

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/kurosovaya-rabota/399493>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Авиатранспорт (другое)

Введение.....	3
1 Теоретические основы организации обслуживания пассажиров на предприятиях воздушного транспорта.....	5
1.1 Общая организация обслуживания пассажиров на предприятиях воздушного транспорта.	5
1.2 Особенности обслуживания низкобюджетных пассажирских перевозок на авиатранспорте.....	10
2. Организация обслуживания пассажиров в АО Авиакомпания «Победа».....	13
2.1. Общая характеристика АО Авиакомпания «Победа».....	13
2.2 Организация низкобюджетных пассажирских перевозок в условиях работы АО Авиакомпания «Победа» из аэропорта «Кольцово».....	15
Заключение.....	30
Список использованных источников.....	31
Приложение А.....	34
Приложение Б.....	35

ВВЕДЕНИЕ

Предприятия авиационного транспорта как часть транспортной системы являются важнейшим компонентом местной, национальной и региональной инфраструктуры.

Авиапредприятия призваны обеспечить обслуживание воздушных судов на земле, подготовку воздушных судов к выполнению полета и обеспечение выпуска их в рейс. От четкой работы данных предприятий в большой степени зависят безопасность полетов воздушных судов, своевременное их обслуживание и выпуск в рейс, культура обслуживания авиапассажиров и грузоотправителей, и многие другие специфические задачи, решаемые ими.

АО Авиакомпания «Победа» является одним из авиакомпаний России в гражданской авиации. Основными видами деятельности АО Авиакомпания «Победа» являются обслуживание воздушных судов и пассажиров российских и иностранных перевозчиков, а также предоставление услуг неавиационного характера предприятиям и организациям, являющимися партнерами данной авиакомпании.

АО Авиакомпания «Победа» является одной из авиакомпаний, которая занимается низкобюджетными пассажирскими перевозками.

Воздушным транспортом пассажиры чаще всего пользуются в следующих случаях:

- срочное перемещение;
- перемещение срочных грузов;
- перемещение в удаленные районы страны.

В среднем стоимость авиационных пассажирских перевозок достаточно высока и доступна далеко не всем. В этой связи правительство постоянно работает над разработкой различных программ развития низкобюджетных пассажирских авиаперевозок.

С учетом вышеизложенного, актуальность выбранной темы работы не вызывает сомнений.

В данной работе рассматриваются основные вопросы оказания сервисных услуг, связанные с особенностями низкобюджетных пассажирских перевозок на примере АО Авиакомпания «Победа».

Объектом исследования данной работы является АО Авиакомпания «Победа».

Предметом исследования данной работы являются услуги по обслуживанию пассажиров на предприятиях авиационного транспорта.

Цель работы сводится к разработке рекомендаций по совершенствованию низкобюджетных пассажирских перевозок на примере АО Авиакомпания «Победа» из аэропорта «Кольцово».

В процессе достижения поставленной цели в работе необходимо последовательно решить следующие задачи:

- изучить общую организацию обслуживания пассажиров на предприятиях воздушного транспорта;
- рассмотреть особенности обслуживания низкобюджетных пассажирских перевозок на авиатранспорте;
- изучить организацию низкобюджетных пассажирских перевозок в условиях работы АО «Авиакомпания «Победа»;
- наметить пути развития низкобюджетных перевозок в условиях работы АО Авиакомпания «Победа» из аэропорта «Кольцово».

При решении отмеченных выше задач используются следующие методы:

- системный подход, ситуационный подход.

Информационной базой, используемой в данной работе, являются материалы периодической печати, интернет-ресурсы, материалы учебной литературы и нормативные документы воздушного транспорта. Теоретические основы обслуживания пассажиров на воздушном транспорте рассмотрены во многих работах, среди которых особое внимание заслуживают работы Афанасьева В.Г., Манукяна Р.Г., Николашина В.М. и других ученых.

1 Теоретические основы организации обслуживания пассажиров на предприятиях воздушного транспорта

1.1. Общая организация обслуживания пассажиров на предприятиях воздушного транспорта

Наземное обеспечение воздушных перевозок является одним из важнейших элементов всего технологического процесса перевозки пассажиров воздушным транспортом [6].

Воздушный кодекс является основным правовым документом, регламентирующим данный вид перевозок. Наземное обеспечение воздушных перевозок осуществляется в соответствии с требованиями Воздушного кодекса и ряда других нормативных документов [9].

Наземное обеспечение воздушных перевозок представляет собой разнообразный вид деятельности и состоит из таких основных элементов, как:

- весь комплекс организационно-технических мероприятий, связанных с коммерческой загрузкой воздушных судов (ВС). К ним, прежде всего, относятся [17]:
- расчет, комплектование и распределение загрузки воздушных судов;
- точное определение центровки и загрузки воздушного транспорта;
- оформление пассажиров, багажа, почты и грузов в строгом соответствии с установленным порядком;
- своевременная доставка пассажиров, багажа, грузов и почты к воздушному судну;
- загрузка пассажиров, багажа, грузов и почты в воздушное судно;
- выгрузка пассажиров, багажа, грузов и почты из воздушного судна;
- доставка пассажиров, багажа, грузов и почты в соответствующие отделения аэропорта после осуществления их выгрузки в пункте назначения из воздушного судна;
- осуществление грузовой обработки воздушных судов при строгом соответствии с центровочным графиком в рамках установленного порядка;
- обеспечение безопасного производства различных видов наземного обслуживания;
- правильное оформление перевозочной и сопроводительной документации;
- досмотр пассажиров, багажа и ручной клади;
- обеспечение должного уровня контроля за перевозкой опасных грузов;

Относительно недавно, в целях получения общей картины состояния аэропортов РФ и разработки предложений по решению выявленных проблем, Министерством Транспорта был проведен анализ оказываемых в аэропортах услуг по следующим направлениям [10]:

- степень и уровень конкуренции при оказании услуг по аэропортовому и наземному обслуживанию;
- аэродромное обеспечение;
- орнитологическое обеспечение;
- наземное обслуживание воздушных судов;
- выполнение своих функций аэропортами;
- организация обработки груза и почты;
- внутренняя уборка ВС;
- обеспечение ГСМ;
- организация поддержания летной годности ВС в аэропортах оперирования;
- организация взаиморасчетов;
- стимулирование полетов перевозчика.
- организация обслуживания в сбойных ситуациях;

- соответствие уровня оказания услуг в аэропортах нормативному регулированию.

Средняя оценка с учетом совокупности всех показателей эффективности работы по всем аэропортам – удовлетворительно. Данная оценка говорит о том, что ситуация в целом положительна, однако есть ряд существенных недостатков, над устранением которых надо работать.

Основные проблемы аэропортов нашей страны следующие:

- отсутствие должного уровня конкуренции при оказании услуг по аэропортовому и наземному обслуживанию. Данная проблема является системной и характерна не только для аэропортов нашей страны, но и для государств СНГ.

Как показал проведенный анализ, одним из основных сдерживающих факторов развития необходимого уровня конкуренции является отсутствие необходимой инфраструктуры.

Необходимо отметить, что государственные органы Российской Федерации постоянно работают над совершенствованием и созданием таких нормативных документов, которые бы стимулировали и поощряли развитие конкуренции экономической и производственной деятельности аэропортового и наземного видов обслуживания [21].

К наиболее перспективным видам обслуживания, по которым, на наш взгляд, возможно увеличение уровня конкуренции в самое ближайшее время, могут быть следующие:

- регистрация пассажиров;
- прием-выпуск воздушных судов;
- уборка воздушных судов;

Рассмотрим основные статьи обслуживания воздушных судов и пассажиров в аэропортах [19].

Выполненный анализ показал, что в российские аэропорты уделяют недостаточное внимание поддержанию и повышению квалификации персонала.

Недостаточно активно в аэропортах происходит модернизация и обновление различных видов оборудования.

В аэропортах с интенсивно растущим объемом перевозок существенно ощущается нехватка ресурсов (автобусы, багажные телеги, GPU) и персонала (грузчики, водители) в пиковые периоды и при возникновении сбойных ситуаций [13].

С учетом растущего в последнее время объема перевозок грузов и пассажиров воздушным транспортом аэропорты вынуждены переходить на новые стандарты обслуживания. Однако, как показали проведенные наблюдения, в настоящее время уровень обслуживания пассажиров и багажа в российских аэропортах достаточно невысок.

Проведенные наблюдения показали, что инфраструктура многих аэровокзалов очень устаревшая и требует серьезной модернизации.

Дефицит производственных площадей, отсутствие инфраструктуры для установки нового современного оборудования – это большая общая проблема для многих аэровокзалов нашей страны.

Несмотря на отмеченные выше недостатки, наблюдаются и тенденции к улучшению качества аэропортового и наземного обслуживания. Это касается как технологий, подготовки квалифицированных кадров, так и соответствующего оснащения.

Российские авиакомпании все больше внимания уделяют качеству аэропортового и наземного обслуживания. Это соответствует мировым тенденциям и требованиям международных авиационных организаций. Они проводят периодические аудиты контроля качества наземного обслуживания, требуют от аэропортов подготовки планов корректирующих мероприятий и устранения выявленных недостатков.

Очевидно, что основные улучшения происходят в аэропортах со значительным объемом перевозок.

Процесс наземного обслуживания пассажиров включает в себя следующие этапы [24]:

- обслуживание в аэропорту отправления;
- обслуживание в аэропорту прибытия (назначения);
- обслуживание в аэропорту трансфера.

Наземное обслуживание пассажиров в аэропорту составляет около 1,5 часов, из которых 75% расходуется на выполнение предполётных формальностей и 25% - послеполётных.

Рассмотрим обслуживание багажа отбывающих пассажиров.

В зависимости от класса самолета, размеров аэропорта операции обработки проходят в одном из трех режимов:

Самообслуживание. Допускается на малых самолетах. Пассажиры сами в процессе посадки размещают багаж на борту судна.

Поштучная обработка. Режим используют в большинстве случаев. Чемоданы размещают на специальном

транспорте поштучно и доставляют на борт самолета.

Контейнерная обработка. Допускается на крупных самолетах. Багаж помещают в контейнеры, затем устанавливают контейнер на аэродромный транспортер и доставляют к самолету.

Этапы обработки багажа перед отправкой рейса:

- прием, взвешивание, оформление документов.
- отправка в багажное помещение.
- сортировка по номерам рейсов (если регистрация не порейсовая).
- загрузка, пломбирование, взвешивание, выписка ярлыков на контейнеры.
- погрузка на спецтранспорт.
- перевозка к самолету.
- погрузка на борт.
- укладка багажа в специальном отсеке самолета.

Сотрудник багажной службы составляет ведомость. В ней указывают количество багажных мест. Документ передают под расписку ответственному члену экипажа самолета [20].

1.2. Особенности обслуживания низкобюджетных пассажирских перевозок на авиатранспорте

Регулярные рейсы – это рейсы которые выполняются круглогодично и утверждаются межправительственными соглашениями. Рейсы выполняются крупными авиакомпаниями строго по расписанию и с любым количеством пассажиров. Салон самолета как правило разделен на три класса первый бизнес- и эконом-класс во время полета подают прессу продукцию duty-free и обед. Кроме того покупая билет на регулярный рейс можно приобретать билет только в одну сторону выбирать между несколькими тарифами рассчитывать на скидки для молодежи пенсионеров или часто летающих пассажиров [16].

Низкобюджетный рейсы или лоукостеры– это классификация авиакомпаний, которые работают по нетрадиционной модели перевозок предполагающей предоставление очень дешевых авиабилетов. При этом они зарабатывают за счет продажи дополнительных услуг и низких затрат в своей производственной деятельности [14].

Плюсы лоукост-авиакомпаний

Низкие цены.

Высокая безопасность. Особенность лоукостеров — использование только новых воздушных судов, средний возраст — около 3 лет самолетов одного типа.

Пунктуальность рейсов. Возможность задержки сведена к минимуму.

Дискаунтные рейсы планируются в самые незагруженные часы работы авиаузлов - раннее утро и позднюю ночь.

Минимальные шансы потери багажа.

Минусы лоукост-авиакомпаний.

Некоторые бюджетные авиаперевозчики в рекламе цен на свои рейсы не указывают стоимость аэропортовых сборов и дополнительных налогов. При прохождении регистрации на сайте авиакомпании можно столкнуться с проблемой финального подтверждения покупки билета, когда его стоимость странным образом увеличивается [23].

Покупку билета на «лоукост»-рейс лучше всего совершать заранее. Авиаперелеты в бюджетных компаниях расписаны почти на год. По мере заполняемости отдельного самолета увеличивается цена билета тем самым создается искусственный ажиотаж. Как следствие — практически все самолеты авиакомпаний-лоукостеров заполнены на 100.

Использование неудобных аэропортов расположенных далеко от города порой даже более чем в 50 км.

Сложность смены дат полета. Практика показывает, что проще и дешевле купить новый билет чем менять старый — слишком уж велики штрафы за внесение любых изменений в купленный билет.

Платный провоз багажа. Допускается только одно место небольшой ручной клади все остальное — за отдельную плату. Нередко бывает так, что стоимость провоза багажа выше цены на сам билет. Или лимит веса снижен с привычных 20 кг до 5-10, а за каждый лишний килограмм пассажиру приходится доплачивать.

Требуют четкого регламентирования веса ручной клади.

Отсутствие сервиса на борту во время полета [18].

Самостоятельная регистрация на рейс через интернет. Привычная регистрация в аэропорту — это платная услуга.

Некоторые авиакомпании для дополнительного снижения стоимости перелета выступают с предложением и вовсе избавиться салон самолета от откидывающихся кресел противобликовых окон, а также подлокотников и карманов на сиденьях.

1. Воздушный кодекс Российской Федерации (от 19.03.1997 г. № 60-ФЗ, в ред. ФЗ от 08.07.2005 г. - 30.12.2012 г.)
2. "Наставления по организации международных перевозок в гражданской авиации СССР" (НОМП ГА-83).
3. "Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров"/Утв. Приказом Минтранса России от 25 июля 2007 г. №104
4. Приказ Минтранса России «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по аэродромному обеспечению полетов» от 05. 05. 2000 года №121(с изменениями от 07. 09, 2007 года)
5. Приказ Минтранса России «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по электросветотехническому обеспечению полетов» от 23. 06. 2003 года №149(с изменениями от 13. 08, 2007 года)
6. Приказ Минтранса России «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Сертификация аэропортов. Процедуры» от 24. 04. 2000 года №98
7. Приказ Минтранса России от 28 ноября 2005 г. N 142."Требования авиационной безопасности к аэропортам".
8. «Руководство по багажным перевозкам на воздушных линиях СССР» (РБП-85).
9. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей». /Утв. Приказом Минтранса России от 27 июня 2007 г. № 82.
10. Федеральные авиационные правила «Правила перевозки опасных грузов ВС гражданской авиации» Приказ Минтранса РФ от 05.09.2008 N 141
11. Федеральные авиационные правила лицензирования деятельности в области гражданской авиации. Утвержденные постановлением Правительства РФ от 24.01.98г. №85
12. Федеральные авиационные правила обязательной сертификации, инспектирования и контроля деятельности эксплуатантов в Российской Федерации. Приказ ФАС России от 30.12.98г. Зарегистрировано в Минюсте России 05.05.99г. С изменениями и дополнениями, внесенными приказом ФСБТ России от 19.02.99г. №19. Зарегистрировано в Минюсте России 054.08.99г., регистрационный номер №1854.
13. Федеральные авиационные правила "Организации по техническому обслуживанию и ремонту авиационной техники" (ФАП-145). Утверждены и введены в действие приказом ФАС России от 19.02.99г. Зарегистрировано в Минюст России 13.08.99г., регистрационный номер №1871.
14. Федеральные авиационные правила по сертификации организаций, осуществляющих деятельность по организационному обеспечению полетов воздушных судов. Приказ ФАС России от 30.10.98г. №342 (зарегистрировано в Минюст России 26.02.99г., регистрационный номер №1720).
15. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей». /Утв. Приказом Минтранса России от 27 июня 2007 г. № 82
16. Афанасьев В.Г. Основы внешнеэкономической и коммерческой деятельности в системе воздушного транспорта. – М.: Воздушный транспорт, 2019.
17. Афанасьев В.Г. Основы международных воздушных сообщений: Учебное пособие М.«Авиабизнес», 2020.
18. Гаджинский А. М. Логистика: учебник. – 21-е изд. – М.: Дашков и К, 2019г. – с. 235-246.
19. Гайданенко А. А., Гайданенко О. В. Логистика: Учебник для бакалавриата. – М.: КноРус, 2019г. – с. 29-32.
20. Герами В. Д., Колик А.В. Управление транспортными системами. Транспортное обеспечение логистики: учебник и практикум для академического бакалавриата – М.: Издательство Юрайт, 2019г. – с. 117-124
21. Е.В. Костромина Управление экономикой авиакомпаний, М «Авиабизнес», 2019.
22. Елисеев Б.П. Воздушные перевозки - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020.
23. Крыжановский А.Г., Кондратьев А.А. "Международный экспедитор" Международная академия транспорта. СПб, "Партнер ВЭД", 2019г.

24. Манукян Р.Г. Конспект лекции по Организации перевозок на транспорте - Санкт-Петербург: СПАТК ГА, 2019 г.
25. Манукян Р.Г. «Сервис на воздушном транспорте» Учебное пособие, СПб АТК ГУГА, ЗАО «Полиграфическое предприятие №3» 2018.
26. Николашин В.М. «Сервис на транспорте» Учебное пособие, Академия, 2018.
27. О.Я. Осипова «Транспортное обслуживание туристов», 2019.
28. Памбухчиянц О.В. Организация и технология торговых процессов.- М.: Маркетинг, 2018. - 320 с.
29. Памбухчиянц О.В., Дашков Л.П. Коммерция и технология торговли. - М.: Маркетинг, 2019г.
30. Панкратов Ф.Г., Серегина Т.К. Коммерческая деятельность. - М.: Маркетинг, 2018. - 580с.
- 31.Троицкая Н.А., Чубуков А.Б. «Единая транспортная система» учебник 2-ое издание М. Академия 2019.
- 32.«Учебное пособие для агентов по бронированию и продаже международных пассажирских авиаперевозок» АвиабизнесМосква, 2019г.
33. Филипов П. Иллювиева Е. Бизнес-план вашего предприятия. - СП б.: Норма, 2019 г.
34. Экономика предприятия / Под ред. В.Я. Хрипача. - 2 е изд. - Мн.: Экономпресс, 2018. 464 с.

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/399493>