54-3-61-93. Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Рационы питания, выдаваемые пассажирам в полете. Основные требования.
17. ОСТ 54-1-283.01-94. Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги для пассажиров на борту воздушных судов внутренних воздушных линий Российской Федерации. Основные требования.
18. Приказ №128 от 31.07.2009 года. Минтранс РФ об утверждении Федеральных Авиационных Правил (ФАП) «Подготовка и выполнение полетов в ГА РФ» (с изменениями, введенными приказом МТ РФ от 22 ноября 2010 г. № 263), 9 глав.
19. Приказ №82 от 28.06.2007 года Минтранс РФ об утверждении ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».
20. Санитарно-эпидемиологические требования С.П.2.3.6.2820-10. Раздел 18. Постановление Федеральной службы по надзору в сфере защиты потребителей и благополучия человека 2010 года № 187.
21. Приказ №147 от 12.09.2008 года введен в марте 2009 года. Минтранс РФ «Об утверждении ФАП «Требования к членам экипажа воздушного судна, специалистам по техобслуживанию воздушного судна и сотрудникам по обеспечению полетов ГА».
22. Приказ №139 Минтранс РФ от 21.11.2005 года (с изменениями от 2008, 2009, 2010 г.г.) «Об утверждении положения об особенностях режима рабочего времени и времени отдыха членов экипажей ВС ГА РФ».
23. Приказ №128 от 31. 07. 2009 года. Минтранс РФ об утверждении Федеральных Авиационных Правил (фап) «Подготовка и выполнение полетов в ГА РФ. (с изменениями, введенными приказом МТ РФ от 22 ноября 2010 г.
24. Афанасьев В.Г. Основы международных воздушных сообщений. - М.: НОУ ВКШ «Авиабизнес», 2010.
25. Бабаскин В.В., Королькова М.А., Чепига В.Е. Эффективность воздушного транспорта: Учебное пособие для вузов / СПб: ГУГА, 2007. - 128с.
26. Баталов А.А. Современное международно-правовое регулирование воздушных сообщений: теория и практика / М. – Зерцало, 2008. - 224с.
27. Беляев В.В. Пассажирские самолеты мира. – М.: АСПОЛ -Аргус,1997. – 336 с.
28. Бяков Л.С. Авиационные работы: Учебное пособие. Изд. 2-е, перераб. и доп. / СПб ГУГА. С-Петербург, 2003.- 144с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kursovaya-rabota/203089>