
С. В. Митрофанов

Т.Н. Кошелева

**ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА
В АЭРОПОРТУ И НА ВОЗДУШНОМ СУДНЕ**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
(базовый конспект лекций)**

*Учебно-методическое пособие для студентов образовательных организаций
высшего образования, обучающихся направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»,
профилю обучения «Сервис в сфере транспорта»
(очное и заочное обучение)*

Санкт-Петербург
2023

ББК 65.37
УДК 338; 656.7

Рекомендовано к печати протоколом № 6 кафедры № 2 от 18.01.23

Митрофанов С. В., Кошелева Т. Н.

Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне (базовый конспект лекций): учебно-методическое пособие. – 2-е изд. перераб. и доп. [Университет ГА]. – СПб.: Издательство "НИЦ АРТ", 2023. – 28 с.

ISBN 978-5-907615-18-2

Подготовлены в соответствии с программой дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» и требованиями ФГОС ВО для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта» для очного и заочного обучения. Содержат теоретические вопросы по основам организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Предназначены для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта»

Рецензент:

О. В. Бургонов – д.э.н., профессор

ISBN 978-5-907615-18-2

© Митрофанов С.В., Кошелева Т.Н. 2023

© Издательство НИЦ АРТ, 2023

Содержание

Введение	5
Тема 1. Основные тенденции на современном авиарынке	10
Контрольные вопросы и задания	11
Тема 2. Сущность и роль сервиса на воздушном транспорте	11
Контрольные вопросы и задания	12
Тема 3. Нормативно-правовая база, регулирующая организацию сервиса на воздушном транспорте	12
Контрольные вопросы и задания	13
Тема 4. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту	13
Контрольные вопросы и задания	14
Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту	14
Контрольные вопросы и задания.....	15
Тема 6. Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании	15
Контрольные вопросы и задания.....	16
Тема 7. Услуги, предоставляемые пассажирам на борту воздушного судна	16
Контрольные вопросы и задания.....	17
Тема 8. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам	17
Контрольные вопросы и задания.....	17
Тема 9. Организация информационно-справочного обслуживания пассажиров воздушного транспорта.....	18
Контрольные вопросы и задания.....	18
Тема 10. Организация предоставления услуг особым группам пассажиров	18
Контрольные вопросы и задания	19
Тема 11. Бортпитание, как вид сервисного обслуживания на борту воздушного судна и требования к его организации	19
Контрольные вопросы и задания	19
Тема 12. Авиационные альянсы, как особая форма обслуживания пассажиров	20
Контрольные вопросы и задания.....	20
Тема 13. Представительство авиакомпании, как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам.....	20
Контрольные вопросы и задания	20
Тема 14. Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией	20
Контрольные вопросы и задания.....	21
Тема 15. Услуги, предоставляемые пассажирам авиакомпаниями – лоукост	21
Контрольные вопросы и задания	22

Тема 16. Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации	22
Контрольные вопросы и задания.....	22
Тема 17. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг в транспортной сфере.....	22
Контрольные вопросы и задания.....	23
Тема 18. Сегментация услуг на рынке авиаперевозок.....	23
Контрольные вопросы и задания	24
Тема 19. Обслуживание VIP-пассажиров на воздушном транспорте	24
Контрольные вопросы и задания.....	24
Тема 20. Основные требования к персоналу, участвующему в обслуживании пассажиров в области сервиса на воздушном транспорте	24
Контрольные вопросы и задания	25
Заключение	25
Список литературы	25

Введение

Целями освоения дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» являются: приобретение знаний в области организации сервисной деятельности в аэропорту; формирование умения решать теоретические и практические задачи в сервисе на воздушном транспорте; становление навыков в профессиональной деятельности в сфере сервиса на транспорте. Создание системы знаний о сервисе на воздушном транспорте, особенностях и принципах его организации, о факторах, влияющих на развитие сектора дополнительных услуг в условиях современной экономики с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере и на воздушном транспорте.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование у обучающихся представления об организации сервиса на воздушном транспорте, роли дополнительных услуг в деятельности предприятия авиатранспорта;

– знакомство с механизмом выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;

– знакомство с методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с механизмом осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с механизмом осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;

– знакомство с механизмом разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с механизмом совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;

– знакомство с механизмом выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, с механизмом проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и с методами определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с методами разработки и использования типовых технологических процессов, с методами формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, с методами взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с методами разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;

– знакомство с механизмом формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, с механизмом применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, с механизмом организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с методами выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с алгоритмом принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;

– знакомство с методами разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; знакомство с механизмом организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с механизмом организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;

– знакомство с методами организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с методами определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;

– становление навыков практического применения базовых теоретических знаний в сфере организации сервисной деятельности на воздушном транспорте в процессе изучения дисциплины и их применения в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

Дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» представляет собой дисциплину, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Сервисология («Введение в профессию»)), «Менеджмент в сервисе», «Экономика предприятия сервиса», «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», «Организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса на транспорте», «Управление предприятиями сервиса на транспорте», «Сервисная деятельность на транспорте», «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере», «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте», «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере», «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов», «Экономика сервисного обслуживания аэропортов», «Реклама и связи с общественностью в сфере сервиса на транспорте», «Интегрированные коммуникации и коммуникационный менеджмент в сфере сервиса».

Дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» является обеспечивающей для дисциплин: «Управление активами сервисных предприятий на транспорте», «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте», «Экономика труда на воздушном транспорте», «Правовое обеспечение сервисного обслуживания на транспорте».

Дисциплина изучается в 6 семестре (очная форма обучения) и на 3 курсе (6 семестр) (заочная форма обучения).

Процесс освоения дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД ² _{УК-2}	Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД ³ _{УК-2}	Владеть алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
ИД ¹ _{УК-4}	Владеет методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах
ИД ² _{УК-4}	Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
ИД ³ _{УК-4}	Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах)
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм
ИД ¹ _{ПК-1}	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг
ИД ² _{ПК-1}	Участвует в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм;
ИД ³ _{ПК-1}	Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий
ПК-3	Способен к разработке технологии процесса сервиса, обеспечению формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг
ИД ¹ _{ПК-3}	Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий
ИД ² _{ПК-3}	Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
ИД ³ _{ПК-3}	Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
ПК-4	Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, принимать решения об управлении туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса
ИД ¹ _{ПК-4}	Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, владеет методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение
ИД ² _{ПК-4}	Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте
ИД ³ _{ПК-4}	Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте
ПК-5	Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ
ИД ¹ _{ПК-5}	Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры
ИД ² _{ПК-5}	Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна
ИД ³ _{ПК-5}	Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна
ПК-6	Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в рамках транспортного комплекса
ИД ³ _{ПК-6}	Участствует в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

– механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД²_{УК-2}); алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{УК-2});

– методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД¹_{УК-4}); механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД²_{УК-4}); механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{УК-4});

- клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД¹_{ПК-1}); механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД²_{ПК-1}); механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{ПК-1});

– механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД¹_{ПК-3}); методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и

внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД²_{ПК-3}); методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{ПК-3});

– механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД¹_{ПК-4}); методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД²_{ПК-4}); алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{ПК-4});

– методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД¹_{ПК-5}); механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД²_{ПК-5}); механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{ПК-5});

– методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{ПК-6});

Уметь:

– применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД²_{УК-2}); применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{УК-2});

– применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД¹_{УК-4}); применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД²_{УК-4}); применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{УК-4});

– применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД¹_{ПК-1}); применять механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД²_{ПК-1}); применять механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{ПК-1});

– применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и применять методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД¹_{ПК-3}); применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД²_{ПК-3}); применять методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{ПК-3});

– применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, применять механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД¹_{ПК-4}); применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе

организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД²_{ПК-4}); применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{ПК-4});

– применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД¹_{ПК-5}); применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД²_{ПК-5}); применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{ПК-5});

– применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{ПК-6});

Владеть:

– способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД²_{УК-2}); способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{УК-2});

– способностью применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД¹_{УК-4}); способностью применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД²_{УК-4}); способностью применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{УК-4});

– навыками применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД¹_{ПК-1}); способностью применять механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД²_{ПК-1}); способностью применять механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{ПК-1}).

– способностью применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, способностью применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и способностью применять методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД¹_{ПК-3}); способностью применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, способностью применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, способностью применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД²_{ПК-3}); способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{ПК-3});

– способностью применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, способностью применять механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, способностью применять механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД¹_{ПК-4}); способностью применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД²_{ПК-4}); способностью применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{ПК-4});

– способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД¹_{ПК-5}); способностью применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на

воздушном судне (ИД²_{ПК-5}); способностью применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{ПК-5});

– способностью применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; способностью применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД³_{ПК-6}).

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестр
		6
Общая трудоемкость дисциплины	216	216
Контактная работа:	108	108
лекции	54	54
практические занятия	54	54
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	99	99
Промежуточная аттестация:	9	9
самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой	9	9

ТЕМА 1. ОСНОВНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ НА СОВРЕМЕННОМ АВИАРЫНКЕ

1. Состояние современного авиарынка.

Гражданская авиация в современном мире, как и раньше, имеет огромное значение для человечества. Этот вид транспорта наделен множеством преимуществ. Характеризуется быстротой передвижения, возможностью оказаться в нужном месте за минимальный временной промежуток. При этом гарантируется комфорт в пути, разнообразный сервис. Именно поэтому авиатехника пользуется повышенным спросом. Например, на пассажироперевозки сегодня приходится 82%, грузы – 14,7%, почтовые отправления – 3,3%. Рассмотрим, чаще всего и куда летают граждане разных стран мира.

Наиболее популярные направления гражданской авиации в мире

Статистика свидетельствует о том, что международные перелеты в основном совершаются между Японией, европейскими странами, Северной Америкой. Также охватываются индустриальные азиатские государства. На эти направления выходит до 75% пассажироперевозок в мире. Из этого числа 30% приходится на авиационные компании из США, 10% — на английские. Эксперты прогнозируют, что в ближайшее время процент перелетов между Европой и Северной Америкой будет расти.

Гражданская авиация в современном мире

Сбором мировой авиастатистики занимается OAG (международное агентство по авиационным перевозкам). Компания каждый год собирает сведения в единый отчет. В него входит информация о пассажирах, загруженности аэровокзалов, процент бронирования, количество перевезенных грузов, багажа. Есть данные, касающиеся наиболее востребованных маршрутов — The World's Top 20 Busiest Routes. Основной, взятый за основу, критерий – количество сделанных перелетов между городами. Процент пассажиров во внимание не берется. Сведения были собраны по всем авиационным компаниям, без исключения.

2. Современное состояние сферы услуг в России.

Научный прогресс, дающий толчок к бурному развитию систем автоматизации и роботизации, высвобождает огромное количество персонала, всё больше находящего применение в третичном секторе экономики России. Он представляет собой не что иное, как сферу обслуживания, удовлетворяющую потребительские аспекты населения, осуществляющую взаимодействие хозяйствующих субъектов, предоставляющую услуги государственных органов управления, безопасности и правопорядка.

Создание на рубеже XX-го – XXI-го веков постиндустриального производства, способного при 30% занятости населения в первичном и вторичном секторе экономики, полностью удовлетворить потребности общества, вызвало стремительный рост третьей составляющей: сферы услуг. Причём она не только удовлетворяет потребности индивидуумов, но и является составной органической частью современного сельскохозяйственного и промышленного производства. Именно за счёт неё:

- создаются новые рабочие места,
- формируется значительная часть государственного бюджета,
- повышается качество жизни населения,
- решаются социально-бытовые проблемы.

- Востребованность данной сферы возникла под воздействием новых социально-экономических факторов:
- ростом благосостояния,
- появлением большего количества свободного времени,
- доступом к информации,
- тенденцией к значительному улучшению качества жизни,
- демографическими изменениями,
- проблемами социального плана,
- значительным расширением спектра оказываемых услуг в области финансов, юриспруденции, медицины, строительства, ремонта, обучения,
- обеспечением безопасности,
- организацией туризма и отдыха.

3. Основные тенденции развития сферы сервиса на воздушном транспорте на современном этапе развития общества.

Развитие сферы услуг в России на данном этапе общественного развития находится под воздействием целого ряда положительных и отрицательных тенденций.

С одной стороны, с началом рыночных реформ, сопровождающихся процессом приватизации, появилась отличная возможность резкого расширения сферы услуг. Что и привело к увеличению количества занятого населения и росту её доли в ВВП.

С другой стороны – первоначальный импульс наткнулся на жесточайшую конкуренцию со стороны ведущих экономических держав ощутивших, появление нового рынка сбыта. Плюс к этому добавилась бюрократизированность самого процесса становления отрасли и отсутствие государственной поддержки должного уровня. Кроме того, значительную роль играет фактор получения инвестиций.

Простой анализ показывает устойчивую динамику роста направлений, которые изначально имели хорошую материальную базу, традиционно налаженные связи, высокий уровень потребности и не требовали существенного финансирования. Свой отпечаток на это наложило ранее полученное профессиональное образование и освоенные навыки.

Контрольные вопросы и задания:

1. Технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

2. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

ТЕМА 2. СУЩНОСТЬ И РОЛЬ СЕРВИСА НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ

1. Роль и значение сервиса на воздушном транспорте.

В современном мире существенно возросла роль воздушного транспорта как наиболее быстрого средства перемещения на большие расстояния. Его бурное развитие потребовало создание самолетов, отвечающих различным целям путешествий и имеющих высокий уровень комфорта. На борту воздушных судов и в аэропортах пассажирам предлагается разнообразный и совершенный сервис, делающий путешествие приятными и доступными широким слоям населения.

Авиaperезовки имеют ряд особенностей по сравнению с другим транспортным обслуживанием. Это связано, прежде всего, с зависимостью их от метеоусловий и от ландшафта местностей в пунктах взлета и посадки. Кроме того, условия эксплуатации подвижного состава заставляют выносить аэропорты за пределы населенных пунктов и требуют значительного времени для подготовки пассажиров к непосредственно перелету. Благодаря главному преимуществу - высокой скорости доставки в дeстинацию - авиaperезовки составляют серьезную конкуренцию наземным и водным видам транспорта.

2. Сущность сервиса на воздушном транспорте.

Организация сервиса на транспорте - это совокупность всех видов деятельности, направленной на удовлетворение и оказание услуг по доставке пассажиров и грузов.

Продукцией транспорта является завершённое перемещение (перевозка) по определённому маршруту пассажиров и грузов.

Виды сервиса на транспорте связаны с видом коммерческой загрузки, перевозимой на воздушном транспорте. К ним относятся:

1. Обслуживание пассажиров в агентстве (рекламно-информационный сервис) и обслуживание пассажиров с багажом.

Виды сервиса и функции обслуживающего персонала на борту воздушного судна:

- информация, реклама
- услуги первой необходимости
- организация питания
- продажа сувениров

- при возникновении критической ситуации стюардесса должна проявить жесткость и высокую компетентность.

Виды услуг и сервиса при обслуживании пассажиров заканчиваются выдачей багажа и удовлетворением моральных и материальных претензий пассажира.

3. Экономическая сущность сервиса на воздушном транспорте.

Рыночная экономика содержит в себе как положительные, так и отрицательные стороны проявления своего влияния.

Позитивными рыночными моментами функционирования воздушного транспорта являются:

- финансовая самостоятельность вынуждает авиакомпании осуществлять контроль за своими расходами, что позволяет авиаперевозчикам более эффективно управлять затратами, эффективно использовать коммерческую загрузку самолетов;

- стремление авиакомпаний к снижению расходов за счет приобретения новейшего оборудования, воздушных судов, автоматизации определенных участков работы;

- наличие конкурентов на рынке вынуждают авиакомпании проводить маркетинговые исследования с целью увеличения дальнейшей эффективности собственной деятельности;

- ориентированность на удовлетворение возрастающих потребностей клиента в качестве обслуживания, условиях перевозок, предоставления широкого спектра услуг по доступным для пассажира ценам.

Контрольные вопросы и задания:

1. Современные требования к сервису на воздушном транспорте.

ТЕМА 3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ

1. Нормативно-правовая база в сфере воздушного транспорта.

Оказание услуг воздушной перевозки регулируется: Гражданским кодексом РФ (далее ГК РФ), Воздушным кодексом РФ (далее ВК РФ), Приказом Министерства транспорта РФ от 28.06.2007 № 82 «Об утверждении Федеральных Авиационных Правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»» (далее Правила), Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон).

Деятельность авиаперевозчиков осуществляется на основании соответствующей лицензии, выдаваемой Федеральным агентством воздушного транспорта РФ.

Перечень законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность авиации общего назначения

Международные нормы

1. «Конвенция о международной гражданской авиации» (заключена в г. Чикаго 07.12.1944).

2. Приложение 6 к Конвенции о международной гражданской авиации. Часть II Международная авиация общего назначения. Самолеты.

3. Приложение 8 к Конвенции о международной гражданской авиации. Летная годность воздушных судов.

4. Doc 9388 Руководство по типовым правилам национального регулирования производства полетов и сохранения летной годности воздушных судов.

5. Doc 9516 Инструктивные указания по подготовке эксплуатационного справочника пилота легкого самолета.

6. Doc 9760 Руководство по летной годности.

Нормативные правовые акты Российской Федерации

7. «Воздушный кодекс Российской Федерации» от 19.03.1997 № 60-ФЗ.

8. Федеральный закон от 09.02.2007 № 16-ФЗ «О транспортной безопасности».

Федеральные правила использования воздушного пространства и федеральные авиационные правила

2. Нормативно-правовая база в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Оказание услуг воздушной перевозки регулируется: Гражданским кодексом РФ (далее ГК РФ), Воздушным кодексом РФ (далее ВК РФ), Приказом Министерства транспорта РФ от 28.06.2007 г. №82 «Об утверждении Федеральных Авиационных Правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»» (далее Правила), Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон).

Деятельность авиаперевозчиков осуществляется на основании соответствующей лицензии, выдаваемой Федеральным агентством воздушного транспорта РФ.

Договор воздушной перевозки

По договору перевозки пассажира воздушным транспортом перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа также доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу; пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд.

Любой потребитель

в случае нарушения его прав при предоставлении услуг авиаперевозки может обратиться с письменной жалобой в соответствующие надзорные органы:

Федеральная служба по надзору в сфере транспорта (Ространснадзор) (осуществляет контроль (надзор) за соблюдением законодательства РФ, в том числе международных договоров о гражданской авиации);

Управление Роспотребнадзора по городу Москве (территориальные отделы в административных округах);

Прокуратура (надзор за соблюдением законодательства РФ);

Органы полиции (противодействие мошенническим действиям в сфере предоставления услуг связи: смс-сообщения о выигрыше и т.д.).

3.Руководящие документы организаций ИКАО и ИАТА в области обслуживания пассажиров.

Регулирование перевозок воздушным транспортом осуществляется в соответствии с международным законодательством, если перевозка носит международный характер или с национальным законодательством, если перевозка носит внутренний характер.

Одним из первых правовых документов в области международной гражданской авиации явилась «Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок», принятая в 1929 г, известной как Варшавская конвенция 1929г.

Конвенция была разработана в целях создания единообразных условий выполнения международных авиаперевозок между государствами, устранения различий на этот счет в национальном законодательстве.

Варшавская конвенция 1929 г. впервые дала определение «международных воздушных перевозок», унифицировала правила, относящиеся к перевозочным документам (проездной билет, багажная квитанция и авиагрузовая накладная), включая конкретные данные, которые должен содержать каждый из этих документов, а также санкции за какие-либо нарушения в таких документах, унифицировала правила, касающиеся ответственности авиаперевозчика, определила размер ответственности за ущерб, причиненный во время воздушной перевозки.

Впоследствии Варшавская конвенция нашла развитие в дополнениях и изменениях, внесенных Гаагским протоколом 1955 г., Гватемальским протоколом 1971 г. и Монреальским протоколом 1975 г.

Контрольные вопросы и задания:

1. Законодательство РФ в области обслуживания пассажиров.

ТЕМА 4. УСЛУГИ В АЭРОПОРТУ

1.Услуги в сфере воздушного транспорта. Классификация услуг в аэропорту.

Услуги, предоставляемые потребителям воздушного транспорта, классифицируются по следующим принципам:

1. Обслуживание пассажиров в агентстве воздушных сообщений;
2. Обслуживание пассажиров в аэровокзале аэропорта;
3. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна
4. Обслуживание клиентов на грузовом терминале

Определение: Обслуживание - деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

Услуги, предоставляемые пассажирам на борту воздушного судна

Порядок предоставления, услуг предоставляемые на борту воздушного судна по технологическому признаку:

- обязательные услуги (информационно-справочные, индивидуальные, медицинские, борТПитание, реклама, газеты, телевидение)

- рекомендуемые услуги (торговля сувенирами, другими товарами, демонстрация кинофильмов, заказ гостиниц, такси, экскурсионное обслуживание, бронирование билетов, телефонная связь, викторины, конкурсы, лотереи, настольные игры)

2. Организация услуг в аэропорту. Основные требования к предоставлению услуг пассажирам в аэропорту.

Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту

Услуги, предоставляемые в аэропортах, зависит от пропускной способности и класса аэропорта с учётом требований стандарта ОСТ 54-1-283.02-94 «Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах» и действующей нормативной документации.

Аэропорт вправе предоставить другие виды услуг, а также устанавливать собственные нормы обслуживания, но не ниже определенными стандарта ОСТ 54-1-283.02-94

В аэропортах пассажирам воздушного транспорта должен предоставляться перечень обязательных бесплатных и платных услуг.

3.Основы организации контактной зоны сервисных предприятий на воздушном транспорте.

В ходе обслуживания персонал сервисной организации и потребитель взаимодействуют в рамках определенного пространства, именуемого контактная зона.

Контактная зона — это место предоставления услуг, где сотрудник сервисной организации взаимодействует с клиентами. Это общая сфера, окружающая заказчиков (клиентов) в период нахождения их на предприятии сервиса.

Контактная зона — это собирательное понятие, в состав которого входит комплекс факторов физического (место предоставления услуг), психологического (коммуникативный процесс участников) и профессионального (опыт и знания представителя сферы услуг) характеров.

Контактная зона характеризуется определенной организацией, имеет разные масштабы, различную обстановку, что напрямую связано с характером (видом) сервисной деятельности и типом соответствующего предприятия.

В сервисной деятельности различают следующие виды контактных зон.

По пространственному расположению:

- контактная зона, ограниченная пространством помещения (образование, воздушный транспорт, здравоохранение);
- контактная зона, ограниченная определенной территорией (спорткомплекс, парк аттракционов, музей в национальном парке);
- отсутствующая контактная зона (услуги сотовой связи, интернет-торговля).

По характеру межличностного расстояния в обслуживании:

- контактная зона с линией контакта: линия контакта может представлять собой стойку бара, ресепшн (банковские услуги, торговля через прилавок, почтовое отделение, бытовые услуги);
- сжатая контактная зона: в процессе обслуживания работник касается потребителя (здравоохранение, парикмахерские услуги, ателье);
- контактная зона с социальной дистанцией: персонал сервисной организации и клиенты взаимодействуют в определенном пространстве сервисной организации (общественное питание, образование).

Контрольные вопросы и задания:

1. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы на сервисных предприятиях в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

ТЕМА 5. НЕАВИАЦИОННАЯ СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В АЭРОПОРТУ

1. Понятие неавиационной деятельности. Понятие неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.

Неавиационная деятельность в аэропортах - деятельность на территории гражданских аэродромов и в аэропортах по предоставлению на коммерческой основе сервисных услуг, не относящихся к авиационной деятельности, включая торговлю и общественное питание, услуги по парковке автомашин, почтово-банковским операциям и другим услуг и иная любая осуществляемая в аэропортах деятельность, не относящаяся к авиационной деятельности.

Особенности неавиационной деятельности

1. Размещение объектов инфраструктуры неавиационной деятельности аэропорта осуществляется в соответствии с документацией по планировке территории (генеральный план развития аэропорта) и других, регламентированных в установленном порядке требований.

2. Минимально необходимые для обслуживания пользователей требования к обеспеченности аэропортов объектами сервиса, размещаемые в границах аэропорта (с указанием количества и вида объектов аэропортовой инфраструктуры и (или) сервиса), а также перечень минимально необходимых услуг, оказываемых на таких объектах аэропортов, устанавливаются федеральными авиационными правилами.

3. Обеспечение аэропортов объектами сервиса не должно ухудшать требуемые условия безопасности полетов, авиационной и экологической безопасности, а также негативно влиять на содержание аэропортов и расположенных на их территориях сооружений, иных объектов и их использование.

2. Организация неавиационной деятельности аэропорта. Особенности организации неавиационной деятельности аэропорта.

Увеличение общего объема авиаперевозок способствует не только росту доходов аэропорта от неавиационных видов деятельности в абсолютном выражении, но и увеличению их доли в общих доходах аэропорта.

Неавиационная деятельность, осуществляемая в зданиях аэропорта и на его территории, различается большим разнообразием, ее формы и виды определяются потребностями и интересами потребителями, а также существующей инфраструктурой, техническими экономическими возможностями данного аэропорта. В аэропортах работает большое число магазинов и предприятий обслуживания, предоставляется авиакомпаниям и правительственным учреждениям служебные помещения, помещения на продажу продуктов питания и напитков в аэропорту. Существенные доходы получает аэропорт от деятельности магазинов беспрошальной торговли, банков и пунктов обмена валют.

Доходы от неавиационной деятельности включают в себя в основном платежи различных структур за право ведения коммерческой деятельности в аэропорту, платежи за передачу в концессию или аренду

участков земли помещений, а также поступления от коммерческой деятельности, осуществляемой аэропортом, как на его территории, так и за его пределами, но не связанной с удовлетворением потребностей авиакомпаний, пассажиров и грузоотправителей. Например, многие аэропорты мира принимают активное участие в деятельности, связанной с поставкой авиационного топлива, организацией бортипитания, работой такси, прокатом автомобилей, и размещением их на стоянках.

Контрольные вопросы и задания:

1. Особенности организации неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.

ТЕМА 6. ПРАВОВЫЕ МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ АЭРОПОРТА И СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ

1. Понятие сервисной компании.

Сервисная организация (исполнитель услуги) - предприятие, организация, учреждение или гражданин - предприниматель, оказывающие услуги"

Классификаций может быть много, в зависимости от используемых оснований. Вот некоторые из этих классификаций:

- по формам собственности;
- по организационно-правовой форме;
- по объему деятельности;
- по назначению и составу предоставляемых услуг.

По формам собственности сервисные организации могут быть частными, государственными, муниципальными, принадлежащими общественным организациям и смешанных форм собственности.

По организационно-правовой форме предприятия сферы сервиса делятся на:

- 1) государственные или муниципальные унитарные предприятия;
- 2) производственные и потребительские кооперативы;
- 3) хозяйственные товарищества и общества.

Наиболее характерны для сферы сервиса хозяйственные общества — акционерные и с ограниченной ответственностью.

2. Направления взаимодействия аэропорта и сервисной компании. Правовые инструменты взаимодействия аэропорта и сервисной компании.

Аэропорт - многофункциональное транспортное предприятие, которое является наземной частью авиационной транспортной системы, обеспечивающей взлет и посадку воздушных судов, их наземное обслуживание, прием и отправку пассажиров, багажа, почты и грузов, а также создает необходимые условия для функционирования авиакомпаний, государственных органов регулирования авиационной, таможенной и другой деятельности, направленной на улучшение уровня обслуживания пассажиров и обеспечения экономической стабильности аэропорта.

В аэропорту осуществляется условный переход воздушного транспорта из режима воздушного функционирования в режим наземной деятельности. Для выполнения своих функций аэропорт использует аэродром, аэровокзал, привокзальную территорию, наземные сооружения, оборудование и привлекает обслуживающий персонал. На территории аэропорта расположены предприятия, которые предоставляют услуги по организации обслуживания и полноценного питания как на земле, так и в воздухе.

Правовые инструменты взаимодействия аэропорта и сервисной компании отображены в Приказе Минтранса России от 28.06.2007 N 82 (ред. от 15.09.2020) "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей"...

3. Договорные отношения между аэропортом и сервисной компанией. Договор аренды.

Разделение авиапредприятий на аэропортовую и авиационно-транспортную деятельность не приводит к их полной независимости. Между ними сохраняются взаимодействия и тесное сотрудничество при наземном обслуживании воздушных судов, но теперь уже осуществляемое на коммерческой основе путем заключения соответствующих договоров и соглашений.

Одним из основных коммерческих соглашений, заключаемых авиакомпаниями с аэропортом, является "Стандартное соглашение о наземном обслуживании".

Помимо соглашений, рекомендуемых ИАТА, авиакомпании заключают в аэропортах договора о предоставлении конкретного вида услуги. К ним относятся следующие договора:

- договор об обеспечении авиационной безопасности;
- договор на метеорологическое обслуживание полетов воздушных судов;
- договор на поставку авиационного топлива;
- договор о медицинском обслуживании персонала авиакомпании;
- договор об обеспечении аварийно-спасательных работ;
- договор о взаиморасчетах;
- договор о дополнительных услугах;
- договор об обеспечении: электроэнергией, водой, теплом, газом, об удалении сточных вод и прочее;
- договор на аренду мест стоянок для воздушных судов;

- договор на аренду автостоянок для служебного транспорта и транспорта клиентов;
 - договор на аренду каналов связи и средств связи;
 - договор об аренде помещений для персонала авиакомпаний.
- Эти договора составляются по принципу публичных договоров Гражданского Кодекса РФ.

Контрольные вопросы и задания:

1. Договор концессии.

ТЕМА 7. УСЛУГИ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА

1. Услуги пассажирам. Услуги пассажирам на борту воздушного судна.

Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна, в том числе оказание первой доврачебной помощи и обеспечение безопасности полета в соответствии с действующими нормами и правилами Гражданской авиации осуществляет подготовленный персонал Перевозчика.

Перевозчик на борту воздушного судна предоставляет пассажиру комплекс услуг в зависимости от типа и оборудования воздушного судна, продолжительности его полета, времени суток, в течении которых происходит полет.

Перевозчик на борту воздушного судна обеспечивает:

- a) своевременное и достоверное информирование пассажиров о:
 - правилах поведения на борту воздушного судна;
 - предоставляемых услугах;
 - условиях полета;
 - пользовании аварийно-спасательным оборудованием.
- b) индивидуальное обслуживание:
 - оказание услуг каждому пассажиру в течение всего полета;
 - особое внимание к больным, инвалидам, пожилым людям и пассажирам с детьми;
 - включение индивидуальной вентиляции;
 - создание гостеприимной, доброжелательной и непринужденной обстановки, психологического комфорта пассажирам с момента посадки в самолет и до момента прибытия их в пункт назначения;
 - оказание помощи в размещении ручной клади, находящейся при пассажире из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности, на борту воздушного судна;
 - помощь при передвижении до туалета и обратно, в том числе с использованием складного кресла-коляски на ВС АН-26 (ЯК-40) пассажирам, неспособным передвигаться самостоятельно;
 - персонал Перевозчика на борту воздушного судна предоставляет необходимую помощь пассажирам, которые нуждаются в помощи: например, закрепить / отстегнуть ремень безопасности или захватить кислородную маску, выбрать места, которые минимизируют неудобства для них и максимизируют возможности для экипажа салона оказать помощь при условии, что эти места не мешают экипажу выполнять требования безопасности, не препятствуют доступу к аварийно-спасательному оборудованию и не препятствуют эвакуации из самолета.
- c) оказание первой доврачебной помощи медицинскими средствами и препаратами, находящимися в бортовой медицинской аптечке.
- d) предоставление пассажирам бортового питания.

2. Сервисные компании, оказывающие услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.

Основной организацией осуществляющей контроль за сферой деятельности сервиса на воздушном транспорте является Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация). Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом:

- в сфере воздушного транспорта (гражданской авиации),
- использования воздушного пространства Российской Федерации,
- аэронавигационного обслуживания пользователей воздушного пространства Российской Федерации и авиационно-космического поиска и спасания,
- функции по оказанию государственных услуг в области транспортной безопасности в этой сфере, а также государственной регистрации прав на воздушные суда и сделок с ними.

Федеральное агентство воздушного транспорта осуществляет свою деятельность непосредственно, а также через свои территориальные органы и подведомственные организации во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями.

3. Классификация услуг, оказываемых пассажирам на борту воздушного судна.

Услуги оказываемые, аэропортом подразделяются на три вида:

- аэропортовые,

- неаэропортовые
- услуги по неавиационной деятельности.

Аэропортовые услуги:

- услуги, связанные с предоставлением аэродрома, аэровокзалов, взлетно-посадочных полос (ВПП) и аэродромного оборудования, мест стоянок, ангаров;

- услуги по авиационной безопасности (обеспечение пропускного и внутриобъектового режима, патрулирование перрона, охрана и досмотр воздушных судов, пресечение актов незаконного вмешательства (АНВ)), аэронавигационного обслуживания в зоне ответственности аэродрома.

- особо в этой связи следует сказать о понятии Слот - промежуток времени, в течение которого самолет данной авиакомпании имеет право совершить взлет или посадку в определенном аэропорту в соответствии с расписанием.

Услуги по неавиационной деятельности оказываются авиакомпаниям, предприятиям, организациям и частным лицам и связаны с предоставлением в аренду зданий и сооружений, помещений и рабочих площадей, территорий и автостоянок, каналов и средств связи, информационных систем и технологического оборудования для выполнения наземного обслуживания, концессий на отдельные виды основной деятельности и права участия в совместной деятельности по авиационному профилю и др. За рубежом такие услуги приносят аэропортам до 60 % дохода. В аэропортах России этот показатель значительно ниже. Аэропорты - довольно выгодная торговая территория.

Контрольные вопросы и задания:

1. Требования к услугам, предоставляемым на борту воздушного судна.

ТЕМА 8. ОРГАНИЗАЦИОННО-ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ СТРУКТУРА АВИАПРЕДПРИЯТИЯ ПО ПРОИЗВОДСТВУ И РЕАЛИЗАЦИИ УСЛУГ Пассажирам

1. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по оказанию услуг пассажирам. Служба сервиса в аэропортовом комплексе.

Структура аэропорта формируется в зависимости от его оснащенности, функций и объема планируемых работ. В зависимости от этого в структуре аэропорта могут быть созданы его структурные подразделения:

Производственно - диспетчерская служба;

Аэродромно- диспетчерский пункт;

Служба УВД;

Служба ГСМ;

Аэродромная служба;

СОП (СОПГП СОПП);

САБ;

Служба радиотехнического обеспечения полетов и деятельности аэропорта;

Служба электро- и светотехнического обеспечения полетов и деятельности аэропорта (ЭСТОП);

Отдел эксплуатации наземных сооружений (вода, свет, тепло и т.п.);

Другие службы и отделы для обеспечения деятельности аэропорта.

Каждая служба укомплектовывается сертифицированными специалистами для выполнения определенных задач и функций.

Часть функций аэропорта (особенно наземное обслуживание) выполняются авиакомпаниями, концессионерами (специализированными коммерческими предприятиями с переданными им правами осуществления своей деятельности в аэропорту) или отдельными государственными организациями.

2. Служба бортпроводников, как одна из форм обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.

В соответствии с приказом МГА от 31 декабря 1976г. № 205 «Типовое положение о службе бортпроводников» в отрасли гражданской авиации выделена, как самостоятельная структурная единица, служба бортпроводников.

Согласно указанию МГА от 29 июня 1981г. № 309/У «Об утверждении типовых нормативов численности работников СБП предприятий ГА», это подразделение формирует свои штаты и устанавливает: порядок приема на работу, условия труда и отдыха, повышения квалификации, аттестации персонала, а также учет труда и его оплату, в соответствии с руководящими документами отрасли и государства.

Основа организации труда работников СБП – четкое определение и разграничение функций между исполнителями. Разделение функций отражается в организационно- правовых документах – в положении о службе бортпроводников и должностных инструкциях работников службы.

На основании Типового положения в СБП авиакомпании (далее-АК) разрабатывается Положение о службе бортпроводников АК с учетом конкретных условий деятельности авиапредприятия, в котором определяются задачи, функции, должностные обязанности персонала.

Контрольные вопросы и задания:

1. Обслуживающие подразделения производственной службы сервиса в сфере воздушного транспорта.

ТЕМА 9. ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ АВИАПРЕДПРИЯТИЯ

1. Понятие информационно-справочного обслуживания клиентов. Роль информационного обслуживания, как одного из элементов сервисной деятельности на воздушном транспорте. Виды информационного обслуживания аэропорта. Виды информационного обслуживания в авиакомпании. Сервисные компании, оказывающие информационно-справочные услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.

Информационно-справочное обслуживание - своевременное и достоверное информирование пассажиров о правилах поведения на борту ВС, предоставляемых услугах, условиях полета и пользования аварийно-спасательным оборудованием.

Перевозчик или обслуживающая организация обеспечивает пассажиров в аэропорту визуальной и акустической информацией:

- о времени отправления и прибытия воздушных судов;
- о месте, времени начала и окончания регистрации на рейс, указанный в билете;
- о месте, времени начала и окончания посадки пассажиров в воздушное судно;
- о задержке или отмене рейса и о причинах задержки или отмены рейса;
- о способе проезда до ближайшего населенного пункта, между терминалами аэропорта, между аэропортами;
- о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотров пассажиров и багажа;
- об общих правилах выполнения пассажирами требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации)
- о месте нахождения комнат матери и ребенка.

При информационном обслуживании пассажиров должно быть обеспечено:

- * Единство источника для каждого вида информации.
- * Стереотипный (стандартный) набор сведений по каждому виду информации.
- * Единство содержания информации при использовании дублирующих средств ее передачи (объявления по ГГС, табло, указатели, устные справки, стенды и т. п.).
- * Обязательность передачи по времени и технологическому процессу обслуживания.
- * Очередность передачи:
 - информация о начале этапов технологического процесса обслуживания пассажиров (регистрация, посадка и т. д.);
 - информация о движении воздушных судов (прибытие, задержки и т. д.);
 - разовые объявления (по инициативе администрации или заявка и пассажиров);
 - справочная и рекламная информация (об ориентировании на территории аэропорта, предоставляемых услугах и т. д.).

Контрольные вопросы и задания:

1. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий на сервисных предприятиях в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

ТЕМА 10. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОСОБЫМ КАТЕГОРИЯМ ПАССАЖИРОВ

1. Понятие особых категорий пассажиров. Особые категории пассажиров на воздушном транспорте.

К особым категориям пассажиров относятся: Тяжелобольные пассажиры и больные на носилках, перевозка которых требует специальных условий; Пассажиры, лишенные зрения и слуха; Пассажиры, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена (пассажиры с ограниченной подвижностью, инвалиды в колясках).

Приказ Минтранса России от 28.06.2007 N 82 (ред. от 15.09.2020) "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей"...

Собака-проводник, сопровождающая пассажира, лишенного зрения, перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза ручной клади. Собака-проводник должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает.

Количество перевозимых на воздушном судне собак-проводников определяется в зависимости от числа находящихся на борту воздушного судна инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в соответствии с правилами перевозчика.

2. Обслуживание не сопровождаемых детей. Обслуживание пожилых людей. Обслуживание людей с ограниченной подвижностью и т.д.

Правила перевозки отдельных категорий пассажиров осуществляются в соответствии с Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие

правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».

Несовершеннолетний гражданин Российской Федерации, как правило, выезжает из Российской Федерации совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей.

В случае, если несовершеннолетний гражданин Российской Федерации выезжает из Российской Федерации без сопровождения, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.

Возраст ребенка определяется на дату начала перевозки от аэропорта (пункта) отправления, указанного в перевозочном документе.

Контрольные вопросы и задания:

1. Обслуживание VIP – пассажиров.

ТЕМА 11. БОРТПИТАНИЕ КАК ОДНА ИЗ ФОРМ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АВИАКОМПАНИЙ

1. Организация бортового питания в предполетной зоне. Организация бортового питания на борту воздушного судна.

Питание пассажиров в аэропортах осуществляют в предприятиях питания, расположенных при аэровокзалах и гостиницах аэропортов. Типы предприятий и количество мест в них определяют пассажиропотоком на аэровокзалах. Нормами проектирования на внутренних линиях гражданской авиации на аэровокзалах с пассажиропотоком от 30 до 400 человек в час предусматриваются кафе и буфеты, а с пассажиропотоком более 400 человек - рестораны, кафе, буфеты.

Учитывая ограниченность времени у пассажиров авиации, все предприятия питания, кроме ресторанов, работают по методу самообслуживания, в том числе организуют буфеты по продаже пирожков, булочек, бутербродов, кисломолочной продукции, мучных кондитерских изделий и горячих напитков, соков, фруктовой, минеральной воды.

Рестораны в аэропорту должны работать утром для обслуживания завтраками, в обеденное время для ускорения обслуживания могут предлагаться комплексные обеды.

При покупке авиабилета для того, чтобы узнать будут ли во время полета предоставлены питание и напитки, потребителю необходимо ознакомиться с условиями обслуживания на борту воздушного судна выбранной авиакомпании.

2. Основные сертификационные требования, предъявляемые к организациям, осуществляющим деятельность по предоставлению бортового питания.

Приказ ФСБТ РФ от 24.04.2000 N 96 Об утверждении "Федеральных авиационных правил обязательной сертификации организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению пассажиров (экипажей) воздушных судов бортовым питанием

1.3. Обязательная сертификация в области обеспечения пассажиров (экипажей) воздушных судов бортовым питанием проводится в целях:

- поддержания необходимого уровня безопасности полетов воздушных судов и авиационной безопасности;

- защиты интересов пассажиров при пользовании услугами воздушного транспорта.

1.4. Деятельность по обеспечению пассажиров (экипажей) воздушных судов бортовым питанием включает в себя:

- производство (приготовление) бортового питания;

- хранение бортового питания;

- услуги, связанные с обеспечением доставки, загрузки на борт воздушного судна бортового питания, оборудования и инвентаря;

- услуги, связанные с разгрузкой с борта воздушного судна неиспользованного бортового питания, буфетно - кухонного оборудования, отходов и их доставку для дальнейшей обработки.

1.5. Правила содержат сертификационные процедуры и требования, которые предъявляются к организациям, осуществляющим деятельность ООПБП, независимо от формы собственности и ведомственной принадлежности.

1.6. Процесс сертификации ООПБП включает в себя три этапа:

1.1.1. проверку юридического лица на соответствие требованиям к ООПБП;

1.1.2. выдачу Сертификата соответствия;

1.1.3. последующий инспекционный контроль.

Каждый последующий этап выполняется при положительных результатах предыдущего этапа.

Контрольные вопросы и задания:

1. История развития организации бортового питания.

ТЕМА 12. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В АВИАКОМПАНИЯХ-ЧЛЕНАХ ГЛОБАЛЬНЫХ АВИААЛЬЯНСОВ

1. Понятие глобальных авиаальянсов. Причины возникновения глобальных авиаальянсов. Задачи, стоящие перед глобальными авиаальянсами.

Авиационные альянсы — это глобальные партнерские объединения авиакомпаний. Среди неоспоримых преимуществ альянсов — расширенная сеть маршрутов, большой выбор тарифных вариантов на различных направлениях, общие бонусные программы, позволяющие накапливать премиальные баллы за счет авиаперелетов на регулярных рейсах любой из авиакомпаний-участниц.

После либерализации рынка Европы, но еще до начала аналогичного процесса в мировом масштабе перевозчики разных континентов начали объединяться в группы, рассчитывая получить экономическую выгоду от новой формы работы. 14 мая 1997 г. пять авиакомпаний — Air Canada, Lufthansa, SAS, Thai Airways International и United Airlines — создали Star Alliance, который сейчас считается старейшим объединением на рынке. Была сформирована глобальная триада, включающая сейчас 52 крупные и средние авиакомпании (или 1,5% от примерно 3200 авиакомпаний мира), контролирующая около 60% мирового объема пассажирских перевозок с маршрутным охватом практически всех частей света: Азии, Америки, Африки, Европы, Австралии и Океании. Авиакомпании — члены трех глобальных альянсов базируются в 110 международных узловых аэропортах (или 27,5% от примерно 400 аэропортов мира, обслуживающих международные магистральные и региональные перевозки). Львиная доля общемировых авиаперевозок приходится на страны регистрации членов глобальных альянсов: США, Великобританию, Японию, Францию, Канаду, Германию и Италию. (Суммарные данные по основным показателям глобальных альянсов авиакомпаний приведены в таблице 2).

Контрольные вопросы и задания:

1. Услуги авиакомпаний, состоящих в глобальных авиационных альянсах.

ТЕМА 13. ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО АВИАКОМПАНИИ КАК ЭЛЕМЕНТ ОКАЗАНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ АВИАПАССАЖИРАМ

1. Понятие представительства авиакомпании. Функции представительства авиакомпании. Структура представительства авиакомпании.

Представительство создается и действует с целью:

- представлять интересы авиакомпаний в аэропорту (регионе);
- осуществлять защиту интересов авиакомпаний в аэропорту (регионе).

В соответствии с поставленными целями представительство решает в аэропорту следующие задачи:

- организация взаимодействия авиакомпаний с аэропортом, агентствами по продаже перевозок (заказчиками чартерных рейсов) и другими авиакомпаниями, выполняющими полеты в интересах авиакомпании (интерлайн, трансфер);
- организация взаимодействия авиакомпаний с органами федеральной и местной исполнительной власти и другими организациями по вопросам организации, выполнения полетов (перевозок и авиационных работ) и обеспечения их регулярности;
- обеспечение выполнения персоналом авиакомпаний, аэропорта и агентств, установленных авиакомпанией норм и правил, регламентирующих авиационную деятельность и уровень обслуживания;
- обеспечение контроля, функционирования системы продажи авиаперевозок;
- обеспечение исполнения обязательств, третьих лиц в отношении авиакомпании и защита ее интересов.

Если авиакомпания не имеет постоянного представителя, его функции выполняет командир воздушного судна.

Права и обязанности командира воздушного судна как представителя авиакомпании определяются в Руководстве по производству полетов авиакомпании.

Контрольные вопросы и задания:

1. Иностранное представительство авиакомпании.

ТЕМА 14. РЕКЛАМАЦИОННАЯ РАБОТА, КАК ЭЛЕМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ И ОКАЗАНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ АВИАКОМПАНИЕЙ

1. Понятие и задачи рекламационной работы на воздушном транспорте. Сервисные деятельность по оказанию рекламационных услуг пассажирам в сфере воздушного транспорта. Организация деятельности авиакомпаний в области рекламаций и жалоб пассажиров.

На сегодняшний день в мире существует большое количество различных авиакомпаний. Практически в каждой стране насчитывается одна, а то и более авиакомпаний. Это связано с желанием граждан разных государств путешествовать. В год в мире совершается более миллиона рейсов. Каждая авиакомпания стремится максимально улучшить свой сервис.

Особенно заметна конкуренция авиакомпаний внутри государства.

Крупные страны, такие как Америка, Россия, Китай и Канада, имеют множество собственных авиакомпаний.

Чтобы иметь успех у своего клиента, авиакомпания должна иметь репутацию надежного перевозчика и бесспорный авторитет. Авторитет должен помочь победить конкурентов авиакомпании и быть настолько убедительным, чтобы у пассажира не возникало сомнения, пользоваться ли услугой данной компании или нет.

Отличительной чертой авиакомпании является качество обслуживания авиапассажиров, любая мелочь в этом бизнесе может привести к успеху или провалу. В основном, такие компании кроме услуг транспортировки до указанного места, предоставляют еще и другие услуги, такие как питание, бесплатный алкоголь и прочее.

Готовность авиакомпаний интегрироваться в глобальную систему воздушного транспорта и эффективно работать на внутренних рынках может протекать только в текущих условиях и на основе современных методов управления, таких как маркетинг. Международный рынок авиaperевозок и транспортных услуг является объективным экономическим механизмом, все они взаимосвязаны, существуют свои «правила игры», и участники коммерческих операций имеют большой опыт в конкурентной борьбе и выживании в годы острых экономических кризисов.

Исследование общественного мнения важно для оценки ситуации на рынке, выработки управленческих решений, определения эффективности проводимых PR-кампаний. Направления исследования – как массовые опросы, так и создание фокус-групп.

Контрольные вопросы и задания:

1. Роль представительства авиакомпании и службы рекламации в обеспечении качества обслуживания пассажиров.

ТЕМА 15. СЕРВИС В ЛОУКОСТ – АВИАКОМПАНИЯХ

1. Понятие «лоукост» – авиакомпаний.

В начале 90-х годов прошлого века была разработана новая бизнес-модель организации пассажирских перевозок — по максимально дешевым билетам, но без каких-либо излишеств. Компании, применившие такой подход, зарабатывают за счет продажи дополнительных услуг и низких затрат на обслуживание рейсов.

Какие типы авиакомпаний бывают и какие обязанности у их представителей

Система была названа «low cost — low fare» («низкие расходы — низкие тарифы»). В русском языке используют синонимы: лоукостер, дискаунтер, бюджетная авиакомпания.

Впервые систему «low-cost» опробовал американский авиaperевозчик «SouthwestAirlines» — сегодня один из самых крупных и успешных в мире.

Концепции бюджетных перевозок постоянно совершенствуются. Родина концепции лоу-кост - США, откуда она распространилась в Европе в начале 1990-х и в дальнейшем во многих странах мира. Термин лоу-кост заимствован во многие языки мира из английского языка, где первоначально относился ко всем авиакомпаниям с более низкой структурой эксплуатационных расходов чем у их конкурентов. В то время как термин лоу-кост часто применяется к любым авиакомпаниям с низкими ценами на билеты и ограниченным набором услуг, независимо от их операционных моделей, лоу-кост авиакомпании не стоит смешивать с региональными авиакомпаниями, которые работают на коротких рейсах без сервиса или с авиалиниями с полным сервисом, но ограничивающими набор услуг.

2. Модель бизнеса лоукост- авиакомпаний. Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.

Эффективное использование такой бизнес-модели возможно на тех рынках, где коммерческие права регулируются на принципах OPEN SKY.

В основе концепции низкотарифных перевозок лежит идея того, что при цене, сопоставимой с железнодорожными тарифами, потребитель получает возможность значительной экономии времени, возможность оптимизировать свое личное расписание за счет предложения высокой частотности рейсов в разное время суток.

Значительное снижение цены авиaperевозки достигается с помощью решения следующих задач.

1. Отказ от традиционных видов сервиса на борту. К таковым относится отсутствие питания, разделения салона по классам, более вместительная компоновка салона, что в конечном счете позволяет взять на борт большее количество пассажиров.

2. Оптимизация маршрутной сети. Одним из способов сделать бизнес авиакомпании, отказавшейся от традиционных сервисов, рентабельным и доходным является максимизация использования имеющегося воздушного флота и сокращение времени простоя.

3. Унификация воздушного флота авиакомпании. Данное условие позволяет снизить затраты на подготовку летного состава, закупку тренажеров, затраты на запасные части и обслуживание самолета. Low-cost перевозчики принципиально используют новые ВС. Возраст самолета никак не влияет на безопасность полетов, но в зависимости от возраста будет зависеть то, сколько времени ВС будет проводить на формах ТО.

4. Использование второстепенных аэропортов. Поскольку традиционный билет включает в себя стоимость аэропортовых сборов, нередко достаточно высоких, то использование вторичных аэропортов позволяет сократить данную статью затрат.

Контрольные вопросы и задания:

1. Особенности обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.

ТЕМА 16. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассаЖИРОВ ПРИ ЧАРТЕРНОЙ ПЕРЕВОЗКЕ И УСЛУГИ ДЕЛОВОЙ АВИАЦИИ

1. Понятие чартерной перевозки. Особенности организации пассажиров на чартерных рейсах. Особенности обслуживания пассажиров на чартерных рейсах.

В организации массовых туристских путешествий широко используются перевозки туристов на условиях авиачартера. Наиболее выгодны они туристам и авиакомпаниям на серийных маршрутах. Чартер (англ. charter зафрахтованное судно)- это коммерческий рейс, специально зафрахтованный для перевозки путешественников по определенному маршруту в определенный период времени. Чартерные рейсы возникли как результат сотрудничества авиакомпаний и турфирм. Первые стремились каким-то образом использовать простаивающие самолеты, вторые хотели получить более дешевые билеты, с тем, чтобы цена турпакета не слишком утяжелялась оплатой за перевозку.

Чартерный рейс имеет ряд отличий от регулярного:

- его нет в расписании регулярных полетов;
- маршрут его нередко определяет не авиакомпания, а заказчик, который собирается заплатить за этот рейс;
- он более дешевый по сравнению с регулярным.

В зависимости от условий использования самолета чартеры можно разделить на несколько видов: разовый чартер, тайм-чартер и чартерная цепь.

2. Особенности организации обслуживания пассажиров бизнес-класса в аэропорту. Особенности обслуживания пассажиров бизнес-класса на борту воздушного судна.

Особенностью обслуживания пассажиров бизнес - класса является то, что им предоставляется дополнительный сервис, повышающий комфорт воздушной перевозки.

Как уже отмечалось ранее, регистрация пассажиров бизнес–класса производится либо за отдельной стойкой, либо носит приоритетный характер за общей стойкой. В бланке регистрации, поступающем на борт воздушного судна, указываются не просто инициалы путешествующего, а его полные имя и отчество (для удобства обращения к нему членов экипажа пассажирской кабины).

Зарегистрированный багаж пассажиров бизнес -класса загружается на отдельную багажную тележку или в отдельный контейнер. Этот багаж доставляется на борт самолета после доставки багажа пассажиров эконом - класса и выгружается одним из первых.

После регистрации для ожидания посадки на рейс лица этой категории приглашаются в специальные помещения бизнес-залы. Пропуском в бизнес-зал является или специальное приглашение, выдаваемое оператором на стойке регистрации, или авиабилет бизнес -класса.

Контрольные вопросы и задания:

1. Понятие «деловой авиации».

ТЕМА 17. МАРКЕТИНГ ОРГАНИЗАЦИИ И ОКАЗАНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ АВИАКОМПАНИЕЙ

1. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг. Маркетинг современных авиакомпаний.

Маркетинг - это процесс планирования и управления разработкой, продвижением товаров к покупателям и сбытом, чтобы достигнутое разнообразие благ приводило к удовлетворению потребностей.

Появление и развитие в России авиатранспортной маркетинговой деятельности напрямую связано с возникновением и увеличением числа авиакомпаний в нашей стране. С помощью маркетинга авиапредприятие может повысить качество услуг, улучшить условия их приобретения, что в свою очередь приведет к повышению уровня жизни в стране, повышению качества жизни.

Особенности авиатранспортного маркетинга в значительной степени обусловлены спецификой рынка. Этот рынок имеет довольно сложную структуру, где в качестве товара, предлагаемого АК на рынке, выступает продукция, не имеющая вещественного исполнения. В качестве товара, предлагаемого авиакомпаниями на рынке, выступает продукция, создаваемая ими в процессе воздушной перевозки пассажиров и грузов. Именно она является основным предметом купли-продажи. Наряду с этим, авиакомпании предлагают на рынке широкую гамму услуг, сопутствующих транспортному процессу. Здесь речь идет не о самом перемещении как таковом, а об удовлетворении дополнительных общественных потребностей, связанных с перемещением, которые, однако, могут представлять большой интерес для потребителя. Объем этих услуг достаточно велик и должен приниматься в расчет при оценке потенциального спроса на рынке.

2. Понятие «бренд авиакомпании». Понятие «бренд аэропорта».

Авиакомпания имеет бренд в том случае, когда потребители выделяют товар авиакомпании и отмечают существенные различия между ним и товарами конкурентов.

Бренд нужен не во всех сферах бизнеса. Например, при торговле бензином или сахаром качественные отличия между товарами необязательны. Туристы, приобретшие турпакет, могут

демонстрировать полное безразличие по поводу авиакомпании, которая выполняет перевозку как составную часть приобретенного пакета услуг.

Различают два вида бренда: материальный и психологический.

Контрольные вопросы и задания:

1. Особенности маркетинга на воздушном транспорте.

ТЕМА 18. СЕГМЕНТАЦИЯ УСЛУГ НА РЫНКЕ АВИАПЕРЕВОЗОК

1. Сегментация услуг в сфере воздушного транспорта. Специфика сегментации пассажиров на авиарынке.

Сегментация рынка авиауслуг - распределение всех потенциальных потребителей авиауслуг на группы, имеющие сходные характеристики и одинаково реагируют на определенные маркетинговые мероприятия.

Сегментация рынка авиауслуг по географическому принципу:

- о региональный рынок - европейский;
- о рынок отдельной страны - украинский;
- о внутренний рынок.

Сегментация рынка авиауслуг по демографическому принципу:

- о пол - мужчины;
- о возраст - средний (от 30 до 60);
- о национальность - украинцы;
- о религия - православие.

Сегментация рынка авиауслуг по социально-экономическому принципу:

- о средние и высокие доходы;
- о средний класс и другие;
- о среднее и высшее образование

Сегментация рынка авиауслуг по психологическому принципу:

- о потребители - консерваторы;
- о новаторы;
- о любители наслаждений;
- о деловые лидеры.

Сегментирование ведется с помощью ряда критериев (параметров), характеризующих объем и качество спроса определенной группы потребителей на тот или иной товар (услугу). В туристологии и на практике распространено членение туристского рынка по разным признакам (географическому, демографическому, социально-экономическому, психографическому и поведенческому), а также на основе их сочетания.

2. Разработка услуг для маломобильных групп пассажиров.

Порядок оформления услуг сопровождения маломобильного пассажира

В соответствии с законодательством Российской Федерации*, при бронировании и оформлении авиаперевозки пассажир обязан сообщить об имеющихся у него ограничениях жизнедеятельности.

Если оформление авиабилета происходит онлайн, после оплаты билета, пассажиру необходимо прислать запрос на оформление услуг сопровождения в авиакомпанию на адрес электронной почты, приложив к письму маршрутную квитанцию электронного авиабилета либо сообщив в письме номер билета и фамилию пассажира.

В запросе необходимо указать следующую информацию о пассажире:

- характер ограничения жизнедеятельности;
- потребность в услуге сопровождения и помощи в аэропорту;
- наличие сопровождающего лица;
- наличие собаки-проводника;
- количество, размер, вес и иные характеристики индивидуального средства передвижения или перемещения (включая наличие и технические характеристики аккумулятора);
- необходимость перевозки концентратора кислорода, медицинского оборудования для поддержания жизнедеятельности пассажира, технические характеристики оборудования;
- актуальные контактные данные (номер телефона).

В случае отсутствия запроса на предоставление специальных услуг или в случае, если запрос услуги был сделан позднее установленного авиакомпанией срока, сотрудники авиакомпании сделают все возможное, чтобы оказать пассажиру необходимую помощь, но предоставление услуг не гарантируется.

"Воздушный кодекс Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 02.07.2021)

ВЗК РФ Статья 106.1. Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности

Контрольные вопросы и задания:

1. Разработка услуг для различных сегментов пассажирского спроса.

ТЕМА 19. ОБСЛУЖИВАНИЕ VIP-ПАССАЖИРОВ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ.

1. Особенности обслуживания VIP-пассажиров в аэропорту. Программы лояльности для часто летающих пассажиров. Бонусные карты постоянных клиентов.

Особенности обслуживания пассажиров категории VIP (Very Important Person) заключаются в том, что для них создаются максимальные условия комфорта и удобств в полете, своевременно предоставляется информация о времени вылета и прилета, оказывается содействие в проведении административных формальностей.

Требования к проведению установленных формальностей при регистрации и прохождении процедуры «профайлинг» в залах официальных делегаций не отличаются от общеустановленных.

Пассажиры VIP условно разделяются на две категории:

Официальные лица - лица, занимающие видные государственные, общественные, политические, религиозные должности, члены королевской семьи, всемирно известные люди, секретари международных организаций и т.д;

Пассажиры, не являющиеся официальными лицами, приобретающие услугу VIP зала в аэропортах за дополнительную оплату (VIP-карты).

Обслуживание пассажиров категории VIP в аэропорту отправления, прибытия, транзита или трансфера производится в специальных помещениях – залах официальных лиц и делегаций/VIP зал, где имеются свои пропускные пункты таможенного досмотра и паспортно-визового контроля (при их наличии в аэропорту).

Контрольные вопросы и задания:

1. Разработка услуг повышенного комфорта для VIP-пассажиров.

ТЕМА 20. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ, УЧАСТВУЮЩЕМУ В ОБСЛУЖИВАНИИ ПАССАЖИРОВ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ.

1. Основные требования к персоналу при обслуживании пассажиров. Нормативные и законодательные документы в области сервиса на воздушном транспорте при обслуживании пассажиров.

Основные требования к персоналу при обслуживании пассажиров отражены согласно Приказа от 7 сентября 2018 года N 582н Об утверждении профессионального стандарта "Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом"

Пример требований к персоналу представлен в таблицах 3 и 4.

Таблица 3.Обобщенная трудовая функция. Обслуживание пассажиров воздушного судна, их багажа и ручной клади.

Возможные наименования должностей, профессий	Агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок Старший агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок Агент (диспетчер) по контролю посадки Агент группы сопровождения (сопровождение пассажиров специальных категорий) Агент по обслуживанию пассажиров в бизнес-зале Агент (диспетчер) по регистрации Агент по регистрации и контролю посадки Агент по обслуживанию маломобильных пассажиров (инвалидов) Диспетчер по контролю высадки пассажиров Агент по обслуживанию специальных групп пассажиров, включая официальных лиц Агент по организации дополнительного обслуживания Старший агент по организации дополнительного обслуживания
Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование Краткосрочное обучение или инструктаж
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Оказание услуг воздушной перевозки регулируется: Гражданским кодексом РФ (далее ГК РФ), Воздушным кодексом РФ (далее ВК РФ), Приказом Министерства транспорта РФ от 28.06.2007 г. №82 «Об утверждении Федеральных Авиационных Правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»» (далее Правила), Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон).

Деятельность авиаперевозчиков осуществляется на основании соответствующей лицензии, выдаваемой Федеральным агентством воздушного транспорта РФ.

Контрольные вопросы и задания:

1. Формальности в авиационной отрасли, которые необходимо знать персоналу при обслуживании пассажиров.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Занятия по данному учебному курсу организуются на общеметодических принципах в виде лекций, семинаров (практических занятий) и самостоятельной работы. Одним из важнейших видов занятий, составляющих основу общетеоретической и методологической подготовки студентов, являются лекции.

Цель лекций - дать стройную систему научных знаний по дисциплине и должны читаться на высоком теоретическом и научно-методическом уровне, носить проблемный характер. В ходе лекций должна стимулироваться активная познавательная деятельность студентов, материал должен увязываться с проблемами будущей профессиональной деятельности выпускников университета.

Лекция – основная форма систематического, последовательного устного изложения учебного материала. Чтение лекций, как правило, осуществляется наиболее профессионально подготовленными преподавателями университета. Основными задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой изучаемой дисциплины, ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но, по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем.

Лекции мотивируют обучающегося на самостоятельный поиск и изучение научной и специальной литературы и других источников по темам дисциплины, ориентируют на выявление, формулирование и исследование наиболее актуальных вопросов и проблем экономики и социологии труда.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего сокращения при записи текста лекции и, в целом, стремиться освоить быструю манеру письма.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений. Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Также для записи текста лекции можно воспользоваться ноутбуком, или планшетом. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места, или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрику материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающимся в процессе самостоятельной работы, подготовке к практическим занятиям (семинарам), выполнении домашних заданий, при подготовке к сдаче экзамена.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

а) основная литература:

1 Бабокин, Г. И. **Основы функционирования систем сервиса**. В 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов [Текст] / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06221-2. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/454399> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

2 Бабокин, Г. И. **Основы функционирования систем сервиса**. В 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов [Текст] / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 407 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06223-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455109> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

3 **Организация обслуживания воздушного движения** : учебник для среднего профессионального образования [Текст] / А. Д. Филин, А. Р. Бестугин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Профессиональное образование). —

ISBN 978-5-534-07607-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455326> (дата обращения: 12.05.2021).

б) дополнительная литература:

4 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021)

5 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0- [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021)

6 Королева, Е.А. **Сервисология** [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.

7 Кошелева Т.Н. **Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте**: учебное пособие [Текст] / Т.Н. Кошелева. – СПб.: Издательство «КультИнформПресс», 2017. – 89 с. Количество экземпляров 30.

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

8 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

9 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/>свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

10 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/>свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

11 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/>свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

12 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/>свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

13 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/>свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

14 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/>свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

г) программное обеспечение (лицензионное, свободно распространяемое), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

15 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

16 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

17 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

18 **Электронно-библиотечная система «Лань»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

ДЛЯ ЗАПИСЕЙ

МИТРОФАНОВ СЕРГЕЙ ВЛАДИМИРОВИЧ

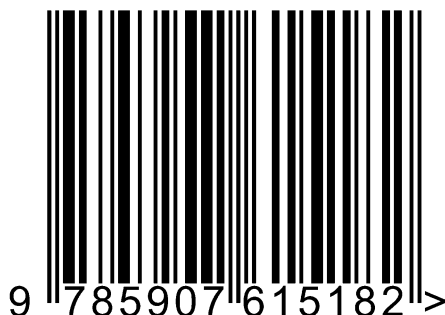
КОШЕЛЕВА ТАТЬЯНА НИКОЛАЕВНА

**ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА
В АЭРОПОРТУ И НА ВОЗДУШНОМ СУДНЕ**

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
(базовый конспект лекций)

Издательство НИЦ АРТ
198097, Санкт-Петербург, ул. М. Говорова, д. 29 А
Тел. +7-812-715-05-21
E-mail: izdat@nic-art.ru
<http://www.artnw.ru>

Подписано в печать 06.02.2023.
Печать цифровая. Формат 60x84/16.
Тираж 500 экз. Усл. п. л. 1,6. Заказ 1302/23-11И
ISBN 978-5-907615-18-2



Отпечатано с готовых диапозитивов заказчика в типографии ООО “Турусел”.
197376, г. Санкт-Петербург, ул. Профессора Попова, д.38, тел.: +7(812)334-10-25