

Тема: Особенности организаций культурно развлекательного сервиса на борту воздушного судна

Группа: ТОП-149-4 к

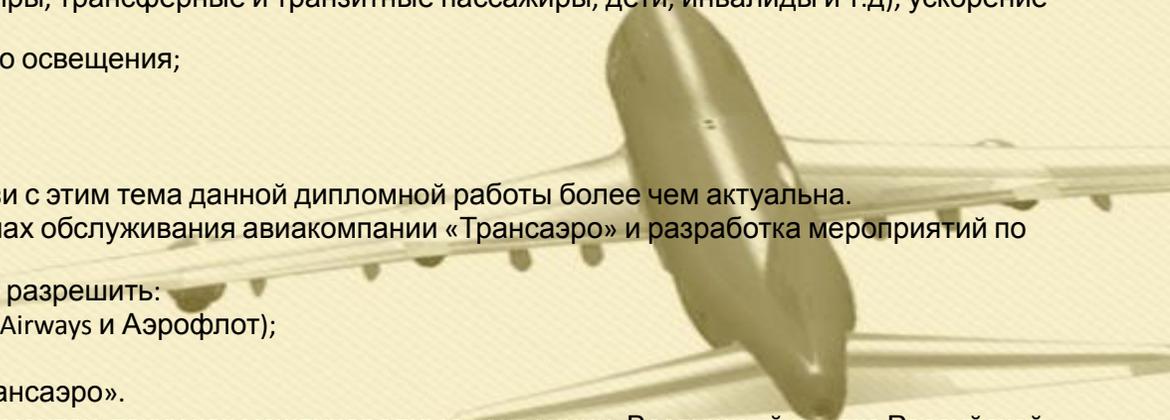
Выполнила: Гюркан Амина



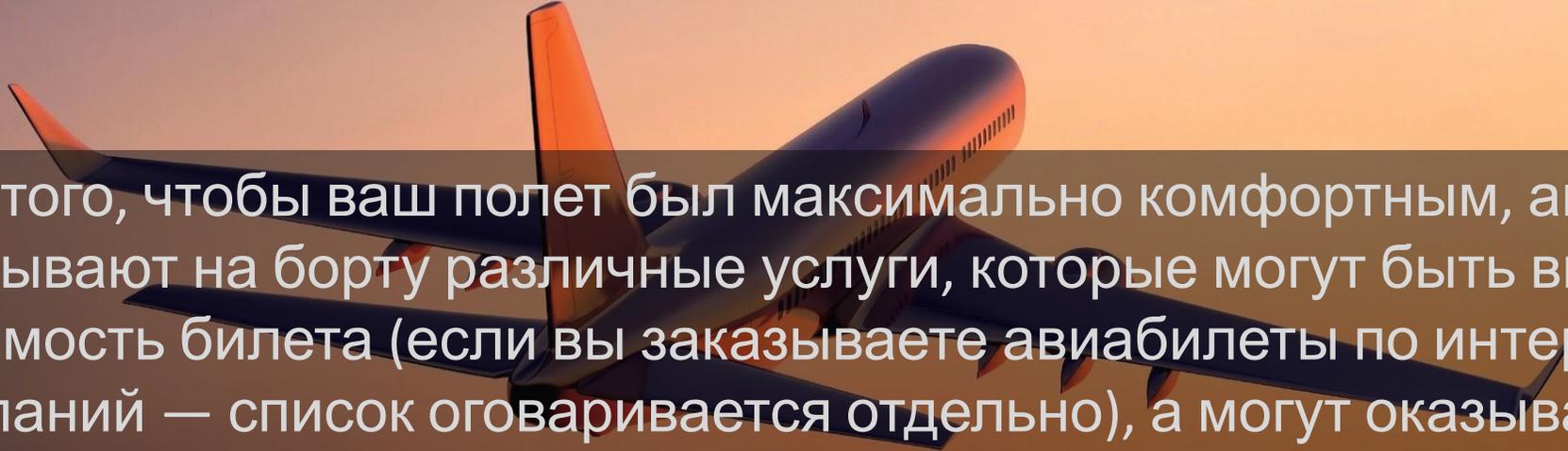
Проверила: Сулейманова Елена

Введение

- В настоящее время 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 пассажирам предлагается разнообразный и совершенный сервис, делающий путешествия приятными и доступными широким слоям населения.[\[1\]](#)
- Благодаря главному преимуществу – высокой скорости доставки в пункт назначения - авиаперевозки составляют серьезную конкуренцию наземным и водным видам транспорта.
- Раньше, когда авиакомпаний было немного, основной целью воздушной перевозки было просто перевезти пассажиров из пункта отправления в пункт назначения. В настоящее время, когда количество авиакомпаний значительно возросло, необходимо повышать уровень конкурентоспособности компании. Это можно сделать путем совершенствования обслуживания, увеличивая уровень комфорта и количество предлагаемых услуг на борту воздушного судна. Данные аспекты могут привлечь максимальное количество пассажиров.
- Факторы, влияющие на уровень обслуживания пассажиров, многообразны. В целом определяют следующие составляющие, которые определяют качество обслуживания воздушных перевозок:
- технологические: разработка условий перевозки пассажиров отдельных категорий (VIP-пассажиры, трансферные и транзитные пассажиры, дети, инвалиды и т.д), ускорение прохождения пассажирами регистрации;
- технические: расстояние между креслами, оснащение радионаушниками, лампочками местного освещения;
- социальные: разработка льготных тарифов;
- культурно-развлекательные: сервис для детей, развлекательный сервис на борту;
- питание: разнообразие блюд, специальное и детское питание.
- Улучшая данные составляющие, авиакомпания может повысить уровень обслуживания. В связи с этим тема данной дипломной работы более чем актуальна.
- Целью данной дипломной работы является обнаружение преимуществ и недостатков в правилах обслуживания авиакомпании «Трансаэро» и разработка мероприятий по совершенствованию технологии обслуживания без больших капиталовложений.
- Поставленная цель позволяет выделить следующие основные задачи, которые необходимо разрешить:
- изучить технологию бортового обслуживания на рейсах международных авиакомпаний (British Airways и Аэрофлот);
- проанализировать технологию обслуживания авиакомпании «Трансаэро»;
- разработать мероприятия по совершенствованию бортового обслуживания авиакомпании «Трансаэро».
- Тема дипломной работы достаточно хорошо освещена. Есть информация в официальных документах, таких как международные конвенции, Воздушный кодекс Российской Федерации и внутренние документы авиакомпании «Трансаэро» («Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов», «Руководство по производству полетов», «Руководство по организации обслуживания пассажиров»). Также тема освещена в учебных материалах, в интернете и различных периодических изданиях. Лучше всего данная тема освещена во внутренних документах авиакомпании и Интернете.



Сервис на борту самолета

A commercial airplane is shown in flight against a sunset sky. The plane is silhouetted against the bright orange and yellow light of the setting sun. The sky transitions from a deep orange near the horizon to a darker blue at the top. The plane is positioned in the upper left quadrant of the frame, flying towards the right.

Для того, чтобы ваш полет был максимально комфортным, авиаперевозчики оказывают на борту различные услуги, которые могут быть включены в стоимость билета (если вы заказываете авиабилеты по интернету или в офисах компаний — список оговаривается отдельно), а могут оказываться и за дополнительную плату. В этой статье мы подробно разберем эти услуги с тем, чтобы ваше путешествие в воздухе было приятным, и первое, с чем мы познакомимся — это классификация услуг по различным типам, которую нужно знать любому пассажиру

Классификация услуг

Любые услуги, которые предоставляются пассажирам при их обслуживании на воздушном судне, делятся по цели назначения на обязательные (технологические) и рекомендуемые или дополнительные (нетехнологические). Технологическими называются такие услуги, которые включаются в основную деятельность того или иного вида транспорта. Применительно к авиации это такие услуги, как перевозка пассажиров и багажа, грузов и почты.

Нетехнологическими называются такие услуги, которые предоставляются персонально и выполняются исключительно по заказу пассажира. По стоимости услуги делятся на бесплатные (как правило, это технологические услуги, включаемые в стоимость при продаже авиабилетов онлайн или в кассе) и платные (это нетехнологические услуги, предоставляемые дополнительно за отдельную плату по требованию пассажира). Теперь перечислим бесплатные (обязательные) и платные (дополнительные) услуги, оказываемые различными

Обязательные услуги на борту самолета

- К обязательным услугам относятся информационные и справочные, а также медицинские услуги, борtpитание, газеты, реклама, а также некоторые индивидуальные. Также в обязательные услуги включается и телевидение, о чем авиаперевозчики иногда забывают. Информация на борту также бывает обязательная и дополнительная, бесплатно предоставляемая по требованию пассажира. К обязательной информации относится информация по обеспечению безопасности во время полета, а также приветственная информация, сведения об оборудовании самолета, о маршруте, взлете и посадке, и, наконец, о предоставляемых услугах во время полета. Дополнительная или индивидуальная информация включает в себя беседу бортпроводника с пассажиром, ответы на вопросы, обслуживание пассажира напитками, едой, другими товарами и периодическими изданиями по желанию пассажира. Также в эту категорию входит включение/выключение вентиляции

Обслуживание специальных категории пассажиров



- К обязательным услугам относится обслуживание следующих категорий пассажиров: инвалиды, пожилые люди, пассажиры с детьми и дети без сопровождения. Бортпроводники обязаны осуществить посадку и высадку этих категорий граждан отдельно от остальных и с максимальным комфортом. Также необходимо оказать помощь при размещении детских колясок и ручной клади этих пассажиров, а в транзитных пунктах данным категориям пассажиров разрешается не покидать борт воздушного судна.



Обслуживание специальных категорий пассажиров №2

- Дети старше 2-х лет имеют отдельные места и должны сидеть, пристегнувшись, а дети до 2-х лет должны сидеть на руках у родителей или сопровождающих лиц во время взлета и посадки. При необходимости проводник должен предоставить для такого ребенка люльку, если она имеется на борту. Также для таких детей должно быть предусмотрено специальное питание. Строго запрещено размещение маленьких детей и инвалидов у аварийных. В случае если ребенок путешествует без сопровождения, на борту свиходовамолета его должен специально обслуживать и наблюдать за ним один из бортпроводников



Медицинское обслуживание на борту самолета



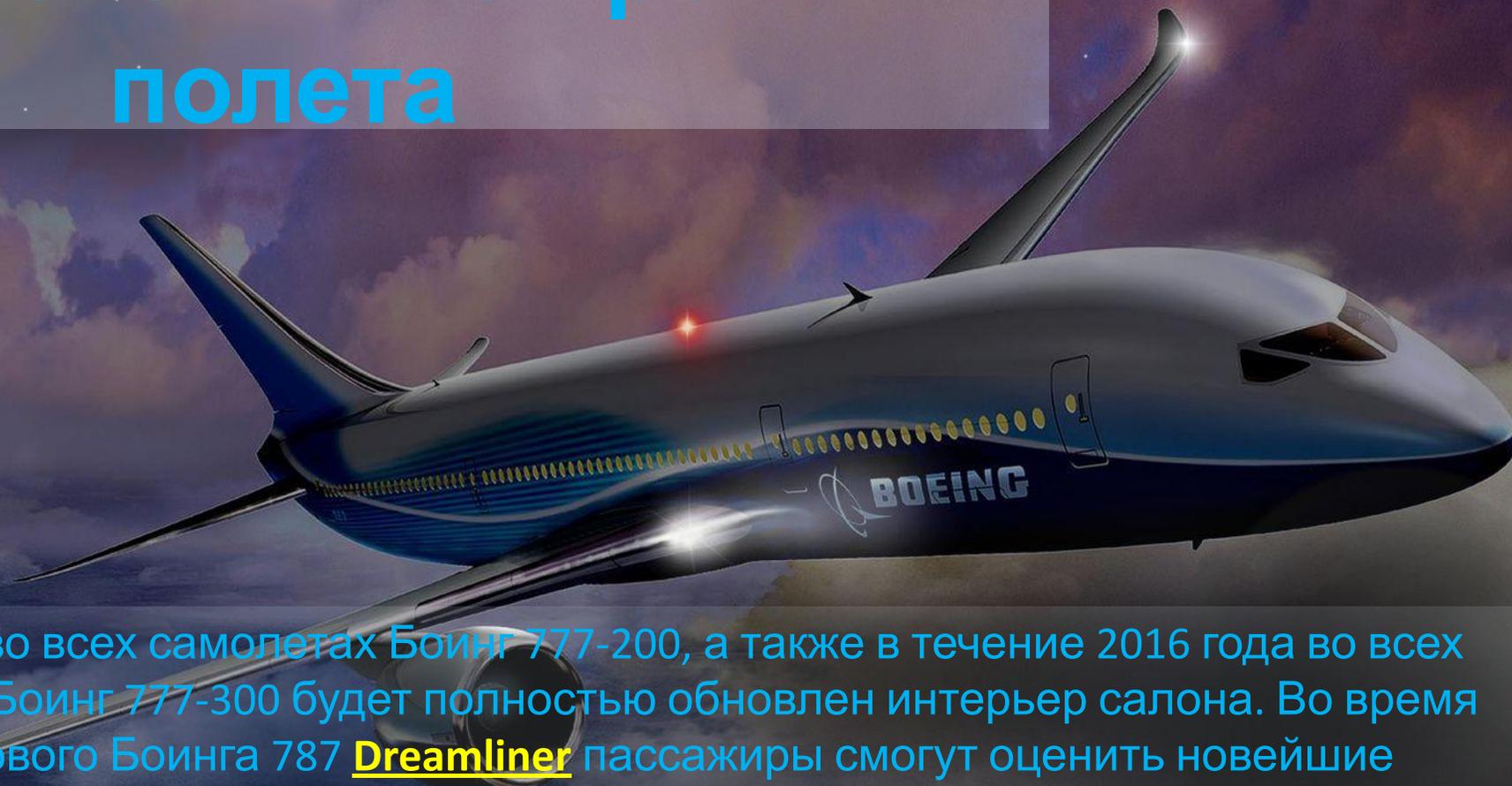
- Медицинское обслуживание на борту самолета включает в себя оказание доврачебной помощи специальными средствами, которые находятся в бортовой аптечке. Если возникает необходимость в оказании медицинской помощи, персонал должен привлечь к этому пассажиров, имеющих медицинское образование, если таковые есть на борту. При выявлении на борту инфекционных больных последних необходимо изолировать, запретив им хождение по салону. После посадки самолета такой пассажир передается сотрудником медицинских служб на месте прибытия с соблюдением всех требований безопасности.

Развлечения во время полета



- Время в полете пролетит незаметно за просмотром фильмов и благодаря другим интерактивным аудио- и видео-развлечениям, предлагаемыми пассажирам во время полета на рейсах.

Развлечения во время полета



- К концу 2015 года во всех самолетах Боинг 777-200, а также в течение 2016 года во всех наших самолетах Боинг 777-300 будет полностью обновлен интерьер салона. Во время полета на борту нового Боинга 787 **Dreamliner** пассажиры смогут оценить новейшие развлекательные функции. Новые кресла предлагают пассажирам совершенно новую систему развлечений с навигацией на двенадцати языках. Система развлечения на борту включает: широкий набор развлекательных материалов, 9-дюймовый сенсорный экран HD (в Боинге 787 **Dreamliner** — 11-дюймовый сенсорный экран), интерактивную 3D-карту полета и приложение **Seat Chat** (Пассажирский чат), которое позволяет общаться с другими пассажирами, летящими тем же рейсом. В распоряжении пассажиров Мирового Бизнес Класса - персональные 16-дюймовые экраны, управляемые с помощью сенсорной

Широкий выбор развлечений и индивидуальный экран

- На дальнемагистральных рейсах авиакомпания KLM предлагает своим пассажирам более 1 000 часов интерактивных развлечений на различных языках мира. Интерактивные развлечения доступны сразу после того, как Вы займете место в самолете и до момента высадки:
- В системе развлечений представлено более 80 фильмов (и более 200 фильмов в новейшей версии), включая новые фильмы, а также шедевры мирового кино. Многие из них предлагаются к просмотру на арабском, китайском, нидерландском, английском, французском, немецком, японском, корейском, португальском или испанском языках
- Телевизионные программы, в том числе комедии, драмы, программа [«People & Planet»](#) о разных народах и странах нашей планеты, программы о путешествиях, концерты в различных стилях жизни
- Сотни CD-дисков и эксклюзивные музыкальные подборки от KLM
- Языковые курсы
- Специальные каналы для детей
- Аудиокниги
- Игры



Широкий выбор развлечений и индивидуальный

экран

№2

- Широким выбором развлечений на борту можно насладиться благодаря индивидуальному интерактивному экрану практически на всех дальнемагистральных рейсах авиакомпании KLM (кроме рейсов KLM в Тель-Авив на самолетах Боинг-737).
- Список предлагаемых интерактивных развлечений обновляется в начале каждого месяца.
- **В Азию или из Азии**
На всех рейсах авиакомпании KLM из Китая, Кореи или Японии мы бесплатно предлагаем пассажирам местные газеты. Устройтесь поудобнее и насладитесь просмотром дублированного фильма или фильма с субтитрами, а также прослушиванием радио на китайском, корейском или японском языке.

Использование электронных устройств

- Больше не нужно откладывать в сторону Ваш мобильный телефон или планшет на борту самолета! Теперь Вы можете использовать различные портативные электронные устройства в течение всего полёта с KLM. Вам всего лишь нужно включить «авиарежим» на устройстве или ОТКЛЮЧИТЬ СОТОВУЮ СВЯЗЬ.

Использование электронных устройств

№2

- В число разрешенных устройств входят следующие: смартфоны, планшеты, электронные устройства для чтения, мультимедийные проигрыватели, радио, фотоаппараты, наушники (кроме беспроводных наушников Bluetooth), портативные игровые устройства, пейджеры и определенные типы медицинского оборудования. Если Вы хотите провезти медицинское оборудование, пожалуйста, свяжитесь с отделом [KLM Cares](#) за 2 рабочих дня до отправления.
- Если Ваше устройство издает звуковые сигналы, то Вам необходимо использовать наушники. Использование беспроводных Bluetooth наушников не допускается.
- Вы можете подключить к системе развлечений на борту собственные наушники, а пассажирам Мирового Бизнес Класса предоставлена возможность зарядки личных устройств. Новейшая система развлечений, которая теперь доступна на большом количестве наших самолетов, позволяет подключать устройства к USB-разъему и заряжать их как в Мировом Бизнес Классе, так и в экономическом классе.
- Ноутбуки и подобные устройства большого размера и весом более 1 кг (2,2 фунта) необходимо убрать на время подготовки к взлету, взлета и посадки.
- Наши бортпроводники могут обратиться к Вам с просьбой полностью отключить и убрать Ваши устройства в исключительных обстоятельствах.

Устройства, запрещенные к использованию на борту: электронные сигареты, беспроводные наушники Bluetooth, радиоуправляемые игрушки, телевизоры, передатчики, приемники УКВ-сканера и любое устройство с включенным обслуживанием сотовой сети



Приложение KLM Movies&more для iPhone



- Бесплатное приложение KLM Movies&more позволяет Вам просматривать программу системы развлечений во время рейса, предлагаемую в текущем месяце на всех межконтинентальных рейсах авиакомпании KLM:
 - Полные обзоры фильмов, телевизионных шоу, музыкальных и детских программ
 - Анонсы последних фильмов
 -
- Это приложение предлагается бесплатно и только на английском языке.

Беспроводной Интернет во время рейса

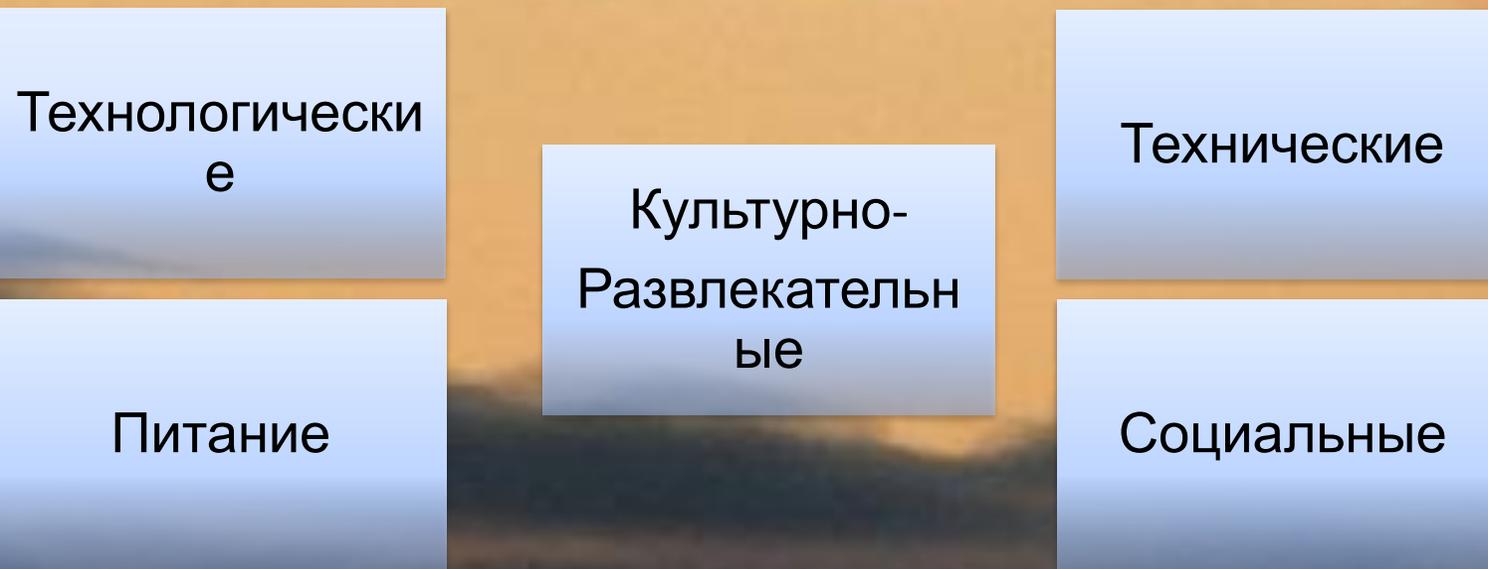
- На все большем количестве самолетов Вы можете поддерживать связь с друзьями и коллегами, используя беспроводной Интернет. В настоящее время Вы можете использовать WiFi на всех наших новых самолетах Боинг 787 Dreamliner и на одном из наших самолетов Боинг 777-300. На других рейсах KLM WiFi пока не предлагается.
- Если в самолете, выполняющем Ваш рейс KLM, предлагается WiFi, Вы можете просто зайти на сайт KLM.com во время рейса. По достижении самолетом определенной высоты после взлета Вы можете купить различные ваучеры на использование WiFi для использования во время рейса

Holland Herald, наш удостоенный наград бортовой журнал

- Этот журнал выходит с 1966 года и является не только старейшим бортовым журналом в мире, но и самым большим англоязычным журналом в Нидерландах!
- В каждом ежемесячном выпуске освещаются интересные темы. Кроме того, журнал содержит статьи о путешествиях, образе жизни, забавных мелочах, интересные факты и цифры.
- Планируете, как провести время? Журнал Holland Herald содержит сведения о культурных событиях в Нидерландах и описания пунктов назначения рейсов авиакомпании KLM!
- Вы также можете зарегистрироваться на участие в известном фотоконкурсе KLM/Holland Herald. Неудивительно, что большинство наших пассажиров берут журнал с собой по окончании рейса!
- В каждом выпуске журнала также приводится список беспошлинных товаров, предлагаемых на борту самолета.
- www.holland-herald.com (только на английском языке)

Основные виды сервиса

- Известно, что воздушные перевозки отличаются достаточно высоким уровнем сервиса для пассажиров. Это обусловлено тем, что большинство авиакомпаний, стремясь сохранить на своих рейсах максимальное количество пассажиров, а также привлечь к себе потенциальных клиентов, прилагают большие усилия к созданию комфортных условий перевозки.
- Факторы, влияющие на уровень обслуживания пассажиров, многообразны. В целом можно выделить следующие составляющие, которые определяют качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание.



Технологические составляющие сервиса

- Прежде всего это разработка условий перевозки пассажиров отдельных категорий, направленная на предоставление специальных услуг пассажирам, имеющим определенный общественный статус или проблемы, связанные со здоровьем, целью поездки и др. (VIP-пассажиры, трансферные пассажиры, дети, больные, инвалиды и т.д.).
- На пассажирских рейсах авиакомпания предоставляют пассажирам услуги наземных служб при подготовке к рейсу (регистрация пассажиров и оформления их багажа, сопровождение и посадка на борт ВС), а также услуги во время воздушной перевозки (сопровождение бортпроводниками, питание и напитки, бортовой магазин, дополнительные услуги - бортовые журналы, газеты, радио, кино, телевидение и др.).

Технические составляющие сервиса

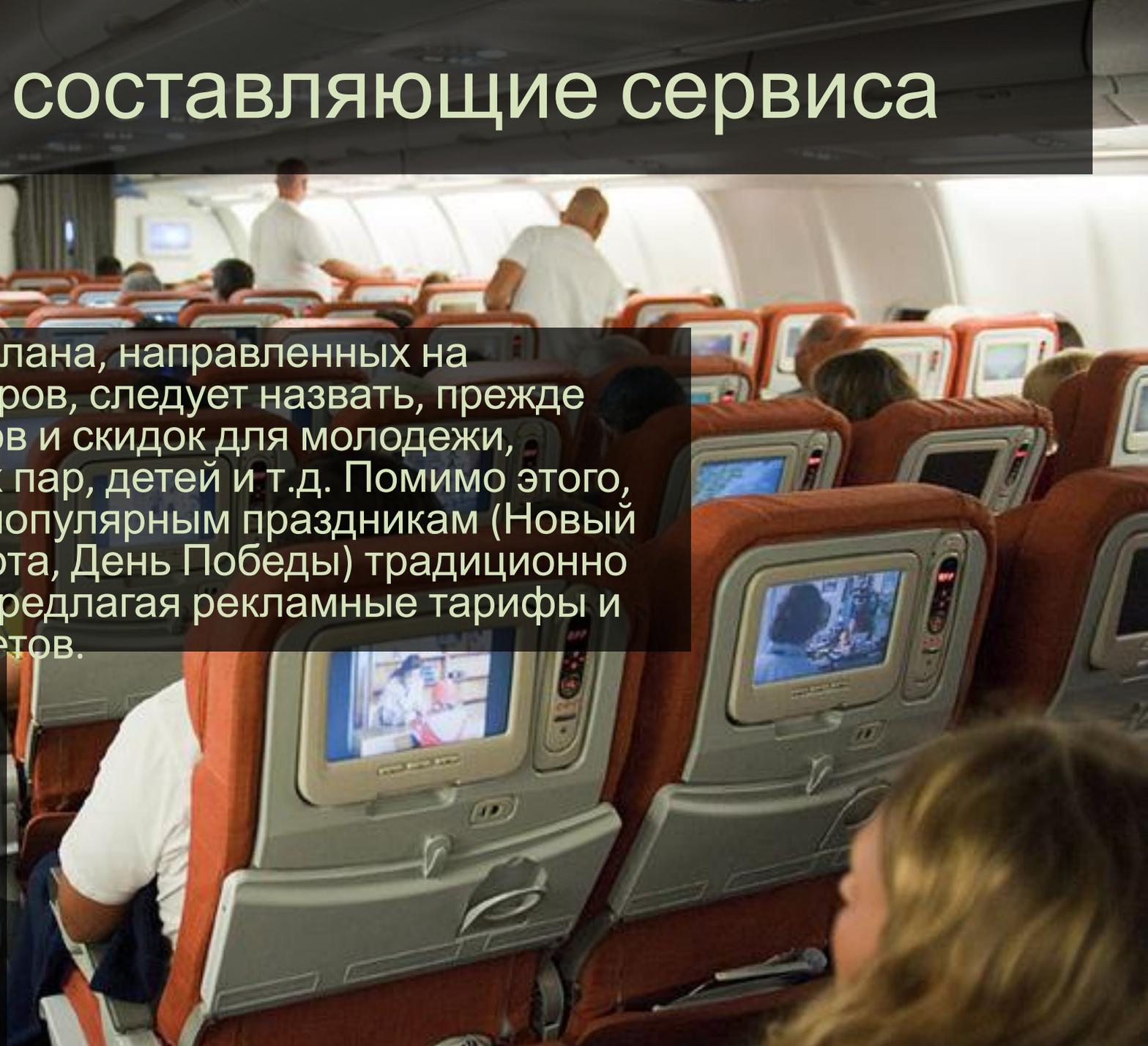
- конструкторские и эргономические особенности пассажирских кресел;
- - способность их раскладываться в наклонную или горизонтальную кровать;
- - расстояние между креслами;
- - оборудование их индивидуальными экранами для просмотра видеокассет;
- - оснащение их радионаушниками индивидуального пользования, откидными столиками, лампочками местного освещения, кондиционерами и т.д.
- Необходимо отметить следующее: несмотря на то что на сегодняшний день многие авиаперевозчики располагают креслами-кроватями на борту воздушных лайнеров, совершенствование подобного удобства не останавливается. Так, **«British Airways»** в целях создания уюта для пассажиров на дальнемагистральных рейсах изменила расположение кроватей в пространстве салона. Это позволило рассадить людей спиной друг к другу и создать атмосферу интимности, что немаловажно для отдыха.

Социальные составляющие сервиса

Среди мероприятий социального плана, направленных на улучшение обслуживания пассажиров, следует назвать, прежде всего, разработку льготных тарифов и скидок для молодежи, студентов, пенсионеров, семейных пар, детей и т.д. Помимо этого, многие авиакомпании к наиболее популярным праздникам (Новый год, День святого Валентина, 8 Марта, День Победы) традиционно делают своим клиентам подарки, предлагая рекламные тарифы и проводя акции по распродаже билетов.

Наиболее крупные перевозчики участвуют в проведении благотворительных мероприятий. Например, в канун 2000 г.

[«British Airways»](#) совместно с благотворительной организацией [«Love's Bridge»](#) провела необычную акцию по сбору новогодних подарков для детей-сирот, воспитывающихся в детских домах Москвы и Подмосковья.



Развлекательный сервис на борту

- Для того чтобы привлечь на свои рейсы как можно больше пассажиров, многие международные авиакомпании предлагают своим клиентам мероприятия развлекательного характера, а также ряд услуг по поддержанию хорошего настроения во время полета. Так, ряд авиаперевозчиков пассажирам бизнес-класса предлагают пользоваться библиотекой; авиакомпания «Virgin Atlantic» проводит сеансы массажа в специальных кабинетах; «KLM» показывает коллекцию редкого фарфора. «Swissair» и «Sabena» на коротких рейсах предлагают туристам развлекательный видеоролик, который длится 20 мин и включает маленькие сюжеты о новостях спорта, новости мира моды, информацию об окружающей среде, видеоролик о прибытии, анонс событий культурной жизни, программу «Без комментариев». На более длительных рейсах предлагается большой выбор фильмов — более двадцати названий на все

Сервис в аэропортах

- Расширяются услуги и в аэропортах. Для пассажиров первого и бизнес-класса в крупнейших аэропортах мира есть комнаты для отдыха, залы ожидания и бизнес-центры. Например, в Руасси имеется комфортабельный салон на 60 пассажиров, открытый авиакомпанией [«Lufthansa»](#) для своих туристов. Некоторые авиакомпании из-за тесноты в аэропортах организуют совместные салоны, в которых общими усилиями предоставляют в распоряжение путешествующих деловых людей различное оборудование (факсы, телефоны, компьютеры) и кушетки для отдыха. Аэропорт Франкфурта-на-Майне предлагает очень широкий набор услуг: душевые, помощь стоматолога, культовые помещения для протестантов, католиков, иудеев или мусульман, дискотека «Дориан Грей», боулинг-зал, большое количество магазинов, лавочек, бутиков и др.
- В американских салонах «Adviral Club» имеется душ, что позволяет сильно спешащим бизнесменам, не заезжая в отель, сразу отправиться по делам или на работу. [«British Airways»](#) предлагает душ и массаж в рекреационном центре отеля [«Forte Crast»](#). В Ванкувере в салонах [«Air Canada»](#) пассажиров ждет офисный центр с компьютерами и выходом в Интернет. В южно-корейском международном аэропорту пассажирам разрешается бесплатно пользоваться интернет-сайтами, отправлять электронную почту. Этот список можно продолжать и дальше.
- Компания [«Iberia»](#) в помощь путешественникам создала специальную службу, сотрудники которой помогают пассажирам ориентироваться в аэропорту и готовы исполнить их небольшие поручения (для отличия эти служащие носят яркие красные куртки). Если кто-то забыл важный документ, обслуживающий консьерж разыщет его и доставит; возникла необходимость купить цветы — с такой просьбой также можно обратиться к представителю этой службы. Если рейс задерживается — клиента предупредят заранее, пока он не успел выехать из дома. Уже говорилось о том, что авиакомпании очень внимательно относятся к авиапассажирам с детьми. Например, в лондонском аэропорту Хитроу авиакомпания [«British Airways»](#) открыла собственные ясли, где опытные няни присматривают за ребенком, если родителям необходимо отлучиться по делам. В аэропорту Сиднея для детей работает специальный зал с развивающими играми, книгами, кубиками [«Лего»](#) и клоунами.
- Чтобы заполнить досуг пассажиров во время ожидания рейса, авиапредприятия могут предложить им и необычные услуги развлекательного характера. Например, в международном аэропорту Абу-Даби (ОАЭ) для транзитных пассажиров в 500 м от аэропорта открыт гольф-клуб, где можно скоротать свободное время перед вылетом. В мюнхенском аэропорту появился первый аэропортовый ресторан с собственной пивоварней, где можно дегустировать свежеприготовленный напиток с 10 ч утра до 1 ч ночи; сиднейский аэропорт предоставляет помещение для любителей караоке.

Сервис для детей

- Дети на авиарейсах также не оставлены без внимания. Например, американские ученые при содействии Федеральной авиационной администрации США разработали специальный жилет безопасности для пассажиров в возрасте до 2 лет. Причем разработано два размера жилета — для грудничков и для тех, кто уже начал ходить. С виду этот жилет напоминает обыкновенный спасательный жилет с множеством разных ремешков. Родитель засовывает в него своего ребенка, пристегивает себя ремнем безопасности к креслу и затем с помощью специального ремешка прикрепляет жилет с малышом к своему ремню. Новый детский **спасжилет** сделан из экологически чистых материалов, к тому же он смоделирован с учетом анатомических особенностей ребенка, поэтому тот не будет чувствовать себя стесненным в движениях.
- На многих авиалиниях действуют специальные программы, ориентированные на детей. Еще до взлета дети получают пакеты с кроссвордами и загадками, а во время полета им предлагаются игрушки. На борту самолетов транслируется детский телеканал, а также имеется большой выбор кассет с диснеевскими мультфильмами. Для юных путешественников **«British Airways»** ввела новую специальную услугу «Дети едят первыми». В соответствии с ней сначала питание предлагается детям, которые сами выбирают себе меню, составленное с учетом детского рациона. Такой порядок обслуживания имеет еще одну положительную черту — накормив сначала детей, взрослые могут спокойно заниматься своим обедом. Отечественные авиакомпании также стали применять на своих рейсах новые приемы в обслуживании пассажиров, путешествующих с детьми. В частности, компания **«Сибавиатранс» («СИАТ»)** первой из российских предложила своим пассажирам в дополнение к обычному взрослому журналу детский журнал для развлечений в полете. Маленькое восьмистраничное издание содержит рисунки для раскрашивания, загадки, считалки, стихи и даже развертку бумажного самолетика, для крыльев которого предусмотрены наклейки с эмблемой авиаперевозчика. К журналу прилагается набор миниатюрных цветных карандашей, чтобы не возникло проблем с раскрашиванием картинок.
- Многие перевозчики на своих маршрутах обеспечивают детей специальным питанием. Для маленьких пассажиров (до 2 лет), предусмотрен отдельный лоток, где есть фруктовое и мясное пюре, сок и йогурт. Детям в возрасте от 2 до 12 лет предлагают обед, в котором больше соков, все блюда диетические и нарезанные,

Подводя итоги можно сделать ряд практических выводов:

- 1. Значение воздушных перевозок в реализации массового туризма растет с каждым днем. Именно это требует создания самолетов, отвечающих различным целям путешествий и имеющих высокий уровень комфорта.
- 2. Повысить уровень конкурентоспособности авиакомпании можно путем совершенствования обслуживания, увеличивая уровень комфорта и количество предлагаемых услуг на борту воздушного судна.
- 3. Были выделены составляющие сервиса, которые определяют качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные, питание.

В связи с этим предлагается следующее:

- Ускорить прохождение пассажирами регистрации путем увеличения количества регистрационных стоек, внедрения электронного билета, внедрения регистрации по телефону.
 - Ввести персональную развлекательную систему для пассажиров бизнес класса, увеличить ассортимент программ.
 - Ввести программы на других языках, кроме русского.
 - Авиакомпания может предложить своим клиентам на борту самолетов мероприятия развлекательного характера, а также ряд услуг по поддержанию хорошего настроения во время полета.
 - Выдавать на борту талоны, с помощью которых можно расплатиться в магазине Duty-Free в Москве.
 - Поздравлять пассажиров, присутствующих на рейсе, с днем рождения, юбилеями, праздниками. Дарить им подарки.
 - Улучшить сервис для детей (а именно подарки и трансляция на одном из каналов мультфильмов и различных детских программ).
 - Ввести наличие дорожного набора для младенцев. Дорожный набор для детей постарше и дополнить и улучшить уже существующие наборы для бизнес и экономического классов.
 - Проявлять большую заботу о здоровье пассажиров.
 - Пересмотреть состав бортовой аптечки.
 - Пересмотреть бортовое питание, сделав меню более расширенным, улучшить качество питания.
 - Разработать карту меню, что будет очень изысканным и необычным для российской авиакомпании
- Улучшая данные составляющие, авиакомпания повысит уровень обслуживания. Также значительно возрастет уровень прибыли на рейсах авиакомпании, даже если нововведения будут незначительны.