Введение

1. Особенности использования авиатранспорта

1.1 История развития авиационного транспорта

1.2 Перевозка пассажиров воздушным транспортом

1.3 Прямые и стыковочные маршруты

1.4 Транзит

1.5 Чартер

1.6 Свободы пролетов

1.7 Полеты над водным пространством

1.8 Правовые аспекты воздушных полетов

2. Технология предоставления услуг

2.1 Услуги воздушной перевозки

2.2 Услуги, предоставляемые на борту

2.3 Регистрация и проверка перед посадкой

2.4 Персонал воздушного судна

2.5 Питание, предоставляемое на воздушном судне

2.6 Радио, телевидение, связь, пресса на борту судна

2.7 Туалет на воздушном судне

2.8 Разминка на борту самолета

2.9 Экстремальные условия при полете

3. Технология предоставления услуг на примере авиакомпании "Трансаэро"

3.1 Краткая история развития авиакомпании

3.2 Безопасность на бортах самолетов авиакомпании "Трансаэро"

3.3 Классность салонов

3.4 Питание

3.5 Литература и телевидение на борту самолета

Заключение

Список использованных источников

Введение

В последние годы одно из главных мест в экономике большинства стран стала занимать индустрия туризма. Продукт, производимый ею турпродукт*,* включает большой и разнообразный комплекс услуг и товаров, которые могут потре6ляться людьми при путешествиях, а также во время отдыха, развлечений, лечения, повышения образовательного и профессионального уровня, осуществляемых в рамках туризма. При этом транспортные услуги, входящие составной частью в содержание турпродукта, оказывают существенное влияние на его качество.

Перевозки пассажиров, в том числе туристов, осуществляются различными видами транспорта воздушным, наземным, водным. Популярность или востре6ованность разных видов транспорта для туристских перевозок зависит от географического положения и климатических условий страны, ее экономического развития, национальных традиций, социального положения и жизненного уровня людей и других факторов.

Транспортное обслуживание базируется на правовой основе, закрепленной в законодательных документах, разработанных: различными международными транспортными организациями; национальным законодательством стран; внутренними правилами самих перевозчиков. Особого внимания требуют различные стороны транспортного обслуживания при реализации международного туризма. Расширение границ международного сотрудничества в сфере путешествий вызывает необходимость постоянного совершенствования норм и правил осуществления таможенного, пограничного и санитарного видов контроля.

Конкурентная борьба за клиента, как между отдельными транспортными структурами, так и между перевозчиками внутри каждого вида транспорта дала мощный импульс процессу совершенствования сервиса для пассажиров. Особые мероприятия осуществляются перевозчиками при обслуживании на транспорте детей и инвалидов, а также других категорий пассажиров, что позволяет более полно удовлетворять их потребности.

В современном мире, в то время, когда путешествия людей по планете приобрели масштабный характер, существенно возросла роль воздушного транспорта как наиболее быстрого средства перемещения на большие расстояния. Особенно велико значение воздушных перевозок в реализации массового туризма. Его бурное развитие в середине прошлого века потребовало создания самолетов, отвечающих различным целям путешествий и имеющих высокий уровень комфорта. На борту воздушных судов и в аэропортах пассажирам предлагается разнообразный и совершенный сервис, делающий путешествия приятными и доступными широким слоям населения.

Таким образом, авиаперевозки имеют ряд особенностей по сравнению с другим транспортным обслуживанием. Это связано, прежде всего, с зависимостью их от метеоусловий и от ландшафта местности в пунктах взлета и посадки (особенно для самолетов). Кроме того, условия эксплуатации подвижного состава заставляют выносить аэропорты за пределы населенных пунктов и требуют значительного времени для подготовки пассажиров к непосредственно перелету. Тем не менее, благодаря главному преимуществу высокой скорости доставки в дестинацию авиаперевозки составляют серьезную конкуренцию наземным и водным видам транспорта.

Целью данной курсовой работы является изучение технологий предоставления услуг на воздушном транспорте.

1. Особенности использования авиатранспорта.

1.1 История развития авиационного транспорта

Быстрое развитие авиационной техники и потребности в высокоскоростных перевозках особо ценных грузов, почты и пассажиров привели к тому, что после Первой мировой войны стал формироваться воздушный транспорт. Последующее развитие его происходило все более быстрыми темпами. В 1937 г. на мировых воздушных путях было перевезено 4,1 млн. чел.

Подготовка ко Второй мировой войне и бурное развитие авиационной техники во время Второй мировой войны повлияли на гражданский воздушный флот, который быстро совершенствовался. После окончания войны авиаперевозки очень быстро возрастают.

В 50-х годах авиатранспорт обогнал морской на основных океанских направлениях по числу перевезенных пассажиров.

В начале 70-х годов общая протяженность воздушных трасс достигла 6250 тыс. км. Соответственно уже в то время грузооборот составил 30 млрд. тысяч километров, а число перевезенных пассажиров достигло 560 млн. человек.

Дальнейшее развитие авиационного транспорта осуществлялось также быстрыми темпами: к концу 90-х годов грузооборот достиг 293 млрд. тысяч километров, в том числе в международном сообщении 189 млрд. тысяч километров. Число пассажиров увеличилось до 2244 млн., включая 1252 млн. на международных линиях.

Развитие авиационной техники в ХХ веке прежде всего воплощалось в совершенствовании двигателей и улучшении конструкции летательных аппаратов. Легкие и сравнительно белее простые поршневые самолеты во второй половине столетия стали заменяться реактивными. С 60-х годов особенно быстро стали расти воздушные грузовые перевозки и в эксплуатацию стали активно вводиться тяжелые грузовые летательные аппараты. Примерно в это же время увеличение пассажиропотоков стимулировало создание самолетов с большой вместимостью. [1]

В течение всего ХХ века и, в особенности, его второй половины возрастали скорости машин и дальность их полета. В последние годы на первый план выдвигалась проблема топливной экономичности летательных аппаратов. Важное значение приобрели вопросы защиты окружающей среды.

К началу наступившего столетия мировой авиационный транспорт подошел с несомненными успехами: быстрыми темпами развития, более надежными техническими средствами, улучшением качества обслуживания, повышением скоростей.

Грузооборот мирового воздушного транспорта приближается к 300 млрд. тысяч километров, в том числе две трети приходятся на международное сообщение.

Успешному развитию воздушного транспорта, в целом, в мире, был нанесен существенный ущерб террористическими актами в сентябре 2001 г. Последовало резкое падение спроса на авиаперевозки в результате недоверия к безопасности полетов, повышенных рисков, а следовательно, и расходов на страхование. Ряд крупнейших и весьма солидных авиакомпаний разорились.

Сильнейший шок, который испытал мировой воздушный транспорт, связанные с этим потери явились стимулом для пересмотра стратегии бизнеса многими авиационными компаниями. Весьма обострилась конкурентная борьба. Появились так называемые авиадискаунтеры, которые стремятся "разрегулировать" авиарынок.

Между тем современное положение на воздушном транспорте России было в существенной степени предопределено всем предыдущим ходом развития авиации в советское время.

В Советском Союзе развитие гражданской авиации, которая пользовалась большой государственной финансовой и другой поддержкой, осуществлялось довольно быстрыми темпами. Плановое развитие авиатранспорта позволяло учитывать общегосударственные интересы, нужды населения, в том числе в отдаленных регионах страны, поддерживать неплохой уровень безопасности, следить за развитием техники и так далее. Если судить по основным параметрам, внешне положение на воздушном транспорте было благополучным.

В СССР в 1945 г. число пассажиров, перевезенных воздушным транспортом составило 0,6 млн. чел., 1955 -2,5 млн. чел. Дальнейшее увеличение осуществлялось более быстрыми темпами в 1965 г. было перевезено 42,1 млн. чел. Соответственно увеличивался пассажирооборот и грузооборот советского авиатранспорта.

Развитие отечественного воздушного транспорта было сразу же серьезно затруднено после распада Союза ССР и последовавших экономических реформ. Среди экономических причин трудностей, с которыми сталкивается российская авиация в рыночных условиях, особое место занимает низкая платежеспособность потенциальной отечественной клиентуры, что сдерживает реальный спрос. Соответственно поиски мер по решению проблемы остаются актуальными.[2]

Другой трудностью развития воздушного транспорта РФ, обострившейся в последние годы, является неотлаженность взаимосвязей между российскими перевозчиками и российской же авиастроительной промышленностью. Частично это связано с нерешенными вопросами финансирования отечественных авиазаводов, отсутствием правительственных гарантий кредитов, которые должны выдаваться под заказы на постройку самолетов. Вместе с тем сам механизм принятия решений российскими компаниями-перевозчиками Аэрофлотом, Трансаэро и другими по вопросам размещения заказов на авиатехнику нуждается в серьезном пересмотре. Роль государства нужно, безусловно, усилить.

Пассажирские перевозки в России достигли также своего пика в 1990 г. 91 млн. пассажиров, затем стали очень быстро падать, снизившись в 1995 г. до 32, а в 1999 до 22 млн. чел. В 2000 г. было перевезено 21,8 млн. чел. В 2001 г. их численность возросла до 25 млн. чел., что породило определенные надежды отечественных компаний.

По опубликованным данным российские авиакомпании располагают 1740 магистральными пассажирскими и 740 грузовыми самолетами, 2502 самолетами местных воздушных линий и 2313 вертолетами.

Этот парк в значительной мере устарел и нуждается в обновлении. Кроме того, в конце 2001 г. Европарламент ратифицировал ограничения на полеты над Европой особо шумных самолетов. Новые шумовые ограничения зафиксированы в 16-м параграфе III главы правил ИКАО и начали действовать с 1 апреля 2002 г. Шумовые ограничения могут привести к потере российскими рынками 11 тыс. рейсов и соответственно 3 млн. пассажиров. События 2001 г. в Нью-Йорке также сказались на воздушном транспорте России. Около 20 отечественных компаний прекратили свою работу. В дальнейшем ожидается продолжение процесса исчезновения мелких компаний или их поглощение более крупными. Число мелких компаний уже сократилось, тем не менее, достигает 265. Полагают, что их участь предрешена, так как у них нет средств для обновления парка машин. Лизинговые платежи сейчас составляют 8-10 % в год от стоимости самолета плюс фиксированная часть основной стоимости. Реально, например, при стоимости ТУ-254 в 15 млн. долларов приходится выплачивать в год 2-2,5 млн. долларов.

По данным инвестгруппы "Атон" до 80% российских авиакомпаний сейчас нерентабельны. Даже "Аэрофлот" в 2001 г. понес убытки в 4-5 млн. долларов и в результате его рентабельность 6ыла примерно нулевой. Аналитики полагают, что, если в 2002 г. российские компании добились чистой рентабельности в 3 %, то это можно считать очень хорошим результатом.

Вместе с тем официальные прогнозы полны оптимизма. Начиная с 2001 г. предсказывается систематический рост пассажирских перевозок на внутренних линиях до 40 млрд. пассажиро-километров и более, а на международных линиях до 50 млрд.[3]

В сфере наземной инфраструктуры российского авиатранспорта делаются попытки увеличить доход, повышая сборы с авиалиний, одновременно расширяя число услуг для пассажиров. В целом курс взят, по примеру западных аэропортов, на превращение аэропортов в международные транспортные узлы. При этом надежды возлагаются на организацию коммерческих перевалочных пунктов с удобными стыковками между рейсами.

Общие перспективы российских международных авиасвязей все же будут зависеть во многом от способности отечественных компаний адаптироваться к неминуемым новым еще более строгим требованиям в развитых странах Запада. Так, в 2006 г. вступают в действие новые международные нормы по авиашумам.[4]

1.2 Перевозка пассажиров воздушным транспортом

Воздушная перевозка транспортировка пассажиров и их багажа, грузов и почты на воздушных судах в соответствии Правилами воздушных перевозок (национальных и международных) и договором перевозки. Воздушный перевозчик авиакомпания air linecompany,предприятие, осуществляющее пассажирские и грузовые перевозки (регулярные или чартерные).Авиакомпания содержит воздушные суда и летный состав и бортперсонал и осуществляет их эксплуатацию, как проведение полетов, так и называемое обслуживание собственно судов и пассажиров. Наземное обслуживание воздушных судов и пассажиров осуществляется службами аэропортов по заказу перевозчика (перевозчиков). Аэропорт принимает и обслуживает воздушные суда различных авиакомпаний, осуществляет техническое обеспечение, снабжение и обслуживание воздушных судов, включая техническую профилактику и ремонт. Наземные службы осуществляют контроль, регулирование и сопровождение полетов в воздушном пространстве.

Воздушные перевозчики, например две авиалинии, находящиеся под единым управлением, действующие под единым расписанием и др. Небольшие местные авиакомпаниисовершают рейсы на небольшие расстояния с мелких пригородных аэродромов. Они эксплуатируют небольшие винтовые самолеты, гидросамолеты, в том числе челнокиот крупных международных аэродромов в небольшие города страны.

Полеты в целях перевозки пассажиров осуществляются по твердому расписанию (годовому или сезонному) регулярные перевозки или по заказным рейсам вне расписания чартерные перевозки. Регулярные рейсы могут совершаться по установленным направлениям с частотой, обусловленной постоянной загрузкой пассажирскими потоками. Ежедневно, в том числе несколько раз в день.В отношении времени суток различаются дневные рейсы или ночные. Дневные рейсы обычно совершаются на коротких трассах между парами городовили туристских центров. Ночной рейс. Такие рейсы планируются и выполняются с различными целями, например, для удобства туристов и сокращения затрат дневного времени на перевозку, разгрузки дневной регулярной программы. Иногда на ночные рейсы устанавливаются пониженные тарифы. Ночные рейсы используются на протяженных дальних маршрутах, например при трансокеанских полетах. Однако кресла самолета, за исключение раскладывающихся кресел типа Espace в первом классе самолетов некоторых авиакомпаний, плохо приспособлены для нормального сна пассажиров.[5]

1.3 Прямые и стыковочные маршруты

Прямой полетили прямой рейс*-*перелет между двумя точками с одной или несколькими посадками, но без смены самолета. Всегда указывается в транспортных условиях тура. Однако посадка по техническим причинам не может служить основанием для претензий туристов.

Как 6ы ни был обширен ареал направлений перевозок отдельной авиалинии, охватить все разнообразие маршрутов невозможно. Для большого количества направлений (особенно дальних) пассажирам приходится совершать пересадку на рейсы другой авиакомпании и продолжать полет. Формирование маршрута по заказу клиентов заботаагентств по продаже авиабилетов. Подсоединенный, стыковочный, смежный, согласованный рейс рейсы, взаимоувязанные по времени прибытия и отправки. Они рассчитываются в целях рационального планирования времени перевозки и удобства пассажиров при пересадке с одного маршрута на другой. Особо планируются челночные рейсы, которые специально ждут международный рейс для оперативной доставки пассажиров по местам назначения в стране.

Согласованные авиамаршруты (стыковочные рейсы)- это элемент тура (путешествия), предусматривающий пересадку туристов с одного самолета на другой, например, другой авиалинии, с местной на международную. Компании заинтересованы в максимальном сокращении потерь времени пассажиров на пересадки, поэтому при организации стыковочных рейсов вводятся специальные (фирменные) скоростные автобусные рейсы и даже скоростные поезда для трансфера на другой аэродром. Если временной разрыв достаточно большой (более суток), то авиакомпании предоставляют пассажиру на этот период ожидания стыковочного рейса отличный туристский сервис (трансфер, размещение, питание, экскурсии), часто входящий в стоимость перелета.

Интересна проблема составления расписаний. Каждая авиакомпания твердо ориентируется на наиболее преимущественные группы клиентов и выгодное использование времени путешествия. Если внимательно посмотреть на расписание полетов различных авиакомпаний, то увидим, что отечественные компании, осуществляющие перевозку туристов на курорты Средиземноморья в пределах 3-5 часов полета, планируют вылет ранним утром, чтобы прибытие в дестинацию и размещение в отеле состоялось после 13:00, а туристы активно использовали вторую половину дня в дестинации. Именно в это время обычно происходит освобождение номерного фонда в гостиницах и у персонала остается два-три часа на подготовку номеров. Обратный рейс планируется на 15:00-18:00, чтобы увезти туристов с расчетного часа из отелей в аэропорт и к позднему вечеру привезти туристов домой. Все, разумеется, кореллируется к местному времени. Адекватно поступают и зарубежные авиакомпании, планирующие свои рейсы к интересам национального потребителя.[6]

1.4 Транзит

Конвенция и Статут о свободе транзитаприняты под эгидой Лиги Наций в Барселоне (Испания) 20 апреля 1921 г. Участники конвенции обязывались способствовать друг другу в осуществлении транзитных перевозок по железным дорогам и воздушным путям сообщения.

Транзитными признаются пассажиры и их багаж, грузы, пассажирские и грузовые вагоны и суда, другие транспортные средства, если их перемещение через территорию, находящуюся под суверенитетом или Властью одного из участников конвенции (с перегрузкой, перевалкой, пересадкой, с переменой вида транспорта или без таковых), являлось, лишь частью пути следования, начинающегося и заканчивающегося за пределами государства, по территории которого осуществляется транзитная перевозка. Транзитные права и условия предоставляются без каких-либо различий, основанных на национальности лиц, флаге судов, пунктах отправления и назначения, производства, ввоза и вывоза, принадлежности судов или иных транспортных средств.

Транзитные пассажиры стыковочных рейсов находятся на территории аэропорта в ожидании посадки и специальная транзитная виза не требуется. Если время ожидания превосходит разумное, то оформляется транзитная виза, которая предусматривает пассажиру разрешение находиться на территории государства. Особо решается вопрос транзита для круизных пассажиров они могут находиться в порту транзита выходить на берег на срок до 72 часов (в России до 36 часов) без оформления транзитной визы.[7]

1.5 Чартер

В отличие от регулярных и дополнительных рейсов, вылеты которых строго регламентированы расписанием, чартерные авиалинии являются перевозками вне расписания и имеют ряд характеристик:

- чартерный рейс выполняется по чьему-то заказу, то есть и отношения с авиакомпанией вступает другая сторона, готовая полностью оплатить стоимость чартерной перевозки и в полном объеме взять риск по продаже билетов на себя;

- чартерные авиарейсы могут назначаться на любую дату и время вылета по требованию заказчика рейса, с согласованием со службами движения воздушных судов указанных аэропортов (вылета и назначения) и самой авиакомпанией; дестинация чартерного авиарейса указывается заказчиком, но требует дополнительного согласования возможностей аэропорта назначения (особенно, при заказе чартерных рейсов принципиально новых направлений);

- правом на распространения авиабилетов на чартерный рейс обладает только его заказчик или уполномоченные агенты и представители заказчика (в том числе ими могут быть и билетные службы летящей авиакомпании);

- политика ценообразования, предоставления скидок и льгот на чартерных авиалиниях находится в ведении заказчика рейса. Он назначает размер тарифа, исходя из собственных коммерческих интересов, а также размеры льгот, скидок для различных категорий граждан.

Экономический смысл чартера заключается в полной передаче риска незаполняемости салонов и простоя кресел авиаперевозчика на заказчика авиарейса в обмен на значительный дисконт на среднюю стоимость одного кресла со стороны авиакомпании. Скидки на среднюю стоимость кресла объясняются тем, что величина суммы чартера (определяемая по отношению ко всему борту) значительно ниже, чем просто произведение величины тарифов на идентичном регулярном маршруте на количество мест в лайнере. К примеру, если тариф регулярных авиалиний из пункта А в пункт В - $100, а количество кресел в салоне 350, то чартерная сумма рейса по такому же маршруту (при заказе всего борта) будет значительно меньшей, чем просто произведение размера тарифа на количество кресел (350 \* $100 = $35 000), например, в размере $25 000, что даст возможность заказчику рейса торговать по значительно более низким тарифам, чем на регулярных авиалиниях. Однако, дешевизна чартерных перевозок может иметь ряд негативных для пассажира последствий, например таких, как более низкое качество обслуживание на борту и в наземных службах аэровокзалов, реальная возможность переноса времени или даты, либо вообще отмены вылета (в случаях, если заказчик не обеспечил необходимую для нулевой рентабельности загрузку борта), ограниченные возможности пассажира по обмену или возврату денег за неиспользованные авиабилеты на чартерный рейс (практически все туроператоры не производят, обмени возврат купленных авиабилетов). По этим причинам, чартеры получили широкое распространение на массовых и популярных среди населения направлениях, а перевозка vip и индивидуальных клиентов предпочтительней на регулярных авиалиниях.

Заказчиками чартерной перевозки может быть какое угодно физическое или юридическое лицо, имеющее необходимую для своевременной оплаты чартера сумму денежных средств и возможность распространения и продажи авиабилетов. [8]

1.6 Свободы пролетов

Авиация один из самых "молодых" видов перемещений. Активные полеты и перевозки пассажиров были начаты лишь в конце 30-х годов. Вторая мировая Война интенсифицировала развитие авиации, были созданы мощные и, главное, надежные воздушные транспортные средства, способные перевозить не только грузы, но и пассажиров. Потре6овanись международные нормы регулирования полетов, т.е. международные принципы организации воздушных пассажирских полетов, включая сно6оду пролета над территорией или акваторией, находящейся под юрисдикцией других стран. Эти принципы получили наименование "Свободы воздухоплаваний"*.* Было установлено и принято мировым сообществом пять принципов свободы полетов в мировом воздушном пространстве, которые были провозглашены в "Соглашении о международном воздушном транспорте", более известном как Соглашение о "Пяти свободах воздуха". Соглашение 6ыло принято в Чикаго (США) 7 декабря 1944 г на международной конференции по гражданской авиации.

Ст. 1. Каждое договаривающееся государство предоставляет другим договаривающимся государствам следующие "свободы воздуха" в отношении регулярных международных воздушных линий:

- преимущественное право пролетать над его территорией без посадки.

- преимущественное право приземляться с некоммерческими целями.

- преимущественное право выгружать пассажиров, почту и груз, взятые на борт на территории государства, национальность которого воздушное судно имеет.

- преимущественное право брать на борт пассажиров, почту и груз с местом назначения на территории государства, национальность которого Воздушное судно имеет.

- преимущественное право брать на борт пассажиров, почту и груз с местом назначения на территории любого другого Договаривающегося государства и преимущественное право выгружать пассажиров, почту и груз, прибывающие с любой такой территории.[9]

В настоящее время количество "свобод воздуха" дополнено:

- право осуществлять перевозки пассажиров, почты и грузов между страной-партнером по Соглашению и третьей страной в обоих направлениях через свою территорию;

- право осуществлять перевозки пассажиров, почты и грузов между страной-партнером по Соглашению и третьей страной в обоих направлениях, используя для этого воздушную линию, Не проходящую над территорией собственной страны;

- право осуществлять перевозки пассажиров и грузов по внутренним линиям страны

На практике все "свободы воздуха" ограничиваются определенной частотой полетов, конкретными пунктами, странами, и иногда регионами, в пределах которых они могут быть реализованы. Беспосадочные рейсы, осуществляемые авиакомпанией конкретной страны, всегда начинаются и заканчиваются на территории этой страны.[10]

1.7 Полеты над водным пространством

В правовом отношении водные пространства, касательно проблем воздушных полетов над ними, разделяются на открытое море, территориальное море и прилегающую зону, архипелажные воды и международные проливы. Право полетов регулируется Конвенцией по морскому праву в целом и двухсторонними соглашениями между государствами, при полетах над их территорией, на которую распространяется государственный суверенитет. Воздушное пространство над открытым морем свободно для полетов воздушных судов любых государств. Полет над территориальным морем, равно как над внутренними водами, приравнивается полету над территорией государства и носит разрешительный характер.

Архипелажный пролет право нормального пролета над архипелажными водами и прилегающим к ним территориальным морем по установленным над морскими коридорами воздушным коридором единственно с целью непрерывного, быстрого и беспрепятственного транзита из одной части открытого моря в другую. Этим правом пользуются все летательные аппараты при условии соблюдения международных правил полетов. Полет над международными проливами носит разрешительный характер.[11]

1.8 Правовые аспекты воздушных полетов

Все устройства, перемещающиеся в атмосфере над землей, относят к категории летательных аппаратов воздушные суда всех типов, ракеты и космические корабли. Под воздушным судном понимается летательный аппарат, поддерживаемый в атмосфере за счет взаимодействия с воздухом, отличного от взаимодействия с воздухом, отраженным от земной поверхности. Исходя из этого, из категории воздушных судов исключаются ракеты, космические корабли, суда на воздушной подушке, метеорологические воздушные шары и неуправляемые аэростаты без полезного груза.

До появления самолетов к летательным аппаратам воздушным шарам и дирижаблям применялось понятие воздухоплавание. Затем, позднее, были созданы летательные аппараты, использующие подъемную силу крыла, а также винтовые вертолеты. Обобщенно деятельность перевозок по воздуху получила название авиация и воздухоплавание. После принятия в 1944 г Чикагской Конвенции, нормы которой распространяются на все виды воздушных судов, термин авиация используется обобщенно ко всем видам воздушных судов, применяется к объектам в сфере воздушных перевозок и перемещений аэродромам, аэропортам, навигационному оборудованию и объектам. Сегодня авиации по назначению применения и использования включает в себя: военную, гражданскую, общего назначения, почтовую, санитарную, сельскохозяйственную, спортивную.

Гражданская авиация совокупность воздушных судов, аэродромов и аэропортов и других объектов этой сферы, используемых для выполнения воздушных перевозок и авиационных работ в о6щестиенных целях, в том числе для перевозки пассажиров и их багажа и грузов. В это понятие попадает спортивная авиация и авиация, предназначенная для личных целей, для спасательных, санитарных, сельскохозяйственных, почтовых работ. Среди прочих выделяется малая авиация преимущественно небольшие воздушные суда, легкие самолеты, вертолеты, планеры. Чаще всего малая авиация используется в частных целях, для спортивных мероприятий, прыжков с парашютом, обучения.

Полеты воздушных судов и перевозки пассажиров и их багажа регулируются национальными и международными нормами.

Внутренние воздушные перевозки, т.е. перевозки из пункта оправления и пункта назначения, промежуточные посадки происходят на территории одного государства, правила этих перевозок и ответственность перевозчика регулируются национальным законодательством. В России внутренние воздушные перевозки регулируются Воздушным кодексом и Правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов.

Международные воздушные перевозки любые с пересечением воздушных границ другого государства, когда пункт отправления и назначения находятся в разных государствах или имеет место промежуточная посадка на территории другого государства. Такие воздушные перевозки регулируются Варшавской конвенцией 1929 г, Гаагским протоколом к ней и всеми текущими дополнениями и приложениями. Разработаны и применяются пакеты правил и норм, разработанные Международной Ассоциацией Воздушных Перевозчиков *IATA.* Национальное законодательство учитывает нормы Варшавской и Гаагской Конвенций. В России применяются Правила международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов.

В целях применения международных норм, регулирующих воздушные перевозки, выделяются две категории воздушных судов: гражданское воздушное судно и иностранное воздушное судно. Гражданское воздушное судно вносится в национальный реестр судов, несет надлежащие опознавательные знаки на борту, иностранное воздушное судно, занесенное в реестр воздушных судов иностранного государства. Следует отметить, что согласно международным нормам иностранное воздушное судно не является "летающей территорией" государства. Оно может приравниваться условно к такой территории лишь для определенных целей, например применение отдельных норм международного права. Согласно положениям Римской Конвенции 1952 г, при пролете над открытым морем (т.е. вне территории действия норм национальной юрисдикции) воздушное судно считается территорией государства по принадлежности. При полете над территорией или нахождении на территории иностранного государства, на воздушное судно распространяется действие всех законов этого государства.

Воздушная территория государства входит в состав общей территории этого государства.Это воздушное пространство, расположенное над сухопутной, водной и морской территорией государства. В принципе высотный предел воздушных границ не установлен, но ряд государств придерживается концепции ограничения воздушного пространства на высоте 100-110 км над уровнем Мирового океана. Все аппараты, летающие выше этой зоны, относятся к категории космических аппаратов, которые могут пролетать над территориями других государств (например, искусственные спутники). С позиций пространственной теории границ, воздушные границы "следуют" в горизонтальной плоскости за горизонтальными границами государств на поверхности земли (воды). Для пролета воздушных судов в целях установления порядка полетов и предупреждения аварий устанавливаются воздушные трассы условный коридор в воздушном пространстве, ограниченный по высоте и ширине, обеспеченный запасными аэродромами, оборудованный средствами навигации и управления воздушным движением. Установление воздушных коридоров регулируется национальным международным законодательством. В России действует Положение о6 использовании воздушного пространства.

Для регулирования полетов используется порядок эшелонирования трасс полетов для рассредоточения воздушных судов в вертикальной и горизонтальной плоскостях. Особенно это важно на оживленных трассах и в районах аэропортов для предотвращения опасного сближения и столкновения судов. Имеет место вертикальное, боковое и продольное эшелонирование. В эшелоне от нижнего до 8100 м интервал следования судов по вертикали составляет 300 м, в эшелоне 8100 м до 12000 м - 500 м, в эшелоне выше 12000 м - 1000 м соответственно. В пространстве ниже нижнего эшелона интервал следования судов по вертикали составляет 150 м при скорости до 300 км в час и менее и 300 м, если скорость движения выше 300 км в час. При полете на одной высоте продольное рассредоточение составляет не менее 2 км при скоростях движения менее 300 км в час, при больших скоростях это расстояние увеличивается до 5 км, 20 и 30 км в зависимости от района полета. Взлет и посадка воздушных судов, полет в районе аэропорта, в районе оживленных воздушных трасс обеспечиваются диспетчерской службой аэродромов, регулирующих движение судов.[12]

2. Технология предоставления услуг

2.1 Услуги воздушной перевозки

В состав услуг перевозки входят услуги наземных служб при подготовке к рейсу: регистрация пассажиров и багажа, ожидание рейса, сопровождение к авиалайнеру, охрана, а также и главная услуга собственно воздушная перевозка или полет. По завершению полета следует высадка пассажиров и не менее нервная операция, чем сам полет получение багажа и трансфер в дестинацию. Фактическая продолжительность путешествия,включая перелет и пересадки с рейса на рейс, если таковые были и чистое летное время без учета времени наземных операций.

2.2 Услуги, предоставляемые на борту

Услуги на борту в салоне самолета в полете включают номинальные, включенные в стоимость авиабилета и дополнительные.

Салон многоместного самолета делится на отсеки соответственно классу обслуживания.Международные компании предлагают три класса обслуживания:

- первый класс (F):R-сверхзвуковой самолет,P-первый класс premium, Q- первый класс discounted

-бизнесс-класс (C):P- бизнесс-класс premium;D, Z- бизнесс-класс discounted

-экономический класс(S,Y):W- экономический класс premium;B,H,K,L,M,N,Q,T,V,X- экономический класс discounted.

В салонах высокого класса повышенный уровень обслуживания, питания, включая спиртные напитки, радио и телевизор, кресла установлены несколько свободнее. Устанавливается особый режим сопровождения багажа. Более высокое наземное обслуживание, специальные залы ожидания с буфетом, отдельная стойка таможни, регистрации билетов, проход на посадку и получение багажа и выход.

Дополнительные услуги пассажирам, не включенные в стоимость проездного билета.На международных рейсах в самолетах предлагают товары магазины*.* Можно отправить телеграмму. В некоторых лайнерах, особенно в салонах бизнес-класса и первого класса, имеется связь, факс, телекс и другие элитные (и дорогостоящие) дополнительные услуги. Возможны услуги сопровождения детей без взрослых, больных и инвалидов, дополнительные услуги пассажирам с грудными детьми, пассажиров с животными. За рубежом особо выделяются услуги сопровождения слепых с собаками-поводырями (собака следует бесплатно).[13]

2.3 Регистрация и проверка перед посадкой

Перед посадкой в самолет в аэропорту производится тщательная регистрация пассажиров и багажа.Эта процедура регулируется международными правилами и нормами. Доступ на воздушное судно разрешается только зарегистрированным пассажирам, что диктуется жесткими нормами и требованиями обеспечения безопасности полетов. Время регистрацииупотребляется для обозначения времени начала регистрации пассажиров на обозначенный рейс.

До или после регистрации производится таможенный контроль, проверка ручной клади и личных вещей, и затем, для международных рейсов, пограничный контроль (проверка паспортов и виз). Эти процедуры в целом иногда занимают весьма значительное время. Основное время уходит на таможенный контроль, собеседование каждого пассажира с представителем службы безопасности, выборочный досмотр, регистрацию багажа и переходы по бесконечным тоннелям и коридорам. Учитывая длительные периоды регистрации, в залах ожидания располагаются множественные магазины, киоски страховых компаний, бары. Пассажиры, томящиеся в ожидании посадки, обязательно посетят магазины, несомненно, купят товар в беспошлинной зоне со скидкой, выпьют чашку кофе, пиво, а кто и напиток покрепче, возьмут закуски. Для первого и бизнес-класса устраивается отдельный зал ожидания, где кофе, прохладительные напитки, мелкие закуски предлагаются бесплатно. Для пассажиров класса *V.I.P.* имеется специальный зал ожидания и особый пропускной пункт таможенного и пограничного контроля. Если предусмотрено протоколом или оплачено, а самолет стоит на стояночной площадке вдалеке от терминала, ток трапу самолета подается роскошный лимузин.

Авиакомпании, особенно на коротких и местных линиях, стремятся уменьшить время регистрации и ожидания посадки на рейс. Многие авиакомпании, особенно для стыковочных рейсов и клубных классов обслуживании, стремятся сократить это время. В расписаниях и авиабилетах специально указывается минимальное время регистрации.[14]

2.4 Персонал воздушного судна

Пассажирский самолет обслуживают летный состав и бортпроводники авиакомпании. Все члены экипажа судна или воздушного лайнерапостоянно находятся в передвижении и, как путешественники или временные посетители дестинации, с точки зрения туризма, относятся к категории экскурсанта или категории туриста. Обычно это стюардессы-женщины, стюарды-мужчины. На борту аэробусов иногда одновременно работает до 20 человек и более обслуживающего персонала. иногда в составе сопровождения следуют сотрудники службы безопасности.[15]

Проблема организации работы стюардесс и стюардов весьма сложна и специфична. Авиакомпании проводят конкурсный отбор претендентов и специальное обучение. Эта рд6отд хорошо оплачивается и считается престижной. На практике, чаше всего, стюардессами работают молодые незамужние женщины, не имеющие детей, красивые и обаятельные, стройного телосложении, невысокие (однако достаточного роста, для того чтобы достать вещи и предметы с верхних багажных полок над креслами), выносливые к частым перелетам и физическому дискомфорту знающие несколько языков и имеющие склонность к работе в сфере обслуживания, знающие правила оказания первой медицинской помощи. Требования к физическим внешним данным обусловлены особенностью обслуживания пассажиров обоего пола (женщинам это делать проще, чем молодым мужчинам) и стесненным пространством на борту самолета, в котором приходится работать этому виду персонала. Бортперсонал иногда работает непрерывно до 20 часов и более на длительных трансконтинентальных полетах. Ограничения в семейном положении вызваны фактором частого отсутствия в месте постоянного проживания, работа связана с постоянными перелетами. Длительное отсутствие не способствует семейной жизни и уходу за детьми. В обязанность 6ортлерсонanа входит: организация быстрой рассадки пассажиров в салоне в начале рейса, создание пассажирам должного комфорта, соответствующего классности обслуживания, обеспечение информацией, в том числе ознакомление с правилами пользования спасательными средствами и кислородными приборами, проверка использования привязных ремней, разноска газет и журналов, раздача питания и напитков, уборка использованных приборов, уход за пассажирами и оказание первой помощи при плохом самочувствии, выдача одеял и на ночных рейсах, организация выхода пассажиров по завершению полета. Важной обязанностью является оказание экстренной помощи при срочной эвакуации. От слаженной работы стюардесс зависит настроение пассажиров и успешное преодоление естественных неудобств и трудностей длительного полета. Руководство авиакомпаний уделяет большое внимание подбору, обучению и переподготовке бортперсонала. Разрабатываются программы тестирования и отбора претендентом, интенсивного индивидуального обучения, психологической подготовки: На международных рейсах бортпроводники подбираются со знанием иностранного языка адекватно региону полетов.

Бортперсонал обязан вежливо и предупредительно обращаться с пассажирами, что обычно и происходит. При этом стюарды и стюардессы ожидают от пассажиров встречного понимания. Однако пассажиры бывают разные.

Перед началом полета бортпроводники обязаны дать краткую информацию пассажирам (на доступных языках) о полете, его продолжительности и условиях, маршруте следования, возможности или запрете курения, расположения туалетов, распорядка питания, правил пользования спасательными жилетами и порядка экстренной эвакуации, погодных условиях в пункте назначения.[16]

2.5 Питание, предоставляемое на воздушном судне

На коротких рейсах, где по существу полет состоит из взлета и посадки, пассажирам дают леденцы или конфетки, прохладительные, соки, минеральную воду, чай и кофе. Посасывание и глотательные движения позволяют свить пассажирам неприятное ощущение в ушах при наборе высоты и снижении. Если время полета превышает три часа, то всем пассажирам предусмотрено обязательное специальное питание. Объем и частота подачи питания зависят от продолжительности рейса и класса обслуживания. Для первого, клубного и бизнес-класса обслуживания полагается улучшенный (иногда изысканный) ассортимент питания и напитков, индивидуальные металлические столовые приборы. На рейсах, которые длятся более 3 часов, обязательно подается питание не менее чем из трех-четырех перемен, чай или кофе, минеральная вода.[17]

На дальнемагистральных и трансконтинентальных рейсах каждые 4 часа подается горячее питание. Крупные авиакомпании разрабатывают свои собственные особенные программы питания пассажиров. Если горячих питания два и более, то каждое последующее отличается от предыдущего по составу блюд и продуктов. Проблема организации и подачи компакт-питания одновременно на весь состав пассажиров (200-300, а то и 500 человек) в полете и уборка использованных приборов задача исключительно сложная и хлопотная, требующая хорошей организации и слаженности работы целой группы стюардесс. Для упаковки питания применяются легкие и прочные особо компактные одноразового пользования пластиковые приборы унифицированных размеров и форм международных стандартов. Обычно максимальный срок хранения в глубоко замороженном виде питания 12 часов. В лто6ом международном аэропорту в авиалайнер оперативно загрузят должное (заказанное заранее) количество комплектов питания в стандартной упаковке, готовой к употреблению и разогреву в микроволновых бортовых печах.

Особое внимание уделяется составу пищи и ее качеству. Она должна быть достаточно калорийна, не слишком объемна, хорошо дро6има на мелкие кусочки, преимущественно без костей, одинакова, приемлема всем пассажирам и удовлетворять самым разным вкусам и привычкам питания. В общем случае на все самолеты подается пища одинаковая, однако, если таковое заказано, будет подано специальное питание. Пища готовится оперативно в аэропорту в специальных цехах, там же упаковывается в компакт-пакеты и затем централизовано подается на все авиалайнеры, готовящиеся к рейсу. Состав питания (хлеб, булка, салат, мясо или рыба с гарниром, саль, горчица или острая приправа, соус пакетированный, сыр или колбаса, масло, печенье или пирожное, сахар, сухие сливки, джем, чай или кофе). При подготовке рациона питания учитывается, что на вкусовые качества влияет высота полета и пониженное давление.

На продолжительных рейсах подается второе, а иногда и третье питание, по составу пищи несколько отличное от первого. В составе питания некоторые компании предлагают вино, коньяк, виски, тоник, орешки или чипсы. Априори это полагается в салонах первого и бизнес-класса. Учитываются стесненные условия приема пищи. На задней спинке предыдущего кресла укреплен раскладывающийся компактный пластмассовый столик. В состав пакета питания непременно входят увлажненные гигиенические салфетки. Все, что возможно, пакетируется заранее в размерах и объемах, рассчитанных на индивидуальное разовое потребление (сахар, сливки, горчица, соль, масло, плавленый сыр, джем). В полете металлические ножи, ложки и вилки выдаются только в первом классе, во всех остальных пластмассовые одноразовые. Однако часто учитываются и национальные традиции питания, если рейс совершается в арабские страны и др.

Если рейсы короткие и удается уложиться в лимит хранения питания, то авиакомпании берут питание в своем аэропорту.

Крупные авиакомпании для пассажиров первого класса используют специальное изысканное питание 5-7% и спиртные напитки (шампанское, виски, водка, вино, джин, пиво).

Примерное меню бортового питания:

- закуска: рыба холодного копчения (лосось), соус, горчица, хлеб (булочка), сливочное масло;

- основное блюдо: макароны с грибами, кура или индейка (грудка), зелень, лимон;

- десерт: сыр деликатесный или пикантный, апельсин, печенье или пирожное;

- кофе, чай, выбор соков, пива, крепких нanитков.

- дополнительно: соль, сахар (или заменитель), перец, салфетки, пластиковые ложка, вилка, нож, зубочистка.[18]

2.6 Радио, телевидение, связь, пресса на борту судна

Классные салоны самолетов радиофицированы и оборудованы телевидением.

На каждые пять рядов кресел есть небольшой припотолочный телевизор, в процессе рейса пассажиры могут посмотреть кинофильмы, показывается карта с маршрутом полета и указанием точного местонахождения самолета по пути следования. В салонах первого и бизнес-класса телевизоры положены на каждое место с возможностью выбора программ.

В общем случае на борту самолета запрещается пользоваться не штатными радиоприемниками, магнитофонами и телефонными аппаратами, в том числе и сотовой связи, а также компьютерами. На современных лайнерах используется специальная телефонная связь*.* Телефоны на борту самолетов для пассажиров начали внедряться с 1984 г. В настоящее время средствами двусторонней телефонной связи оснащены более 70% самолетов американских авиалиний.

Многие деловые люди, часто пребывающие в командировках, используют полетное время для работы. На современных пассажирских самолетах предусматривается бортовая сеть питания для подключения портативного компьютера.

В полете в салоне самолета пассажирам предлагаются свежие газеты и журналы на различных языках, учитывающих типовой контингент пассажиров и принадлежность авиакомпании. Это позволяет пассажирам "скоротать" время перелета, получить информацию, развлечься. Все солидные авиакомпании издают свои иллюстрированные бортовые журналы журналы, которые распространяются преимущественно на борту самолета или в авиакассах и представительствах авиакомпании. Объем журналов до 200 страниц, дорогая полиграфия, отличные иллюстрации. Журналы бесплатные, пассажир может взять с их собой по завершению полета. Эти журналы прочитываются пассажирами за время полета два-три раза от корки до корки. А поэтому информационное пространство широко используется для рекламы собственно компании, ее услуг, а также товаров. На страницах бортовых журналов публикуются схемы географии полетов компании, таблицы трансферов в аэропортах, полетные инструкции для пассажиров, например по пользованию спасательным жилетом, выходу из самолета при аварии, методам разминки и другая полезная информация. Публикуются актуальные статьи о бизнесе, путешествиях, промышленности и так далее.

2.7 Туалет на воздушном судне

На борту самолета устроены туалеты для пассажиров и экипажа. Обычно в салоне для пассажиров имеется световое табло, сигнализирующее, занят туалет или свободен. В туалетах категорически запрещается курение. Если курение разрешено, то только в определенном салоне самолета.

2.8 Разминка на борту самолета

Полет обычно продолжается несколько часов. Сидеть в кресле утомительно, тело затекает, у некоторых пассажиров в таком состоянии создается дискомфорт. Несколько раз за полет пассажиру необходимо размять мышцы и самочувствие улучшается. Однако хождение пассажиров по салону самолета в процессе полета ограничено в силу стесненности пространства. Поэтому пассажиры выполняют определенный комплекс упражнений, сидя на месте.

2.9 Экстремальные условия при полете

Для пассажирских перевозок создаются максимальные условия безопасности полетов. Прежде всего, не все люди нормально переносят полет. Некоторые пассажиры, особенно при взлете и посадке или тряске самолета в воздушных турбулентных потоках, испытывают тошноту головокружение. Для них выдаются специальные гигиенические пакеты. При недостаточности кислорода имеются индивидуальные кислородные аппараты. Пассажирам, которые боятся высоты, не рекомендуется сидеть в креслах у окна. Не допускается массовое хождение пассажиров по салону, курение разрешается только в отведенных местах или вообще запрещается. Любая паника в полете недопустима.. На борту пассажирского воздушного судна не предусматривается парашютов.

При технических неисправностях, не позволяющих продолжать полет, или иных экстремальных обстоятельствах, производится аварийная посадка авиалайнера на землю или на воду.

Если объявлена аварийная посадка, то пассажирам необходимо застегнуть привязные ремни идостаточно подтянуть их. При аварийной посадке рекомендуется: вынуть из одежды расчески, авторучки, другие колющие предметы, очки, снять галстук, туфли на каблуках и сгруппироваться занять позу сидя в кресле нагнувшись и обхватив колени руками, голову прижать к рукам.

На случай аварийной посадки самолета и экстренной высадки пассажиров на землю (воду) из салона устроены несколько аварийных выходов (люков), сна6женных надувными трапами, по которым пассажиры могут быстро скользнуть на землю. Возможно приводнение самолета, для этого случая всем пассажирам выдаются спасательные надувные жилеты,которые находятся в 6агажнып отделениях над (или под) каждым креслом. Однако надувать спасательный жилет следует вне самолета, так как в надутом жилете будет трудно выйти через люк. На борту имеется (может иметься) надувная спасательная лодка.[19]

3. Технология предоставления услуг на примере авиакомпании "Трансаэро"

3.1 Краткая история развития авиакомпании

Авиакомпания "Трансаэро" была официально зарегистрирована 30 сентября 1990 года. Первый полет "Трансаэро" под собственным кодом UN был выполнен 5 ноября 1991 года по маршруту Москва Тель-Авив. Эта дата считается официальным днем рождения компании. В 1992 году авиакомпания приобрела первый собственный самолет Ил-86. В 1993 году компания начала выполнять регулярные рейсы на внутрироссийских и зарубежных маршрутах. "Трансаэро" создала продукт, качество которого стало настоящим прорывом в будущее, оказавшим существенное влияние на развитие воздушного транспорта в России и СНГ. Компания впервые в России оснастила свой парк современными самолетами иностранного производства, стала обслуживать пассажиров внутренних рейсов по международным стандартам (в том числе ввела для них бизнес-класс), создала гибкую систему тарифов и скидок, разработала и внедрила программы поощрения постоянных клиентов.

В 1993 году "Трансаэро" первой из российских авиакомпаний начала эксплуатацию пассажирских самолетов Boeing. Маршрутная сеть и объемы перевозок компании стремительно нарастали. В 1995 году Международная Ассоциация воздушного транспорта (IATA) признала "Трансаэро"самой быстроразвивающейся авиакомпанией мира.

В 2001 году авиакомпания перебазировалась в аэропорт Домодедово. "Трансаэро" начала расширять свою маршрутную сеть как в России, так и за ее пределами. Парк компании стал активно пополняться современными воздушными судами иностранного производства, прежде всего дальнемагистральными. С 2003 года компания является лидером отрасли по темпам устойчивого развития. Постоянно повышалось качество продукта, предоставляемого компанией своим клиентам. В 2005 года "Трансаэро" стала единственным в России, СНГ и Восточной Европе эксплуатантом пассажирских самолетов Boeing 747.

В 2006 году местом регистрации авиакомпании "Трансаэро" стал Санкт-Петербург. Компания стала активно развивать сеть маршрутов из северной столицы России.

Особое внимание авиакомпания уделяет развитию электронной коммерции. Она первой из российских авиакомпаний начала продажу электронных билетов на свои рейсы, ввела регистрацию на рейсы через Интернет, установила киоски саморегистрации на рейсы для пассажиров с электронными билетами в аэропорту Домодедово и Толмачево (Новосибирск).

По итогам 2007 года "Трансаэро" стала лидером гражданской авиации России по абсолютным показателям прироста объемов пассажирских перевозок.

В 2008 году "Трансаэро" впервые ввела трехклассную компоновку своих воздушных судов Boeing 737 и Boeing 767: бизнес-класс, премиальный экономический класс и туристический экономический класс.

По итогам первого полугодия 2008 года "Трансаэро" стала второй авиакомпанией.

3.2 Безопасность на бортах самолетов авиакомпании "Трансаэро"

"Трансаэро" - это надежность и предельная ответственность. Поэтому важнейшим элементом работы авиакомпании является самая тщательная подготовка воздушного судна к полету.

Флот "Трансаэро" состоит из современных воздушных судов, отвечающих всем самым строгим международным требованиям по безопасности и экологии.

"Трансаэро" считает, что компромиссов с безопасностью быть не может, и поэтому самым тщательнейшим образом проверяет самолет, пока не убедится – все в порядке. Техническая исправность гарантирована.

"Трансаэро" имеет сертификаты на самостоятельное обслуживание воздушных судов от авиационных властей США и Европы. Самый строгий международный контроль, а другого в таком деле и быть не может, всегда давал инженерам и техникам "Трансаэро" самые высокие оценки.

"Трансаэро" осуществляет круглосуточный контроль за выполнением рейсов и знает, где в какую минуту находится каждый самолет. Пассажир может быть уверен – его самолет всегда под контролем авиакомпании.

Ключевой составляющей обеспечения безопасности пассажиров "Трансаэро" является комплекс мероприятий, направленный на предотвращение террористических актов и других способов незаконного вмешательства в деятельность авиакомпании.

"Трансаэро" располагает собственной Службой авиационной безопасности, сертифицированной в соответствии с требованиями российских и международных авиационных властей.

Каждое воздушное судно тщательным образом досматривается как до, так и после полета. Контроль доступа на борт обслуживающего персонала осуществляется в строгом соответствии с зоной пропуска и производственной необходимостью. Деятельность Службы авиационной безопасности постоянно координируется с работой служб пограничного, таможенного контроля, а также правоохранительных органов и соответствующих служб базового для "Трансаэро" аэропорта Домодедово.

3.3 Классность салонов

На самолетах "Боинг-747" и "Боинг-777" авиакомпании "Трансаэро" действует четырехклассная система обслуживания:

- [Класс Империал](file:///C:\Администратор\Рабочий%20стол\sclass%5b1%5d.htm#link1);

- [Бизнес-класс](file:///C:\Администратор\Рабочий%20стол\sclass%5b1%5d.htm#link2);

- [Премиальный экономический класс](file:///C:\Администратор\Рабочий%20стол\sclass%5b1%5d.htm#link3);

- [Туристический экономический класс](file:///C:\Администратор\Рабочий%20стол\sclass%5b1%5d.htm#link4).

На самолетах "Боинг-767" и "Боинг-737" действует трехклассная система обслуживания:

- [Бизнес-класс](file:///C:\Администратор\Рабочий%20стол\sclass%5b1%5d.htm#link2);

- [Премиальный экономический класс](file:///C:\Администратор\Рабочий%20стол\sclass%5b1%5d.htm#link3);

- [Туристический экономический класс](file:///C:\Администратор\Рабочий%20стол\sclass%5b1%5d.htm#link4).

Класс Империал авиакомпании "Трансаэро" предназначен для тех, кто умеет ценить изысканность, роскошь и дорожит эксклюзивностью получаемых услуг.

Класс Империал - это совершенно новый уровень качества обслуживания пассажиров. Он сочетает лучшие традиции гостеприимства российских императорских семей с самыми современными технологиями и высшими достижениями сервиса мировой гражданской авиации.

Класс Империал вводится на пополняющих парк "Трансаэро" самолетах нового поколения - Боинг-777 и Боинг-747-400.

Введение класса Империал имеет целью не только предложить пассажиру высочайшие стандарты обслуживания, но и подчеркнуть уникальность клиента, его особую ценность для авиакомпании, дать ему почувствовать себя на действительно недосягаемой высоте.

Для всех клиентов класса Империал выделяется специальный канал круглосуточной связи со справочно-информационным центром "Трансаэро".

Пассажиры класса Империал в аэропорту Домодедово обслуживаются в VIP-зале (зал для официальных лиц и делегаций).

В аэропорту каждого пассажира Империала встречает представитель "Трансаэро", который постоянно сопровождает его и оказывает ему содействие на всех этапах прохождения предполетных процедур на земле.

На борту воздушного судна в просторном салоне класса Империал пассажира будет окружать то, что сегодня не имеет аналогов и создано специально для этого проекта. Кресла с золотым шитьем могут раскладываться на 180 градусов и превращаться в очень удобную кровать. Меню составлено лучшими кулинарами по уникальным рецептам кухни российских императоров XIX века. В нем также будут представлены изысканные блюда европейской кухни. Широчайший выбор напитков способен удовлетворить самый взыскательный вкус.

Особых слов заслуживает уникальная посуда, на которой будут обслуживаться пассажиры Империала. Ее только для них по специальным эскизам с помощью совершенных технологий создали партнеры "Трансаэро" по этому проекту - знаменитые фирмы Императорский фарфоровый завод и Гусевский хрустальный завод. Они еще в середине XVIII века стали поставщиками Российского Императорского двора.

Индивидуальные телевизоры и многофункциональные мультимедийные видеоплееры с разнообразными программами, самые качественные печатные издания, предельно удобные дорожные наборы помогут клиентам Империала скрасить время в полете.

На борту пассажиров класса Империал будут обслуживать их персональные VIP-менеджеры по сервису. Это - лучшие работники "Трансаэро". У них даже особый дизайн формы, созданный модельерами только для Империала. Необычайное радушие, предупредительность, безупречные манеры вот стиль их работы.

Каждый клиент класса Империал обязательно получит сувенир от "Трансаэро" красивейшие чашку и блюдце с портретом одного из российских императоров. Таким образом, с каждым новым полетом в Империале у пассажира будет пополняться его уникальная коллекция фарфора, способная украсить любой интерьер.

В первую очередь введение класса Империал запланировано на рейсах "Трансаэро", связывающих Москву с Доминиканой (Пунта-Кана), ОАЭ (Дубай), Индонезией (Денпасар на Бали), Мальдивами (Мале), Таиландом (Бангкок и Пхукет). Билеты в класс Империал авиакомпании "Трансаэро" на эти направления уже поступили в продажу.

После того, как будет проведена сертификация аэропортов Дальнего Востока России на прием и обслуживание самолетов Боинг-777, "Трансаэро" сможет предложить класс Империал пассажирам своих дальневосточных рейсов.

Бизнес-класс - это класс высочайшей комфортности, предназначенный для пассажиров, стремящихся к максимальному удобству во время полета. Салон расположен в передней части самолета.

Пассажирам бизнес-класса"Трансаэро" предоставляется:

- Возможность провести полет в новых креслах (в самолетах "Боинг-737"). Удивительная эргономика, простор, редкостное качество кожи - все это создаст ощущение полного комфорта. Цена одного такого кресла сопоставима со стоимостью малолитражного автомобиля российского производства.

Изысканное меню, созданное в московском ресторане "Ностальжи" и поданное на специально разработанной для "Трансаэро" посуде.

Обширную программу развлечений, большой выбор прессы.

Премиальный экономический класс.

Премиальный экономический класс - это класс повышенной комфортности, стандарты которого приближаются к уровню бизнес-класса. Преимуществами этого класса обслуживания являются комфортабельные кресла с увеличенным расстоянием между ними и углом наклона спинки, расширенный выбор питания и напитков, а также отдельная регистрация в аэропорту на специально выделенных стойках. Салон премиального экономического класса расположен в центральной части самолета, сразу же за салоном бизнес-класса.

Характеристики премиального экономического класса:

- Вы сможете проходить регистрацию в аэропорту на отдельных специально выделенных стойках. Это заметно сократит время регистрации на рейс;

Кресла в салоне премиального экономического класса отличаются повышенной комфортностью расстояние между креслами увеличено и составляет около 90 сантиметров, что сопоставимо с международными стандартами для салона бизнес-класса. Вы сможете максимально комфортно расположиться в кресле, что особенно важно при длительном перелете. Увеличенное личное пространство позволит сделать ваш полет приятным и неутомительным.

- Угол наклона спинки кресла в салоне премиального экономического класса увеличен до 29 градусов. Такой наклон кресла и увеличенное расстояние между рядами позволяет Вам полноценно отдыхать во время полета;

- Места премиального экономического класса расположены в отдельном салоне в центральной части самолёта сразу же за салоном бизнес-класса;

- На продолжительных рейсах (более 3-х часов) Вам будут предложены специальные дорожные наборы для комфортного отдыха и сна (носки, очки), а также пледы и подушки;

- Широкий выбор журналов и газет;

- Салоны премиального экономического класса оборудованы системами видео и аудио развлечений;

- За дополнительную плату Вам предложат индивидуальные медиаплееры с широким выбором фильмов и музыки;

- Пассажирам премиального экономического класса в приоритетном порядке предлагается свежая пресса;

- Перед приемом пищи пассажирам данного класса предлагаются горячие влажные полотенца, а также аперитив с орешками. Ранее такой уровень обслуживания был доступен только пассажирам бизнес-класса;

- Пассажирам данного класса предлагается расширенный выбор блюд из нескольких наименований. В меню входят закуски, салаты, фрукты, десерты, горячие и прохладительные напитки.

Туристический экономический класс.

Туристический экономический класс - предназначен для пассажиров, которые, прежде всего, ориентированы на максимальную доступность перевозок. Он позволяет совершить достойный полет по минимальным тарифам. Салон этого класса расположен в хвостовой части самолета. Установленные в нем кресла и по расстоянию между ними, и по углу наклона полностью отвечают международным стандартам. Питание предоставляется в соответствии с действующими в авиакомпании нормами, в зависимости от продолжительности полета.

Характеристики туристического экономического класса:

- Данный класс обслуживания дает возможность осуществить комфортабельный перелет по наиболее доступным тарифам;

- Пассажирам этого класса предоставляются питание и напитки в соответствии с действующими в авиакомпании нормами;

- Пассажирам также предлагается свежая пресса;

- Салон "Туристического экономического класса" расположен в хвостовой части воздушного судна сразу же за салоном "Премиального экономического класса";

- Установленные в салоне кресла и по расстоянию между ними, и по углу наклона полностью отвечают всем стандартам, действующим в мировой гражданской авиации;

- Этот класс удовлетворяет запросы пассажиров, для которых прежде всего важна доступность цены авиаперевозки.

3.4 Питание

Над предлагаемым в самолетах "Трансаэро" питанием работают лучшие повара. Меню обновляется каждую неделю. При его составлении учитывается множество факторов от продолжительности полета и оптимальной калорийности до традиций основного потока пассажиров на маршруте. Особое внимание уделяется сервировке. Как "смотрится" каждое блюдо, тщательно определяет специальная комиссия.

Вот, например, состав рациона, загружаемого на рейс №207 Москва-Одесса для обслуживания пассажиров бизнес-класса "Трансаэро":

- Аперитив: прохладительные напитки, алкогольные напитки, ореховая смесь;

- Закуска рыбная:трио из тигровых креветок, приготовленных в специях, семги слабого посола и салата из сельдерея и крабового мяса, на листьях салата Эндайв и Радишио с лимонным соусом и маслинами;

Масло "розочка";

- Десерт фруктовый: ассорти из свежих фруктов (апельсин, киви, темный виноград);

- Хлебная корзина: хлеб "Дарницкий", французская булка, булка с отрубями, булка с томатами;

- Горячее предлагается на выбор: Горячее 1: филе белой рыбы "Тилапия", приготовленной с добавлением белого вина и свежей зелени, гарнируется пастой "Фетуччини" и соусом "Наполи"; Горячее 2: куриное филе в йогуртовом маринаде с рисом "Шафран", припущенными овощами и соусом "РАМ"; Горячее 3: медальоны из свиной вырезки с картофелем "Дюшес", цуккини гриль, мини-морковью и соусом из красного вина;

- мусс "белый шоколад" с апельсиновым желе; мусс "Тирамису"; Десерт 3**:** мусс "Экзотик";

- Чай/кофе;

- Прохладительные напитки;

- Сервировка подноса:льняная салфетка, столовые приборы, зубочистка, соль/перец.

Состав рациона, загружаемого на рейс №207 Москва-Одесса для обслуживания пассажиров премиального экономического класса "Трансаэро":

- Закуска мясная:ветчина куриная с сыром "Чеддер" на листья салата с маслиной и зеленью;

- Салат из свежих овощей;

- Пирожное "Тирамису";

- Сандвич с колбасой;

- Чай/кофе;

- Прохладительные напитки;

- Сервировка подноса:салфетка, масло порционное, майонез порционный, хлеб черный, шоколадка, приборы разовые, хлеб ржаной.

Состав рациона, загружаемого на рейс №207 Одесса для обслуживания пассажиров туристического экономического класса "Трансаэро":

- Йогурт натуральный;

- Печенье в шоколаде "Тайна вкуса";

- Сэндвич с колбасой;

- Чай/кофе;

- Минеральная вода;

- Сервировка подноса:салфетка, приборы разовые, сок порционный.

Специальное питание

При покупке или бронировании авиабилета Вы можете заказать специальное питание.

"Трансаэро" предлагает около 30 видов специального питания. Весь перечень блюд действует при вылете из аэропорта Домодедово. При вылете из аэропорта Шереметьево можно заказать только кошерное, вегетарианское, питание из морепродуктов и детское питание до 2-х лет. Вот примеры некоторых:

**- Детское питание (для детей до 2 лет).** В такое питание входят обычные продукты питания. Это могут быть прошедшие специальную обработку мясо, овощи, фрукты и десерты.

**- Детское питание (для детей от 2 лет и старше).** Пища мягкая, легко пережевываемая и включает так называемые пальчиковые продукты (морковные палочки, фрукты, сыр, печенье и т.д.)

**- Облегченное питание** (для тех, кто страдает желудочно-кишечными заболеваниями). Продукты с низким содержанием жира - диетические продукты. Нет острых, плохо переносимых продуктов.

**- Диабетическое питание.** Без добавок сахара. Увеличенные сложные углеводы. Высоковолокнистые продукты. Низкое содержание жира. Калории приблизительно 2000-2400 за 24 часа.

**- Фруктовый стол.** Составляется из свежих фруктов или консервированных неподслащенных фруктов. Добавки отсутствуют.

**- Питание без клейковины.** Исключена вся пища, для приготовления которой используется пшеница, рожь, ячмень, овес.

**- Питание многоволокнистыми продуктами (грубая пища).** Такое питание сочетает растворимые и нерастворимые волокна (фрукты, овощи, многоволокнистые злаковые продукты, бобовые, орехи).

**- Питание для индусов.** Говядина, телятина и свинина в таком питании не используются. Разрешены баранина, домашняя птица, рыба и молочные продукты. Предпочтение отдается острым блюдам, "карри". В том случае, если Вам понадобится вегетарианское питание, то вы мозаказать Азиатско/Индийское/Вегетарианское питание в качестве заменителя.

**- Кошерное питание.** Вся пища приготавливается и сервируется в соответствии с еврейским диетическим законодательством.

**- Низкокалорийное питание.** Увеличенное содержание сложных углеводов, низкое содержание жира. Калории приблизительно 1200 в сутки.

**- Низкое содержание холестерина, низкое содержание жира.** Увеличенное содержание сложных углеводов/многоволокнистых. Диета с низким содержанием жира, холестерина; необогащенные жиры.

**- Питание с низким содержанием протеина.** Низкое содержание протеина. Ограниченное количество продуктов, содержащих большое количество протеина (мясо, рыба, яйца, молочные продукты). При приготовлении такой пищи не используется соль.

**- Питание с низким содержанием натрия, без добавок соли.** При приготовлении не используется соль, исключена пища с высоким содержанием соли. Минимальное содержание натрия.

**- Мусульманское питание.** Свинина в качестве побочных продуктов запрещена, желатин и алкоголь не используются. Подается, преимущественно, белое куриное мясо. Молоко разрешено.

**- Питание без лактозы.** Отсутствуют молочные ингредиенты.

**- Восточное питание.** Основное блюдо острое в восточном стиле (из мяса, домашней птицы, рыбы).

**- Питание с низким содержанием урины.** Минимальное содержание урины, жиры умеренно ограничены. Фрукты и овощи.

**- Питание из морепродуктов.** В состав питания входят рыба и морепродукты в сочетании со свежими и припущенными овощами.

**- Вегетарианское питание.** "Трансаэро" предлагает различные виды вегетарианского питания. Вегетарианцам lactoovo подают мясо или мясные продукты любого вида, не подают рыбу, муку, а также продукты со свиным салом или желатином. Молочные продукты и яйца допускаются. Сыр - вегетарианского происхождения, не сычужный по возможности. "Чисто вегетарианцам" не предлагают мясо или мясные продукты, рыбу, муку, а также продукты со свиным салом и желатином. Подают молочные продукты, яйца и мед. Питание азиатских/индийских вегетарианцев представляет собой пикантные вегетарианские сочетания и допускает ограниченное употребление молочных продуктов. Вегетарианцам, употребляющим сырые овощи, "Трансаэро" предлагает сочетание сырых фруктов или овощей. Некоторые вегетарианцы также придерживаются ограничений на другие продукты и напитки, такие как: алкоголь, кофеиновые напитки, прошедшие специальную обработку продукты, продукты, выращенные или обработанные неорганическим путем или со специальными добавками или консервантами. Такие пристрастия также учитываются авиакомпанией при составлении специального питания.

3.5 Литература и телевидение на борту самолета

Каждый пассажир "Трансаэро" получает во время полета экземпляр бортового журнала "Трансаэро". Также на борту распространяются ведущие российские издания – "Коммерсант", "Ведомости", "РБК-daily", "Независимая газета", Newsweek, Forbes, "Деньги", "Компания", "РБК", "Огонек", "Афиша-мир", Esquire, FHM, "Комсомольская правда" и другие. При полете из Лондона в Москву пассажиры "Трансаэро" имеют возможность читать свежую английскую прессу - газеты The Times, The Guardian и журнал Newsweek International. Порой все новое – это лишь хорошо забытое старое. Сегодня в эпоху разнообразных интерактивных развлечений авиакомпания "Трансаэро" дарит своим пассажирам бизнес-класса возможность перечитать страницы старой доброй классики. Уютно устроившись в комфортабельном кресле, Вы получите поистине незабываемые впечатления не только от потрясающего заоблачного пейзажа в иллюминаторе, но и от захватывающего романа, повествующего об удивительных приключениях и дальних странствиях.

Уникальные книги серии "Библиотека "Трансаэро" бесплатно распространяются в собственных бизнес-залах авиакомпании в аэропорту Домодедово.

Во время полета пассажиры "Трансаэро" могут посмотреть видеофильм или послушать музыкальные композиции из регулярно обновляемой коллекции программ.

Время в полете пролетит незаметно благодаря замечательной возможности индивидуального просмотра новинок мирового кинематографа.

Компания "Трансаэро" предоставляет множество услуг на бортах своих самолетов.[20]

Заключение

Средства и методы перевозки играют огромное значение в организации туров и путешествий. Стремительное развитие научно-технического прогресса постоянно дает все новые и новые возможности для удовлетворения потребностей туристов и путешественников. Средства передвижения сегодня уже используются не только по своему прямому назначению перемещению человека в пространстве из одной точки в другую они могут использоваться как средства размещения и организации общественного питания, невероятного спектра аттракций.

Этап перевозки является одним из самых дорогостоящих, в большинстве случаев, и доходоо6разуюших элементов туристского продукта. Инфраструктура системы перевозок активно используется для предоставления различных туристских и нетипично туристских услуг, услуг смежных отраслей, а также торговли. Гармоничное сочетание необычайно широких возможностей позволяет создать исключительно высокодоходный продукт, который способствует с одной стороны удовлетворению всевозрастающих потребностей туристов, с другой стороны создает продукт, обладающий высокими привлекательными качествами.

В итоге, можно сказать, что воздушные перевозки являются самыми актуальными на сегодняшний день. Так как именно воздушный транспорт является самым быстрым. Именно на самолете можно быстро и с комфортом перемещаться на дальние расстояния.

Перед началом полета бортпроводники дают краткую информацию пассажирам (на доступных языках) о полете, его продолжительности и условиях, маршруте следования, возможности или запрете курения, расположения туалетов, распорядка питания, правил пользования спасательными жилетами и порядка экстренной эвакуации, погодных условиях в пункте назначения.

На борту самолета предоставляется множество услуг. Услуги на борту в салоне самолета в полете включают номинальные, включенные в стоимость авиабилета и дополнительные. В салонах высокого класса повышенный уровень обслуживания, питания, включая спиртные напитки, радио и телевизор. Дополнительные услуги пассажирам, не включенные в стоимость проездного билета,на международных рейсах в самолетах предлагают товары магазины*.* Можно отправить телеграмму. В некоторых лайнерах, особенно в салонах бизнес-класса и первого класса, имеется связь, факс, телекс и другие элитные (и дорогостоящие) дополнительные услуги.

Полеты на воздушном судне можно совершать двумя способами: обычным (рейсы, выполняемые по расписанию) и чартером.

Чартер-рейс, выполняемый по чьему-то заказу, то есть и в отношения с авиакомпанией вступает другая сторона, готовая полностью оплатить стоимость чартерной перевозки и в полном объеме взять риск по продаже билетов на себя.

Чартерные авиарейсы могут назначаться на любую дату и время вылета по требованию заказчика рейса, с согласованием со службами движения воздушных судов указанных аэропортов (вылета и назначения) и самой авиакомпанией; дестинация чартерного авиарейса указывается заказчиком, но требует дополнительного согласования возможностей аэропорта назначения (особенно, при заказе чартерных рейсов принципиально новых направлений);

Правом на распространения авиабилетов на чартерный рейс обладает только его заказчик или уполномоченные агенты и представители заказчика (в том числе ими могут быть и билетные службы летящей авиакомпании);

Политика ценообразования, предоставления скидок и льгот на чартерных авиалиниях находится в ведении заказчика рейса. Он назначает размер тарифа, исходя из собственных коммерческих интересов, а также размеры льгот, скидок для различных категорий граждан.

Именно благодаря быстроте и большому ассортименту услуг, предоставляемых на самолетах, авиаперевозки являются самыми востребованными.

Список использованных источников

1 Крючков А.А. История международного и отечественного туризма. Москва: НОУ ЛУЧ, 2003г. 120с.

2 Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: перевозки. Москва – Санкт-Петербург: Издательство Невский Фонд , 2003г.400с.

3 Воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты. Москва: Транспорт, 2003г.265с.

4 Гуляев В.Г. Туристские перевозки. Москва: Финансы и статистика,2007г.132с.

5 Кузнецова С.И. Российский авиатуризм и рынок туристских авиаперевозок. Москва: РИБ Турист, 2004г.208с.

6 Жукова М.А. Менеджмент туризма. Москва: Академия,2007г.160с.

7 Рубаник А.Н. Туризм и гостиничное хозяйство. Москва-Ростов-на-Дону: Издательский центр Март,2005г.183с.

8 Квартальнов В.А. Туризм. Москва: Финансы и статистика,2007г.227с.

9 Азар В.И.Транспорт и туризм. Москва: Транспорт, 2004г.238с.

10 Петров С.В., Шапкина К.В. Планирование и организация транспортных путешествий. Москва: ЦРИБ. ТУРИСТ, 2004г.195с.

11 Усыскин Г. С. Очерки истории российского туризма. Москва – Санкт-Петербург: ГЕРДА, 2005г.182с.

12 Шаповал Е.Ф. История туризма. Минск, 2004г.207с.

13 Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов. Москва: Академия,2008 г.170с.

14 Могилевкин И.М. Транспорт и коммуникации: прошлое, настоящее, будущее. Москва: Наука, 2005г.236с.

15 Спирин И.В. Транспорт. Москва: Академия,2004г.212с.

16 Плотников Н.И. Ресурсы воздушного транспорта. Издательство Новосибирской государственной академии экономики и управления,2003г.166с.

17 Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок. Москва: Финансы и статистика,2005г.286с.

18 Волкова Л.П. Организация перевозок на воздушном транспорте. Москва. Академия,2006г.362с.

19 Шутов И.И. Пассажирские перевозки. Москва: Академия,2004г.304с.

20 [www.трансаэро.ru](http://www.трансаэро.ru)