Организация воздушных перевозок

СОДЕРЖАНИЕ:

ВВЕДЕНИЕ …………………………………………………….…….…….2

ОРГАНИЗАЦИЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПОЛЕТОВ …………..4

ЧАРТЕРНЫЕ АВИАПЕРЕВОЗКИ …………………..………..…6

КРУПНЕЙШИЕ СИСТЕМЫ КОМПЬЮТЕРНОГО БРОНИРОВАНИЯ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА …………7

АВИАЦИОННЫЕ ПЕРЕВОЗКИ В РОССИИ ……………….…15

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ТУРИСТСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ С АВИАКОМПАНИЕЙ ………………………………………………………….18

РАБОТА РУКОВОДИТЕЛЯ ТУРИСТСКОЙ ГРУППЫ НА АВИАЦИОННОМ МАРШРУТЕ ……………………………………………..20

БИЗНЕС-АВИАЦИЯ …………………………………………….24

ЗАКЛЮЧЕНИЕ…………………………..………………………………..26

ПРИЛОЖЕНИЕ………………………………………..………………….27

ВВЕДЕНИЕ

Удивительное слово "самолет" родилось впервые в народных сказках задолго до появления крылатых машин. В этом выразилась давняя мечта человека летать. В наше время мечта сбылась. Громадная стальная птица, взмывающая в заоблачную высь, - настоящее волшебство. Плывут по голубым трассам ТУ и ИЛЫ, АНЫ и ЯКИ. Ежегодно они перевозят десятки миллионов пассажиров, и каждому на борту воздушного лайнера созданы комфорт и хорошее настроение.

Самолеты - самый популярный вид транспорта в мире. То же самое можно сказать и о авиаперевозках в туризме. И этому есть ряд причин:

* во-первых, авиация самый быстрый и удобный вид транспорта при переездах на дальние расстояния
* во-вторых, сервис на авиарейсах в настоящее время удовлетворяет потребности туристов
* в-третьих, авиационные компании, имея международные сети бронирования и резервирования, выплачивают туристским агентствам определенную сумму за каждое забронированное в самолете место, мотивируя их тем самым выбирать авиаперевозки.

Процент предпочтений туристов при выборе вида транспорта для путешествий у авиалиний значительно выше, чем ужелезных дорог или автобусных компаний. Можно сказать, что авиаперевозки по этому показателю занимают лидирующее место.

Воздушный транспорт является одной из наиболее быстро и динамично развивающихся отраслей мирового хозяйства и с каждым годом занимает все более прочные позиции в общемировой транспортной системе.

Основными участниками на воздушном транспорте являются: государства в лице их правительств и авиационных администраций, авиакомпании и авиапредприятия, аэропорты, турфирмы и другие организации - агенты авиакомпаний по продаже авиаперевозок, организации - партнеры авиакомпаний и аэропортов по обслуживанию самолетов, пассажиров и грузоотправителей (топливозаправочные фирмы, организации, представляющие техническое и коммерческое обслуживание и борт питание, автотранспортные фирмы, гостиницы и другие обслуживающие организации). Сеть международных перевозок в настоящее время охватывает несколько географических регионов и более 150 государств мира.

Основными целями этих организаций и предприятий являются:

* обеспечение безопасного и упорядоченного развития гражданской авиации,
* поощрение конструирования и эксплуатации воздушных средств,
* поощрение развития воздушных трасс, авиа портов и т. п.,
* удовлетворение пассажиров в безопасном, регулярном, эффективном и экономичном воздушном транспорте,
* предотвращение неразумных потерь в экономике,
* обеспечение уважения прав договаривающихся сторон,
* безопасность перелетов в международной авиа навигации
* содействие в развитии авиа навигации.

1. **ОРГАНИЗАЦИЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПОЛЕТОВ**

**Основные требования.**

Международным полетом признается всякий полет, связанный с пересечением воздушным судном государственной границы России и другого государства, т. е. полет, выполняемый в воздушном пространстве другого государства.

Международные полеты подразделяются на:

* регулярные, выполняемые по расписанию, и дополнительные к расписанию
* эпизодические (разовые): чартерные и специальные.

Международные полеты гражданских воздушных судов России осуществляются на основании и в соответствии с условиями:

* международных договоров России о воздушном сообщении
* специальных разрешений на выполнение регулярных и разовых полетов, выдаваемых компетентными органами иностранных государств.

Указанные полеты выполняются с разрешения Министерства гражданской авиации (МГА), выдаваемого в установленном порядке.

Международные полеты гражданских воздушных судов России выполняется по установленным международным трассам, определенным разрешением соответствующих органов иностранных государств.

Каждое воздушное судно, выполняющее международный полет, должно иметь на борту соответствующие судовые документы, установленные Воздушным кодексом России.

Вылет российских и иностранных воздушные судов, выполняющих международные полеты из России, а также их посадка после входа в воздушное пространство России производятся в аэропортах, открытых для международных полётов, где имеются контрольно-пропускные пункты пограничных войск и таможенные учреждения. Иной порядок вылета и посадки воздушных судов допускается только по разрешению российских компетентных органов.

На воздушные суда, их экипажи и пассажиров, прибывающих и отбывающих из России, а также на имущество, ввозимое или вывозимое из России на воздушных судах, распространяется действие паспортных, таможенных, валютных, санитарных, карантинных и иных правил о въезде и выезде, а также ввозе и вывозе имущества и транзита через территорию России.

1. **ЧАРТЕРНЫЕ АВИАПЕРЕВОЗКИ**

На туристских направлениях популярны рейсы вне расписания. Чартерные рейсы - это когда заказчик обращается в авиакомпанию с просьбой выделить самолет для полета в какую-либо точку земного шара. Определяются стоимость рейса (расход топлива, обслуживание в аэропорту и т. д.), маршрут, обязанности сторон, выясняется соответствие арендного договора международным правилам. Именно поэтому при полетах в США и в некоторые страны Западной Европы российские авиаторы используют ИЛ-96, Боинги и А-310, которые соответствуют самым строгим международным требованиям.

В некоторые страны чартерные перевозки запрещены. Поэтому чартерный отдел авиакомпании "Аэрофлот" - Российские международные авиалинии ориентирует пассажиров на регулярные рейсы, где имеются приличные скидки и специальные тарифы. А чартеры используют на тех направлениях, где регулярное сообщение не может удовлетворить все потребности. Основные клиенты "Аэрофлота" по чартерам - это "Интурист", "Спутник", "Москва-тур", "Академсервис", "Аэротур" и другие крупные туроператоры. Подобное сотрудничество взаимовыгодно, ведь таких возможностей за рубежом (наличие сети загранпредставительств, связей и т. д.), как у "Аэрофлота", нет ни у одной другой компании.

Для чартеров используют весь воздушный парк авиакомпании - OT ТУ - 134до Боингов-767. Безопасность полетов гарантируется. Цель чартеров - предоставить все основные услуги клиентам, которые хотят иметь надежный рейс и льготные тарифы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

1. **КРУПНЕЙШИЕ СИСТЕМЫ КОМПЬЮТЕРНОГО БРОНИРОВАНИЯ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА**

В настоящее время в сфере реализаций туристских услуг активно используется компьютерная техника. Сейчас уже трудно представить, как могло производиться бронирование отелей, железнодорожных или авиабилетов различными тур агентами и компаниями с учетом всевозможных скидок при отсутствии систем компьютерного бронирования. В настоящее время эти системы широко распространены и хорошо скоординированы.

В Северной Америке и Европе господствующее положение занимают несколько наиболее крупных систем компьютерного бронирования. АСУ в области бронирования мест на авиарейсы стали внедряться в 60-х годах авиакомпаниями США, которые видели в этих системах средство ускорения процесса реализации и повышения объема продаж. С принятием закона о дерегулировании в области авиации в 1978 г. в США началось бурное развитие систем компьютерного бронирования, так как согласно новым условиям туристские агентства получили право подключаться *к* АСУ авиакомпаний. Процесс завоевания туристских агентств системами компьютерного бронирования авиакомпаний проходил быстрыми темпами и к 1982 *г.* почти 82% тур агентств США были подключены к основным компьютерным системам бронирования.

Ведущими системами с самого начала являлись Sabre, принадлежащая "Американ эйрлайнз" и Apollo, принадлежащая "Юнайтед эйрлайнз", на долю которых в начале 80-х годов приходилось 41% и 39% рынка соответственно.

Высокая экономическая эффективность использования систем компьютерного бронирования побудила их владельцев бороться за влияние на рынке туристских услуг. Для того чтобы привлечь тур агентов, компании расширили сферу применения систем бронирования, включив в их программу широкий круг услуг (бронирование гостиничных мест, прокат автомобилей, страхование авиапассажиров, оформление билетов, заграничных паспортов и даже заказов на цветы). Кроме того, программы предоставляют турагентам возможность компьютерной обработки документации и бухгалтерского учета.

Подобная компьютеризация деятельности туристских агентств существенно повысила их производительность. В настоящее время подавляющее большинство авиабилетов на регулярные рейсы, продаваемые в Западной Европе и Северной Америке, реализуется через тур агентства, подключенные к крупной компьютерной системе бронирования.

Глобальные компьютерные сети сливаются, или одна присоединяет другую. Частично этот процесс вызван необходимостью сокращения огромных операционных расходов по содержанию современных гигантских систем бронирования, а частично - политикой национальных правительств, накладывающих на деятельность электронный компьютерных систем ограничения, связанные с защитой прав потребителей.

Бронирование мест только на авиатранспорте не заполняет емкость систем по этому виду услуг. Свободные мощности заполняются операциями по бронированию мест в гостиницах и аренде автомашин. Некоторые глобальные компьютерные сети достигли в этом больших успехов.

Гостиницы, подключившиеся к глобальным сетям бронировании, имеют возможность внести в их банк данных информацию о самой гостинице, видах номеров, их описание и цены. Это позволяет использовать информацию десяткам тысяч тур агентов по всему миру.

Тур агентства подключаются *к* банку данных глобальных сетей через собственные фирменные терминалы. США явились первой страной, в которой стали внедряться компьютерные системы бронирования, и именно в США эти системы достигли наивысшего на сегодняшний день развития.

Следом за США системы компьютерного бронирования стали возникать в других странах. В 1987 *г.* были созданы два консорциума Галилео и Амадеус. Система Галилео объединяет системы бронирования следующих авиакомпаний: "Алиталия", "Бритиш эйруейз", КЛМ, "Свиссэр", "Эйр Лижус", "Остриэн эйрлайнэ", "Сабена", "Олимпик эйруейз" и ТАП. Система Амадеус включает фирмы "Эр Франс", "Зйр интер", "Иберия", "Люфтганза", "Адрия эйруейз", "ДЕАТ", "Братенс сейф", "Финнэйр", "Айсландэр", "Линьефлай".

Следует отметить тесную связь европейских систем бронирования с американскими. Американские компании являются главными поставщиками программного обеспечения для европейских систем. Так, компания "Систем уан" предоставляет программы для системы Амадеус, а "Ковиа" - для системы Галилео. Среди держателей акций компании "Ковиа" есть авиакомпании, входящие в состав системы Галилео. Таким образом происходит взаимопроникновение национальных систем США и Европы.

Число туристских агентств, подключенных к системе Галилео, составляет около 12.000 в разных странах. К системе Амадеус, центр которой находится в Мадриде, имеют доступ 17.500 туристских агентств.

Системы компьютерного бронирования развиваются также и за пределами Европы и США. В Азиатско-тихоокеанском регионе функционирует система Абакус, учрежденная в конце 1987 г. на основе программного обеспечения системы Парс. Система Абакус объединяет системы следующих авиакомпаний: "Кэсэй паси~ик эйруэйз", "Чайна эйрлайнз", "Малайзиа эйрлайнз", "Филиппин эйрлайнз", "Ройал Бруней" и "Сингапор эйр-лайнз".

Регион Африки характеризуется относительно невысокой степенью развитая компьютерных систем бронирования, что объясняется отсутствием крупных национальных авиакомпаний в Африке. Несколько авиакомпаний присоединены к французской национальной системе компьютерного бронирования Сита. В развитии системы компьютерного бронирования в регионе Латинской Америки активное участие принимает IATA.

Применение современных компьютерных систем бронирования открывает как новые возможности, так и создает серьезные проблемы для авиакомпаний, туристских агентств и правительственных органов. Многолетний опыт использования компьютерных систем бронирования в США свидетельствует о том, что владельцы компьютерных систем находятся при их использовании в более выгодном положении, чем другие авиакомпании, подключенные к этим системам. В результате этого авиакомпании-владельцы крупнейших систем бронирования получают сверхприбыль. Специалисты выделяют четыре условия, которые позволяют авиакомпаниям-владельцам получать сверхдоходы и пользоваться в некотором отношении монопольным правом на процесс бронирования:

1. Как показывает практика, расположение информации на дисплее и ее порядок во многом определяет выбор тур агентов. Тур агенты, как правило, останавливают свой выбор на первом же устраивающем их клиента варианте. По данным исследований, 50% бронирований производится тур агентами по первым строкам на дисплее, 75% - по первой картинке. Операторы, вносящие в компьютер информацию, помещают на первом листе данные авиакомпаний-владельцев данной системы бронирования. Указанная закономерность была замечена пользователями системы в США и вызвала многочисленные замечания авиакомпаний. В результате в 1984 г. вСША Управлением гражданской авиации было запрещено отдавать предпочтение по расположению информации о рейсах и тарифах авиакомпаниям - владельцам АСУ. В качестве критериев размещения информации были определены только данные самих рейсов.

С помощью указанных правил были устранены наиболее вопиющие формы пристрастного отношения к расположению данных. Эти правила сохраняют силу и по сегодняшний день в США.

2. Еще одна проблема, которая порождена компьютерными системами бронирования, состоит в том, что тур агенты склонны в первую очередь бронировать места на рейсы авиакомпаний, являющихся владельцами системы. Это явление получило название "эффект ореола". Именно это обстоятельство делает применение компьютерных систем бронирования столь ценным для их владельцев.

3. Большое распространение получили договоры по предоставлению права пользоваться кодом авиакомпании. Подобные договоры заключаются между крупными авиакомпаниями и небольшими - региональными авиакомпаниями. Согласно такому договору небольшая авиакомпания получает право пользоваться кодовым номером крупной авиакомпании при введении информации в компьютер. Такой договор является выгодным для обеих сторон, так как небольшие авиакомпании получают возможность пользоваться выгодным расположением информации на дисплее, которое есть у крупных авиакомпаний, и тем самым получают выход на более емкий рынок. Для региональных авиакомпаний подобные соглашения столь эффективны, что многие из них фактически прекращают проводить самостоятельную работу по продвижению своего продукта на рынок. Путем заключения подобного соглашения обе стороны расширяют число предлагаемых потребителям рейсов.

4*.* Дополнительная реализация обеспечивается владельцами систем компьютерного бронирования за счет "сверхкомиссии", которая выплачивается тур агенту в случае увеличения объема продаж или доли на рынке в результате активной работы тур агента. Компьютерные системы бронирования позволяют проследить динамику продаж, обеспечиваемую конкретными тур агентами. "Сверхкомиссию" авиакомпании выплачивают по итогам работы за месяц и год. Авиакомпании разрабатывают в качестве поощрения тур агентов разнообразные программы.

Развитие системы компьютерного бронирования оказывает влияние на сферу туристских агентств, в которой наблюдается процесс концентрации централизации капитала. Так, в США произошло слияние двух крупных туристских агентств: "Кримсон-Херитэдж трэвел" и "Томас Кук Нью-Йорка", которые создали новую компанию в союзе с "Америкой экспресс", "Аск мистер Фотер" и "ЮС трэвел". Процесс слияния компаний получает международных размах. Это является следствием развития систем компьютерного бронирования.

Крупнейшие американские системы стремятся проникнуть на европейскийрынок, рассматривая его как наиболее перспективный. Однако до недавнего времени экспансия американских компаний наталкивалась на сопротивление европейских авиакомпаний, пытавшихся сохранить и упрочить свое влияние и влияние своих консорциумов. Тем не менее, процесс завоевания американскими компаниями европейского рынка развивается неудержимо. Так, с 1 июля 1991 г. вступило в силу соглашение о кооперации деятельности между "Sabre" и "Amadeus". Компания "WorldSpan" открыла часть своих офисов в Европе (в Амстердаме, Брюсселе, Копенгагене, Париже, Франкфурте); центральный офис располагается в лондонском аэропорту Хитроу.

В настоящее время крупнейшие гостиничные компании, тур агентства и производители компьютерных систем стремятся создать суперглобальную единую компьютерную систему бронирования. Одновременно небольшие гостиничные фирмы и отдельные тур агентства выражают тревогу по поводу создания такой системы, опасаясь ее монополизации.

Стратегия гостиничных компаний, рассчитывающих работать на возможностей международном рынке, заключается в объединении возможностей внутригостинечных компьютерных систем, позволяющих увеличивать доходы от продажи мест, с мощными системами бронирования, имеющими возможность подключаться к глобальным компьютерным сетям и использовать электронное оборудование по бронированию третьего поколения.

Такие системы в пункте бронирования (продажи) должны предоставить подробную информацию (графическую и в виде фильма), максимально облегчить и ускорить процесс продажи гостиничных мест. Уже сейчас создана технология, позволяющая пользоваться банком данных всех глобальных компьютерных систем через один терминал.

Одно из направлений развития глобальных компьютерных сетей дальнейшее совершенствование компьютерной техники и технологии связи (космической, оптической и т. п.).

Развитие системы связи, компьютерной техники и увеличение пользователей - выдвигают новую сложную проблему. В частности, появление домашних компьютеров, подключенных к компьютерным сетям, позволяет производить бронирование транспортных и гостиничных услуг непосредственны~ самим путешественником, в результате чего может отпасть необходимость в посредниках.

Сотрудничество компьютерными системами рассмотрим на примере компании WorldSpan, открывшей в 1994 г. свои представительства в Москве и Санкт-Петербурге Через "WorldSpan" можно бронировать авиабилеты, места в гостиницах, а также арендовать автомобили.

По статистике, основная часть бронируемых в CRS сегментов приходится на долю авиабилетов. "WorldSpan" позволяет бронировать места на рейсы 327 авиакомпаний мира. Все авиакомпании, входящие в "WorldSpan", разбиты на два класса, определяющие разные виды бронирования: access plus, standart access.

Если первый класс, куда входят, например, авиакомпании "Delta, KLM, TWA, "Continental Airlines" и другие, кроме компьютерного бронирования, не требует других видов подтверждения и высвечивает до *24* полей информации о полете (вплоть до схемы расположения кресел в самолете), то второй требует дополнительного подтверждения бронирования по телефону или факсу и предоставляет пользователям гораздо меньше данных о рейсе.

Из российских авиакомпаний в "WorldSpan" имеется информация только о двух: "Аэрофлоте" и "Трансаэро", которые входят в 3-й уровень доступа direct access.

В отличие от других CRS "WorldSpan" при бронировании не делает никаких предпочтений никаким компаниям.

Другое преимущество - работа в режиме реального времени. Это означает, что если, к примеру, в час дня авиакомпания KLM изменила тарифы на свои рейсы, то эта информация появится на терминалах пользователей почти немедленно, а не на следующее утро.

Выбор гостиниц для бронирования в "WorldSpan" очень велик. Система предлагает информацию о 26 тыс. отелей мира, включая 150 ведущих гостиничных сетей.

Еще одна возможность системы - бронирование автомобилей. Пользователям предлагается возможность проката автомобилей в 40 компаниях по аренде, в том числе и таких известных, как "Herts", "Alamo", "EuroDollar". Агентствам нет необходимости работать с гостиницами и авиакомпаниями по общим тарифам. Система дает возможность определенным агентствам или группам агентств работать по конфиденциальным и корпоративным тарифам.

Пожалуй, наиболее забое место "WorldSpan" - резервирование железнодорожных билетов, круизов и билетов на культурно-зрелищные мероприятия. Возможность бронирования на последние пока отсутствует вовсе, а выбор железнодорожных поездок и круизных рейсов ограничивается предложениями нескольких компаний. К примеру, зарезервировать железнодорожный билет можно только для поездок по дорогам США, Канады и Бельгии.

**4. АВИАЦИОННЫЕ ПЕРЕВОЗКИ В РОССИИ**

В последнее время в нашей стране получил большое развитие авиационные туристские перевозки, путешествия. Воздушные трассы связывают между собой около 3900 городов и настенных пунктов. Общая протяженность авиатрасс составляет более мирона километров. Практически из всех городов, где имеются аэропорты, можно организовать авиамаршруты для туристов России. Услугами отечественного воздушного транспорта пользуются свыше 120 млн. пассажиров внутри стран СНГ и около 6 млн. - за рубежом.

Являясь составной частью мирового воздушного транспорта, наш авиатранспорт способствует развитию политических, экономических и культурных связей между народами и государствами. Самолеты "Аэрофлота" выполняют полеты в 132 пункта 103 государств.

Общая протяженность воздушных линий России - 1,5 *~ж.* км. Соглашения о воздушных сообщениях заключены со 129 странами, полеты на международных авиалиниях осуществляют И5 Российских авиакомпаний.

Совет по гражданской авиации в нашей стране был создан 9 февраля 1923 *г.* В 1930 г. образован единый государственный орган - Всесоюзное объединение гражданского воздушного флота, с 1932 г. - "Аэрофлот". В 1964 г. создано Министерство гражданской авиации.

Сегодня "Аэрофлот" - крупнейшая российская авиакомпания, имеющая статус национального перевозчика, выполняющая почти две трети объема международных авиаперевозок. Общее количество международных аэропортов в России - 48.

В ноябре 1970 г. СССР стал равноправным членом ICAQ (ICAO - Международная организация гражданской авиации.), а после распада СССР Россия подтвердила свое членство *в* данной международной организации.

В 1991 г. была создана Национальная авиационная ассоциация России. В нее входят предприятия как производственников, так и эксплуатантов. Задачей ассоциации является формирование в России единой системы управления авиацией общего назначения и регистрация самолетов и аэродромов.

В целях проведения активной промышленной и внешнеэкономической политики, а также стимулирования развития рынка воздушных перевозок Президент Российской Федерации 18 мая 1995 г. издал Указ о создании финансово-промышленного объединения Российский авиационный консорциум. Основной целью создания такого консорциума является формирование рынка пассажирских и грузовых авиаперевозок на базе авиационной техники отечественного производства.

В состав Российского авиационного консорциума вошли следующие акционерные общества:

* Ульяновский авиационный промышленный комплекс "Авиастар",
* Авиационный научно-технический комплекс им. А. Н. Туполева,
* "Пермские моторы",
* "Аэрофлот" - Российские международные авиалинии,
* Научно-производственный центр "Универсал",
* Промстойбанк России.

Разработчики самолетов, производители, авиа перевозчики и финансисты составили единое структурное целое. В основу производственной программы консорциума легли разработки старейшего в России конструкторского бюро "Авиационный научно-технический комплекс им. А. Н. Туполева". Выпуск самолетов консорциума осуществляет АО "Авиастар" - самое крупное и современное авиастроительное предприятие.

Выпускаемые самолеты разработаны с учетом колоссального опыта производства и эксплуатации авиатехники, накопленного в России и во всем мире. Они оснащены авиадвигателями российского производства, которые разработаны АО "Авиадвигатель" и созданы АО "Пермские моторы".

Наиболее крупным покупателем продукции Российского авиационного консорциума является авиакомпания "Аэрофлот".

По данным Департамента воздушного транспорта (ДВТ) на сегодня *в* России зарегистрировано 411 авиакомпаний, таких как: "Аэрофлот", "Внуковские авиалинии", "Трансаэро", "Пулково", ПО "Домодедовское", "Уральские авиалинии", "Сибирь", "Авиалинии Алмаз-Саха" и др. Однако на рынке воздушных перевозок активно работает не многим более половины из них.

На международном рынке авиаперевозок работает незначительное число российских авиакомпаний. Лидером российской авиации на рынке международных перевозок является на сегодня акционерное общество Аэрофлот, которое обеспечивает 57 % валютного дохода от всех международных перевозок, производимых в стране.

**5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ТУРИСТСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ С АВИАКОМПАНИЕЙ**

Для организации авиационных путешествий советам по туризму и экскурсиям, бюро путешествий и различным туристским фирмам необходимо:

* + спланировать и составить маршрут путешествия;
  + заключить между туристско-экскурсионными организациями соглашения и договора о направлении и приеме туристских групп в соответствии с утвержденными графиками;
  + осуществить взаимосвязь между экскурсионными организациями и транспортными предприятиями.

Договор турфирмы и авиапредприятия. Для упорядочения деятельности по обеспечению туристов авиабилетами заключаются договора между турфирмами и агентствами авиакомпаний о перевозках туристов по воздушным линиям внутри страны и межгосударственным. В договоре должны быть предусмотрены:

* сроки подачи заявок;
* сроки внесения гарантийных авансов;
* сроки выкупа авиабилетов;
* внеочередность оформления групповых авиабилетов, а также регистрация  групп туристов;
* право руководителя тургруппы пользоваться каналами служебной связи в случае задержки вылета самолетов по вине авиакомпании или из-за метеоусловий для ведения необходимых переговоров с туристской организацией об изменении графика обслуживания группы в связи с опозданием прибытия;
* предоставление туристской организации необходимой информации внутри авиакомпании;
* имущественная ответственность сторон.

Сторонам предоставляется право внесения в договор изменений, дополнений и поправок, вызванных необходимостью. При несогласии одной из сторон на внесение в договор изменений, дополнений или поправок спор разрешается в установленном законом порядке.

1. **РАБОТА РУКОВОДИТЕЛЯ ТУРИСТСКОЙ ГРУППЫ НА АВИАЦИОННОМ МАРШРУТЕ**

На каждом маршруте с туристами работает руководитель группы, который заботится о предоставлении им всего комплекса услуг, предусмотренных путевкой (питание, размещение, экскурсионное обслуживание и т. п.). Он является полномочным представителем организации, обслуживающей туристов.

Руководитель туристской группы несет полную ответственность за обеспечение обслуживания туристов, путешествующих по авиационным маршрутам. Перед отправкой в авиационное путешествие руководителю туристской группы необходимо в назначенный срок получить у соответствующего работника бюро путешествий и экскурсий инструктаж по работе на маршруте и следующие документы: наряд-путевку; список группы; доверенность на право подписания акта-счета по обслуживанию группы и на получение наличных денег от аэропорта за возврат билетов в случае невозможности вылета; план-задание; бланк отзыва; билеты туда и обратно; телеграмму-подтверждение о бронировании мест.

Полученные документы необходимо тщательно проверить. В случае обнаружения каких-либо неполадок принять меры к их устранению.

Должностные обязанности руководителя туристской группы практически идентичны обязанностям руководителя группы железнодорожного тура. Однако, исходя из местных условий, каждой турфирме или организации необходимо составить Памятку руководителя группы авиационного тура, в которой должны регламентироваться взаимоотношения его с работниками авиакомпаний.

До отправления в рейс руководителю группы следует связаться по телефону с организацией, купившей путевки, и согласовать со старшим группы следующие вопросы: аэропорт вылета; номера рейсов туда и обратно; соответствие номеров путевок; напомнить туристам, что они должны иметь при себе паспорта, а старший - путевку и список туристов в нескольких экземплярах; порекомендовать им наиболее рациональную одежду с учетом климатических условий и времени года; назначить время и место встречи группы в аэропорту вылета; предупредить туристов о времени регистрации.

Например, авиационная компания "Трансаэро" при перелетах на международных маршрутах производит регистрацию за 2 час. *45* мин. до вылета, окончание - за 40 мин. При перелетах на внутренних маршрутах начало регистрации за 2 часа, а окончание за 30 мин. до вылета. Пассажиры бизнес-класса регистрируются за отдельной стойкой или в приоритетном порядке. Продажа билетов на незарегистрированные места производится в течение 15-20 мин. после окончания регистрации пассажиров.

Заранее в справочном бюро или в бюро информации необходимо узнать о предполагаемом вылете самолета (не будет ли задержки рейса). Проинформировать диспетчера о своем прибытии.

При встрече с группой туристов, гид забирает у старшего группы списки туристов, их паспорта. С одним экземпляром списка, авиабилетами и паспортами руководитель тургруппы (гид) вне очереди подходит к старшему дежурному по посадке и после сверки списка с данными в паспортах получает посадочные талоны.

При посадке в самолет руководитель группы вне очереди предъявляет дежурному по посадке групповой билет и список туристов, помогает им занять свои места. При неявке в назначенное время одного или нескольких туристов руководитель группы обязан произвести размен группового билета. Например, не явились 2 туриста. Билет на 30 человек разменивается: один - на 28 чел, и второй - на 2 чел.; последний подлежит возврату в туристскую организацию для взаиморасчетов с авиакомпанией. На билете на 2 чел. надо поставить штамп авиакомпании и сделать запись об отказе от рейса (указать время, число, заверить эти данные подписью служебного лица авиакомпании). На полях руководит«~ группы должен сделать следующую запись: "Взамен разменного билета № ....... выкупленного ....... (назвать агентство и № чека).

Обратный групповой билет разменивается в том городе, из которого оформляется обратный билет.

Бывают случаи, когда вместо одного туриста, внесенного в списки, на маршрут отправляется другой. В этом случае руководителю тургруппы следует проверить данные его паспорта и путевки и внести соответствующие изменения в списки, заверив их своей подписью и печатью или штампом диспетчерского пункта.

Руководителю тургруппы следует помнить об ответственности за то, чтобы список, представленный авиакомпании, соответствовал наличию фактически вылетающих туристов.

По прибытии в порт назначения руководитель группы должен, усадив группу в автобус, узнать, где можно оформить билеты на обратный вылет. Если это производится в кассах аэропорта, должен оформить их сразу. Если оформление производится в кассах трансагентства в городе, он должен, разместив группу в гостинице, сделать это в день прилета или не позднее 11 час. следующего дня.

При оформлении авиабилетов на обратный вылет руководитель группы предъявляет кассиру:

* телеграфное подтверждение бронирования (РД - радиодонесение);
* квитанцию сборов об оплате бронирования;
* паспорт (служебное удостоверение);
* список тургруппы в двух экземплярах.

При расселении группы в гостинице (или других средствах размещения) руководителю группы следует максимально удовлетворять пожелания туристов. В период питания и проведения экскурсий руководитель должен постоянно находиться с группой, обеспечивая полное выполнение программы, и предоставление оплаченных услуг.

По окончании обслуживания руководитель группы совместно с представителем принимающей турорганизации подписывает акт-счет о фактическом обслуживании своей группы, тщательно проверяя все статьи затрат и сверяя их с калькуляцией.

Следует помнить, что для направляющей туристской организации одинаково нежелательно как перерасход, так и экономия по акту обслуживания.

Обратный вылет группы туристов проводится аналогично вылету "туда". По прибытии с маршрута в трехдневный срок руководитель группы обязан cдать отчет о путешествии в туристскую фирму. Документы руководителя авиатура также аналогичны документам, выдаваемым на маршрут руководителю железнодорожного тура. Дополнительно требуются списки туристов в количестве трех экземпляров (I экземпляр - для регистрации туристов по групповому билету в аэропорту вылета, 2 экз. - для оформления авиабилетов на обратный вылет и режстрщии туристов в аэропорту при посадке на обратный рейс). Списки составляются по установленной форме. Кроме того, рекомендуется наличие у гида плана салона самолета, на котором тургруппа будет совершать свой полет. Это необходимо гиду для общения с туристами.

1. **БИЗНЕС-АВИАЦИЯ**

Бизнес-авиация - это специально оборудованные комфортабельные самолеты, предназначенные для обслуживания особо важных персон (банкиров, коммерсантов, послов, ми пионеров). Салоны самолетов бизнес-авиации оборудованы таким образом, что периодически заменяют означенным господам офис или комнату отдыха.

Подобную технику выпускают многие авиационные производители. Самая известная модель - это небольшой Боинг. Таким судном владеет, например, всемирно известный теннисист Андрэ Агасси. На самолете, который обошелся спортсмену в два миллиона долларов, есть не только удобный салон, но и спальня, и даже гимнастический зал.

В России пока не выпускают серийно специальные деловые самолеты, поэтому приходится переоборудовать обычные пассажирские лайнеры. Но уже сейчас наши авиаконструкторы разрабатывают новые типы машин. Среди них легкий самолет Т-160 "Вояж", созданный АО "Аэропрогресс". Он может перевозить от девяти до четырнадцати пассажиров с одним пилотом. Две другие модели изготавливаются в Нижнем Новгороде. M-101T, получивший название "Гжель", разработан всемирно известным объединением им. В. М. Мясищева, а его собрат - F-I5F с игривым именем "Дельфин" сконструирован итальянской фирмой "Procaer". Эти самолеты рассчитаны на *4-5* пассажиров, дальность их полета - 1000-1100 км. Они удобны для ближних полетов и не так дороги, как их западные аналоги.

Самолетами бизнес-класса владеют лишь немногие российские фирмы ("Газпром", "Лукойл" и другие). Например, два самолета Як-40, принадлежащие "Лукойлу", эксплуатируются компанией "Авком". Российское представительство табачного гиганта "Philip Morris" держит свой самолет Хоуккер -700 в той же фирме. "КамАз" доверил свою машину авиакомпании "Меридиан".

Услуги по бизнес-перевозкам предлагают также фирма "Аэрансаэрс экспресс" {Шереметьево-1), эксплуатирующая салонный вариант ТУ-134, и авиапредприятия аэропортов Быково и Домодедово, предлагающие полёты Ту-134 и Як-42. А вот питерские бизнесмены могут отправиться в полет из международного аэропорта Пулково-2 на вертолетах Ми-8 "Балтийских авиалиний".

Принципы деятельности бизнес-перевозчиков приблизительно одинаковы. Расчеты стоимости полета с обслуживанием по классу VIP, который заказал клиент, занимают у перевозчиков от двух часов до суток (в особо сложных случаях). Затем - договор на чартерный рейс и оплата счета.

В стандарты такого обслуживания входят: отдельное оформление документов (чтобы никаких очередей), возможность связаться по факсу или телефону с партнерами и многие привычные и необходимые мелочи. Правда, существуют некоторые различия, которые зависят от опыта авиакомпании и ее финансовых возможностей. Пассажиры "Трансаэро экспресс" пользуются шереметьевским VIР-залом, принадлежащим материнской компании "Трансаэро". Клиенты "Меридиана" ожидают вылета в таком же зале во Внуково. А российско-британское предприятие "Авком" выстроило в Шереметьеве, на территории ГосНИИ гражданской авиации, собственный мини-аэровокзал. Так что самолет подается прямо "к подъезду". Здесь клиент проходит предполетный спецконтроль, а если планируется зарубежный вылет, то - границу и таможню.

Цена полетов на самолетах таких компаний зависит от дальности и сроков путешествия (как правило, до десяти суток). Средняя цена полетного часа составляет 2-2,5 тыс. долларов.

#### **ВЫВОД**

Сейчас в мире насчитывается более 1300 авиакомпаний. По количеству людей при перевозке на авиатранспорте первые *4* места занимают американские компании ("Delta Air lines", "Рап American" и другие). 5 место занимает Япония ("Оу нью мен").

За 1994 г. Америка перевезла 500 млн. пассажиров, Япония - 94 млн. Российская компания "Аэрофлот" занимала 6 место по перевозкам - *34* млн. человек.

По величине дохода компании располагаются следующим образом (по убывающей) "American", "Delta", "United" (США), "Air France" (Франция), "Lufthanusa" (ФРГ), "Nort Vest" (США), "Federal Express", "British Aivvays", "USA air", "Continental" (США).

В последние годы появилась тенденция к увеличению числа путешествий как в мире, так и в нашей стране. Туристский сервис предлагает множество видов транспорта, из которых наиболее популярными являются автомобильный, авиатранспорт и железнодорожный. Автомобильный транспорт удобен для путешествий на короткие расстояния, в отличие от него авиатранспорт используют при перемещении на значительные расстояния за довольно короткое время. Таким образом, эти два наиболее популярных вида транспорта не конкурируют между собой, а взаимно дополняют друг друга. Согласно статистике темпы роста популярности у авиатранспорта выше, чем у автотранспорта, что отражено в следующей таблице:

Выбор транспортных средств европейцами во время путешествий (в %)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид транспорта | Годы | |
| 1991 | 1995 |
| Железнодорожный  Авиационный  Автомобильный | 9  35  50 | 7  39  52 |

Из данной таблицы видно, что число железнодорожных перевозок падает, что связано с низкой комфортабельностью этого вида транспорта по сравнению с авиа- и автотранспортом.

Что касается нашей страны, то в советское время более развиты были железнодорожные путешествия, сейчас же железнодорожные и авиаперевозки примерно равны, аавтотуризм занимает третье место.

Регулирование международных авиаперевозок осуществляет Международная ассоциация воздушного транспорта (International Air Transport Association -IATA), основанная в 1919 г. и реорганизованная по окончании Второй мировой войны, представляющая собой профессиональную ассоциацию авиационных компаний, осуществляющих международные рейсы. Главная ее функция упорядочение международного коммерческого авиационного сообщения, введение единых для всех членов правил и процедур и установление согласованных тарифов на пассажирские авиаперевозки на международных маршрутах.

В ходе этой деятельности IATA условно делит всю территорию земного шара на три больших региона или конференции и пытается добиться установления согласованных тарифов на перевозки и единых стандартов сервиса как в рамках каждой конференции, так и между ними.

Туристские агентства участвуют в деятельности IATA через ее специальное отделение - International Airlines Travel Agents Network (IATAN) международную организацию агентов авиакомпаний.

Каждому тур агентству, прошедшему процедуру аккредитации и соответствующему определенным требованиям, присваивается специальный номер, служащий своего рода визитной карточкой при осуществлении агентством расчетов с авиакомпанией и другими участниками отрасли. IATAN следит за соблюдением правил и стандартов деятельности, единых требований к финансовому положению тур агентств, продающих авиабилеты на международные рейсы, и выполняет функции связующего звена между туристскими агентствами и авиакомпаниями - членами IATA.

**ИСТОЧНИКИ:**

1. Гуляев В. Г. Организация туристической деятельности. М. Нолидж, 1996 г. 312 с.
2. Колотова Е. В. Рекреационное ресурсоведение. М. Советский спорт, 133 с.
3. Косолапов А. В. Организация и менеджмент туризма. Владивосток. ДВГАЭУ, 1996 г. 146 с.
4. www.yandex.ru - поисковая система с сети Internet.
5. http://vestnikrata.travel.ru - российская ассоциация туристических агенств.
6. www.turizm.ru - российская туристическая газета

**ПРИЛОЖЕНИЕ:**

###### Авиакомпания «ВАСО» - становление и перспективы

Авиакомпания “ВАСО” (“Воронежское акционерное самолетостроительное общество”), пожалуй, не имеет аналогов на российском рынке. История воронежского самолетостроительного предприятия берет свое начало еще в 1932 г. С этого времени до сегодняшнего дня заводом был освоен выпуск более 20 типов самолетов и их модификаций – от знаменитого штурмовика Ил-2 до сверхзвуковых пассажирских Ту-144 и первых широкофюзеляжных лайнеров Ил-86.

В 1992 г. при ОАО “ВАСО” была создана одноименная авиакомпания. Первоначально парк перевозчика составляли грузовые Ил-76, Ан-12, Ан-24 и Ан-26, что и обусловило его специализацию - грузо-пассажирские перевозки для нужд завода и международные полеты для корпоративных клиентов.

Впоследствии по условиям лизинга был восстановлен и приобретен “аэрофлотовский” лайнер Ил-86, и с 1999 г. авиакомпания приступила к выполнению международных чартерных перевозок из аэропорта “Шереметьево” (терминалы 1 и 2).

“Главная задача “ВАСО” – восстановление самолето-моторного парка широкофюзеляжных Ил-86 по так называемым планам ТО-10.000 и ТО-20.000”, - говорит заместитель директора авиакомпании Николай Налимов. В этот объем работы, в частности, включаются экспертиза оборудования, оценка состояния планера, “тяжелые” формы технического обслуживание, проведение которых возможно не только в цехах завода, но и на авиационно-технических базах аэропортов дислокации самолетов. “Взамен” завод имеет возможность арендовать отремонтированную технику для собственных нужд или получить в собственность.

В 2000 г. объем перевозок компании увеличился более чем в 3 раза и по предварительным данным превысил отметку 300 тыс. пассажиров. Директор авиакомпании “ВАСО” Бесики Квирквия рассчитывает, что в наступившем году объем производственной деятельности предприятия существенно возрастет. В ближайшее время по программам ТО будут восстановлены 2 самолета Ил-86.

В настоящее время, значительное число рейсов “ВАСО” выполняется под флагом “Аэрофлота”. Тесное сотрудничество с крупнейшей российской авиакомпанией, равно как стабильность работы материальной части и собственная база техобслуживания самолетов, – один из главных “козырей” воронежцев, - считает Бесики Квирквия. Это, в частности, касается эксплуатации отечественных лайнеров нового поколения Ил-96-300 и ИЛ-96Т. На сегодняшний день завод “ВАСО” имеет сертификат всего производственного комплекса и право производства широкофюзеляжных лайнеров семейства Ил-96 в соответствии с международными нормами. В конце декабря 2000 г. Госдума РФ приняла поправку к программе финансирования этих самолетов, касающуюся предоставления гарантий по лизингу 6-ти бортов Ил-96 для ОАО “Аэрофлот”. Для “ВАСО” это добрый знак.

К выполнению рейсов “ВАСО” часто привлекаются летные экипажи “Аэрофлота”. Более того, продажа билетов осуществляется совместно с “Аэрофлотом” через блок-чартерный отдел компании. Основные заказчики этих рейсов – крупные столичные турфирмы “Экспресс Лайн”, “Креста-туризм”, “Гала-тур”, “Спейс-тревел”. “Число турфирм, с которыми мы сотрудничаем, невелико, поскольку рынок уже устоялся, но это стабильный круг”, - говорит Бесики Квирквия.

География полетов “ВАСО” постепенно расширяется. В 1999 г. у перевозчика было всего 3 основных направления – Стамбул, Анталья и Дубай. В конце 2000 г. этот показатель выглядит следующим образом: Турция (Стамбул, Анталья), Испания (Барселона, Малага, Тенерифе), Египет (Хургада), ОАЭ (Дубай, Шарм-эль-Шейх), Греция (Ираклион). Развивать сеть внутрироссийских маршрутов перевозчик не намерен, но планы по расширению географии международных перевозок существуют, и, возможно, будут частично реализованы уже в наступившем году.

ОАО “Воронежское акционерное самолетостроительное общество” является одним из крупнейших российских авиационных предприятий. Его продукция – лайнеры Ил-96-300, принадлежащие ГТК “Россия”, были выбраны для перевозки высших должностных лиц РФ. В настоящее время заканчивается достройка 2-й президентской машины.

По экспертным оценкам, доля дочернего предприятия – авиакомпании “ВАСО” по количеству предложенных кресел на чартерных рейсах в Московском авиаузле в 2000 г. составила 3%.