«Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров»

Выполнила: Мельникова Юлия
Дипломный руководитель : Паулаускас Е.В.

Цели и задачи дипломной работы

Тема дипломной работы актуальна в связи с тем, что в условиях интенсивного развития авиаперевозок в России предлагаемые услуги оказываемые аэропортом отдельным категориям пассажиров должны соответствовать меняющимся требованиям, предъявляемым населением к качеству оказания этих услуг.

Целью дипломной работы является изучение особенностей обслуживания отдельных категорий пассажиров и разработка предложений по совершенствованию качества предоставляемых услуг пассажирам данных категорий.

Задачи:

- Рассмотреть общую характеристику аэропорта «Курумоч».
- Проанализировать особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров.
- Предложить способы усовершенствование обслуживания отдельных категорий пассажиров.
- Рассмотреть безопасность жизнедеятельности

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА АЭРОПОРТА «КУРУМОЧ»

Международный аэропорт Курумоч — аэропорт Самары. Находится вблизи посёлка Берёза в 35 километрах севернее Самары, в 45 километрах восточнее Тольятти. Название аэропорта происходит от одноимённого села, расположенного в 7 км юго-западнее него . Официальной датой образования аэропорта считается 19 декабря 1957 года

Строительство нового аэровокзала Международного аэропорта Курумоч началось 19 июля 2013 года.

28 декабря 2014 в новом пассажирском терминале был обслужен в тестовом режиме первый регулярный рейс на прилет. С 19 января 2015 года все внутренние рейсы обслуживаются в новом Терминале 1 аэропорта.

Аэропорт входит в десятку крупнейших аэропортов России.

ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПАССАЖИРОВ

Пассажиропоток аэропорта Курумоч за последние годы постоянно увеличивается. Среди пассажиров обслуживаемых аэропортом есть и такие, к которым при обслуживании требуется особый подход .

Особенности перевозки детей.

На воздушных судах дети могут перевозиться как в сопровождении, так и без сопровождения взрослых. В первом случае согласно международным правилам один взрослый может перевезти одного ребенка в возрасте до 2 лет без предоставления ему отдельного места за 10% стоимости взрослого тарифа. Норма бесплатного провоза багажа для такого ребенка составляет 10 кг.

Перевозка несопровождаемых детей

Как уже отмечалось, иногда дети могут перевозиться без сопровождения взрослых. В этом случае ребенок обязан иметь авиабилет, загранпаспорт с визой и заверенное нотариусом согласие от обоих родителей или опекунов.

Перевозка беременных женщин.

Беременные женщины могут быть приняты к перевозке отечественными авиаперевозчиками только в том случае, если срок их предполагаемых родов составляет не менее 4 недель с намечаемой даты вылета. Авиакомпания имеет право потребовать от женщины медицинское заключение о состоянии ее здоровья и сроках беременности.

У большинства зарубежных авиакомпаний также имеются ограничения по перевозке беременных женщин. Так, например Английская авиакомпания "BritishAirways" берет на борт женщин со сроком беременности до 28 недель без справки, а от 28 до 36 недель -только с разрешения врача. "DeltaAirlines" не предъявляет никаких ограничений для перевозки беременных женщин, однако на большом сроке беременности их могут просто не пустить в самолет, так как в этом случае есть вероятность наступления родов в Америке. А ребенок, родившийся на территории США, автоматически получает право на американское гражданство.

Правила перевозки пассажиров с ограниченными возможностями.

К категории людей с ограниченными возможностями относятся пассажиры, чье физическое состояние требует особого внимания при подготовке к полету и во время него.

Перевозка колясочных больных.

Если пассажир перемещается с помощью костылей или складной инвалидной коляски, которые могут перевозиться в салоне, то плата за них не взимается.

В том случае, если больной перевозится на носилках, его перевозка осуществляется только с сопровождающими и оплачивается в трехкратном размере. Это связано с тем, что носилки устанавливаются взамен трех кресел и огораживаются специальной ширмой.

Перевозка слепых и глухих пассажиров.

Условием перевозки слепого или глухого пассажира является предоставление перевозчику соответствующего документа. Пассажиры этой категории могут перевозиться с сопровождающим лицом, без сопровождающего лица или в сопровождении собаки-поводыря.

Перевозка пассажиров нестандартной комплекции.

Места в самолете рассчитаны на пассажиров обычной комплекции. В соответствии с нормами IATA один пассажир весит в среднем 70 кг. Согласно правилам воздушного транспорта пассажир должен оплачивать в самолете столько мест, сколько он занимает.

Проблемы, связанные с перевозкой «нежелательных , депортированных и не допущенных в страну пассажиров».

К "нежелательным" пассажирам, которых авиакомпании с неохотой берут на перевозку, можно отнести две группы людей. Во-первых, это хулиганы и дебоширы, уже однажды проявившие себя нарушителями общественного порядка и вызвавшие отрицательное отношение к себе со стороны перевозчика.

Депортированным называется лицо, которое было легально допущено в страну местными властями или которое выехало в страну нелегально и которое впоследствии решением местных властей выдворяется из данной страны.

Доставка депортированного пассажира и его сопровождающего от здания аэропорта до самолета производится по указанию компетентных государственных органов. Размещение пассажира и сопровождающего лица в самолете производится по указанию командира экипажа и требований государственных органов.

Обслуживание пассажиров VIP

Особенности обслуживания пассажиров категории VIP 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. VIP терминал международного аэропорта Курумоч рассчитан на клиентов, которые ценят комфорт, высокий уровень сервиса и скорость обслуживания.

Предложения усовершенствования обслуживания отдельных категорий пассажиров

Обновленный аэровокзал аэропорта Курумоч полностью соответствует требованиям стандарта в плане наличия необходимых услуг предоставляемых пассажирам, включая услуги, оказываемые отдельным категориям пассажиров.

Для детей:

Большинству пассажиров с детьми хотелось бы видеть в аэропорту мягкие игровые зоны с игрушками и книгами, зоны с видеоиграми, телевидением для детей разного возраста, детские кафе, ясли для малышей, пункты для подогрева детского питания, аренда коляс

Беременным женщинам:

Специальное оборудованное место в комнате матери и ребенка, для комфортного ожидания рейса в случае задержки.

Для слабослышащих пассажиров -специальные телефонные аппараты.

Для слабовидящих основными средствами отображения информации являются особые знаки и таблички.

Для маломобильных пассажиров - стойку содействия маломобильным пассажирам.

Создать группу по обслуживанию маломобильных пассажиров.

Заключение

Спасибо за внимание!!!