

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА имени
Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

Факультет заочного обучения

Кафедра туризма

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ

Зав. кафедрой туризма

_____ /Г.Н. Кутепова/

« ____ » _____ 2017г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

Тема: «Разработка практических предложений по повышению
качества обслуживания туристов на примере
ПАО «Аэрофлот – российские авиалинии»

Выполнила:

Студентка 4 курса, группы ТЗ1201

Гаращук Александра Юрьевна

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль: «Технологии и организация
туроператорских и турагентских услуг»

« ____ » _____ 2017 г.

Руководитель:

канд. экон. наук, доцент

Кутепова Галина Николаевна

« ____ » _____ 2017 г.

Москва 2017

Оглавление

Введение

Глава 1. Теоретические аспекты организации воздушных пассажирских перевозок.....	6
1.1. Сущность воздушных перевозок и их классификация	6
1.2. Виды услуг и уровень сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна..	13
1.3. Правовые особенности авиаперевозок.....	22
 Глава 2. Анализ особенностей предоставления услуг авиакомпанией ПАО «Аэрофлот – российские авиакомпании».....	32
2.1. Общая характеристика авиакомпании	32
2.2. Технологии предоставления услуг в аэропорту и на борту судна	46
2.3. Обслуживание пассажиров в аэропорту «Шереметьево»	53
2.4. Основные проблемы обслуживания пассажиров воздушного транспорта..	55
 Глава 3. Предложения по повышению качества обслуживания пассажиров	61
3.1. Мероприятия по решению проблем обслуживания	61
3.2. Рекомендации для пассажиров воздушного транспорта.....	66
Заключение.....	70
Список использованных источников.....	72
Приложение	

Введение

Индустрия туризма во всём мире развивается и совершенствуется. Этому способствует постоянное расширение сферы гостеприимства и транспортного сообщения.

Актуальность темы бакалаврской работы обусловлена ролью и значением использования транспортного обеспечения и, в особенности, авиационных перевозок в туризме, постоянно возрастающими требованиями к организации, обеспечению безопасности и повышению качества транспортных услуг.

Туризм полностью зависит от регулярности транспортных потоков, их скорости, безопасности, качества сервисных услуг, предоставляемых туристу во время его передвижения.

Развитие туризма сдерживается тем, что транспортные системы в ряде стран не соответствуют мировым стандартам по удобству, эффективности и безопасности, транспортные проекты в части строительства новых аэропортов, автомобильных и железных дорог требуют для своей реализации огромных инвестиций и времени. Установление взаимосвязи между различными способами перемещения туристов позволяет повысить информативность туристских маршрутов, а также снизить время перемещения туристов между дестинациями.

Авиаперевозки занимают ведущее место в составе турпродукта, являются неотъемлемой частью путешествий и турпоездов.

Причины популярности пассажирских авиаперевозок:

- постоянная модернизация авиатранспорта, эстетичность, комфорт, функциональная нагрузка интерьеров авиалайнеров, высокая скорость передвижения при переезде на расстояния, превышающие 500 км, отличная проходимость воздушных судов по сравнению с наземными видами транспорта, предоставление различных классов обслуживания, большая вместимость авиалайнеров, гибкая система тарификации цен на авиарейсы, осуществление корпоративных чартерных программ;