

Организация обслуживания на авиационном транспорте

Лекция 4

Авиационный транспорт в индустрии туризма

- Меньше половины всех международных путешествий осуществляется по наземным дорогам, в то время как роль воздушного транспорта ежегодно повышается.
- Самолеты – наиболее популярный для путешественников на дальние расстояния вид транспорта в XXI веке, а авиаперевозки – самый востребованный вид транспорта в туризме.

Факторы, определяющие роль авиаперевозок в развитии

туризма:

- 1) авиация – быстрый и удобный, а иногда и единственно возможный вид транспорта при перемещениях на дальние расстояния;
- 2) сервис и дополнительные услуги на авиарейсах имеют привлекательный для туристов вид;
- 3) авиационные компании применяют гибкую тарифную политику, дополнительные бонусы, мотивируя туроператоров активно использовать воздушный транспорт, развивать корпоративное обслуживание;
- 4) постоянно совершенствуются формы кооперации авиакомпаний мира и туроператоров, расширяя географию возможных путешествий и предоставляя индустрии туризма возможности для дальнейшего развития и повышения качества обслуживания.

ГЛАВНЫЙ ПРИНЦИП МЕЖДУНАРОДНОГО ВОЗДУШНОГО СООБЩЕНИЯ

- Главный принцип международного воздушного сообщения определяет порядок выполнения международных авиарейсов и тип воздушной перевозки.
- Структура организации международных авиаперевозок определяется коммерческими интересами авиакомпаний, которые должны быть обеспечены максимально возможной степенью загрузки воздушного судна, т.е. количеством пассажиров на борту.
- Таким образом, главный принцип международного воздушного сообщения должен способствовать обеспечению максимально возможной загрузке авиарейсов.

- Все авиакомпании мира выполняют прямые регулярные рейсы через базовые аэропорты, называемые хабами (от лат. «hub»-узел).
- Базовый аэропорт авиакомпании – это начальный пункт отправления и конечный пункт назначения всех авиарейсов авиакомпании, аэропорт смены борта при транзите, замене экипажа, плановом техническом обслуживании и замене неисправного авиалайнера и др.

- В соответствии с главным принципом международного воздушного сообщения, прямые рейсы из базового аэропорта государства А в базовый аэропорт государства Б могут выполнять только национальные перевозчики стран А и Б соответственно.
- Базовый аэропорт может обслуживать только международные, или только внутренние рейсы, или быть универсальным.

- В международной авиационной классификации все авиакомпании имеют двухбуквенный код, а пункты отправления (назначения) и аэропорты – трехбуквенный.
- Базовый аэропорт национального перевозчика не всегда совпадает со столицей государства, кроме того, авиакомпания может иметь несколько хабов с различной специализацией.

Пример

Авиакомпания – Аэрофлот

Авиакомпания – AEROFLOT

Код – SU

Базовые аэропорты - Москва
(Шереметьево 2, Шереметьево-1)

Коды городов и аэропортов - MOW
(SVO,SVO1)

Аэропорт Шереметьево



Аэропорт Шереметьево



Пример

Авиакомпания - Люфтганза

Авиакомпания – LUFTHANSA

Код – LH

Базовые аэропорты - Франкфурт, Мюнхен,
Дюссельдорф, Берлин

Коды городов и аэропортов - FRA, MUC,
DUS, BER

Аэропорт Франкфурт



Аэропорт Франкфурт



Самолет авиакомпании Люфтганза



Пример

Авиакомпания – Бразильские а/л

Авиакомпания – VARIG

Код – RG

Базовые аэропорты - Сан-Паоло из
Мадрида,

Франкфурта, Парижа, Лондона

Коды городов и аэропортов - SAO from
MAD, FRA, PAR,

LON

Самолет авиакомпании VARIG



Технические средства воздушного транспорта

1. Главными характеристиками современных авиалайнеров являются показатели надежности, грузоподъемности, пассажироемкости и дальности полета с полной нагрузкой без дозаправки топливом (до 12 тыс. км в последних модификациях).
2. Важнейшими показателями являются также минимальная длина и наличие специальных характеристик взлетно-посадочной полосы для посадки.

Крупнейшие авиастроительные предприятия гражданских самолетов

1. американская компания «*Boeing*»
2. европейский консорциум «*Airbus Industry*»
3. англо-французский консорциум «*British Aerospace-Sud-Avia*»

Компания «Boeing»

Компания «Boeing» носит имя основателя известной всему миру фирмы лесопромышленника Уильяма Боинга, который в 1916г. построил первую модель самолета, предназначенную для перевозки почты.

В настоящее время фирма выпускает пассажирские лайнеры различных модификаций и моделей: B-737, B-747, B-757, B-767, B-777.

БОИНГ



Салон самолета





Боинг 777



Все машины семейства «Boeing» отличаются высокой надежностью, комфортными условиями для пассажиров, соответствуют экологическим требованиям. *Последняя разработка* самолетов семейства «Boeing», – B-777 признан самым безопасным и технически оснащенным авиалайнером в мире, – практически весь полет может выполняться в автоматическом режиме.

Самолетостроительный консорциум «Airbus Industry»

Самолетостроительный консорциум «Airbus Industry» был создан в июле 1967г. содружеством европейских фирм при поддержке правительств Франции, Англии, Германии и Испании, стремившихся положить конец монополии США на авиа-рынке.

Первый самолет компании А-300В поднялся в воздух в октябре 1972г.

Воздушные лайнеры европейского консорциума имеют высокую экономичность, низкие показатели по расходу топлива и уровню выбросов в атмосферу, могут быть эффективно использованы при перевозке грузов.

Последней разработкой компании «Airbus Industry» является «небесный гигант» Аэробус-380 (А-380).

Аэробус-380 (А-380).



Салон самолета











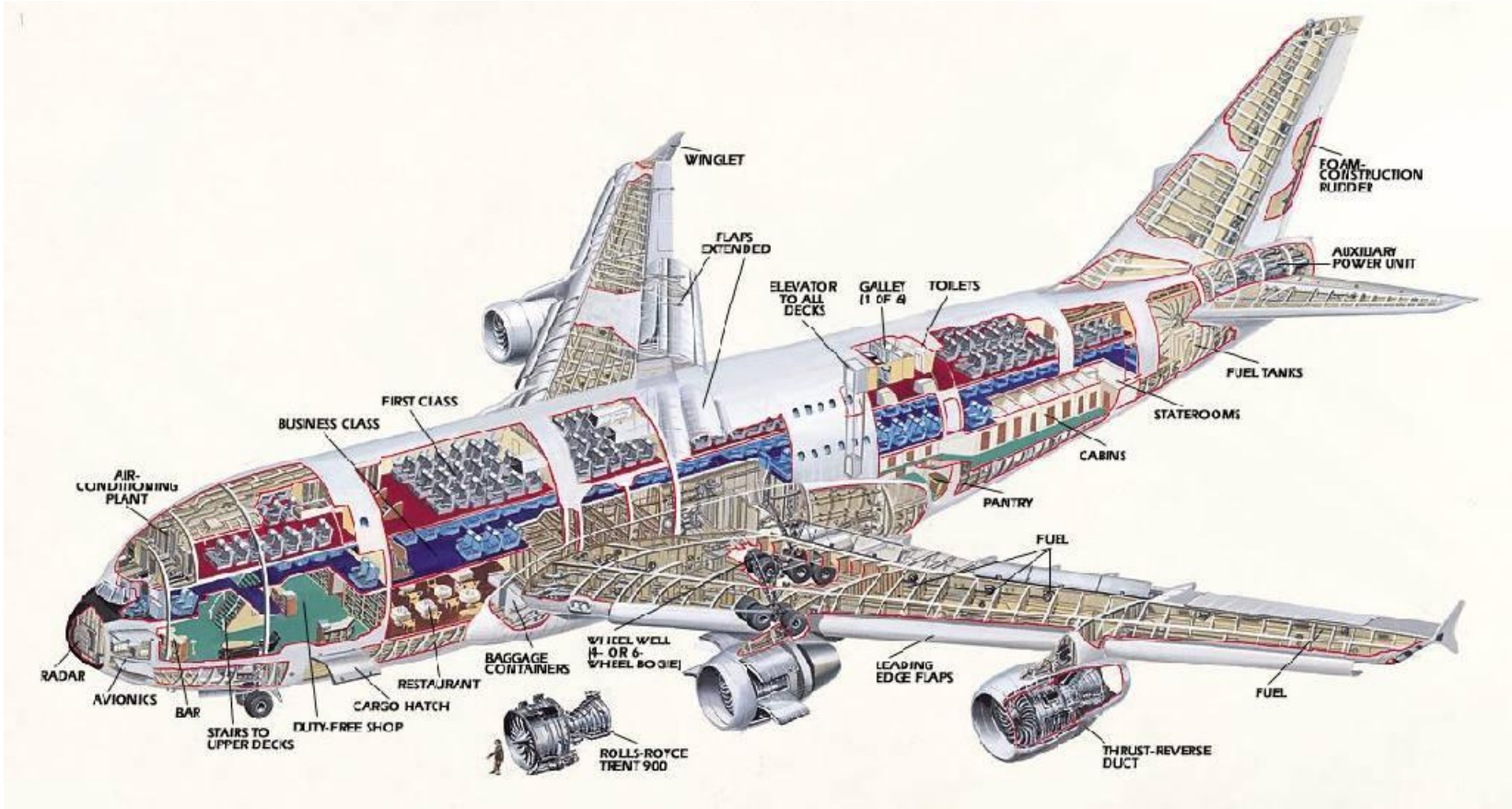
sergeydolya.livejournal.com



sergeydolya.livejournal.com



- Самолет А-380 рассчитан на 600 пассажирских мест, оснащен четырьмя уникальными двигателями, управление – полностью цифровое.
- На борту нового самолета созданы небольшие офисы, деловые центры, спальные отсеки, места для развлечений, спортивные и игровые залы, которые размещены под полом главной палубы, душевые кабины, магазины и бары.
- Для членов экипажа есть необходимые места для отдыха, в том числе и спальные, а также современные оборудованные кухонные блоки.





Самолет А-380 является самым экономичным, расходуя менее трех литров топлива на перевозку одного пассажира на 100 км пути и соответствует действующим техническим ограничениям по шуму.

Суперлайнер А-380 соответствует современным экологическим требованиям. Его технические параметры превышают возможности любого другого самолета в мире: расстояние в 15тыс. км без дозаправки А-380 преодолевает с комфортом, который до сих пор не может предоставить ни один авиалайнер в мире.

Англо-французский консорциум British Aerospace-Sud-Avia

- Англо-французский консорциум British Aerospace-Sud-Avia в 1969г. освоил выпуск сверхзвуковых пассажирских самолетов «Concord».
- Скорость такого самолета в 2 раза выше скорости звука, что позволяет ему пересекать Атлантику за 3 часа, т.е. почти в 3 раза быстрее других альнемагистральных лайнеров.
- Вместимость – 130 пассажиров. Всего было построено 16 машин данного класса, которые принадлежали авиакомпаниям «British Airways» и «Air France».

До последнего времени авиалайнеры эксплуатировались в основном на трансатлантических линиях, а также на некоторых элитных чартерных маршрутах и обслуживали, главным образом, состоятельных клиентов в связи с очень высокой стоимостью перелета.

- В 2000 г. лайнер «Конкорд» потерпел катастрофу при взлете из парижского аэропорта. После этого случая эксплуатация лайнеров была приостановлена.
- В 2001г. полеты были возобновлены, однако после трагических событий 11 сентября 2001г. в США рентабельность рейсов значительно уменьшилась.
- В связи с этим, «British Airways» и «Air France» объявили, что с мая 2003г. все лайнеры семейства «Concord» снимаются с эксплуатации.

Конкорд







Photo Copyright Markus Moßhammer

AIRLINERS.NET

Самолет Бизнес-джет

- Бизнес-джет – специальный самолет с турбореактивными двигателями business-jet, оборудованный для перевозки VIP-пассажиров, бизнесменов, государственных деятелей, музыкантов и др.
- В мире эксплуатируется более 2000 больших реактивных лайнеров типа business-jet, в том числе в России – более 100.
- За рубежом для этой цели чаще всего используются американские самолеты Cessna, французские – Falcom и британские – BAe-125.
- В России чаще всего эксплуатируют Як-40 с салоном, оборудованным под летающий офис.



ЯК - 40



ЯК - 40



Региональный пассажирский самолет Сухой Суперджет-100

- Последним достижением международной кооперации и российских производителей является создание самолета «Сухой Суперджет-100» (Sukoi SuperJet-100, SSJ).
- На авиасалоне в Ля Берже в 2009 году прошла мировая премьера нового российского регионального самолета SSJ.

- В создании авиалайнера приняли участие более 30 компаний из Франции, Германии, Англии, Швейцарии, США и некоторых других стран.
- На фоне своих конкурентов – канадского Bombardier и бразильского Embraer – российская машина выгодно отличается высокой топливной эффективностью.
- По мнению специалистов, эксплуатация самолета обойдется как минимум на 10% дешевле известных в мире аналогов.

Сухой Суперджет-100









ForexAW.com

Типы авиарейсов

- 1) внутренний рейс (domestic flight) – пункт отправления, называемый «origin» (ORG), и пункт назначения, называемый «destination» (DES), находятся в одной стране (Москва-Воронеж, Вена-Зальцбург);
- 2) международный рейс (international flight) – пункты отправления и пункты назначения находятся в разных странах (Москва-Париж, Амстердам-Сиэтл);
- 3) ближне-магистральный авиарейс – рейс, продолжительностью не более 4-5 часов без смены континента (Москва-Лондон);

Типы авиарейсов

- 4) дальне-магистральный авиарейс (lohghaul flight) – рейс, продолжительностью более 4-5 часов, при этом пункты отправления и пункты назначения находятся на разных континентах (Москва-Нью-Йорк);
- 5) регулярный рейс – выполняемый в соответствии с постоянно действующим долгосрочным (регулярным) расписанием авиаперелет;
- 6) чартерный рейс – выполняемый на договорной основе авиарейс вне долгосрочного регулярного расписания;

Типы авиарейсов

- 7) прямой рейс – это рейс из пункта отправления в пункт назначения, с одним взлетом и одним приземлением (посадкой);
- 8) рейс с посадкой – это рейс из пункта отправления в пункт назначения, выполняемый с дополнительным, кроме пункта ORG, взлетом, и дополнительным приземлением в пункте промежуточной посадки. Из пункта посадки пассажиры вылетают без смены борта (авиалайнера) и авиакомпания.

Причины посадки

Посадка может производиться по следующим причинам:

- 1)запланированная расписанием посадка, определяемая коммерческими интересами авиакомпании или ее партнеров;
- 2)необходимость дозаправки самолета;
- 3)форс-мажорные обстоятельства (технические неполадки, погода, самочувствие пассажиров, в случае возникновения угрозы жизни и др.);

Типы авиарейсов

9) рейс с пересадкой, транзит, – это рейс, выполняемый со сменой борта в аэропорту пересадки. При этом пассажир может продолжить путешествие авиалайнером той же авиакомпания (такой транзит называется в авиационном транспорте трансфером), либо рейсом другого авиационного перевозчика.

Организация чартерных рейсов

- В организации массовых туристских путешествий широко используются перевозки туристов на *условиях авиа чартера*.
- Наиболее выгоден данный тип воздушной перевозки для туристов и авиакомпаний на *маршрутах массовых направлений* туризма.
- *Чартер* (англ. charter – зафрахтованное судно) – это *коммерческий рейс*, специально организованный для перевозки путешественников по согласованному маршруту в определенный период времени.

- Чартерные рейсы возникли как результат сотрудничества авиакомпаний и турфирм.
- Главное отличие чартерных рейсов от регулярных: чартеры - договорные авиарейсы, выполняемые по заказу.
- В качестве заказчика чартерного рейса может выступать любое и юридическое или физическое лицо.

Отличие чартерных рейсов от регулярных

- чартерный рейс, как правило, прямой;
- цена авиабилета на массовых направлениях дешевле, а на эксклюзивных направлениях в высокие даты может быть даже выше, чем на регулярных рейсах;
- как правило, билет может быть выкуплен только с услугой размещения в отеле;
- билет выписывается накануне (за сутки до вылета);

- если на чартерном рейсе остаются свободными места, то они становятся доступными в строго определенное ограниченное время;
- билет считается забронированным только после полной оплаты;
- в случае отказа от перелета, штраф – 100%, т.е. оплата чартерного рейса – невозвратный депозит;

- изменение даты вылета или возврата не возможно;
- специальный сервис на борту и нормы провоза багажа могут быть ограничены, поскольку определяются заказчиком;
- отсутствие детских скидок;
- большая вероятность задержек и опозданий.

- Цену чартерного рейса определяет авиакомпания, затем согласует ее с заказчиком, и после достижения согласия сторон, цена вносится в договор.
- На цену влияет маршрут перевозки, срочность, сезон, время суток, насыщенность маршрута рейсами регулярных авиалиний, пассажирский рынок страны, наличие конкурентов, цены на топливо, расходы на техническое обслуживание и многие другие факторы.

Чартерные рейсы имеют определенную географию и ярко выраженную сезонность, т.е. авиаперевозки организуются, как правило, в туристские центры в сезоны наибольшего спроса.

Осуществление *чартерного маршрута* требует большой подготовительной работы: планирование маршрута, организация заполнения холостых пролетов, получение необходимых разрешений на воздушные коридоры, обеспечение минимально допустимой стоянки в аэропорту прибытия и отправления и др.

Цена авиабилета

Цена авиабилета складывается из авиационного тарифа, налогов аэропортов и сервисных сборов.

Авиационный тариф

Авиационный тариф – это стоимость авиаперевозки из пункта отправления в пункт назначения и права пассажира по данному тарифу.

Налоги аэропортов

- Налоги аэропортов – это сборы, которые авиакомпании выплачивают аэропортам за предоставление соответствующей инфраструктуры.
- В настоящее время налоги аэропортов могут составлять в структуре цены авиабилета до 60%.

Сервисные сборы

- Сервисные сборы взимаются с пассажира за оформление (бронирование и выписку) авиабилета при внесении изменений и возврате.
- Дополнительно могут взиматься топливные и другие сборы.

Авиационные тарифы подразделяются на опубликованные, конфиденциальные, нормальные и специальные.

Опубликованные тарифы

Опубликованные тарифы – это тарифы открытого доступа, размещенные в системах бронирования, справочниках, доступных всем изданиях и Интернете. Опубликованные тарифы называют тарифами IATA.

Конфиденциальные тарифы

Конфиденциальные – закрытые тарифы, которые разрабатываются авиакомпаниями на определенные сроки по строгим правилам, публикуются только в собственных системах бронирования и доступны дистрибьютерам компании (авиа агентам).

Нормальные тарифы

Нормальные тарифы – тарифы с максимальным разрешением по всем параметрам.

Специальные тарифы

Специальные тарифы – разработанные авиакомпаниями на определенные сроки действия тарифы с ограничениями и запретами, а также для определенных групп пассажиров (студентов, моряков, молодежи, детей, граждан определенной страны и др.).

Права по перевозке по специальным тарифам не могут быть переданы другим авиакомпаниям.

Классы обслуживания

- Существуют три класса обслуживания на воздушном транспорте: экономический, бизнес- и первый класс.
- Каждому классу обслуживания соответствуют классы бронирования, которые определяют уровень авиационного тарифа для данного класса бронирования.

- Класс бронирования совпадает с первой буквой в имени тарифа (fare basis) и применяется для обозначения количества мест по данному тарифу на конкретном рейсе.

Обозначения для классов бронирования по нормальным тарифам:

- F – первый класс;
- C – бизнес класс;
- Y – экономический класс.

















Основные параметры (составляющие) нормального тарифа:

- минимальное пребывание – нет ограничений;
- максимальный срок пребывания – 1 год;
- неявка пассажира на рейс (no show) до и после вылета (на обратном пути) не облагается штрафом;
- аннуляция перелета (возврат стоимости) и изменение даты вылета происходит без штрафов;
- возможна открытая дата возвращения.

Основные параметры (составляющие) специального авиационного тарифа:

- min stay, – Sunday Return Rule или ограниченное количество дней (2 или 3 дня);
- max stay, – 1,2,3,6 месяцев;
- refund (возврат денежных средств за полный или частичный отказ от перелета), – как правило, не возможен или производится частично, т.е. со штрафом, однако обязателен возврат налогов аэропортов в случае полного отказа от перелета;

Основные параметры (составляющие) специального авиационного тарифа:

- rebooking (перебронирование, внесение изменений) – либо невозможно, либо возможно частично, как правило за дополнительную плату;
- upgrade – не всегда возможен;
- open date – как правило не разрешается;
- no show – в случае опоздания или неявки на рейс билет не переоформляется и возврату не подлежит.

Формы взаимодействия туроператора и авиакомпании:

- 1) организация чартерных рейсов;
- 2) приобретение мягких или жестких блоков на регулярных рейсах авиакомпаний;
- 3) приобретение авиабилетов на регулярные рейсы для индивидуальных клиентов;
- 4) продажа авиабилетов на регулярные и чартерные рейсы, организация отдела по продаже авиабилетов;
- 5) продажа эксклюзивной перевозки:
заказывается тип воздушного судна, его компоновка, маршрут и др.

Типы маршрутов на авиационном транспорте:

- OW – Oneway (в одну сторону), Москва-Париж;
- RT – Roundtrip (туда-обратно), Москва-Париж-Москва;
- CT – Circletrip, Москва-Париж-Вена-Москва;
- SOJ – Single Open Jaw, Москва-Париж-наземный сегмент- Вена-Москва;
- DOJ – Double Open Jaw, Москва-Париж-наземный сегмент- Вена-Санкт-Петербург.
- Round The World Trips – Сингапур-Лос-Анжелес-Вашингтон-Париж-Берлин-Сингапур.