

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/140044>

**Тип работы:** Курсовая работа

**Предмет:** Рынок транспортных услуг

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение 3

Глава 1. Пассажиры, нуждающиеся в особых потребностях в обслуживании 4

1.1. Описание процедуры подачи заявки на обслуживание 4

1.2 Прибытие и места встречи пассажира с ограниченной физическими возможностями 6

1.3 Обслуживание на прилет 10

Глава 2. Перевозка отдельных категорий пассажиров 13

2.1 Перевозка пассажиров на льготных условиях 13

2.2 Перевозка детей 13

2.3 Перевозка пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности 15

2.4 Перевозка пассажиров преклонного возраста 20

2.5 Перевозка беременных женщин и новорожденных младенцев 20

2.6 Перевозка транзитных и трансферных пассажиров 22

2.7 Дипломатические курьеры 23

2.8 Перевозка пассажиров, которым отказано во въезде на территорию какой-либо страны - не допущенные пассажиры (INAD) 24

Заключение 26

Список литературы 27

## Введение

Самолеты – самый популярный вид транспорта в мире. То же самое можно сказать и о авиаперевозках в туризме.

Воздушная перевозка рассматривается как управляемый процесс перемещения пассажиров, багажа, грузов и почты за установленную плату в целях удовлетворения потребностей граждан и отраслей экономики в этом виде услуг, где главным действующим лицом является авиапредприятие–перевозчик. Организацию воздушных перевозок необходимо рассматривать как поэтапную задачу. На первом этапе –создать условия для деятельности всех участников процесса перевозки, решение этой задачи относится к компетенции государства (Полномочного органа регулирования), и оно лежит в области системных решений.

В данной работе будет проведено рассмотрение особенностей перевозки детей, беременных женщин, больных инвалидов, слепых, глухих, пассажиров нестандартной комплекции, по служебным билетам. Обслуживание людей при добровольном или вынужденном изменении условий воздушной перевозки.

Глава 1. Пассажиры, нуждающиеся в особых потребностях в обслуживании

1.1. Описание процедуры подачи заявки на обслуживание

Пассажир - любое лицо, за исключением членов экипажа, которое перевозится или должно перевозиться на воздушном судне в соответствии с договором о воздушной перевозке.

Пассажир с ограниченной возможностью (PRM - Persons with Reduced Mobility) - пассажир, способность которого ограничена вследствие (сенсорной или моторной, хронической или временной) инвалидности, умственного недостатка, иного ограничения или возрастных изменений, и состояние которого требует надлежащей поддержки и адаптации.

Пассажиры, нуждающиеся в особых потребностях в обслуживании, классифицируются посредством стандартизованного кода сервисных услуг Международной ассоциации воздушного транспорта IATA

(International Air Transport Association) следующим образом:

- WCHR: пассажиры, способные подниматься и спускаться по лестницам, перемещаться по кабине ВС, но нуждающиеся в кресле-каталке или иных вспомогательных средствах для передвижения между ВС и зданием предполетного обслуживания пассажиров и внутри этого здания, а также между зонами прилета и вылета отдельных терминалов;

- WCHS: пассажиры, неспособные подниматься и спускаться по лестницам, но способные свободно передвигаться в кабине ВС, которым требуется кресло - коляска или иные вспомогательные средства для передвижения между ВС и зданием предполетного обслуживания пассажиров и внутри этого здания, а также между зонами прилета и вылета отдельных терминалов;

WCHC: немобильные пассажиры, способные самостоятельно передвигаться исключительно с помощью кресла-каталки или других вспомогательных средств и которые требуют непрерывной помощи от момента прибытия в аэропорт до размещения в кресле воздушного средства (или иного специального места, приспособленного для конкретных потребностей данного лица), или после прибытия в пункт назначения - в обратном порядке;

- WCHP: пассажиры с ограничениями движения нижних конечностей, способные в основном самостоятельно передвигаться, но нуждающиеся в помощи при посадке и высадке из ВС и способные перемещаться в кабине ВС только с помощью бортового кресла-каталки;

- DEAF: пассажиры с ограничениями в области органов слуха, глухие и глухонемые лица;

- BLND: пассажиры с ограничениями в области органов зрения и слепые лица;

- DEAFIBLND: пассажиры с ограничениями в области слуха/глухонемые лица и одновременно с ограничениями в области органов зрения/слепые лица, способные перемещаться только с помощью сопровождающего лица;

- DPNA: пассажиры с ограниченными умственными способностями, которые в зависимости от вида и степени своих ограничений могут перемещаться только с помощью сопровождающего лица;

- MED A: (только в комбинации с WCH) - пассажиры, мобильность которых ограничена вследствие клинического заболевания с прогрессирующим развитием, которые могут путешествовать с разрешения органов здравоохранения или при наличии медицинского свидетельства о способности использовать транспортные средства.

Аэровокзал - комплекс сооружений, предназначенный для качественного и безопасного обслуживания вылетающих и прилетающих пассажиров.

Руководство Общества несет ответственность за обеспечение предоставления помощи пассажирам с ограниченной возможностью.

Ответственность за выполнение процедур по обслуживанию пассажиров с ограниченными возможностями возлагается на начальника подразделения пассажирских перевозок.

Ответственность за выполнение процедур по обслуживанию пассажиров класса PRM при прохождении формальных процедур возлагается на начальника смены ППП.

Контроль за соблюдением в структурных подразделениях единых стандартов обслуживания указанной категории пассажиров осуществляют руководители этих подразделений.

Организация работ по обслуживанию пассажиров с ограниченными физическими возможностями.

Для планирования необходимого персонала и средств помощи пассажирам с ограниченными возможностями желательным условием является подача предварительной заявки с указанием потребностей. Заявка подается нуждающимся в помощи пассажиром авиакомпании или туроператору при бронировании билета.

Желательно заявку о необходимой помощи предоставляют начальнику смены Общества не позднее, чем за 1 час до вылета/прилета.

Для получения помощи в аэропорту пассажир с ограниченной возможностью прибыв в аэропорт может уведомить сотрудников аэропорта о своём прибытии и местоположении нажав на кнопку вызова, расположенного на информационном знаке рядом с местом парковки пассажиров с ограниченной возможностью или через обозначенные «места встречи» пассажиров с ограниченной возможностью в здании АВК не позднее, чем за один час до начала регистрации.

## 1.2 Прибытие и места встречи пассажира с ограниченной физическими возможностями

В аэропорту имеются 20 парковочных мест для транспортных средств пассажиров с ограниченными возможностями обозначенные специальной разметкой остановки для автомобилей с PRM и видимого знака

стоянки PRM.

«Место встречи» у входа в аэровокзал располагается на парковочном месте для транспортных средств пассажиров с ограниченными возможностями и имеет наличие специальной разметки.

Описание объема услуг для пассажиров с ограниченными физическими возможностями

Общество оказывает пассажирам с ограниченными физическими возможностями следующие виды услуг: принятие сообщения о прибытии и просьбы о помощи; перемещение от оговоренного заранее места встречи в зале вылета до стойки регистрации пассажиров;

наличие и доступность специальной медицинской помощи; оказание помощи при прохождении предполетного обслуживания пассажиров и оформления багажа или сдачи багажа для перевозки;

оказание помощи при передвижении от стойки регистрации до ВС и прохождении необходимых процедур досмотра, паспортного и таможенного контроля;

доставка с помощью кресла-каталки или иных вспомогательных средств на борт ВС, при необходимости, до кресла в ВС;

доставка по прибытию от ВС до места выдачи багажа и получение багажа, оказание помощи при прохождении необходимых паспортных и таможенных процедур контроля;

перемещение из зоны прилета до оговоренного с пассажиром места встречи;

при транзитных перелетах перемещение внутри здания аэровокзала для обеспечения дальнейшего следования по маршруту;

доставка в санитарно-гигиенические помещения при необходимости.

В случае, если пассажиру с ограниченными возможностями помогает сопровождающее лицо, этому лицу разрешается оказывать необходимую помощь пассажиру с ограниченными возможностями в аэропорту при посадке и высадке.

В случае повреждения или утраты средств повышения мобильности предоставляется временная замена только на время передвижения по аэровокзалу и до/из ВС.

В аэровокзальном комплексе располагается мед.пункт при необходимости услугами которого можно воспользоваться.

#### Список литературы

1. Аристов О.В. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. –М.: ИНФРА-М, 2018; –20-21с
2. Голубкова Е. НАвиатранспортный маркетинг (на примере АК «Аэрофлот российские авиалинии») / Е. Н. Голубкова, М. К. Мухина // Маркетинг в России и за рубежом. 2017;–201с
3. Курочкин Е.П., Дубинина В.Г. Управление коммерческой деятельностью авиакомпании / М.: Авиабизнес, 2018; –554с
4. Регулирование транспортной деятельности: Учеб. пособие / Под общ. ред. проф. Кононовой Г.А. /–СПб.: СПбГИЭА, 2017; –223с
5. Афанасьев В. Г. Основы международных воздушных сообщений: учебное пособие –М.: Авиабизнес, 2018 –99с
6. Мировая система воздушного транспорта: Учебное пособие/ П. В. Олянюк. –2-е изд., доп. –СПб.: ГУГА, 2017; –140с
7. Договор перевозки в международном воздушном сообщении [Текст] / Н. Н. Остроумов. –М.: Стаут, 2019; –266с
8. Зимовец, А.В. Международные транспортные операции: конспект лекций – Таганрог: Издательство ТИУиЭ, 2018; –39с
9. Гуляев В. Г. Организация туристической деятельности. М. Нолидж, 2018г; – 240с
10. Олянюк П.В. Воздушный транспорт в современном мире. Учебное пособие. Академия ГА. Санкт-Петербург, 2019; –166с

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/140044>