

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/diplomnaya-rabota/21682>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Авиатранспорт

Аннотация.....	3
Введение.....	4
1 Теоретические аспекты организации процесса пассажирских авиаперевозок.....	7
1.1 Развитие рынка пассажирских авиаперевозок в России: задачи и перспективы	7
1.2 Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний при организации пассажирских авиаперевозок в условиях рынка.....	15
1.3 Стандартное соглашение о наземном обслуживании – ИАТА (Standart Ground Handling Agreement ANM 810,1998 г.).....	19
2 Анализ сервиса пассажирских авиаперевозок в ООО «Аэропорт «Норильск».....	24
2.1 Общая характеристика ООО «Аэропорт «Норильск».....	24
2.2 Оценка пропускной способности ООО «Аэропорт «Норильск».....	29
2.3 Организация сервиса и оценка качества предоставляемых услуг для пассажиров в ООО «Аэропорт «Норильск».....	33
3 Мероприятия по оптимизации сервиса пассажирских авиаперевозок в ООО «Аэропорт «Норильск».....	39
3.1 Проблемы и перспективы оптимизации сервиса пассажирских авиаперевозок в ООО «Аэропорт «Норильск».....	39
3.2 Оценка эффективности разработанных мероприятий.....	41
Заключение	45
Список использованных источников.....	48
Приложения	51

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Аэропорты оказывают огромное влияние на экономическое и социальное развитие прилегающих к ним территорий. Это особенно верно для стран с обширной территорией, таких, как Россия. Влияние аэропортов на экономическое развитие прилегающих регионов не ограничивается деятельностью самих аэропортов, но ощущается в наличии более широких коммерческих преимуществ, которые предоставляет самому региону и потребителям близость к воздушному транспорту. Аэропорты не только предоставляют инфраструктуру, необходимую для экономического роста региона, но и сами являются коммерческими организациями, способными создавать рабочие места и обеспечивать высокую окупаемость инвестиций в интересах своих акционеров и иных заинтересованных лиц. Современные, эффективно функционирующие и управляемые аэропорты способствуют экономическому развитию страны и региона, а также играют роль центров притяжения для различных видов экономической деятельности. Такой эффект от деятельности аэропортов является общепризнанным. По общей оценке, вклад аэропортов в развитие региональной экономики варьируется в пределах 1,4 – 2,5 % от ВВП. По всем меркам такой вклад является значительным [11].

В настоящее время качество сервиса в аэропорту - залог успеха многочисленных авиакомпаний, так как ожидание рейса занимает несколько часов. Время до посадки на самолет должно проходить при условии обеспечения максимальной комфортабельности, в связи с этим, при организации обслуживания пассажиров в аэропорту важно учитывать многообразие факторов. Полет возникает еще на земле, в связи с этим, обустройство клиентов в аэровокзале выполняет значительную роль. Такое понятие, как обслуживание пассажиров в аэропорту содержит в себе хорошее питание, предоставление гостиничного номера, если происходит задержка рейса и вежливых сотрудников, которые готовы помочь и ответить на любой вопрос. Также делает полет более комфортным и спецтехника, которая отвечает за организацию обслуживания пассажиров аэропорту. От качественного сервисного обслуживания повышается удовлетворенность

потребителей, а также успех деятельности аэропорта и авиакомпаний, в целом.

Цель выпускной квалификационной работы - модернизировать сервис пассажирских перевозок в ООО «Аэропорт «Норильск». Достижение поставленной цели потребовало решение ее приоритетных задач:

- 1) Рассмотреть развитие рынка пассажирских авиаперевозок в России: выявить задачи и перспективы;
- 2) Выявить взаимодействие аэропорта и авиакомпаний при организации пассажирских авиаперевозок в условиях рынка;
- 3) Определить состав стандартного соглашения о наземном обслуживании – IATA (Standart Ground Handling Agreement ANM 810,1998 г.);
- 4) Провести общую характеристику ООО «Аэропорт «Норильск»;
- 5) Оценить пропускной способности ООО «Аэропорт «Норильск»;
- 6) Проанализировать организацию сервиса и оценить качество предоставляемых услуг для пассажиров в ООО «Аэропорт «Норильск»;
- 7) Раскрыть проблемы и перспективы оптимизации сервиса пассажирских авиаперевозок в ООО «Аэропорт «Норильск»;
- 8) Оценить эффективности разработанных мероприятий.

Предмет исследования - модернизация сервиса пассажирских перевозок в ООО «Аэропорт «Норильск».

Объект исследования - ООО «Аэропорт «Норильск».

При написании выпускной квалификационной работы применялись такие методы исследования, как анализ, синтез, классификация, количественный и качественный анализ данных, статистические методы.

Теоретическую основу исследования составили научные труды российских экономистов:

Помимо всего прочего, акцентировалось внимание на нормативно – правовых актах, в частности, кодексах, федеральных законах, периодических изданиях и на Интернет – источниках.

Теоретическая и практическая значимость исследования определяется тем, что в нем расширены теоретико-правовые представления о сервисном обслуживании граждан. Выводы, отраженные в данной работе, могут быть применены в ходе дальнейшего изучения проблем качественной деятельности аэропорта.

Предложенные в исследовании рекомендации носят прикладной характер, их внедрение повысит эффективность предоставления сервиса высокого качества.

Структура работы. Данная выпускная квалификационная работа состоит из введения, основной части, содержащей три главы, заключения, списка использованных источников. Список использованных источников включает в себя 24 наименования.

1 Теоретические аспекты организации процесса пассажирских авиаперевозок

1.1 Развитие рынка пассажирских авиаперевозок в России: задачи и перспективы

На сегодняшний день экономика России оказалась перед системным вызовом, характер и качество которого определяются сочетанием нескольких фундаментальных факторов [6, с. 12]:

- незавершенность и противоречивость результатов восстановительного роста отрасли гражданской авиации (далее – ГА), как в долгосрочной (начиная от распада СССР), так и в краткосрочной динамике (кризис 2015 – 2016 гг.). Так, воздушным транспортом в 1990 г. в СССР через территорию РСФСР было перевезено около 100 млн. чел., в то время как в ФП РФ максимальное количество перевезенных пассажиров составило около 93,2 млн. чел. в 2014 г. (далее был кризисный спад, по итогам которого в 2016 г. авиакомпании РФ перевезли около 88,6 млн. чел. или на 11,4% меньше чем в 1990 г.);
- стагнирующая неустойчивая посткризисная стабилизация экономики страны. По итогам 2017 г. рост ВВП РФ составил около 1,7%. В целом на 2018 г. прогнозируется рост ВВП на уровне около 2%;
- продолжающаяся неопределенность в развитии рынков международных перевозок, как на регулярных, так и на чартерных (прежде всего курортных) направлениях. Напряженная геополитическая обстановка в мире, возросшая угроза террористических атак делают практически невозможным прогнозирование закрытия/открытия авиасообщения со многими ныне популярными регионам мира;
- в РФ имеются значительного рода ограничения роста экономики, которые обусловлены недостаточным развитием всей транспортной системы. Объемные и качественные характеристики транспорта, в частности, инфраструктуры, не способствуют в полной мере и эффективному решению задач растущей экономики. Данное требует от российского транспорта существенной перестройки.

В настоящее время на авиатранспортном рынке РФ идет активный восстановительный рост: в 2017 году, несмотря на сокращение реальных доходов населения в 2014 – 2016 гг. и, в настоящее время, незначительные темпы позитивных изменений в состоянии экономики, российская ГА демонстрирует впечатляющий рост воздушных перевозок (в среднем +21,2 %, в пасс-км за период декабрь 2016 – декабрь

2017 гг.).

1. Приказ Минтранса РФ от 24 февраля 2011 г. № 63 «Об утверждении Методики расчета технической возможности аэропортов и Порядка применения Методики расчета технической возможности аэропортов»//Гарант
2. Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года // (Распоряжение Правительства Российской Федерации от 22 ноября 2008 г. №734-р (в редакции распоряжения Правительства Российской Федерации от 11 июня 2014 г. №1032-р))//Гарант
3. Артамонов Б.В. Управление деятельностью аэропорта: учебное пособие. - М.: МГТУ ГА, 2015. – 314 с.
4. Волкова Л.П. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний при наземном обслуживании воздушных перевозок. Научный Вестник № 41. - МГТУ ГА, 2001.
5. Волкова Л. П. Управление деятельностью аэропорта/под ред. Л.П. Волковой. – М.,2017. – 97 с.
6. Годовой отчет ООО «Аэропорт «Норильск» за 2017 год.
7. Мжельская И. В. Драйверы стоимости компании транспортной инфраструктуры в системе стоимостного менеджмента / И. В. Мжельская, Н. М. Мжельская // Сибирская финансовая школа. 2014. - № 2.- С. 12.
8. Авиакомпания Аэрофлот: сайт. URL: <https://www.aeroflot.ru> (дата обращения: 22.02.2018)
9. Авиакомпания «Сибирь» завышала цены на рейсе Новосибирск – Сочи [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://www.sochi-express.ru_5984_65845 (дата обращения: 15.02.2018)
10. Авиакомпания UTair: сайт. URL: <https://www.utair.ru> (дата обращения: 22.02.2018)
11. Булаева А. Пассажиропоток российских авиакомпаний в 2017 году [Электронный ресурс]// Гудок.RU(транспортный портал). Режим доступа: <http://www.gudok.ru/news/?ID=258433> (дата обращения: 15.02.2018)
12. Добрикова Е. Овербукинг в России: быть или не быть? [Электронный ресурс] // Гарант. РУ (информационно-правовой портал). URL: <http://www.garant.ru/article/650968/> (дата обращения: 20.02.2018)
13. Ежегодный обзор [Электронный ресурс] // Международная ассоциация воздушного транспорта. IATA (Customer Portal). URL: <http://www.iata.org/about/Documents/iata-annual-review-2015.pdf> (дата обращения: 22.02.2018)
14. Ежегодный финансовый отчет за 2017 год Группы компаний «Аэрофлот» [Электронный ресурс]. URL: http://ir.aeroflot.ru/fileadmin/user_upload/files/rus/presentations/2017/2017-02-29__46223_584220 (дата обращения: 25.02.2018)
15. Карасюк Е. Пассажирская недостаточность [Электронный ресурс] // АвиаПорт.RU (авиация и бизнес). URL: <http://www.aviaport.ru/digest/2007/03/05/116980.html> (дата обращения: 25.02.2018)
16. Количество туристов в РФ [Электронный ресурс] // Москва (агентство городских новостей). Режим доступа: http://kolichestvo_turistov_v_rf_5487_2456212 (дата обращения: 25.02.2018)
17. ООО «Аэропорт «Норильск». Баланс. Режим доступа: http://ooo_aeroport_norilsk_balans_65874_2018_25622 (дата обращения: 01.03.2018)
18. Официальный сайт ООО «Аэропорт «Норильск». Режим доступа: <http://www.airport-norilsk.ru/> (дата обращения: 22.02.2018)
19. Оценка эффективности проекта. Режим доступа: http://ocenka_effektivnosti_proekta_65987_025462 (дата обращения: 27.02.2018)
20. Пассажиропоток авиакомпаний РФ в 2017 году снизился на 1,2%, до 92 млн. человек [Электронный ресурс] // Информационное агентство «ТАСС». 2016. URL: <http://www.aviaport.ru/digest/2016/01/26/377742.html>
21. Первый рейс из нового аэропорта Раменское взлетит чартер «TEZ-TOUR» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://nlt-travel.ru/pervyyij-rejs-iz-novogo-aeroporta-ramenskoe-.html> (дата обращения: 22.02.2018)
22. «Сибирь» и «Уральские авиалинии» лидируют по росту пассажиропотока [Электронный ресурс]. URL: http://www.veb.ru/common/upload/files/veb/analytics/fld/20140122_1.Pdf(дата обращения: 22.02.2018)
23. Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация): сайт. URL: <http://www.favt.ru> (дата обращения: 22.02.2018)
24. Электронная версия журнала «Авиатранспортное обозрение»: Режим доступа: http://www.ato.ru_5546_6822 (дата обращения: 22.02.2018)

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/diplomnaya-rabota/21682>