

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR DE GANDIA

Diplomatura en Turisme



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



ESCOLA POLITÈCNICA
SUPERIOR DE GANDIA

“SERVEI A BORD EN COMPANYIES AÈRIES REGULARS ESPANYOLES”

TREBALL FINAL DE CARRERA

Autor/es:

Anabel Vidal Martí

Director/a/s:

En Bernat Roig Merino

Na María Anton Gonzalez

GANDIA, 2011

AGRAÏMENTS

El meu TFC està dedicat a totes aquelles persones que comparteixen la meva professió de Tripulant de Cabina de Passatgers. Persones que repassen cada dia procediments de seguretat i d'emergències a bord en relació amb els vols que hagin de realitzar. Persones encarregades de revisar el material d'emergència d'un avió, així com les condicions de les portes i rampes perquè res falli en una possible emergència a bord o en una evacuació de passatgers. Persones encarregades de revisar el càtering perquè res falti a l'hora del servei.

Persones encarregades d'acomodar al passatge i tancar portes en l'hora programada per no perdre el "slot" i no acumular retards per al vol següent. Persones encarregades de fer el recompte de passatgers per a que coincideixi amb el full de càrrega de l'avió. Persones encarregades de mostrar instruccions de seguretat en cada vol i recitar: "senyors passatgers, a continuació i seguint normes internacionals d'aviació civil, anem a fer una demostració de seguretat..." Persones encarregades de tancar portes i assegurar-se armar rampes. Persones encarregades de revisar la cabina i galleys abans de l'enlairament i l'aterratge. Persones encarregades d'atendre els pilots cada 15 o 20 minuts.

Persones preparades per a possibles emergències a bord i capaços d'evacuar a tot un avió en 90 segons. Persones capaços de suportar en un dia fins a 6 embarcaments i 6 desembarcaments, amb els seus respectius 6 vols. Persones que s'enfronten a amenaces de bomba, emergències, aterratges insegurs, situacions amb alt nivell d'estrès. Persones sense horaris, sense vacances d'estiu o de nadal, capaços de fer maletes cada tres o quatre dies.

Persones capaços de suportar colps, insults, fregaments, roçaments, proposicions indecents. Capaços d'enfrontar cada dia i en cada vol amb el típic passatger que no vol donar la seva peça d'abric o la seva bossa, sabent que no la poden portar en sortida d'emergència, o al passatger que vol portar la seva maleta dins l'avió sabent que no té les dimensions adequades o fins i tot el passatger que vol colar-se en primera classe quan sap que no pot optar-hi o enfrontar-se al passatger que fuma en el bany de l'avió sabent que incompleix una llei i s'arrisca a posar en perill el vol. Així i tot, persones icons d'elegància i amabilitat, disposats a rebre el passatge un per un, donant el "bon dia" als 100 passatgers d'un vol amb el millor somriure i disposats a oferir el millor servei com si es tractés del primer vol de la seva vida.

Els meus agraïments a David Vidal i a tota la meva família que m'ha impulsat a acabar aquest TFC després de tants anys. A la meva amiga Amparo López i a la meva germana Esther, persones que estan ahi quan les necessites, que m'han ajudat en temes d'informàtica i de correcció de text respectivament i als meus tutors Bernat Roig Merino i María Antón González que han sigut la meva guia per a poder realitzar-lo. També agrair el suport que hem va donar el meu primer tutor Javier Solsona en el tema triat del meu TFC. Tema que espere serveixca per valorar i entendre una professió dura però alhora meravellosa i gratificant que espere algun dia els meus bessons Pau i Mia sàpiguen entendre.

RESUM

Com Tripulant de Cabina de Passatgers i coneixedora dels diferents serveis a bord en les diferents companyies aèries regulars espanyoles m'agradaria reflectir com a objectiu d'aquest TFC el de donar a conèixer el món del servei a bord. Un món bastant desconegut i del que es parla molt poc en turisme, sent l'aviació un mitjà de transport primordial a aquest sector, i sent el servei a bord com qualsevol altre servei un valor afegit per guanyar-se un client.

Un Servei a bord, no es tracta tan sols, de com es presenta o s'ofereix un plat o un producte, sinó del conjunt de qualitats que un Tripulant de Cabina de Passatgers ha de posseir per oferir un servei de qualitat. La majoria de les companyies aèries ofereixen carn o pasta als seus menús, la diferència és: "Com es serveix".

Complir les exigències del client, no sols es complir que els aliments o les begudes siguin de bona qualitat, sinó que també esperen amabilitat amb el tracte, un entreteniment de qualitat i rapidesa en la satisfacció de les seves peticions.

És sabut per tothom que l'objectiu principal d'una tripulació de cabina, es vetlar per la seguretat dels passatgers desde el moment en el que embarquen fins que desembarquen, passant per les diferents fases d'enlairament, d'aterratge i possibles problemes o emergències que poden sorgir en vol, encara que deiem que el servei a bord és molt important ja que és allò que els passatgers sempre recordaran d'una companyia aèria, molt més que la seguretat i la puntualitat. El servei a bord és allò que els farà valorar i repetir el vol en una determinada companyia o una altra. El com els tractaren i com els feren sentir en aquell vol... És allò que perdura en la memòria de cada client.

A causa de la competència de preus en les diferents companyies aèries i a l'incorporació de les noves low-cost, el Servei a bord ha decaigut en qualitat de producte i en la seva presentació en Business Class i pràcticament ha desaparegut en la Classe Turista. És per això que les qualitats d'un tripulant de cabina han d'estar al màxim nivell per satisfer al client. A aquest TFC analitzarem el mitjà que ens envolta: l'avió, el TCP com a encarregat del Servei a bord i els diferents tipus de servei existents a l'aviació i a les diferents companyies aèries espanyoles.

Como Tripulante de Cabina de Pasajeros y conocedora de los diferentes servicios a bordo en las diferentes compañías aéreas regulares españolas me gustaría reflejar como objetivo de este TFC el de dar a conocer el mundo del servicio a bordo. Un mundo bastante desconocido y del que se habla muy poco en turismo, siendo la aviación un medio de transporte primordial en este sector, y siendo el servicio a bordo como cualquier otro servicio un valor añadido para ganarse un cliente. Un Servicio a bordo, no se trata tan sólo, de cómo se presenta o se ofrecen un plato o un producto, sino del conjunto de cualidades que un Tripulante de Cabina de Pasajeros debe poseer para ofrecer un servicio de calidad. La mayoría de las compañías aéreas ofrecen carne o pasta en sus menús, la diferencia es: "Cómo se sirve". Cumplir las exigencias del cliente, no sólo se cumplir que los alimentos o las bebidas sean de buena calidad, sino que también esperan amabilidad con el trato, un entretenimiento de calidad y rapidez en la satisfacción de sus peticiones.

Es sabido por todos que el objetivo principal de una tripulación de cabina, se velar por la seguridad de los pasajeros desde el momento en el que embarcan hasta que desembarcan, pasando por las diferentes fases de despegue, de aterrizaje y posibles problemas o emergencias que pueden surgir en vuelo, aunque decíamos que el servicio a bordo es muy importante ya que es aquello que los pasajeros siempre recordarán de una compañía aérea, mucho más que la seguridad y la puntualidad. El servicio a bordo es aquello que los hará valorar y repetir el vuelo en una determinada compañía u otra. El cómo los trató y cómo los hicieron sentir en ese vuelo... Es lo que perdura en la memoria de cada cliente.

Debido a la competencia de precios en las diferentes compañías aéreas y a la incorporación de las nuevas low-cost, el Servicio a bordo ha decaído en calidad de producto y en su presentación en Business Class y prácticamente ha desaparecido en la Clase Turista. Es por ello que las cualidades de un tripulante de cabina deben estar al máximo nivel para satisfacer al cliente. A este TFC analizaremos el medio que nos envuelve: el avión, el TCP como encargado del Servicio a bordo y los diferentes tipos de servicio existentes en aviación y en las diferentes compañías aéreas españolas.

As Cabin Crew and knowledgeable about the various services on board in different Spanish regular airlines, I would like to reflect the aim of the TFC: the world of flight service. A relatively unknown world that speaks little in tourism, aviation remains the primary mean of transportation in this sector, and being the service on board any other value added service to gain a customer. A service board, not only questions how to present or offer a dish or a product, a Cabin Crew must possess to provide quality service. Most airlines offer meat or pasta on their menus, the difference is: "How is it served"? Does this meet customer requirements? Not only assuring the food or drinks are quality items, but also expect friendliness treatment, quality entertainment and speed in meeting their requests.

It is well known that the main objective of a cabin crew is to ensure the safety of the passengers from the moment they board until they land, through the different phases of takeoff, landing and exceptional problems or emergencies that may occur in during the flight, but we said that the flight service is very important because it is what the passenger always remember of an airline, more than safety and punctuality. The flight service decides if the customer will take this flight on one airline or another. How they were treated and how did you feel on that flight ... This is what lingers in the memory of each client.

Due to price competition in the different airlines and the introduction of new low-cost, on-board service has declined in product quality and presentation in Business Class and has practically disappeared in Economy Class. That is why the quality of a cabin crew member must be at the highest level to satisfy the customer. In this TFC analyze the environment that surrounds us: the airplane, Crew member as a flight service manager and the different types of service available in aviation and in different Spanish airlines.

ÍNDEX

0. INTRODUCCIÓ.....	1
0.1. OBJECTIUS.....	2
0.2. METODOLOGÍA.....	3
1. VOLS REGULARS: GENERALITATS.....	4
1.1. EL PAPER DELS MITJANS I LA INFRAESTRUCTURA DEL TRANSPORT.....	4
1.2. HISTÒRIA I DESENVOLUPAMENT DE L'AVIACIÓ COMERCIAL.....	9
1.3. COMPANYIES AÈRIES REGULARS ESPANYOLES.....	16
2. TCP COM A ENCARREGAT DEL SEVEI A BORD.....	19
3. SEVEI A BORD.....	24
3.1 HISTÒRIA I GENERALITATS.....	24
3.2. PAUTES GENERALS DEL SERVEI A BORD A LES COMPANYIES AÈRIES.....	25
4. DESCRIPCIÓ GENERAL DELS SERVEIS.....	26
4.1. SEVEI A OFERIR SENSE CARROS / TROLLEYS	26
4.2. SERVEI A OFERIR AMB SAFATA.....	32
4.3. SERVEI PRINCIPAL.....	34
5. SERVEI EN CLASSE AVANT.....	36
5.1 SERVEI EN VOLS CURTS.....	36
5.2 SERVEI VOLS CURT-MIG RECORREGUT.....	37
5.3.SERVEI DE CLASSE AVANT EN VOLS DE LLARGA DISTÀNCIA.....	38

6. SERVICI EN CLASSE TURISTA.....	41
6.1. SERVEI EN VOLS CURTS.....	41
6.2. SERVEI EN VOLS CURT-MIG RECORREGUT.....	41
6.3. SERVEI EN VOLS LLARGA DISTÀNCIA.....	41
7. SERVEI VENTA A BORD.....	42
7.1 SISTEMES DE VENDA.....	42
7.2 OFERTES ESPECIALS.....	42
7.3 FORMES DE PAGAMENT.....	43
7.4 PUNTS PER COMPRA A BORD.....	43
8. ALTRES SERVEIS.....	45
8.1. TALONS DE TINTORERIA.....	45
8.2. BO DE COMPENSACIÓ DE MENJAR.....	45
8.3. TARJETES D' INMIGRACIÓ.....	46
8.4. SOL.LICITUD DE MENJARS ESPECIALS.....	47
9. UN GRAN CANVI AL SERVICI A BORD TRADICIONAL.....	48
10. ANÀLISI DE LES DIFERENTS COMPANYIES AÈRIES REGULARS ESPANYOLES.....	50
10.1. AIR EUROPA.....	50
10.2. AIR NOSTRUM.....	63
10.3. BINTER CANÀRIES.....	73
10.4. IBÈRIA.....	80
10.5. ISLAS AIRWAYS.....	94
10.6. SPANAIR.....	97
10.7. VUELING.....	114
11. CONCLUSIÓ.....	119
12. BIBLIOGRAFIA	133

ABREVIATURES

ATR: Avions de Transport Regional. L'ATR és un avió comercial propulsat per dos motors turbohélic per a viatges regionals i trajectes de curta durada construïts a França i Itàlia per ATR (Avions de Transport Regional).

AVIACO: Aviaco (Aviació i Comerç SA) va ser una aerolínia que es va constituir el 18 de febrer de 1948 al ser promulgada una llei que trencava el monopoli en el sector aeronàutic espanyol que fins a aquest moment ostentava la companyia Ibèria. Posteriorment va ser nacionalitzada i va passar a dependre d'Ibèria, fins que finalment va ser absorbida per aquesta en 1999.

B767: Boeing 767. Avion bimotor comercial mitjà de fuselatge ample, fabricat per Boeing

BAE: Els Bae 146 són jets britànics amb quatre reactors turbofan i cua en T, que van ser construïts per British Aerospace (i posteriorment per BAE Systems).

BLML: (Bland Meal - Menjar blanets): fàcil de mastegar.

CEO: Director executiu, també conegut com executiu delegat, cap executiu, president executiu.

CETA: Companyia Espanyola de Trànsit Aeri (CETA). Va ser la primera aerolínia espanyola de transport civil de passatgers, creada per Jorge Loring Martínez.

CHILM: (Child Meal -Menjar per a menuts): normalment pasta i iogurt.

CIMA: Certificat internacional mèdic aeri.

CLASSA: Concessionària de Línies Aèries Subvencionades, SA (CLASSA) va ser una aerolínia d'Espanya, creada el 13 de maig de 1929 i que va realitzar el seu primer vol el 27 de maig de 1929, entre Getafe (Madrid) i Sevilla.

CN: El CN és un avió turbohélic de transport tàctic i patrulla marítima desenvolupat conjuntament per CASA a Espanya i IPTN a Indonèsia. EL CN-235 és un vaixell de càrrega bimotor d'ala alta que ocupa el segment entre vaixells de càrrega lleugers com el CASA C-212 i mitjans com el Transall C-160. La seva designació com CN-235 segueix l'esquema dels avions dissenyats per CASA, amb el C inicial del fabricant (a la qual s'ha afegit en aquesta ocasió una N pel soci indonesi, Nurtanio).

CRJ: Canadair Regional Jet (CRJ) (originalment Canadair CL-600-2B19) és un petit avió comercial fabricat per Bombardier basat en l'avió executiu Canadair Challenger.

DASH: El Bombardier Dash 8 (abans de Havilland Canada Dash 8 o DHC-8) és un avió comercial de dos motors turbohèlix de mig abast fabricat al Canadà des dels anys 1980.

DBML: (Diabetic Meal-Menjar diabètic): sense sucres ni farines especials, arròs, sémola, cebada i pasta.

DC-9: El McDonnell Douglas DC-9 (inicialment conegut com Douglas DC-9) és un avió de passatgers bimotor de curt-mig abast desenvolupat per Douglas, que es va fabricar des de 1965 fins a 1980. Posteriorment va evolucionar en una família d'avions entre els quals destaquen el McDonnell Douglas MD-80 i el Boeing B717.

DGAC: Direcció General d'Aviació Civil

DO: Denominació d'orige.

E: Escala. Vols no directes. Vols amb escala.

EADS: L'empresa Construccions Aeronàutiques SA (CASA) va ser creada per José Ortiz Echagüe el 3 de març de 1923. El 1971, es produeix l'absorció d'Hispano Aviación, SA, el que la converteix en la primera companyia espanyola en el sector aeroespacial. El 1999, CASA s'incorpora al grup aeronàutic europeu EADS, i passa a dir EADS CASA, estructurant en quatre divisions: Avions de Transport Militar, Airbus, Defensa i Espai.

ERA: European Regional Airline Association.

GFML: (Gluten food Meal -Menjar sense gluten): sense cap contingut de farines.

IAG: International Airlines Group.

IATA: International Air Transport Association.

IEASA: Iniciativas Empresariales Aeronauticas.

IFCA: International Flight Catering Association.

KSML :(Kosher Meal-Menjar Kosher): cumplix els requisits de la llei judia.El procés de cuinat i preparació deu realitzar-se baix la supervisió d'un matarife autoritzat i posteriorment es precinta i sellen els productes. Baix ningun concepte el TCP deu desprecintar aquest menjar especial.

LAPE: Les Línies Aèries Postals Espanyoles (LAPE) va ser una companyia aèria espanyola fundada el 1932 a partir dels béns confiscats a CLASSA.

MD: Els McDonnell Douglas MD-80 són una sèrie avions de passatgers de curt i mig abast desenvolupats per l'empresa McDonnell Douglas. La sèrie inclou els models MD-81, MD-82, MD-83, MD-87 i MD-88.

MO: Manual d'operacions.

MOML: (Muslim Meal-Menjar musulmà): sense porc, peix sense escames ni aus de caça.

OACI: L'Organització d'Aviació Civil Internacional, també coneguda com Organització Internacional d'Aeronàutica Civil', OACI (o ICAO, per les sigles en anglès International Civil Aviation Organization) és una agència de l'Organització de les Nacions Unides creada el 1944 per la Convenció de Chicago per estudiar els problemes de l'aviació civil internacional i promoure els reglaments i normes únics en l'aeronàutica mundial.

OP: Operat per ... Destinacions operats, en codi compartit, per altres companyies aèries.

PA: Passenger announcement. Anunci al passatge.

SOAC: Sociedades Agrupadas de Canarias. Grup constructor Canari.

TCP: Tripulant de cabina de Passatgers. Membre de la tripulació que té com a missió principal la vigilància de la seguretat i la comoditat dels passatgers de les aerolínies.

UAE: Union aèria Espanyola

VGML: (Vegetarian Meal-Menjar vegetarià): productes vegetals i derivats.

VIP: Very Important people. S'utilitza per designes sales VIP només aptes per a passatgers amb bitllets de primera classe amb dret a estada a sales VIP...

VLML: (Vegetarian- lácteo - Menjar lacteo vegetarià): productes vegetals, lactis i ous.

YW: Codi aeronàutic amb que la IATA designa els vols d'Air Nostrum.

0. INTRODUCCIÓ

El passatger una vegada embarca i pren el seu seient, comença a percebre tot el què hi ha al seu voltant. L'avió és un lloc nou, amb el que no tot el món està familiaritzat. Des del seu seient tot s'analitza molt detingudament, és molt el temps de què disposa i tot es mirat i revisat, des de les dimensions de l'avió, passant per l'espai disponible, neteja..., però sobretot els tripulants de cabina, l'encarregat del servei a bord. El passatger sap que són ells qui els servirà i l'ajudarà amb qualsevol problema que tinga, i a més els serà la referència del seu benestar durant el viatge. Observen com es mouen, que fan, com s'expressen, com tracten als altres passatgers, la seua imatge personal, creant-se una imatge inicial del conjunt de la companyia, que complementaran a mesura que passa el vol.

Es per això que el Servei a bord del què parlem en aquest projecte no és tant sols com es presenta o com s'oferix un plat sinó el conjunt de qualitats que un Tripulant de Cabina de Passatgers ha de posseir per a oferir un servei a bord de qualitat.

Quasi totes les companyies oferixen carn o pasta als seus menús, la diferència és: "Com la fan servir".

Complir les exigències del client, no sols és complir que els aliments o les begudes siguin de bona qualitat sinó que també esperen amabilitat en el tracte i un entreteniment de qualitat i rapidesa en la satisfacció de les seues peticions.

Tot allò és el que dona valor a la companyia i el conjunt de qualitats que fa valorar al passatger les qualitats d'una companyia o un altra, ja que avui en dia es lluita massa per una competència de preus al mercat, deixant-se de banda altres qualitats molt importants que han fet sempre a l'aviació un sector de gran qualitat.

0.1. OBJECTIUS

Com Tripulant de Cabina de Passatgers i coneixedora dels diferents serveis a bord en les diferents companyies aèries regulars espanyoles m'agradaria reflectir com a objectiu d'aquest TFC el de donar a conèixer el món del servei a bord. Un món bastant desconegut i del que es parla molt poc en turisme, sent l'aviació un mitjà de transport primordial a aquest sector, i sent el servei a bord com qualsevol altre servei un valor afegit per guanyarse un client.

Un Servei a bord, no es tracta tan sols, de com es presenta o s'ofereix un plat o un producte, sinó del conjunt de qualitats que un Tripulant de Cabina de Passatgers ha de posseir per oferir un servei de qualitat. Encara que és sabut per tothom que el principal objectiu d'una tripulació de cabina, es vetlar per la seguretat dels passatgers desde el moment en el que embarquen fins que desembarquen, passant per les diferents fases d'enlairament, d'aterratge i possibles problemes o emergències que poden sorgir en vol, també es molt important la seva funció respecte al servei a bord, ja que és allo que els passatgers sempre recordaran d'una companyia aèria, molt més que la seguretat i la puntualitat. El servei a bord és allo que els farà valorar i repetir el vol en una determinada companyia o una altra. El com els tractaren i com els feren sentir en aquell vol... És allò que perdura en la memòria de cada client.

Per tot això, l'objectiu d'aquest TFC és el de donar a conèixer els diferents serveis a bord, les qualitats que un Tripulant de Cabina de passatgers ha de posseir i l'enumeració de les actuals companyies aèries regulars espanyoles, així com la descripció dels seus serveis actuals i l'evolució recent que han desenvolupat al llarg del temps.

0.2. METODOLOGÍA

El pla de treball i la metodologia seguida en aquest treball es mostra de forma esquemàtica a continuació:

- Recerca bibliogràfica, pàgines web, nombre de companyies aèries regulars Espanyoles i dels diferents models de servei a bord.
- Sol·licitud i anàlisi dels manuals de les companyies aèries regulars que operen a Espanya.
- Entrevista amb companys de treball de les diferents companyies aèries regulars.
- Recopilació de fotos, arxius, documents gràfics en el temps treballat com a Tripulant de cabina de passatgers i en vols amb les diferents companyies aèries.
- Enumeració de les companyies aèries regulars espanyoles i del seus respectius serveis a bord amb els diferents canvis als que han hagut que fer front en els seus serveis, ja siga per baixar costos, per innovació, per diferenciació o per adaptació a les noves competències.
- Redacció de la memòria del projecte.

1. VOLS REGULARS: GENERALITATS

1.1. EL PAPER DELS MITJANS I LA INFRAESTRUCTURA DEL TRANSPORT.

El transport és “el conjunt dels diversos mitjans per traslladar persones o mercancies, etc. ” Però també l’element del sistema que posa en connexió els espais emissors i els receptors. (GARCIA-PELAYO, RAMON.1988).

En un primer moment, el desenvolupament del transport es va vore impulsat bàsicament per interessos militars, administratius i comercials, i així continuà fins al segle XIX. En poques ocasions fins aquest moment es produïen viatges per motius vacacionals, i quant s’ esdevenien, eren rudimentaris i lents, ja que es realitzaven a cavall, en carruatges, diligències o en velers.

Desde 1840 en avant, mentre tenia lloc la Revolució Industrial a Europa i a Estats Units, l’ invent de la màquina de vapor va ser implantada en el sector del transport (vaixells i ferrocarrils), donant un gran impuls d’ aquesta manera al desenvolupament dels viatges de gran recorregut.

Al segle XX esdevingué una gran importància cada volta major del transport de motor, implantat en automòbils i avions.

A partir de la dècada dels cinquanta, l’automòbil va començar a ser accessible a un ampli segment de la població i es va convertir en un mitjà de transport necessari per a qualsevol persona. Cosa que va provocar l’immediat augment del turisme nacional, i d’aquest poc a poc a l’internacional amb diferents mitjans de transport.

L'elecció d'un mitjà de transport o altre per part dels passatgers depèn de diversos factors, entre ell destaquen:

- Temps del que disposa el turista per a viatjar
- Distància a recórrer (cada mitjà de transport és competitiu i efectiu per a certes distàncies: per exemple, l'automòbil i autobús ho són fins a 100 km, el ferrocarril entre 200 i 500 km, el vaixell fins 3000km i l'avió per a més de 1000 km.).
- El confort i la seguretat del mitjà de locomoció.
- El preu dels diferents serveis a elegir.
- Combinacions i enllaços existents, etc.

La ventaja que ostenta l'aviació comercial sobre els altres mitjans de transport per als desplaçaments a mitjana i a llarga distància ve donada per la facilitat de connexió territorial que presenten els avions, capaços de salvar obstacles més complexos entre dos punts en un breu període de temps. D'aquesta manera s'han beneficiat molts dels països en vies de desenvolupament, on altres sistemes de transport no arribarien per dificultats físiques o per falta de població i, en els països desenvolupats, ha contribuït a crear fluxos de viatgers molt densos.

Des d'aquest punt de vista geogràfic en l'anàlisi d'un mitjà de transport com el de l'aviació cal tindre present els diversos components dels sistemes.

Així s'analitza:

- A. Vehicle amb el que es realitza el transport: avió.
- B. Mitjà: les companyies aèries, les rutes realitzades i la infraestructura utilitzada.
- C. Terminals de passatgers: factors de localització, característiques, etc.

A) Vehicles: L'avió.

“Vehicle aeri més pesat que l'aire, capaç de desplaçar-se en la atmòsfera mitjançant una o varies hèlixs propulsores o mitjançant la propulsió de gasos.” (GARCIA-PELAYO, RAMON.1988).

“ Aparell capaç de realitzar vols controlats, de desenvolupar una gran velocitat i amb suficient autonomia per a importants distàncies sense necessitat de fer gasolina freqüentment”

La indústria aeronàutica està localitzada bàsicament a Estats Units i Europa. Inicialment va estar liderada per Europa amb la fabricació del Comet (Regne Unit) i el Caravalle a França, però després les grans companyies americanes com Boeing, Lckheed, MacDonell Douglas, s'imposaren. En aquests moments, Europa amb la associació de diversos països està fabricant aereaus molt importants com les Airbus i Concord.

Ente altres formes els avions poden dividir-se en funció del mitjà de propulsió,velocitat, aplicació, característiques del fusellatjge, nombre de motors, etc.

❖ Segons el sistema de propulsió empleat per a crear força de tracció o empenta, poden ser subdividits en: Convencionals, Turbohèlixs i Turboreactors:

- Convencionals:són els que utilitzen com a sistema de propulsió, motors alternatius de combustió interna que fan girar les hèlixs i aquestes originen la tracció necessària per vèncer la resistència a l'avanç.
- Turboreactors: utilitzen com a sistema de propulsió l'empenta creada per una turbina que expulsa gasos de la seva càmera de combustió a una elevada temperatura.Es coneixen com a “reactors” degut al principi de acció i reacció.

- Turbohèlix: són turboreactors que aprofiten la major part dels gasos emesos per la turbina per a moure les hèlixs.

❖ Segons l'aplicació poden subdividir-se en:

- Avions de transport de passatgers.
- Avions de transport de càrrega.
- Avions de transport de càrrega –passatgers (COMBI).

❖ Per les característiques del fusellatge poden subdividir-se en:

- Avions normals, tipus DC-9, DC-8, B-727, b-737...
- Avions de fusellatge ample (wide-body), tipus DC-10, A-300, i B-747 , comunment anomenat Jumbo.

❖ Per la seva velocitat, millor definida al camp militar es subdivideix en:

- Subsònic: de velocitat inferior a 0.85 voltes la velocitat de so.
- Transònic: de velocitat compresa entre 0.75 i 1.2 voltes la velocitat de so.
- Supersònic: de velocitat major de 1.2 voltes la velocitat de so.
- Hipersònic: superen cinc voltes la velocitat de so.

Quasi tots els avions comercials, estan compresos en el grup subsònic i transònic. El Concord franc-britànic i el Tupolev soviètic, són dos dels exemples d'avions supesònics, que no estàn tenint massa èxit, degut a l'escassa capacitat de passatge, excessiu consum de combustible i a les restriccions que posen els Estats per a que no sobrepassi la barrera del so en zones poblades.

❖ Per el nombre de motors es subdivideix en monomotors, bimotors, trimotors, tetramotors, etc...

Per raons de seguretat, alguns tipus d' aquesta subdivisió tenen limitacions d'ús, tal es el cas dels monomotors, que sols s'usa en aerotaxi amb limitacions d' horari i ruta. També es el cas dels bimotors que tenen limitacions per a poder utilitzar –se amb passatge a determinades rutes oceàniques.

B) MITJÀ:

Dins del transport aeri hi ha dos categories bàsiques: les línies regulars, cas d' estudi d' aquest projecte i els serveis charter.

❖ **Les línies aèries regulars** realitzen vols d'acord a un calendari, horari i recorregut fix i publicat en manuals, circulars, guies i follets. Poden ser línies de llarga distància i de mitjà i curt recorregut i efectuaran el vol independentment del nombre de passatgers que hi hagin contractat les places.

Tradicionalment són operades per les companyies de bandera dels països. El producte que ofereix és segur, convenient, fiable, freqüent i orientat cap al consumidor. La competència entre les diferents companyies és cada volta major i més intensa, i a la volta, el producte ofert és tan homogeni que la diferenciació que diferència a una companyia d'altra es produeix bàsicament en els serveis ofertats (millora de la qualitat del servei i dels equipaments) i a la reducció de tarifes.

En l'actualitat existeixen en el món més de 1.200 companyies d'aviació comercial que connecten els quasi 10.000 aeroports existents en tot el món.

❖ **Els vols charter**, s'inicien en la dècada dels seixanta de la mà del “boom” turístic. Són utilitzats per a facilitar el desplaçament dels turistes fins els destins, bé en paquets turístics complets o facilitant sols el seient (only seat).Els contractants poden ser entitats, empreses, grups de afinitat com els seguidors d'un equip de futbol, convidats d'un enllaç matrimonial, etc.

Són vols de caràcter excepcional, ja que generalment són contractats pels touoperadors que organitzen el viatge a un destí i amb un volum de passatgers també determinat prèviament. Últimament, molts vols charter estan perdent el seu caràcter d'excepcionalitat i s'està convertint en "charter programats", ja que els touoperadors els planifiquen per a tot l'any, ofertant-se bàsicament sols el bitllet més que el paquet turístic complet.

- ❖ **Aerotaxi:** es tracta d'un altre servei no regular que s'ocupa de transportar persones o petits grups (executius, polítics, artistes, etc.): Són companyies que exploten avions de reduïda capacitat (8-20 places) amb avantatges com la rapidesa i la flexibilitat d'horaris i destins. També són utilitzats per a excursions organitzades en grups reduïts (Catarates del Igazú, Canó del Colorat, etc.)

1.2. HISTÒRIA I DESENVOLUPAMENT DE L'AVIACIÓ COMERCIAL.

INTRODUCCIÓ:

Encara que volar pels aires ha constituït un dels somnis mil·lenaris de la vida de l'home sobre la terra, cap dibuix o gravat prehistòric ens assegura de figures amb ales.

Els desitjos que va poder sentir l'home prehistòric d'imitar els ocells, es desavenia front a la preocupació de procurar-se habitatge, aliments i seguretat.

ORIGENS LLENDARIS DE L'AVIACIÓ

Existeixen infinitat de llegendes sobre la existència del transport aeri, milers d'anys abans del primer salt de l'home cap a l'espai. La narració dels fets s'assembla tant al concepte actual de l'aviació, que ningú s'atreveix a clarificar-los com a pura llegenda.

Aerostació estava definida i diferenciada a l'Extrem Orient amb la mateixa idea que tenim actualment: "*Vol sense motor. Transport convencional i Transport a reacció*".

- Certs pobles d'Oceania s'elevaven pels aires amb ajuda del fum. (Aerostació).
- El Rei xinès Ki-Kung utilitzava una caixa que es movia per la força del vent i dels núvols (vol sense motor).
- El Rei Ke-Kaous utilitzava un carro arrossegat per grues (ocells) ensinistrades (Transport aeri convencional).
- Un mandarí Van-Gou, concebí un carro format per cometes que seria propulsat per 42 coets que els seus 42 esclaus encendrien al mateix temps.(Transport aeri a reacció). La revellida d'un esclau, que no va voler encendre el coet, va desequilibrar l'artefecte i va crear la primera víctima mortal de l'aviació de transport a reacció.

Les llegendes difereixen d'un continent a altre: Pròxim Orient crea formes alades, primer animals i després persones, que són sempre monstres, genis o Déus; que més que volar el que pretenen es demostrar la força i la rapidesa de l'àguila.

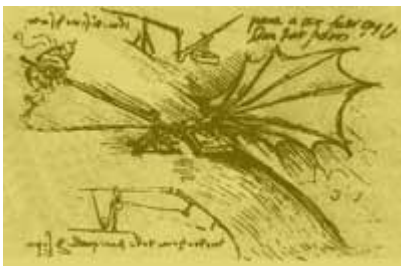
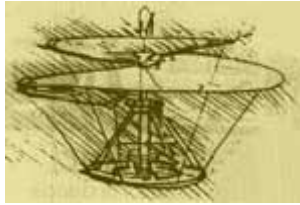
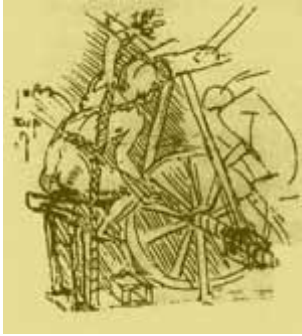
Occident, no obstant, narra llegendes de l'home, que sense màgia ni miracle tracten de resoldre el problema del vol...

De totes les llegendes la més coneguda es la de "Dedalo e Icar". El Rei Minos amb l'objectiu de poder ocultar al seu fill del minotaure, encarrega a Dedalo la construcció d'un laberint, del que no es podia eixir més que amb l'ajuda d'un fil.

El Rei desitjant guardar el secret, deixa encarregat a Dedalo i al seu fill Icar, que privats del fil sols veieren com a solució per eixir, contruir ales i volar.

Icar va morir en l'aventura per aproximar-se massa al sol i derretir-se la cera amb la qual pegava les seves ales. Dedalo va aterrar feliçment a Creta.

Amb la faula apareix l'interès per construir ales, i és en ple Renaixement quant Leonardo Da Vinci, remuntant-se a Dedal e Icar, i estudiant l'anatomia dels ocells, realitza els seus primers treballs; no sols per al desenvolupament del vol amb ales sinó també de l'helicòpter i el paracaigudes. Els nombrosos dissenys del famós geni del Renaixement, foren la base per a que pioners de tots els païssos experimentaren els diferents artefactes.



Font de les imatges: LAS MAQUINAS DE LEONARDO, 2009

Deu anys després de que el globus de Montgolfier ascendira tripulat per primera volta a l'espai(1783), un burgalès, Diego Martin de Agilera, de professió inventor d'aparells agrícoles, construía amb l'ajuda del ferrer, el primer avió espanyol i el 15 de maig de 1793, amb la il·lusió d'arribar de La Corunya del Conde a Burgo de Osma, conseguïrien ascendir 5 metres i planar 400.

No obstant, l'aviació va començar amb els globus aerostàtics i amb els dirigibles que ja portaven incorporat un motor de vapor per poder "dirigir-lo" i no simplement flotar i desplaçar-se a la voluntat del vent. Així, els dirigibles en els anys vint transportaven passatgers a través de l' Atlàntic com una línia aèria transoceànica.La companyia aèria més famosa de dirigibles va ser la Zèppelin.



Font de les imatges: Google imatges. Los primeros dirigibles , 2009.

Al mateix temps es desenvolupava una nova línia de vehicles aèris que prompte es va implantar després d'una sèrie de desastres encadenats esdevinguts amb els dirigibles. Es varen construir planadors, als que després se'ls va posar un motor de vapor encara que no resultaren molt eficients fins que es va posar un motor de gasolina.

Els germans Wilbur i Orville Wright, en Carolina del Nord realitzen el primer vol a motor, el 17 de Desembre de 1903. Pes màxim de l'aparell 274 kg. Motor 12 cavalls, recorregut 37 metres, temps 12 segons.



Font de l'imatge: Google imagenes. Los hermanos Wilbur i Orville Wright, 2009

En 1909, Louis Blériot va realitzar la travessera del "Canal de la Manxa" en un dels seus aeroplans de fusta a una velocitat que no superava els 75 km/h. A partir d'aquest moment, l'aviació va progressar de forma admirable, de manera que a finals dels anys trenta s'aconseguien velocitats de 320 km/h.

Els anys compresos entre les dos guerres mundials varen ser l'època heroica de l'aviació, es va realitzar la primera travessera sense escales de l'oceà Atlàntic (en 1927 Charles Lindberg va realitzar el vol entre Paris i Nova York en 33 hores) i posteriorment la del Pacífic, de forma que rere la primera Guerra Mundial es posaren en funcionament vols comercials aprofitant pilots i avions militars. Des d'aquests moments va tenir lloc un gran impuls el disseny d'avions de passatgers, de manera que a Estats Units, en 1933, la companyia Boeing va llançar al mercat el primer avió dissenyat específicament per a passatgers.

Es va generar una confiança en aquests mitjans que prompte es va situar com a un important transport regular de passatgers i així, en 1939, s'establí el primer vol regular transatlàntic entre Estats Units i Europa, protagonitzat per el Boeing 314A Dixie Clipper de la companyia Pan Amèrica.



Font de l'imatge: Google imagenes. Boeing 314A Dixie Clipper de la companyia Pan Amèrica, 2009 .

Gradualment, el transport aeri va guanyar terreny als ferrocarrils i als vaixells, sobretot en recorreguts llargs, gràcies als nous avanços tecnològics. D'aquesta forma, s'aplega a la dècada dels cinquanta en que es produïren els primers vols amb reactors amb els avions Comet (primer reactor de passatgers del món) i Caravalle, que arriben a abastar velocitats de 800 km/h.



Font de les imatges: Google imagenes. Comet i Caravalle, 2009.

En 1970 realitza el seu primer vol comercial el Boeing 747 o "Jumbo", que és el primer avió amb major capacitat fins el moment, i a partir de 1976 entren en servei avions com el Concorde, que abasta velocitats supersòniques. Pocs anys després, van tindre lloc els primers vols del Transbordador Espacial.



Font de les imatges: Google imagenes. Concorde, 2009.

El transport aeri va tindre com a principal obstacle la dependència del absteniment de combustible. Per tant, la seua evolució és un clar reflex de les crisis de distribució del petroli, la regulació del qual està en mans d'uns pocs païssos. Les més recordades foren les de 1974,1979 i la relacionada amb la guerra del Golf en 1991.

En moments de recessió es produí un augment de les tarifes i el consegüent retraïment de la demanda a favor de transports més econòmics. Algunes companyies, per a no perdre clients, han fet un abaratiment dels preus, el que ha conduït a alguna d'elles a situacions de fusió, reducció de rutes, reestructuracions internes, pèrdues i, en el pitjor dels casos, a la fallida.

Per a eixir d'aquesta situació, en els anys vuitanta es plantejaven noves estratègies relacionades amb polítiques de preus i de qualitat. En quant a les primeres, es crearen classes de diferents preus (negocis o bussines, gran classe, tarifes proporcionals, etc.), també començaren a fusionar-se companyies i a crear-se aliances comercials entre elles. (AIR NOSTRUM . MANUAL DE OPERACIONES DE AIR NOSTRUM, 2003)

Les aliances més importants són:

Star Alliance va ser l'aliança pionera creada al 1997 i avui està formada per les companyies: Adria, Aegean, Air Canada, Air China, Air New Zealand, Ana, Asiana Airlines, Austrian, Blue 1, Bmi, Brussels Airlines, Continental Airlines, Croatian Airlines, Egyptair, Lot Polish Airlines, Lufthansa, SAS Scandinavian Airlines, Singapore Airlines, South African Airways, Spanair, Swiss, TAM, Tap Portugal, Thai, Turkish Airlines, United, U.S Airways,

L'aliança Oneworld va ser constituïda en 1999 i hui formen part: American Airlines, British Airways, Cathay Pacific, Finnair, Iberia, Japan Airlines, Lan, Malev, Mexicana, i Qantas, Royal Jordanian i S7 Airlines.

L'aliança Skyteam està composta per les companyies; Aeroflot, AeroMexico, Air Europa, Air France, KLM, Alitalia, China Southern, Czech Airlines, Delta, Kenya Airways, Korean Air, Tarom i Vietnam Airlines.

Un altra activitat interessant ha sigut el desenvolupament de companyies de tercer nivell per cobrir el segment de les rutes interregionals, oferint preus competitiu (recorregut no superior a 400 km i avions de capacitat màxima limitada a 70 places, és el cas de Air Nostrum a Espanya en els seus inicis d'operació). Però on s'està fent el major esforç es en tecnologia per millorar al màxim les aeronaus i es treballa amb la millora dels serveis. D'aquesta manera, algunes companyies aèries compren cadenes hoteleres (per exemple, la Meridian, adquirida per Air France o Radisson Hotels adquirit per SAS, Scandinavian Airlines) i ofereixen així paquets turístics complets (és el cas de Iberia amb Viva Tours).

1.3. LES COMPANYIES AÈRIES ESPANYOLES.

1.3.1. INTRODUCCIÓ:

Prenent com a base la definició que ofereix el Reglament de la UE n.º.2342/90 del Consell de 24 de juliol de 1990, article 2, apartat d), es pot definir a una companyia aèria com *“una empresa de transport aeri que posseeix una llicència d'exploració vàlida per a efectuar serveis aeris”*. (Unio Europea, 1990)

Les companyies aèries són les empreses que exploten el transport aeri civil de viatgers i mercaderies. La més representativa de cada país rep el nom de Companyia Bandera (National Carrier) i sol tindre una ampla participació estatal per prestar un servei públic de transport. En molts països s'està produint una tendència a la privatització dins del context de desregularització del transport aeri iniciat en la dècada dels vuitanta.

L'aviació comercial al nostre país va vindre de la mà dels francesos. Al 1919 es va obrir una línia postal de Paris a Rabat fent escala a Barcelona i Alacant i no va ser fins 1921 quant es creà una companyia espanyola anomenada CETA (Compañia Espanyola de Tràfic Aeri) que obría la línia Sevilla-Marroc. A aquella época la navegació aèria funcionava de forma visual, es a dir, es volava a poca altura per poder visualitzar els possibles obstacles.

Al 1925 es va crear UAE (Union Aerea Española) de capital alemanya i al 1927 Iberia Companyia Aeria de Transport. Al 1928 naix CLASSA (Companyia de Línees Aerees Subvencionades Societat Anónima) que va ser creada previa fusió de les tres companyies anteriors i que va ser nacionalitzada per la II República passant a anomenar-se LAPE (Línees aèries Postals de Espanya).

Al 1948 naix AVIACO (Avió i Comerç) primera companyia charter espanyola encara que li se va permetre realitzar vols domèstics. I al 1963 operaven a Espanya dues companyies més, anomenades Spantax i Tassa. (ALBERT BLASCO, 2001) .

1.3.2. COMPANYIES AÈRIES REGULARS ESPANYOLES.

Les companyies regulars van nàixer en la seva majoria entre els anys 1925 i 1930 i començaren unint punts propers per passar més tard a convertir-se en autèntiques empreses trasatlàntiques. Aquestes empreses ejecuten sempre els seus vols d'acord a un calendari, recorregut i horari fixe i publicat, pel que deuen realitzar-se independentment de la quantitat de passatgers. Aquest fet constitueix moltes vegades una de les causes de la falta de rentabilitat d'algunes línies i, per tant, un dels problemes que deuen afrontar aquestes empreses.

Les companyies de primer nivell exploten vols internacionals de llarga distància, pel que solen utilitzar avions de gran capacitat i llarg abast. Tots els vols internacionals responen al principi de reciprocitat entre governs, que consisteix en donar-se permisos mutus per a que les seves companyies “de bandera” realitzen vols amb origen i destí als seus respectius païssos.

Les companyies de segon nivell realitzen vols nacionals de distància curta i mitjana, es per aquest fet que també s'anomenen domèstiques. Habitualment utilitzen avions de mitjana capacitat i mig abast, encara que sempre dependrà de l'extensió del propi país. En casos com Rússia, Brasil o Estats Units, utilitzen els mateixos avions que per a vols internacionals. Aquests serveis estan a concessió governamental.

Les companyies de tercer nivell o regionals cobreixen distàncies curtes, normalment entre països propers. Un exemple seria Barcelona-Perpinyà, pel que utilitzen avions de curt abast i petita capacitat. La seva principal funció es potenciar la comunicació entre regions d' un mateix país o entre dos o varis estats propers.

Les companyies aeries regulars Espanyoles són: (MINISTERIO DE FOMENTO.AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AEREA, 2011).

AIR NOSTRUM

AIR EUROPA

BINTER CANARIAS

IBERIA

ISLAS AIRWAYS

SPANAIR

VUELING

Moltes companyies han anat desapareixent com es el cas de Aebal, Lagun Air, Air Leon, Quantum Air i Air Madrid o s'han fusionat amb altres companyies com és el cas de Click Air amb Vueling.

2. TCP COM A ENCARREGAT DEL SERVEI A BORD.

2.1 HISTORIA I GENERALITATS.

Un Tripulant de Cabina de Passatgers és aquella persona posseïdora d'un Certificat i Habilitació corresponent, que exerceix a bord les activitats d'atenció al passatger. Així com les relacionades en seguretat i les referents a evacuacions i demés funcions que tinguen que realitzar-se en cas d'emergència, en el tipus d'avió per al que estiga habilitat.

Una hostessa (azafata), aeromoza o auxiliar de vol és una persona que té com a missió principal la vigilància de la seguretat i el confort dels passatgers de les línies aèries. Als assistents de vol en els avions se'ls denomina amb la paraula genèrica de tripulació de cabina de passatgers (TCP).

La paraula hostessa (azafata) té en castellà una etimologia curiosa. Les dones musulmanes que pertanyien a les classes adinerades posseïen esclaves al seu servei que denominaven "Hostesses", pel fet que elles eren les que custodiaven i posaven a servei de la seua senyora una espècie de safata que contenia joies. A aquesta safata li se denominava "*Safats*". En els anys 1950, quan s'iniciava la indústria aeronàutica per al transport de persones, es va estar pensant a triar un nom adequat per a esta professió i finalment es va decidir emprar aquets arabisme.

Amb el desenvolupament del transport aeri, apareix una nova professió, la de Tripulant de Cabina de Passatgers (T. C. P). La figura del TCP, apareix per informar, somriure i atendre aristocràticament al privilegiat usuari aeri. A mesura que passa el temps i els avanços de les tècniques aeronàutiques es desenvolupen, el treball del TCP, exigeix majors coneixements i la realització amb la professionalitat requerida. Encara que el passatger desconexca la principal funció a bord del TCP o tant sols en casos excepcionals, el TCP deu tenir clar en tot moment els principis bàsics de les seves funcions específiques, referent a la seguretat del passatger i tractar amb especial èmfasi les qualitats personals, com son: valor, autoseguretat i capacitat de reacció necessaris en moments difícils.

2.2. REQUISITS

Abans d'accedir al lloc de Tripulant de Cabina de passatgers deu complir uns requisits:

- Tindre almenys 18 anys
- Ser apte a l'examen o evaluació mèdica i que li se reconeixca apte desde el punt de vista mèdic per dur a terme les seves funcions, establides en el Manual d'Operacions de cada companyia.
- Ser apte físicament des de el punt de vista mèdic per dur a terme les seves funcions, establides en el Manual d'Operacions.
- Poder desempenyar le seves funcions de forma competent d'acord amb els procediments establerts en el Manual d'Operacions.

Amb aquests requisits superats i amb els corresponents entrenaments i exàmens impartits per la companyia s'obté el Certificat de Tripulant de Cabina de Passatgers emés per la D.G.A.C (Direcció General d'Aviació Civil Espanyola) amb una validesa de dos anys. Amb aquest certificat un TCP ha adquirit coneixements sobre: Aeronàutica, Normativa legal, Assistència mèdica primària, entrenament en prevenció i extinció de focs, supervivència, tracte amb passatgers, tracte amb passatgers baix efectes de la droga o alcohol, mètodes de control de passatgers en evacuacions, regulació d'equipatge de mà, regulació sobre la distribució dels passatgers en la cabina, turbulències, procediments de reconeiximent sistemàtic de seguretat, transport de mercancies perilloses, comunicacions, responsabilitat i disciplina, recursos humans, anàlisi d'incidents i accidents i gestió de recursos de la tripulació.

2.3. QUALITATS

- Seguretat: és la principal funció del TCP a bord, es per això que per a estar alerta deu tindre qualitats de seguretat, valor, autocontrol, capacitat de reacció...
- Cortesia: es la manifestació de l'atenció, respecte i afecte que té una persona a un altra. Aquesta es bona per crear un bon ambient, mitjançant l'educació, una conversació civilitzada i altres dures que van desde l'aspecte físic fins la forma de parlar.
- Simpatia: és una part molt important la relació amb la resta ja que genera simpatia, comprensió, afecte i augmenta l'eficàcia i genera satisfacció si la resposta és positiva.
- Informació: és una de les atencions més valorades pels passatgers. Aquesta deu ser verídica i el més detallada possible. La falta d'informació pot crear tensió i fa que el passatger es senca insegur, fent que desconfie de la tripulació.
- Saber escoltar: demostrant interès d' allò que el passatger vol trasmetre. Saber escoltar genera confiança i és una mostra de respecte.
- L' educació: l'educació no sols consistix en les bones maneres, és a més la qualitat que fa que els altres s'encontren bé, amb ella evitem comprometre als que ens rodegen, posar-los en evidència i aconseguim que s'encontren bé al nostre voltant. L'educació exigeix humiltat, si es comet un error, ens obliga a la disculpa, mostrant que sentim l'ocorregut.

- L'equip: per oferir una atenció de qualitat, és imprescindible formar amb la resta de la tripulació un equip eficaç. Cada TCP deu mostrar-se dinàmic i positiu.
- Llenguaje (verbal-corporal): L'expressió verbal més correcta ha d'estar acompanyada per unes formes exquisides. Sempre es tractarà de Vosté, exceptuant als menuts. L'amabilitat es mostra amb un somriure i utilitzant expressions d'ajuda i educació. Cal evitar sempre les expressions familiars i col·loquials. Les preguntes han de dirigir-se sempre en positiu, donant per fet que el passatger acceptarà sempre el nostre oferiment, per això és imprescindible evitar asseveracions i preguntes negatives i dubitatives. Encara que un passatger s'haja equivocat o falte a alguna norma, el nostre llenguatge serà positiu i mai a fi de renyir-li.

El llenguatge del nostre cos transmet la nostra disposició cap a la persona i diu molt d'un TCP. Una expressió facial dura o de despreci ofén a la resta i expressa la nostra mala educació. Les formes d'un TCP han de ser sempre discretes, així com caminar pel corredor i moviments de "trolleys" han de ser sempre delicats.

- Imatge-Uniformitat: Si una indumentària és correcta, genera confiança, a través de la indumentària causem una bona o mala impressió als altres. L'uniforme és part molt important de la imatge de qualsevol companyia ja que la tripulació és en tot moment imatge de la companyia. Per tant les normes d'uniformitat és d'obligat compliment per als TCPs.

(AIR EUROPA. "MANUAL DE SERVICI A BORD DE AIR EUROPA", 2008)

(AIR NOSTRUM. "MANUAL DE SERVICI A BORD DE AIR NOSTRUM", 2003)

(SPANAIR. "MANUAL DE SERVICI A BORD DE SPANAIR", 2006)

2.4. ATENCIÓ ALS PASSATGERS: COMPORTAMENT I ACTITUTS

La confiança dels passatgers en qualsevol companyia en gran mesura depèn de la conducta i l'apariència dels Tripulants, per la qual cosa, aquests estan obligats a actuar de la forma més correcta i disciplinada en tota ocasió, encara que no estiguen de servici. La responsabilitat i representació de cada companyia aèria recau sobre els Tripulants i personal d'operacions, i s'exigeix d'aquests la més alta professionalitat i educació.

El Tripulant de Cabina de Passatgers, té una missió principal; la de vetlar per la seguretat del passatger i a més a més la d'atenció a les persones a bord, facilitar les provisions i servicis necessaris i procurar en tot moment el major confort del passatger. El seu màxim interès durant el vol deu estar centrat en atendre'l, posant especial atenció en aquest.

Els TCP's deuen ser conscients de que la majoria dels passatgers durant el vol estan pendents d'ells, observant fins al més mínim detall. Es per tant imprescindible mostrar un aspecte personal impecable i una educació i comportament exquisid. Una bona imatge de la Companyia es transmeteix a través d'una actitud i esperit de servei del TCP durant el vol.

2.5. ATENCIÓ ALS PASSATGERS ESPECIALS.

Passatgers amb mobilitat reduïda, invidents, passatgers amb dificultat per a sentir, xiquets, infants, passatgers en custòdia, deportats i passatgers amb grandària física, la qual puguen dificultar una eixida ràpida de l'avió... este tipus de passatgers necessita un tracte especial durant el contracte i encara que en la fase del vol necessiten més atenció, no deixen de ser importants les fases d'embarcament i desembarcament. El passatger que viatge en estes circumstàncies ha d'informar de la seua minusvalia perquè, separats o en grup reben la informació necessària del vol.

3. SERVEI A BORD

3.1 HISTORIA I GENERALITATS

Als primers anys de l'aviació comercial la companyia anglesa *Imperial Airways* va tindre en les cabines dels seus avions el que denominaven 'cap boys' o 'azafatos' en els anys 1920. El primer assistent de vol tenia 25 anys d'edat i es va registrar amb el nom d'Ellen Church (de professió infermera). Les altres companyies aèries van començar a contractar infermeres per als seus vols, així ho va fer *United Airlines* en 1930. El requeriment de tindre un títol d'infermeria es va relaxar al començament de la segona guerra mundial, quan l'escassetat d'infermeres degut a les necessitats del conflicte bèl·lic internacional va fer que s'anaren contractant a un altre tipus de titulacions.

La primera responsabilitat de les hostesses en el desenvolupament del seu treball és supervisar, en tot moment, la seguretat dels passatgers, però la part més visible és la de treballar atenent els seus clients: servint menjars i begudes i acomodant en la mesura que siga possible les necessitats dels passatgers. Estos rols sovint entren en conflicte, com quan es denega a un passatger la ingesta de begudes alcohòliques quan ha begut molt, o quan inquirix als passatgers perquè es corden els cinturons, es senten, o qualsevol altre procediment que garantisca la seguretat en la cabina de l'avió.

Als anys 60 i els 70 van ajudar a confondre este rol primordial de l'hostessa per mitjà d'anuncis en què atractives hostesses amb suggeridores veus indicaven per exemple: "I'm Kristin. Fly me." (Sóc Cristina, vola amb mi). Algunes línies aèries com Braniff Airways feien canviar de roba a les seues hostesses durant el vol, fent que les seues vestimentes les convertiren en més atractives durant el servei de menjars. En alguns anuncis a esta pràctica se la va denominar "air strip" amb una música suggeridora de fons. D'altra banda alguna línia aèria va requerir que només dones fadrines podien treballar en les seues flotes. El llibre de les autores Trudy Baker i Rachel Jones titulat: "*Coffee, Tea, or Me?: The Uninhibited Memoirs of Two Airline Stewardesses*" publicat en 1967 emfatitza aquest aspecte del rol. (WIKIPEDIA, LA ENCICLOPEDIA LIBRE. "Auxiliar de vuelo. Primeros años", 2010)

3.2. PAUTES GENERALS DEL SERVEI A BORD A LES COMPANYIES AÈRIES

- Abans de començar un servei (desdejuni, aperitiu, sopar, *snack*...) s'han d'encendre les llums de cabina i donar anunci al passatge a través del P.A (passenger announcement o interfono).
- Quan servim un got d'aigua, un café, una tovalleta... Sempre serà acompanyat d'una safata, mai es portarà directament a la mà.
- Totes les begudes servides tant fredes com calentes, es serviran acompanyades d'un tovalló.
- Quan servim una beguda de llauna o botella s'obrirà i es servirà en la copa o got, sobretot en classe avant.
- Mai es servirà el pa amb la mà, sinó amb pinces, al igual que les tovalloles calentes.
- Si cau algun utensili al sòl mai es reutilitzara sinó que es substituirà per un nou.
- Es servirà sempre de finestra a corredor
- En cap moment s'abandonarà un carro o trolley.
- La tripulació de Cabina no té permés menjar ni mastegar xiclet.
- La tripulació de Cabina ha d'evitar qualsevol soroll o col·lisions de trolleys, tancant bins...
- Tots els serveis es donaran de cara al passatger.
- Sempre el tractarem de Vosté menys a la gent menuda.

4. DESCRIPCIÓ GENERAL DELS SERVEIS

Cada servei està dissenyat especialment per a cada tipus d'avió i de vol (durada, destinació, nacionalitat dels passatgers...) i s'adapta a cada situació.

El servei ofert deu ser de forma personalitzada ja que la sensació de massificació té com a resultat un distanciament que fa sentir incòmode al passatger.

El primer servei deu ser immediatament després de l'enlairament del vol, es a dir, una volta s'apague la senyal de cinturons de seguretat, i tota sol·licitud deu atendre's immediatament.

4.1 SERVEI A OFERIR SENSE CARROS

4.1.1. PREMSA.

Aquest servei difereix en les diferents companyies, antigament s'oferia més servei a bord, incloent la premsa, que va desapareixent en classe turista, s'oferia normalment a la porta d'embarcament o sinó distribuïda a mà abans del rodatge o després de l'enlairament, en cas de ser el rodatge molt curt.

Algunes companyies, en Classe Avant l'ofereixen amb carros especials per a la premsa, és el cas d'Ibèria i d'altres companyies de llarg recorregut.

Avui en dia sols es reparteix varietat de premsa i algun tipus de revista en classe avant i a classe turista s'ofereix premsa gratuïta com el "Que" en el cas de Spanair colocada en la porta d'embarcament o repartida a mà com es el cas d'Ibèria que ha creat un periòdic propi de la empresa: l' "Universal".



Font de l'imatge: foto d'elaboració pròpia , 2009

(Exemple de premsa pròpia d'Ibèria i Air Nostrum repartida en classe turista.)

4.1.2. JOCS DE XIQUETS.

S'ofereixen a l'embarcament o després de l'enlairament del vol i a aquells xiquets amb una edat d'acord amb el tipus de joc, també es solen donar llepolies (Ex.: Air Nostrum) o "Chupa-chups" (Ex: Spanair). Exemples d'alguns dells:



Font de les imatges: foto d'elaboració pròpia , 2009

4.1.3. NECESSERS.

S'entrega després de l'enlairament del vol als passatgers de Classe Avant als vols de llarga distància. També s'ofereix en classe turista perquè ho puguin comprar en la venda a bord. Aquest sets de confort contenen:

- Mocadors de paper.
- Colònia.
- Raspall o pinta.
- Raspall i pasta dental.
- Patucs i antifaç.
- Maquineta i crema d'afaitar.
- Tapons per al soroll.



(Exemple de necesser propi de Air Europa repartit en classe avant.)

Font de les imatges: [www. Air Europa.com](http://www.AirEuropa.com) , 2009

4.1.4. AURICULARS.

S'entreguen també després de l'enlairament del vol, són gratuïts per a Classe Avant i s'ofereixen per un determinat preu en classe turista.

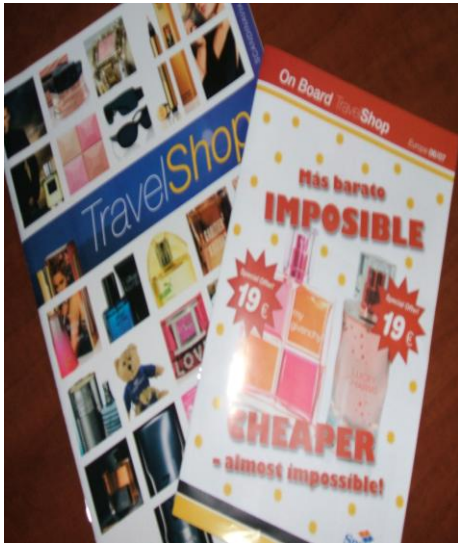
4.1.5. MANTES I COIXINS.

S'entreguen després de l'enlairament del vol a petició, en vols nacionals o de llarg-mig recorregut, en vols més llargs es repartixen a cada passatger, encara que algunes companyies amb molta capacitat de passatgers, ja ve la manta en cada butaca (normalment en vols de llarga distància). Ultimament escasseja aquest servei i les poques mantes i coixins que son embarcats es reserven per a la primera classe i per als més petits o la gent amb tractament especial a bord com puguen ser embarassades o persones amb movilitat reduïda.

4.1.6. LLISTA DE PREUS I CATÀLEGS.

S'entrega després de l'enlairament vol o be abans de passar la venda a bord amb una anunci al passatge, normalment es pregunta al passatge si desitgen el catàleg de venda a bord, s'entrega ún per família. Aquests catàlegs són recuperats en l'escala per a la seua nova utilització. Exemples de catàlegs de venda a bord:

SPANAIR



IBÈRIA



Font de les imatges: foto d'elaboració pròpia , 2009

4.1.7. TOVALLETES REFRESCANTS.

Aquest servei és ofert en terra en Classe Avant, normalment després d'entregar la premsa i moltes vegades en vol després del servei. Alguns exemples:



Font de l'imatge: foto d'elaboració pròpia , 2009

4.1.8. CARTES MENÚ. CARTA DE VINS.

Per a la Classe Avant s'embarquen les cartes menú que seran entregades abans de començar amb el servei, ja que trien el que desitgen menjar en cas d'elecció de menú.

La carta de vins s'embarca en vols de llarga distància, encara que moltes vegades el tipus de vins a oferir ve en la carta menú.

4.1.9. TOVALLETES CALENTES.

S'ofereixen en vols de certa duració i normalment va acompanyat d'un servei de menjar calent. S'ofereixen en safata, ben calentes i amb pinces especials per això. Es distribueixen i s'arreglen immediatament després de ser usades.

4.1.10. CARAMELS

S'ofereixen en tots els vols, en el descens bé en safata o bé en una cistella de vímet.



Font de l'imatge: foto d'elaboració pròpia , 2009

4.2. SERVEI A OFERIR EN SAFATA.

4.2.1. SUCS I AIGUA.

S'ofereixen en vols molt curts en els que no és possible montar un bar, s'ofereixen safates amb aigua i suc de taronja normalment. També s'ofereix aquest servei en vols nocturns molt llargs cada mitja hora. A continuació s'arregla el servei.

4.2.2. COPA DE BENVINGUDA.

S'ofereix una copa de cava en safata amb tovalló en terra o vol si no hi ha temps. Si hi ha xiquets li s'ofereix un got d'aigua o suc de taronja. Aquest servei es realitza en Classe avant i normalment en vols internacionals.

4.2.3. CANAPÉS I SANDVITXS.

S'ofereix en safata acompanyat de tovallons en aquells vols en què la seua curta duració no permet el servei de safata de menjar. Aquest servei va acompanyat sempre de bar i es repartiran els canapés fins que s'acaben.

4.2.4. MINI DESDEJUNI.

Aquest servei s'ofereix normalment en aquells vols en què pel seu horari correspon un desdèjuni però la seua duració no ens permet oferir un servei en safata. Consisteix en una xicoteta safata o capseta que conté una tassa i galletes o dolç. S'ofereixen suc i aigua sobre el carro, cafè i infusions.

4.2.5. BARS.

S'ofereixen normalment un o més serveis de bar depenent de la duració del vol. Existixen 3 classes de bars; els Nacionals, Internacionals i els de Classe Avant. Els carros de bar han de portar:

- Glaçonera amb gel.
- Pinces per al gel.
- Lima.

- Removedors, Palletes.
- Sal i pebre.
- Tovallons.
- Aigua.
- Sucs.
- Refrescos.
- Caves, Vins, Cerveses.
- Gots, copes.
- Canvi.

Una vegada servit el servei de bar es procedeix a retirar el servei bé amb safata o amb carro-fem.

4.2.6. SERVEI DE GELAT.

En vols de molt curta duració, en Classe Avant s'ofereix en safata amb tovalló, normalment acompanyat de bar.

4.2.7. BAR AMB SERVEI DE SAFATA.

El bar que acompanya al servei de safata ha d'anar sincronitzat amb el carro de bar, i no es pot distanciar d'aquest més de tres files. El passatger que no desitge menjar li se oferirà un servei de bar acompanyat de fruits secs. El servei de menjar calent normalment es sempre ofert en vols internacionals de vols de més d'1.40 hores, depenent de la companyia pot haver-hi possibilitat de triar entre dos menús, és el cas d'Air Nostrum, o el cas d'Air Europa en Classe Avant.

4.2.8. BAR APERITIU.

S'ofereix abans del servei de safata amb bar i abans de l'esmorzar o sopar, s'ofereix amb tovalló i fruites seques.

4.2.9. BAR AMB SERVEI DE CAFÉ.

A més d'allò que s'ha disposat en un servei de bar, en hores puntuals on el servei de café és molt requerit, s'afegix al bar cafeteres junt amb llet, culleretes i sucre.

4.2.10. BARS CLASSE AVANT.

Aquest bars són exactament igual al descrit anteriorment, encara que han d'anar proveïts de: copes i gots de vidre, begudes addicionals de temporada com sangria, caldo, gaspatxo... a més de cava en glaçonera, botelles grans de licor i suc de taronja en jarra.

4.3. SERVEI PRINCIPAL.

SERVEI DE SAFATA.

Aquest servei es dona quant la durada del vol és de més d'una hora i mitja i correspon dependent de l'hora, a una menjada de desdejuni, menjar o sopar be siga calent o gelat. Aquest servei sempre ve acompanyat d'un bar.

A la majoria de companyies sols existeix un tipus de menú, encara que companyies com Air Nostrum ofereix encara la possibilitat d'oferir dos tipus de menus a escollir. Quant es tracta de menjar calent, algunes companyies ofereixen també pa calent.

SERVEI DE CAFÉ I TE.

El servei de café i te s'oferix immediatament després del servei de safata o al mateix temps quant es tracta de servei de desdejuni. Aquest servei s'oferix en una cafetera i en una safata provista de sucre, sacarina i monodosi de llet, de manera que el passatger col·loque la seva tassa a la safata i li se servixca el café sense perill de cremades. El servei de te s'oferix de la mateixa manera però també amb trossets de llima punxats amb furgadents que el mateix passatger pot servir-se si ho desitja.

DESCRIPCIÓ GENERAL DELS SERVEIS

També s'ofereixen tot tipus d'infusions o de descafeïnats si els passatgers ho requereixen. En el cas de Spanair també s'ofereix xocolata calent al desdijuni en classe avant.

Als més menuts li s'ofereix llet o llet amb xocolata en pols, si ho desitjen.

5. SERVEI CLASSE AVANT

Un TCP és l'encarregat de prestar servei en la part delantera per al passatge de classe avant, aquest és l'encarregat d'acomodar al passatge, buscar lloc per a l'equipatge i en cas de que l'avió dispose d'armari, penjar les jaquetes en ell junt amb la tarjeta d'embarque per a evitar equivocacions quant li se torna al passatger.

Una volta embarcat tot el passatge es disposa a tancar la cortina que diferencia classe turista de classe avant i s'ofereix en classe avant copa de benvinguda, premsa i tovalletes refrescants.

El servei de classe avant deu d'oferir-se el més personalitzat possible, es per això que tots els serveis s'oferiran en el moment sol.licitat per el passatger.

5.1 SERVEI EN VOLS CURTS.

Si la durada de vol és molt curta, el servei requerit serà tant sols d'un bar amb un snack, si la durada ho permet i sempre depenent dels diferent horaris; els serveis podran ser el següents:

5.1.1. SERVICI DE DESDEJUNI.

El servei de desdejuni en classe avant es oferit en safata o bé en una especie de caixa d'un sol ús, en aquest servei també s'ofereix bar, encara que principalment són suc i aigua el que es sollicita per el passatger a mes de café, te, infusió, xocolata (com es el cas de Spanair).

Algunes companyies ofereixen també croissants calentats previament al forn.

En tota companyia, el servei de café i te deu ser repetit.

Després del servei de desdejuni en classe avant es repartisen tovalletes fredes al passatge.

5.1.2. SERVEI DE SNACK O BE SAFATA FREDA.

Si la durada de vol és molt curta, el servei requerit serà tant sols d'un bar amb un snack (exemple: a Air Nostrum en vols interbalears tant curts tant sols s'ofereix un bar acompanyat de varietat de fruïts secs o bé a Spanair en vols com el pont aeri en el que viatja molta gent en classe avant, s'ofereix una cistella amb varietat de snacks com: xocolatina, sandvitx, "pringels"... en el que el passatger pot elegir).

Després del servei de snack en classe avant es reparteixen tovalletes fredes al passatge.

5.2 SERVEI VOLS CURT-MIG RECORREGUT.

5.2.1 SERVEI DE MENJAR O SOPAR CALENT.

Deu oferir-se després d'un servei de bar-aperitiu. Abans deu haber-se oferit a cada passatger la carta-menú acompanyada de tovalletes calentes.

El servei pot oferir-se, bé en trolleys o bé a mà si no hi ha molt de passatge, algunes companyies ofereixen mantel de tela o de paper especial (com es el cas de Air Nostrum).

Als vols amb doble menú, es pregunta a cada passatger qué es el que desitja. En la safata està montat el primer plat fresc, una vegada es servida la safata es serveix també pa calent i es pregunta si desitja alguna cosa més per beure. El plat calent es serveix una volta finalitzat el primer i després d'aquest el servei de café, te i licors.

Una volta finalitzat el servei es recull preguntant al passatger si desitja qualsevol cosa més.

Abans d'aterrar i una volta tot recollit es serviran tovalletes refrescants.

5.2.2 SERVEI DE SAFATA FREDA.

S'ofereix de la mateixa manera que el servei calent, pero normalment consta tant sols d'un plat fred, per el que no hi ha doble menú.

5.2.3. SERVEI DE DESDEJUNI FRED O CALENT.

El servei de desdejuni en classe avant s'ofereix en safata, en aquest servei també s'ofereix bar, encara que principalment són suc i aigua el que es sol·licita per part del passatger a més de café, te, infusió i xocolata (com es el cas de Spanair).

Algunes companyies ofereixen també croissants calentats previament al forn.

En tota companyia, el servei de café i te deu ser repetit.

Després del servei de desdejuni en classe avant es repartiran tovalletes refrescants al passatge.

5.3. SERVEI DE CLASSE AVANT EN VOLS DE LLARGA DISTÀNCIA.

Avui en dia, molt poques són les companyies aèries regulars espanyoles que fan vols de llarga distància, la que més es dedica a la llarga distància és Iberia, seguida per Air Europa.

El servei de classe avant es destaca per tot un set de cuberteria, cristalleria i vaixel·la de porcelana. A més de manteleria de tela.

El servei de llarga distància comença a terra, on s'ofereix tot tipus de premsa (econòmica, deportiva...) a més de revistes tant de moda, entreteniment o de negocis. Seguidament s'ofereix la copa de benvinguda (normalment cava, encara que també pot ser suc de taronja, i tovalletes refrescants).

Després s'arreglen les copes i les tovalletes refrescants.

El servei seguirà després del envolament, en el que s'ofereix a cada passatger:

- Necesers o set confort.
- Auriculars (sempre i quant l'avió dispose de sistema d'imatge i so).
- Carta menú.

A continuació es servirà un bar aperitiu.

5.3.1 SERVEI DE BAR APERITIU.

Abans del servei de bar aperitiu s'ha d'obrir a cadascun dels passatgers la seua tauleta i es coloca una estovalla de tela per a preparar la taula en el servei de menjar o sopar calent.

S'ofereixen toalles calentes en un plateret, o bé, li se dona a la mà amb unes pinces i es retira només es reparteixca a tot el passatge.

S'ofereix a cada passatger la beguda que vullga prendre, sempre s'ha de servir davant d'ell i si es tracta de vi, deixar elegir la varietat existent.

Tota beguda es servirà en got, a no ser que es tracte de cava o vi, en aquest cas es servirà en copa, acompanyat de tovalló i posavasos.

S'entregaran fruits secs per acompanyar la beguda i s'ofereixen canapés, fins que s'esgoten.

Junt amb el aperitiu s'entrega als passatgers la carta de vins per si desitgen acompanyar el menjar amb algú d'ells, a més de la carta menú en la que poden escollir també el segon plat.

Una vegada el passatge haja acabat la seua primera copa, es retirarà i li se preguntarà si vol prendre alguna cosa més.

5.3.2 SERVEI DE DINAR O SOPAR CALENT.

El servei de menjar calent s'ofereix amb safata. Tots els elements de la safata són de porcellana. Aquesta safata conté una estovalla de tela, set de cuberts i un plat que conté mantequilla per al pa i un set de sal i pebre per a la amanida i el primer plat que és gelat.

Es serveix la beguda per al menjar en la que es pot elegir la selecció de vins blancs, rojos i cava i s'ofereix pa calentet.

Una vegada acaben el primer plat se'ls preguntarà si desitgen prendre un segon plat i es servirà acompanyat de més pa calent i més beguda si ho desitgen.

A continuació es servirán safates amb varietat de formatges, si es disposa d'ells, encara que algunes companyies els ofereixen junt amb el menjar calent o amb la selecció de posres si no estigueren ja disposats en la safata.

Una vegada retirat aquest servei, oferirem a cadascun dels passatgers el servei de café, te i infusió si ho desitgen poden acompanyar-ho amb licors.

Una vegada servits tots els passatgers es repetirà aquest servei de café i infusions.

Finalitzat tot el servei s'arreglarà tot.

5.3.3. SERVEI GELAT DE DESDEJUNI I SNACK.

Aquest servei s'ofereix amb trolleys de menjars, en el que previament s'haurà montat un bar.

Aquest dos serveis s'ofereixen amb safata.

Es col·loca al passatger la estovalla de tela sobre la taula i li oferim la safata completa, al mateix temps li se ofereix pa, croissants i la beguda que desitge prendre.

En el cas de desdejuni, oferirem sucs, el café i infusions a la volta, repetint a continuació el servei.

Una vegada tot acabat i abans preguntant si desitgen qualsevol cosa més, procedirem a arreglar el servei.

Depenent del temps, el servei de desdejuni també s'ofereix calent.

6. SERVEI EN CLASSE TURISTA

6.1. SERVEI EN VOLS CURTS.

En vols tant curts, normalment no es dona ningun servei a bord en classe turista, si es desitja qualsevol cosa de la carta menu, es sollicita al tripulant de cabina de passatgers.

Es repartiran jocs per als mes menuts i caramels per a tot el passatge en descens.

6.2. SERVEI EN VOLS CURT-MIG RECORREGUT.

- Jocs per als menuts.
- Mantes i coixins a petició.
- Trolley bar amb surtit de snacks, es compra el servei elegit de la carta menú.
- Caramels.

6.3. SERVEI EN VOLS LLARGA DISTÀNCIA.

- Informació del vol.
- Mantes i coixins.
- Jocs per als més menuts.
- Catàlegs de venda a bord.
- Auriculars.
- Bar aperitiu.
- Servei de safata amb bar.
- Servei de café.
- Venda a bord.
- Oferta especial.
- Pel·lícula.
- Bar extra.
- Tarjetes d' immigració.
- Caramels.

7. SERVEI VENDA A BORD

7.1 SISTEMES DE VENDA.

Moltes companyies ofereixen al passatge diferents formes de compra a bord com una estratègia tant de negoci per a la companyia com a distracció i servei de venda al passatge sobretot en vols llargs. Per açò s'elabora un catàleg amb una oferta de productes amb idioma i preu acord al trajecte del passatge.

Aquests productes són a preu interessant per al passatge ja que es tracta de productes duty-free o lliures d'impost.

Com a norma general el servei de venda a bord s'ofereix en trolleys on els productes deuen ser mostrats de la manera més atractiva possible.

En algunes companyies, després del envolament, s'anuncia que va a repartir-se els catàlegs de la venda a bord. Seguidament es reparteix un catàleg per família.

En altres companyies es després del servei de menjar calent quant s'anuncia al passatge i es reparteixen els catàlegs de venda a bord.

7.2 OFERTES ESPECIALS.

En cada vol, seran embarcats productes a preus molt atractius. S'ofrirà en primer lloc el servei de venda a bord i posteriorment la oferta especial. Aquesta també serà anunciada al passatge amb els respectius preus. En cas de que el temps siga limitat sempre es donarà prioritat al servei de venda a bord.

7.3 FORMES DE PAGAMENT.

Les formes de pagament, normalment solen ser en metàl·lic (Euros, Dollards o bé la moneda local de l'orige del viatge) o també amb tarjeta de crèdit (VISA, MASTER CARD, AMERICAN EXPRES).

Si el pagament s'efectua amb efectiu no hi ha cap problema ja que es disposen de llistes de conversió per calcular el preu en una moneda diferent al Euro. D'altra banda si el pagament s'efectua en tarjeta de crèdit hi ha certs límits d'un mínim valor de compra que normalment son 10 Euros i un màxim que depen del tipus de tarjeta.

NUMERO DE TARJETA / CARD NUMBER		 Member of the SAS Group	
NOMBRE DEL TITULAR / CARDMEMBER			
SPANAIR 4B 063046999 AX 956-275-330-1/DC 255593-5		FECHA DE CADUCIDAD / DATE OF EXPIRE	
DECLARO HABER RECIBIDO BIENES Y/O SERVICIOS POR EL TOTAL INDICADO QUE PAGARE SEGUN EL REGLAMENTO DE MI TARJETA DE CREDITO I DECLARE THAT I RECEIVED GOODS AND/OR SERVICES IN THE AMOUNT SHOWN ASIDE WHICH I WILL PAY PURSUANT TO CREDIT CARDS REGULATION		COD. TCP	NUMERO DE VUELO / FLIGHT NUMBER
		FIRMA DEL TITULAR / CARDMEMBER SIGNATURE	
		FECHA / DATE	
    		COPIA BLANCA: SPANAIR COPIA AZUL: ENTIDAD BANCARIA COPIA ROSA: CLIENTE	

Font de l'imatge: rebuts de Spanair per omplir el pagament amb targeta de crèdit ,
2009.

7.4 PUNTS PER COMPRA A BORD.

Les companyies han creat programes de fidelització al client, han creat tarjetes amb les quals poden acumular punts sempre que volen en la companyia o qualsevol altra companyia de la mateixa aliança. Aquests punts poden ser canviats per vols gratis...

Ací es mostren alguns exemples de tarjetes de fidelització d'algunes companyies:



Font de les imatges: fotos d'elaboració pròpia , 2009.

8. ALTRES SERVEIS

8.1. TALONS DE TINTORERIA.

En cas de que un passatger siga tacat en el servei a bord, sempre i quant siga a causa d'un descuit d'un Tripulant de cabina de passatger.

8.2. BO DE COMPENSACIÓ DE MENJAR.


El bo de compensació és un obsequi d'atenció al passatger creat pel departament de Marketing de cada companyia aèria creat com una ferramenta de compensació per les molèsties ocasionades durant l'utilització dels serveis de la companyia tant per incidències col·lectives aeroportuàries com per incidències individuals de cada companyia.

Es tracta d'un bo de compensació de menjar que poden utilitzar bé en l'aeroport o bé en el servei de venda a bord (de tipus alimentari) de cada companyia.

8.3. TARJETES D' INMIGRACIÓ.

És un obsequi de les companyies aèries. Els tripulants de cabina de passtagers reparteixen aquestes tarjates d'inmigració en els vols corresponents per tal que no esperin a les coles d'aduanes més temps que el de mostrar el formulari i el passaport.

International embarkation/disembarkation card
Tarjeta internacional de embarque/desembarque



Personal data Datos personales

Last name
Apellido

First name
Nombre

Maiden name
Apellido de soltera

Date of birth
Fecha de nacimiento

Country of birth
País de nacimiento

Passport number
No. de pasaporte

Place issued
Lugar de expedición

Sex
Sexo

Nationality
Nacionalidad

Occupation
Ocupación

Date issued
Fecha de expedición

Home address Domicilio

Street address
Domicilio

E-mail

City
Ciudad

Country
País

State
Estado

ZIP code
Código postal

Journey information Información de viaje

Flight number
Número de vuelo

Address in Aruba
Dirección en Aruba

Purpose of visit
Propósito de visita

Number of visit
Número de visita

If you do not want to receive information about Aruba occasionally, check box
Si no desea recibir información de nuestra isla favor indicarlo aquí

Duration of stay
Duración de estadía

nights
noches

Vacation
Vacación

Business
Negocios

Honeymoon
Luna de miel

Convention
Convención

Incentive/meeting
Incentivo/reunión

Shopping
Compras

Diving
Buceo

Golf

Cruise ship
Crucero

1

2-5

6+

Signature
Firma

On your arrival in Aruba the immigration authorities will stamp this departure record and return it to you. To avoid departure delay, surrender it when you leave Aruba. A su llegada a Aruba la inmigración registrará este documento y será devuelto a ud. A la salida de Aruba entregar este documento para evitar retraso.

Surname
Apellido

Given name
Nombre

Maiden name
Apellido de soltera


Date of birth
Fecha de nacimiento

Address in Aruba
Dirección en Aruba

Duration of stay
Duración de estadía

nights
noches

Bon bini na Aruba • Welcome to Aruba • Bienvenido a Aruba



Font de l'imatge: foto d'una tarjeta d'inmigració , 2009

8.4. SOL.LICITUD DE MENJARS ESPECIALS.

Les companyies aèries ofereixen la possibilitat als seus clients de sol.licitar menjars especials. La sol.licitud d'aquests menjars es poden fer de dues formes; al adquirir el bitllet, tant en agències de viatges com en l'aeroport o bé trucant al telèfon d'atenció al passatger de cada companyia.

Els menjars especials més comuns són:

- VGML (Menjar vegetarià): productes vegetals i derivats.
- CHILM (Menjar per a menuts): normalment pasta i iogurt.
- VLML (Menjar lacto-ovo vegetarià): productes vegetals, lactis i ous.
- DBML (Menjar diabètic): sense sucres ni farines especials, arrós, sémola, cebada i pasta.
- KSML (Menjar Kosher): complix els requisits de la llei judia.El procés de cuinat i preparació deu realitzar-se baix la supervisió d'un matarife autoritzat i posteriorment es precinta i sellen els productes. Baix ningun concepte el TCP deu desprecintar aquest menjar especial.
- MOML (Menjar musulmà): sense porc, peix sense escames ni aus de caça.
- GFML (Menjar sense gluten): sense cap contingut de farines.
- BLML (Menjar blanets): fàcil de mastegar.

9. UN GRAN CANVI AL SERVICI A BORD TRADICIONAL

Entre 2002 i 2003 van aparèixer moltes companyies aèries de baix cost tipus Ryan Air o Easy Jet que feien competència amb preus a les companyies bandera del nostre país. Va ser en aquesta època quan Iberia comença a treballar en un nou model de servei a bord, utilitzat ja per les companyies aèries nord-americanes. Un nou model de servei a bord per als vols a Europa en classe turista que depenia de la tarifa escollida per cada passatger. Aquesta mesura, inclosa en el Pla Director 2003-2005 d'Iberia, sorgeix amb l'objectiu de reduir els costos i pretenia fer front a la competència de les aerolínies de baix cost, que oferirien tarifes més barates a canvi de reduir els serveis a bord.

Iberia pretenia oferir als passatgers unes "tarifes a la carta", que dependrien dels serveis que cadascú desitgés rebre. D'aquesta manera, cada passatger podria triar entre pagar més i rebre menjar a bord o pagar menys i no disposar d'aquest servei o pagar durant el vol. D'aquesta manera el client elegirà els productes que vol rebre. A més d'aquestes mesures de reducció de costos afectant el servei a bord la companyia Iberia també va optar al 2003 per mesures com per exemple, en els vols a Europa i Espanya, la premsa només es repartiria fins a les onze del matí a classe turista.

La majoria de les companyies aèries regulars espanyoles es veuen obligades a traçar un pla d'estalvi per poder oferir millors tarifes. En aquest pla, entre altres mesures hi ha la de suprimir el servei a bord gratuït a la classe turista en tots els seus vols inferiors a 4 hores, encara que més tard es redueix a 3 hores depenent de la companyia. És a dir, el que vulgui menjar a l'avió sense pagar un cèntim haurà de comprar un bitllet de classe business perquè cap de les companyies espanyoles ofereix servei gratuït a bord en classe turista.

A la primavera del 2003 Iberia comença com a companyia pionera Espanyola a oferir un nou servei de pagament en turista. Vueling apareix com a companyia de baix cost en la competència amb servei de pagament. El 2004 li segueix Spanair i Air Europa, sent Air Nostrum l'única que segueix oferint un servei de classe Business en tots els seus vols fins al 2010 que baixarà la qualitat d'aquest servei, oferint un servei de bar com el de Binter Canàries.

En aquest nou model de servei a bord les cartes menú es troben allotjades a les butxaques dels seients davanters oferint una gran varietat de productes, tots ells de pagament. Entre d'altres productes, ofereixen entrepans, sandvitxs, amanides, ibèrics, i també snacks, donuts, xocolatines, magdalenes, iogurts, fruits secs, patates fregides i begudes diverses.

En els vols nacionals si són curts no treuen el trolley o carret al passadís per la curta durada del vol i s'ha de demanar trucant a l'hostessa amb el timbre de trucada. Un anunci als passatgers anuncia el tipus de servei que s'oferirà al vol. Als vols nacionals llargs, com ara Sevilla-Barcelona (vols de 1 hora o més de durada) treuen el trolley o carret al passadís i pots demanar als tripulants de cabina de passatgers directament.

10. ANÀLISI DE LES DIFERENTS COMPANYIES AÈRIES REGULARS
ESPANYOLES.

10.1.  AirEuropa.com

10.1.1. HISTÒRIA D'AIR EUROPA

Air Europa, fundada al 1986, és la divisió aèrea de Globalia Corporació. Des de 1991 Air Europa ha orientat tota la seva activitat cap a un posicionament que li permeteixca establir-se com una de les companyies aèries més modernes d'Europa.

Al 1993, és la primera companyia privada en operar vols regulars domèstics, trencant així el monopoli d'Ibèria a Espanya i és al 1994 quant desafia a Ibèria en una de les seves rutes més rentables: Madrid- Barcelona. Serà un any més tard quan s'endinsa als vols internacionals volant cap a Londres i Nova York.

És al 1996 quan es consolida amb els vols internacionals i ampliant rutes: Paris, Varador, Salvador de Bahia, Astúries, Bilbao i Vigo. Arriant a mantindre 750 vols regulars semanals.

Fou a aquest any quan crea la companyia de vols regulars, Air Europa Express amb avions Turboprop ATP-64, que avui en di ja no existeix.

Al 1998 Air Europa s'integra en un holding de nova creació: Globalia Corporation Empresarial.

10.1.2. DESTINS D'AIR EUROPA

La xarxa de vols d' Air Europa abarca gran part del territori nacional Espanyol, així com destins europeus, del Nort d' Àfrica i transoceànics A més Air Europa hi ha firmat acorts de col·laboració amb Aeropostal, Air France, Portugalia, Alitalia, Continental Airlines, KLM, Malev, Xina Eastern, Tunisair, Aeroflot, Aeromexico, Tarom, Renfe i Spanair. (CASTELLANOS, ENRIQUE I CORTES, ALBERTO, 2009).

EUROPEUS: Milà, Roma, Venècia, Londres i Lisboa desde Madrid.
Paris desde Madrid, València, Alacant, Màlaga, Sevilla, Tenerife i Palma de Mallorca.

AFRICA: Dakar, Marrakech desde Madrid i Tunis desde Barcelona i Madrid.

AMERICA: Nova York, La Havana, Cancun, Punta Cana, Santo Domingo, Caracas, Lima, Salvador de Bahía i Buenos Aires desde Madrid i Miami desde Tenerife i Madrid.

ESPANYA: Desde Madrid a Oviedo, Vigo, Barcelona, Menorca, Palma de Mallorca, Eivissa, Màlaga, Tenerife Nord i Sud, Lanzarote, Fuerteventura i Gran Canaria.

Desde València i Alacant a Palma de Mallorca i Tenerife Sud.

Desde Granada a Palma de Mallorca

Desde Màlaga a Palma de Mallorca i Madrid

Desde Sevilla a Palma de Mallorca, Gran Canaria, Tenerife Nord.

Desde Santiago de Compostela a Palma de Mallorca, Tenerife Sud, Gran Canaria, Lanzarote i Fuerteventura.

Desde Oviedo a Madrid, Tenerife Sud i Lanzarote.

Desde Barcelona a Palma de Mallorca, Ibiza, Menorí, Tenerife Nord, Lanzarote i Gran Canaria.

Desde Zaragoza a Palma de Mallorca, Lanzarote i Tenerife Sud.

Desde Bilbao a Palma de Mallorca, Málaga, Lanzarote, Fuerteventura, Tenerife Nord i Sud.

Desde Vigo a Madrid i Lanzarote.

10.1.3. FLOTA D' AIR EUROPA

Tipo de Avión	Foto	Unidades
Boeing 737 / 800		25 unidades
Airbus 330 / 200		6 unidades
Embraer 195		8 unidades
Boeing 767 / 300		2 unidades

Font de l' imatge: Air Europa. Quadre de la seva flota, 2011.

10.1.4. ATENCIÓ AL CLIENT A BORD D'AIR EUROPA

“Una gran persona com vosté es mereix un gran servei i, ningú millor que el nostre personal de vol altament qualificat per a oferir-li'l”.

“Gaudisca en primera classe de la selecció a la carta dels nostres més exquisits plats. En classe turista comptarà amb el seu servei de catering, amb una xicoteta selecció de plats al seu gust.

Li oferim més qualitat, més varietat... Li oferim un servei al seu gust.

... i com sempre al millor preu “. (Air Europa, 2007).



Font de l'imatge: Air Europa. Servici a bord, 2007.

El servei a bord d' Air Europa es diferencia en dos classes:

11. **La classe Club Business** (o primera classe):



Font de l'imatge: Air Europa. Servei a bord, 2007.
Exemple de carta en primera classe



Exemple carta per a classe Club Business a l'any 2009

Font de l'imatge: Air Europa. Servei a bord, 2009.

Al 2010 Air Europa ofereix al Club Business, quatre menús i per tant quatre cartes de menú diferents, dos cartes menú per a vols de llarga distàcia desde Espanya i dos cartes menú per a vols nocturns de llarga distància cap a Espanya.

Ací oferim una mostra de menú de vol de llarga distància desde Espanya.



Font de l'imatge: Air Europa. Servei a bord, 2010.

Aperitius

Aperitius servits amb beguda o combinat preferit.

Per començar

Sortit de canapés.

Crema calenta del día o Gazpatxo.

Entrants

Foie Gras de Pato "Mi-Cuit" Mini Blinis amb Juliana de Ceba Caramelitzada.

Plats principals

OPCIÓ CARN:

Petxuga de Pollastre farcida amb Bacon, Formatge Blau i Pinyons. Puré de pèsolss, Creilles y xampinyons.

OPCIÓ PEIX:

Llom de Mero a la Plantxa, Fabes Saltejades amb Llardons, Tagliatelli al Safrà amb Salsa Cremosa de Tomaca.
(*Tenim una sel.lecció de salses a la seva disposició*).

Sortit de panaderia calenta i mantega.

Ens disculpem si ocasionalment no poguerem atendre la seva petició
Selecció de Formatges

Hem sel.leccionat els següents formatges: Ibores, Camp Real Curat i Blau acompanyats amb galetes crackers.

Postres

Pastís de Formatge amb Salsa de Gerds.

Café i infusions.

A la nostra flota A330-200 podrà disfrutar d'un café exprés.
Per sol.licitar-lo pregunte a un membre de la tripulació de cabina.

Snack

Amanida de fruits frescs.

Quiche de Bacon i Ceba amb saltejat de Calabaci dos colors.

Café i infusions.

Refrigeri abans de l'arribada

Té a la seva disposició una sel.lecció de sandwixes, begudes fresques i calientes durant tot el vol, fins 45 minuts abans de l'arribada

L'aeroport de destí.

Begudes

LICORS FORTS

Ron Bacardi Carta Blanca Chivas Regal 12 anys

Vodka Smirnoff Red Gin Bombay Sapphire

Havana Club Añejo Especial Ballantines

Vodka Absolut Jack Daniel's Black Label

LICORS I BRANDY

Baileys Irish Cream Cointreau Triple Seco

Cognac Martell Martini Bianco

Drambuie Scotch Whisky Liqueur Martini Rosso

Torres 10 Imperial

Refrescs, Cervezes y Combinats.

Hui podem oferir-li:

VINS NEGRES

Ribera del Duero: Durón

Rioja: Paternina Banda de Oro Crianza

VINS BLANCS

Monterrei: Pazo de Monterrey

CAVA

12. **La classe Turista:** Air Europa va incrementar al 2003 el servei de catering personalitzat anomenat “Gusto +” des d’aleshores, els passatgers tenen a bord l’oportunitat d’escollir a la carta una gran varietat de productes, que va canviant cada sis mesos amb nous productes.

Aquest servei, permet que els passatgers, baix el corresponent abonament, escollixquen “al seu gust” allò que desitjen consumir.



Font de l'imatge: Foto d'elaboració pròpia.
Carta menú en classe turista, 2009.

13. El serveis d'Air Europa son:

VOLS INFERIORS A 1.30 HORES

CLASSE CLUB BUSSINESS

<i>DESDEJUNI</i>	<i>DINAR</i>	<i>SOPAR</i>
A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE Premsa Copa de Benvinguda EN VOL Regals als més menuts Tovalletes refrescants Servei en safata desdejuni	A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE Premsa Copa de Benvinguda EN VOL Regals als més menuts Tovalletes refrescants Servei de bar amb fruits secs	A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE Premsa Copa de Benvinguda EN VOL Regals als més menuts Tovalletes refrescants Servei de bar amb fruits secs i sandwix.
DESCENS Caramels Tovalletes refrescants Entrega prendes d'abric	DESCENS Caramels Tovalletes refrescants Entrega prendes d'abric	DESCENS Caramels Tovalletes refrescants Entrega prendes d'abric

CLASSE TURISTA

<i>DESDEJUNI</i>	<i>DINAR</i>	<i>SOPAR</i>
A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE Premsa EN VOL Regals als més menuts Servei Gusto +	A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE Premsa EN VOL Regals als més menuts Servei Gusto +	A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE Premsa EN VOL Regals als més menuts Servei Gusto +
DESCENS	DESCENS	DESCENS

Caramels	Caramels	Caramels
----------	----------	----------

VOLS PENINSULA - CANARIES

CLASSE CLUB BUSSINESS

<i>DESDEJUNI</i>	<i>DINAR</i>	<i>SOPAR</i>
<p>A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE</p> <p>Prensa Copa de Benvinguda</p> <p>EN VOL</p> <p>Regals als més menuts Tovalletes refrescants Servei de desdijuni amb bar, café, infusions. Repetir servei de café i infusions. Recollida del servei Servei de bar a requeriment</p>	<p>A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE</p> <p>Prensa Copa de Benvinguda</p> <p>EN VOL</p> <p>Regals als més menuts Tovalletes refrescants Servei de bar aperitiu amb fruits secs. Recollida del bar Safata de dinar amb bar Café, infusions Repetir servei de café Recollida de servei Oferir bar.</p>	<p>A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE</p> <p>Prensa Copa de Benvinguda</p> <p>EN VOL</p> <p>Regals als més menuts Tovalletes refrescants Servei de bar amb fruits secs. Recollida del bar Safata de dinar amb bar Café, infusions Repetir servei de café Recollida de servei Oferir bar.</p>
<p>DESCENS</p> <p>Caramels Tovalletes refrescants Entrega prendes d'abric</p>	<p>DESCENS</p> <p>Caramels Tovalletes refrescants Entrega prendes d'abric</p>	<p>DESCENS</p> <p>Caramels Tovalletes refrescants Entrega prendes d'abric</p>

CLASE TURISTA

<i>DESDEJUNI</i>	<i>DINAR</i>	<i>SOPAR</i>
<p>A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE</p> <p>Prensa</p> <p>EN VOL</p> <p>Regals als més menuts Servei Gusto +</p>	<p>A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE</p> <p>Prensa</p> <p>EN VOL</p> <p>Regals als més menuts Servei Gusto +</p>	<p>A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE</p> <p>Prensa</p> <p>EN VOL</p> <p>Regals als més menuts Servei Gusto +</p>

DESCENS Caramels	DESCENS Caramels	DESCENS Caramels
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

VOLS PENINSULA - EUROPA

CLASSE CLUB BUSSINESS

<i>DESDEJUNI</i>	<i>DINAR</i>	<i>SOPAR</i>
A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE Premsa Copa de Benvinguda EN VOL Regals als més menuts Tovalletes calentes Servei de desdijuni amb bar, café, infusions. Repetir servei de café i infusions. Recollida del servei Servie de bar a requeriment	A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE Premsa Copa de Benvinguda EN VOL Regals als més menuts Tovalletes calentes Servei de bar aperitiu amb fruits secs. Recollida del bar Safata de dinar amb bar Café, infusions Repetir servei de café Recollida de servei Oferir bar.	A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE Premsa Copa de Benvinguda EN VOL Regals als més menuts Tovalletes calentes Servei de bar amb fruits secs. Recollida del bar Safata de dinar amb bar Café, infusions Repetir servei de café Recollida de servei Oferir bar.
DESCENS Caramels Tovalletes refrescants Entrega prendes d'abric	DESCENS Caramels Tovalletes refrescants Entrega prendes d'abric	DESCENS Caramels Tovalletes refrescants Entrega prendes d'abric

CLASSE TURISTA

<i>DESDEJUNI</i>	<i>DINAR</i>	<i>SOPAR</i>
A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE Premsa	A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE Premsa	A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE Premsa

EN VOL Regals als més menuts Servei Gusto +	EN VOL Regals als més menuts Servei Gusto +	EN VOL Regals als més menuts Servei Gusto +
DESCENS Caramels	DESCENS Caramels	DESCENS Caramels

VOLS LLARG RECORREGUT

CLASSE CLUB BUSSINESS

<p>A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE</p> <p>Premsa Copa de Benvinguda Manta i coixí a cada seient</p> <p>EN VOL</p> <p>Regals als més menuts Entrega de formularis d'inmigració. Entrega de cartes menú Bar aperitiu amb canapés i ibèrics. Tovalletes calentes Servei de Club bussinessi amb bar, café, infusions. Repetir servei de café i infusions. Recollida del servei Entrega catàlegs venda a bord Projecció de pel.lícula Entre pel.licules, croissant amb ibèrics amb bar. Tovalletes calentes Segon servici club bussiness</p> <p>DESCENS</p> <p>Caramels Tovalletes refrescants Entrega prendes d'abric</p>
--

CLASSE TURISTA

A TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE

Premsa

EN VOL

Regals als més menuts

Entrega de formularis d'inmigració

Venda d'auriculars

Servei de bar aperitiu amb fruits secs

Servei de dinar + pa + bar

Oferiment de pa calent

Servici de café, té i infusions

Repetir café i té

Recollida del servei amb botelles d'aigua i gots

Projecció de pel.lícula

Servici de bar + aperitiu

Venda a bord

Projecció segona pel.lícula

Servei de snack o desdèjuni (depenent de l'hora)

Café i té

Repetició de café i té

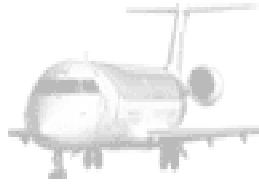
Recollida de servei

DESCENS

Caramels

(AIR EUROPA. "MANUAL DE SERVICI A BORD DE AIR EUROPA ",2008)

IBERIAregional
AIR NOSTRUM



10.2.

“Air Nostrum és la companyia aèria líder de l'aviació regional a Espanya i una de les majors regionals europees, de capital 100% privat és franquícia exclusiva del grup Ibèria i s' integra en l'Aliança Oneworld”. (AIR NOSTRUM, 2009).

10.2.1. HISTORIA D'AIR NOSTRUM

La Companyia es constitueix el 23 de maig de 1994. Inicialment sis persones formaren la companyia encara que va anar creixent fins arribar a cent persones les quals portaren endavant el primer projecte d'aviació regional privada a Espanya.

El 15 de desembre de 1.994, el primer Fokker 50 de la companyia va iniciar l'operació regular de Air Nostrum, amb el YW 251 de València a Bilbao, transportant 16 passatgers. Al 1995 incloïa l' incorporació de set avions i al 1996 s'amplia amb cinc aeronaus més.

Fou al 1.997 quant Air Nostrum firma un Acort de franquícia amb el Grup Ibèria que s' hi ha vingut renovant des d'aleshores. Des d'aquest acord, els vols de Air Nostrum passaren a comercialitzar-se a través d'Ibèria, el que va suposar per a Air Nostrum un increment de passatgers, al mateix temps que li aporta a Ibèria passatgers als seus dos grans centres de distribució de tràfic a Espanya: Madrid i Barcelona.

Al 1998, la companyia va incorporar el reactor CRJ 200ER de 50 places, amb dos motors a reacció per operar rutes llargues i especialment rutes internacionals, mentre que al 2001 s'incorpora el Dash8-Q300 habilitat per a 52 passatgers i destinat a substituir al model Fokker 50.

Al 1.999 Air Nostrum forma part de Oneworld. De la mà d' Ibèria, Air Nostrum s'integrà en la major aliança del sector entrant de ple en la xarxa de vols més gran del món.

La seva gestió, qualitat i prestigi l'han fet mereixedora de múltiples premis. És la única regional europea que ha obtingut quatre vegades el premi, en la seva categoria Or, a l'Aerolinea del Any, otorgat per l'ERA (European Region Airline Association).

També ha sigut galardonada amb la “Palme D’Or”, distinció de perpetuitat, de la mateixa associació, a l’Exelència Sostinguda.

La millora constant de la qualitat es l’objectiu prioritari de Iberia Regional AIR NOSTRUM; oferint a tots els seus passatgers aquells detalls que fan que dels seus vols una experiència diferent i satisfactòria. Quasi 2.000 professionals s’esforcen per prestar el major servei en els més de 400 vols diaris que realitza la companyia amb 34 ciutats espanyoles i 24 estrangeres Estant presents en 9 païssos europeus (ALADIerno, 2009).

10.2.3. DESTINS D’ AIR NOSTRUM

Regional Air Nostrum ofereix en l’actualitat més de 150 rutes en 8 països d’Europa i Nort d’ Àfrica. A través dels seus quasi 500 vols diaris els clientes d’ Ibèria Regional Air Nostrum poden accedir a més de 60 destins propis, als que s’afegeixen els quasi 600 de l’ Aliança Oneworld.



Font de l’imatge: Air Nostrum. Destins, 2011.

Destins Nacionals: Albacete, Alacant, Almería, Asturies, Badajoz, Barcelona, Bilbao, Burgos, Gran Canària, Granada, Ibiza, Xeres, La Corunya, La Rioja, Lanzarote, Leon,

Lleida, Madrid, Màlaga, Mallorca, Melilla, Menorca, Murcia, Pamplona, Salamanca, San Sebastià, Santander, Santiago, Sevilla, Tenerife, València, Valladolid, Vigo, Zaragossa.

Destins Internacionals: Amsterdam, Bolonia, Bruseles, Bucarest, Burdeos, Casablanca, Dubrovnik, Estrasburg, Frankfurt, Genova, Lisboa, Lyon, Marrakech, Marsella, Montpellier, Munich, Nantes, Napols, Niza, Oport, París, Pisa, Roma, Tanger, Toulouse, Turín, varsovia, Venecia.

10.2.3. FLOTA DEL GRUP AIR NOSTRUM

Aquesta aerolínea disposa d'una flota que combina reactors i turbohèlixs, situant-se en la vanguardia de l'aviació regional europea. Aquestes aeronaus han sigut seleccionades per resultar aquests models idonis per a oferir el servei apropiat en totes les seves rutes, caracteritzades per ser de curt i mig recorregut. Totes elles estan dotades amb tecnologia d'última generació, sent considerades com les més modernes, confortables, silencioses... en la seua categoria.

El principal aval que justifica l'elecció d'aquests avions, és la seva presència en nombroses companyies aèries de la European Regions Airline Assotiation (ERA), l'associació més important del món d'aviació general.

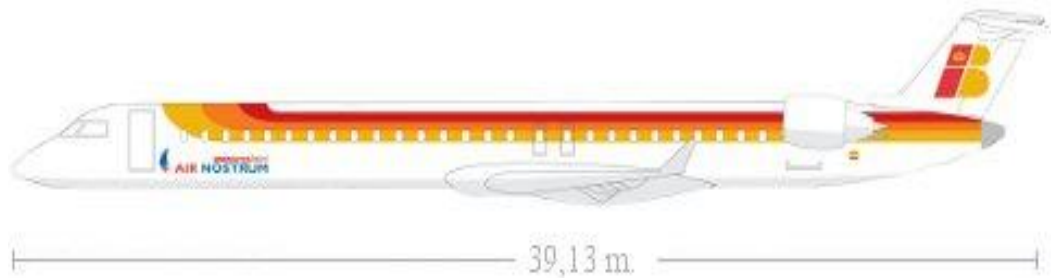


Font de l'imatge: Air Nostrum. Flota, 2009.

A l'any 2002 incorpora a la seva flota el BAE 146.

Al 2003 el CRJ-900 amb major capacitat, uns 90 passatgers.

Al 2009 va de firmar un acord per a incorporar a la seva flota 15 nous reactors CRJ-1000 de Bombardier i 10 turbohèlixs ATR72-600.



Font de l'imatge: Air Nostrum. Flota, 2011.

10.2.4. ATENCIÓ AL CLIENT A BORD D'AIR NOSTRUM

Una de les prioritats de la companyia és la de millorar el servei, dirigit a augmentar la puntualitat, disminuir les incidències de servei i resoldre eficaçment en quant es produeixen, oferir noves i millores prestacions al client, i un servei i tracte de qualitat en tot moment.

Ibèria Regional Air Nostrum, oferia fins al 2009 en tots els seus vols, mitjançant diversos serveis programats al llarg del dia, una cuidada selecció dels productes típics de cadascuna de les regions on es desenvolupa la seva activitat. En funció de les diferents característiques de cada ruta i de la flota d'avions, els procediments per a oferir el servei



a bord són diferents. Així mateix, durant els vols internacionals, el menú ofert diferia respecte al dels nacionals per la pròpia duració del trajecte i per la flota d'avions que presta el servei; respectant en tots els casos la qualitat que prestava aquesta companyia a tots els vols.

“Si per alguna cosa es distingeix Iberia Regional Air Nostrum es per proporcionar en tot moment als seus passatgers un tracte personalitzat, fent-los sentir els veritables protagonistes del viatge. A més, durant tot el vol hi ha un servei de bar disponible per a tots aquells passatgers que ho solliciten, podent



consumir una variada selecció de suc, refrescs, així com qualsevol tipus de beguda; acompanyada per fruits secs.

Font de l'imatge: Aladierno, 2009.

Determinats vols de curta duració, per qüestions de seguretat, no permet el desenvolupament de tots els serveis dissenyats per la companyia; pel que s'ha vist obligats a rehuir-los”.

A més per a que el servei ofert complixca amb el que esperen els passatgers de Business class d'aquesta companyia, el catering es servia en vaixel·la de porcelana, Així com gots i copes de cristalleria. A més, tots els picolabiss i aperitius es presenten en safates cuidadosament preparades, donant a cada passatger la possibilitat d'escollir el menú fins al final d'existències. (ALADIerno, 2009).

Altra de les atencions que Ibèria Regional Air Nostrum tenia fins al 2009 amb els seus passatgers de Business class es la que ofería una variada selecció de premsa, destacant les principals cabeceres locals, nacionals, econòmiques i esportives, a més de les revistes Aladierno (AIR Nostrum) i la Ronda (Ibèria). A més durant el vol la Tripulació de cabina oferirà durant el vol jocs i gominoles als més menuts.

<i>PRENSA AIR NOSTRUM</i>	<i>JOCS PER ALS MÉS MENUTS</i>
	

Font de les imatges: Aladierno, 2009.

Air Nostrum És una de les poques companyies que fins al 2009 ofería en un servei de qualitat gratuït a bord i una atenció al passatger tan acurada.

Als primers 12 anys de la companyia existía una classe única de servei a bord que es denomina "Regional Business Class" a bord dels avions d' AIR NOSTRUM.

Els passatgers podien disfrutar en tots els vols, sense cost adicional (a excepció de la flota BAE 146 en els quals per ser de curta duracio es varen vover obligats a suprimir el servei a bord), d' un servei de bar (refrescs, sucs i begudes alcohòliques) i en funció de l'horari del vol i la duració s'oferien diversos serveis com desdejuni, aperitiu, dinar, refrigeri, pisolabis o sopar. Tots els serveis estaven elaborats amb una selecció de productes artesans i regionals d' alta qualitat. Avui en dia també existeix el servei gratuït a bord, encara que s'ha fet la distinció de classes, donant un servei de més categoria a la Business class.

Aquesta nova clase es distingeix per un servei més diferenciatiu amb porcelana i cristalleria, a més de selecció de premsa mentre que la resta de viatgers ja no disfruta d'aques servei i la unica premsa que és reparteix al passatge es l'universal (premsa creada per l'aerolinea Iberia).

SERVEIS

Les operacions a nivell nacional i internacional, en funció de la seva duració, contaven amb una completa selecció de productes artesans de diferents regions espanyoles, la majoria d'elles amb denominació d'orige. També incloïa una cuidada varietat de bolleria, snacks d'alta qualitat i un servici de bar, sense cost adicional, i en el que també s'inclouen begudes alcohòliques.

Font de l' imatge: Aladierno, 2009.



Els **desdejunis Nacionals** a bord estàn compostos d'una selecció de bolleria (ensaimades, sobaos, magdalenas) i a més als seus inicis s'oferia un suc de taronja 100% natural, avui en dia ja s'ha substituït. En aquests vols a mig matí o mitja vesprada, es serveixen aperitius salats compostos per fruits secs, canapés, tapes i altres productes. Les possibilitats van desde diferents tipus de minientrepans, baguetes o xapaties farcides de pernil ibèric i altres fiambres, formatges amb denominació d'orige o truita espanyola, fins a tapes amb anxoves o tonyina. Entre els snacks destaquen els fruits secs o galetes amb mel per al te o café.

A l'estiu també disposa de possibilitats per als paladars més golosos: servei de gelats (Hagën Dazs en 5 sabors diferents: cookies, xocolata belga, macadamia, dolç de llet i tarta de formatge) i aperitius dolços entre els que es poden trobar tartaletes de pinyons, poma o fresa, profiterols d'atmetla, trufes o milfulls de xocolata.



Font de l'imatge: Aladierno, 2009.

En el cas de les operacions de **mig recorregut** a diferents països europeus, els desdjunis disposen d'una ampla varietat de productes com creps dolços, fruita variada o una acurada varietat de bolleria, tot acompanyat per suc natural. A més i en funció de l'hora del vol, cada passatger té l'oportunitat d'escollir de productes a bord que panets farcits rellenes de productes ibèrics, postres variats o gelats en serveis sencills.





Font de les imatges: Aladierno, 2009.

Per als menjars en **vols internacionals** la composició de menús permet escollir entre tres classes d'amanida, dos primers, tres tipus de formatges, tres classes de pans i tres postres als servicis més complets (dinars). Així, les amanides estan compostes a base de productes selectes com nous, tomaques cherry, anxoves o dàtils. Entre els plats calents destaca la presència de filet, en les seves diferents variants (amb salsa de setes, a les dos mostaces, a l'oport, acompanyat de fruits secs...); una selecció de pastes artesanes; o lluç i bacallà també cuinat amb diferents formes (en salsa verda, biscaïna o all arrier...).

Amb l'objectiu de complaure a tots els seus clients AIR NOSTRUM ofereix la possibilitat en vols internacionals, previa petició del client a l'hora de realitzar la seva reserva, de servir menjars especials als seus vols, com menus vegetarians, infantils, segons la religió o per inscripció mèdica. A més, en determinats vols, com els que s'enlairen i aterren a València, la companyia compta amb una completa varietat d'arrossos i fideuà.

Per la seva part, una bona macedonia de fruites, un pastís de pera i xocolata, un pastís de Santiago, una Mousse de torró amb fruits secs o un pastís de figues son sols algunes de les possibilitats a escollir en les postres, sempre en funció del menú de cada dia.

A mig matí o mitja vespreda refrigeris, amb selecció de formatges, truita de creïlles, polp a la gallega, empanada de bacallà o salmó fumat, tot acompanyat per diferents tipus de pans.

Als vols nacionals de menor duració s'ofereix una varietat de diferents tipus de minientrepans, baguettes o xapates (amb ingredients mencionats anteriorment).

A les begudes es contempen tota classe de refrigeris, una selecció de begudes alcohòliques incloent cava i vi. A més durant l'any es realitzen diverses promocions d'horxata, suc de mandarina, gaspatxo...

Una de les claus de AIR NOSTRUM es apostar per oferir un valor afegit de qualitat i distinció als seus serveis a bord. Per això tots el menús es serveixen amb cuberteria d'hacer inoxidable, gots i copes de cristall, així com taces i plats de porcellana. Les tovalletes refrescants també formen part d'aquesta acurada selecció, realitzat especialment per a que el passatger gaudisca de totes les comoditats possibles durant el vol.

A finals del 2009 Air Nostrum, única companyia que es distingia per el seu servei a bord es va vore obligada a canviar aquest i creant com totes les aerolinees la distinció de classes. Així tot el seu servei establert que tenia passa a formar part tant sols d'una minoria la "Bussiness class" mentre que la classe turista es veu limitada y en un servici inferior sense vaixella, ni cristalleria, ni seleccio de premsa entre altres.

En "Bussiness class" el catering segueix servint-se en vaixella de porcellana, així com en gots i copes de cristall. A més, tots els canapés i aperitius es presenten en safates cuidadosament preparades. Així al efectuar el servei realment s' entrega al passatger el que ha escollit de manera que s'aconsegueix una plena personalització. Tot amb productes com panets amb format de minibaguettes, bolleria artesanal, i productes amb Denominacions d' Orige (D.O. Gujuelo, D.O. Idiazabal, D.O. Rioja, etc), fruits secs, sucs i un llarg etcétera d' aliments i begudes.

Es tant sols en els vols interbalears on no existeix la classe ejecutiva o Business class degut a la curta durada d' aquests vols. En resum el Server business ofereix:

- Mostrador diferenciat.
- Sales VIP.
- Major franquicia d' equipaje.
- Més punts d'Iberia Plus.
- Premsa a bord gratuïta tot el dia.

- Servei a bord d'altíssima qualitat amb productes D.O., servits en vaixel·la de porcellana, així com gots i copes de cristall.
- Parking VIP gratuït a Madrid, Barcelona i València.
- Recepció d'equipatge preferent.

A la classe Turista, es manté el servei gratuït a bord encara que amb un canvi radical, Es canvia la cristalleria per gots de paper-cartó i l'únic servei es de café o té amb galeta per al desdèjuni o de serveide bar am fruits secs.



Font de l'imatge: Foto del servei de bar a bord d'Air Nostrum.

Foto d'elaboració pròpia, 2011.

Per el seu servei a bord, Air Nostrum va ser galardonada amb el prestigiós MERCURY AWARD 1998. Es tracta d'un premi concedit per la Internacional Flight Catering Association (IFCA) en un concurs que es celebra anualment entre les companyies aerees de tot el món per determinar, entre les participants, les millors en cadascuna de les categories. Els aspectes a evaluar eren: la innovació, la qualitat i el servei.



10.3.

10.3.1. HISTÒRIA DE BINTER CANARIES

Binter Canarias va començar com a companyia aèrea al març de l'any 1989 operant vols entre les illes Canàries, en aquells moments la companyia estava composta per quatre avions CN-235.

Els primers vols es realitzaren entre Gran Canària, Tenerife, La Palma i Forteventura, illes a les que posteriorment s'unieren Lanzarote i El Hierro. Després de l'inauguració de l'aeroport de La Gomera (juliol de 1999) BinterCanàries també va obrir una ruta amb aquesta illa.

A aquesta primera etapa de Binter, l'objectiu immediat era la de garantir un major nombre de freqüències entre les illes. Al temps que ja es plantejava per part dels responsables de la companyia l'implantació de procediments que tendrien a agilitzar tota l'operativa.

Els quatre CN-235 amb els que s'iniciaren les operacions deixaren de volar a les illes al 1997, incorporant-se el ATR com l'avió idòni per a realitzar els vols a l'arxipièlag. A Juny del 1999 el nombre d'aquests aparells era d' 11, que realitzaren la totalitat dels vols, menys el període comprés entre 1995 i 1998, en que es va completar l' operació amb tres DC-9 alquilats a Ibèria. A l'any 2002, després de la compra de la companyia per un grup d' inversors de les illes, s' inicia un important procés de renovació de flota, amb l'adquisició de vuit nous ATR-72/500, que substituïren als de major antiguetat. A l'actualitat BinterCanarias opera amb una flota de 18 avions ATR-72.

Al llarg d'aquests anys, les condicions que regulen el transport aeri a les illes s'han modificat substancialment. Al 1989 s'encontraven a les illes en una situació de mercat regulat, en mans d'un monopoli, Ibèria, de la que Binter formava part.

A l'actualitat s'ha passat d'una situació de liberalització, encara que amb l'especificitat a les illes d'estar regulat en el que respecta a les freqüències, seients a oferir i amb tarifes màximes senyalades per l' Administració, a través de les Obligacions de Servei Públic.

Binter va naixer com a companyia aerea regional, i en aquest sentit a l' actualitat es l'única que opera als vuit aeroports de Canàries. A més a més, desde l'any 2005 s' inicia un procés d'internacionalització que es tradueix a aquests moments en realitzar connexions amb Marrakech, Aaiún y Madeira.

10.3.2. FLOTA BINTER CANARIES

A l'actualitat BinterCanarias opera amb una flota de 18 avions ATR-72, amb capacitat per a 72 places. Té una longitud de 27,16 metres i 27,05 metres d'envergadura.

L' avió ATR-72 correspon a un model molt eficaç, amb uns costos d'exploració ajustats i un diseny que aconseguix la millor combinació entre espai i confort. Té la concepció d'un avió totalment nou que utilitza les tecnologies més modernes i resulta idoni per al curt i mig recorregut. Es tracta d'un turbohélic d'ala alta, dissenyat per Avions de Transport Regional, fruit de l'associació de dos grans constructores europees: EADS Aerospatiale (França) i Alenia (Italia), on cada empresa participa al 50%.

La propulsió, segons les versions, consisteix en dos motors de nova generació Pratt & Whitney, tipo 124B, 127 o 127F, amb una potencia nominal de 2.400/2.750 caballs cadascun. L'avió está disenyat per a operar de forma autònoma desde aeroports menuts amb pistes curtes, i la seva velocitat màxima de creuer es de 280 nusos (520 Km. /h).

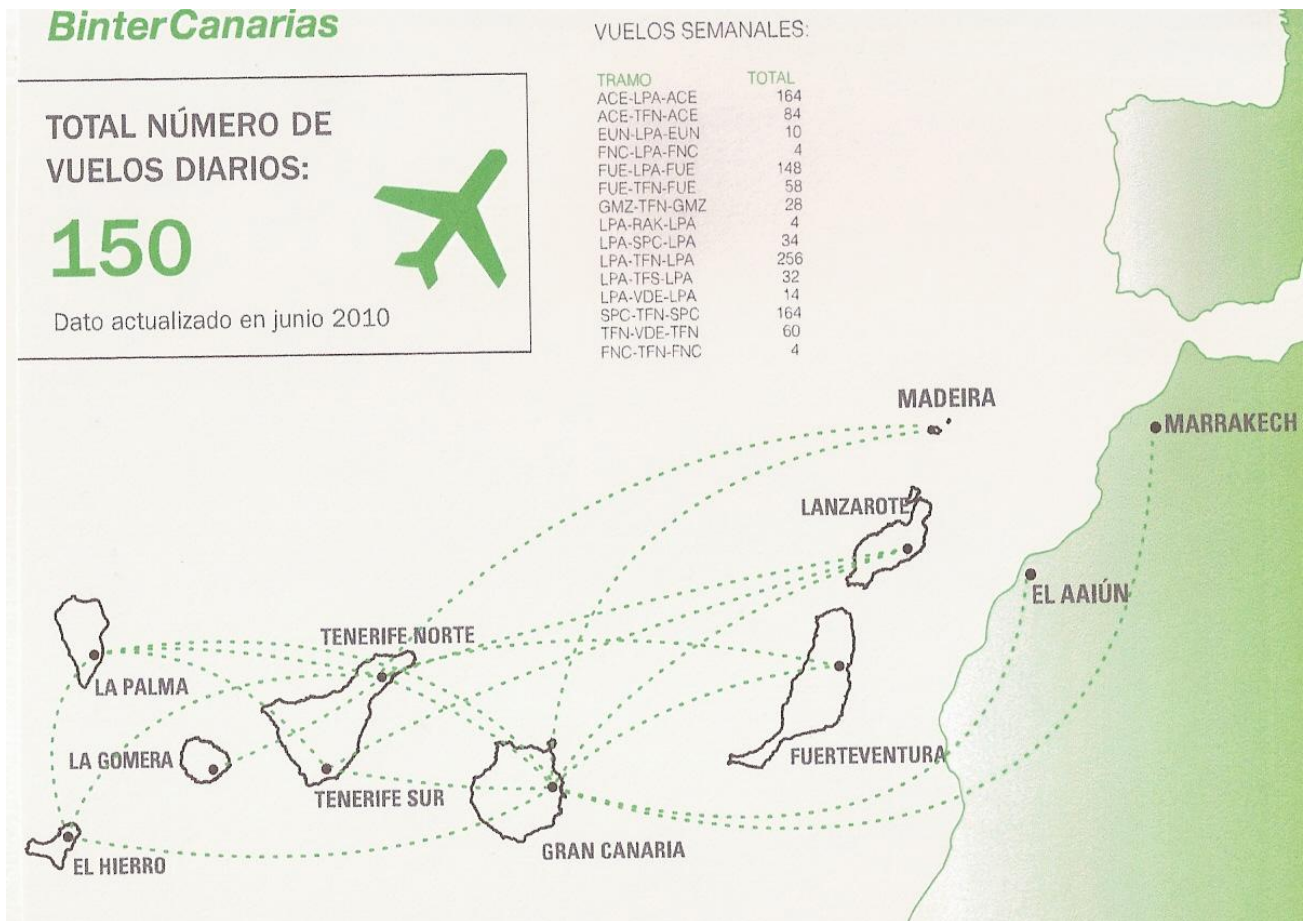


Font de l' imatge: Binter Canarias. Flota, 2009.

10.3.3. DESTINS BINTER CANÀRIES

BinterCanarias vola a tots els aeroports canaris, 8 en total, i disposa de vols regulars a tots els destins canaris: Tenerife Nord, Tenerife Sur, Lanzarote, Gran Canària, El Hierro, Forteventura, La Gomera i La Palma.

Amb Europa va cancel·lar els seus vols regulars amb les ciutats de Bérgamo i París, ja que resultaren projectes infructuosos, encara que hi va incorporar vols a l'illa de Madeira, a la capital Funchal i seguidament incorporà destins a Àfrica com Marrakech en Marruecos i al Aaiún al Sàhara Occidental.



Font de l'imatge: Revista Binter Canarias, 2011.

10.3.4. SERVEI A BORD EN BINTER CANÀRIES

La Tripulació de Cabina de Passatgers (TCP) de Binter Canàries, s'esmera cada dia per oferir un servei de qualitat als seus clients i sempre amb un somriure, el qual s'ha vist reflexada en l'opinió dels seus passatgers.

La flota BinterCanarias composta per avions ATR72, cadascun d'ells disposa de 72 seients distribuïts de forma diferent segons el model, es per això i també amb l'objectiu de garantir un embarcament ràpid, els vols operats no disposen de numeració de seients, tampoc de distinció de classes ni distinció en quant al servei a bord es refereix, d'aquesta forma es podrà escollir el seient que es desitge.

Degut a la curta duració dels vols entre illes, en Binter Canaries no s'ofereix servei de menjar, encara que s'obsequia al passatger amb una emblemàtica "xocolatina de Binter", caramels al descens, aigua i premsa (fins finalitzar existències).



Font de l'imatge: [www. Binter Canarias.com](http://www.BinterCanarias.com), 2009.



Font de l'imatge: Foto d'elaboració pròpia, 2009.

Exemple de servei en vols interbalears:
servei d'aigua amb servilleta i una xocolatina típica Canària,
seguidament s'ofereix caramels.

Encara que ja no opera les rutes Europees a París i Milà, deguem tenir en compte que la companyia BinterCanarias va crear deliciosos plats elaborats amb matèries primes de primera qualitat i que es combinaven cuidadosament en menus sans i equilibrats, junt a un servei personalitzat, en el que es cuidava fins el més mínim detall, eren els elements que sobreixien en el servei Confort que Binter Canarias va implantar al començar aquest vols que deixaren d'operar-se ja que resultaren infructuosos. Els menús del servei Confort estaven elaborats amb matèries primes locals de primera qualitat. Per al seu acompanyament es va buscar un maridatge amb un toc mediterrani, ingredients de mercat i una presentació de plats gourmet amb una amplia representació de fruites i verdures fresques típiques de les illes, per satisfer als paladars més exigents.

Existia, a més, la possibilitat d'un menú especial vegetarià i fins un menú per als nadons, que consistia en un potet de pollastre i un potet de fruita.

Exemples de menús:

Menú 1

Anada

Medallons de llangosta amb alvocat a la pebre

Filet de vedella amb milfulls de patates

Fruites fresques amb bola de meló

Tornada

Llangostes al vapor amb tomàquets cherry

Capó farcit de fruits vermells al Màlaga

Fruites fresques amb corona de kivi



Font de l'imatge: [www. Binter Canarias.com](http://www.BinterCanarias.com), 2009.

Menú 2

Anada

Salmó de Noruega amb ventalls

Pollastre brasejat al curri i pastanques al vapor

Macedònia amb mousse de formatge

Tornada

Medallons de rap amb pit de pollastre farcit de verduretes

Pavo fornejat a la taronja amb arròs oriental

Poma al forn amb escuma de formatge



Font de les imatges: [www. Binter Canarias.com](http://www.BinterCanarias.com), 2009.

Menú 3

Anada

Assortiment d' Ibèrics amb meló

Dot a la garella sobre mosaic d' arròs i verdures

Fruites fresques amb corona de kiwi

Tornada

Llenguat farcit de crema de llangostins i gall al mànec

Pechuguetes de guatlla farcides de panses i pinyons

Macedònia amb mousse de formatge



Font de les imatges: [www. Binter Canarias.com](http://www.BinterCanarias.com), 2009.



10.4.

10.4.1. HISTORIA D' IBÈRIA

Ibèria és un grup internacional de transport aeri que, desde la seva fundació al 1927, hi ha permanescut ininterrompudament al mercat. El transport de passatgers i mercaderies és la seva principal activitat, encara que no l'única: també realitza el manteniment dels seus avions i dels d'unes 50 empreses més, incloses les més importants d'Europa, i l'assistència a avions i passatgers (handling) en tots els aeroports d' Espanya, amb més de 250 companyies aèries com a clients, entre altres activitats.

Desde la fundació i inici dels vols de la companyia, més de 600 milions de persones han viatjat amb Ibèria, clients que han contribuït que l'aerolínea siga considerada no sols l'empresa líder a Espanya i als mercats que uneixen Europa amb Amèrica Llatina, sinó també l'única companyia europea de xarxa que du deu anys consecutius obtenint beneficis, a més d'un model de compromís social.

Desde 2002, un any després de la seva sortida a Borsa, Ibèria forma part del selectiu índex 35 de la Borsa Espanyola.

La companyia és membre fundador de Oneworld, una de les majors aliances aèries del món, que permet oferir als clients al voltant de 600 destins amb les millors connexions.

Al gener d'aquest any, el 2011, després de la fusió entre Iberia i British Airways, el nou grup aeri al qual pertanyen, International Airlines Group (IAG), cotitza a la borsa de Londres i en el mercat continu espanyol. La seu social de IAG es troba a Madrid i la seva seu financera i operativa a Londres. (IBÈRIA. Acerca de Ibèria. ¿Quiénes somos?, 2011).

10.4.2. DESTINS D' IBÈRIA

A l'actualitat, el Grup Ibèria vola sense escales a un centenar de destins i al voltant de 90 en règim de codi compartit amb altres companyies aèries. La seva xarxa principal es centra a Espanya, Europa Occidental, America Llatina i alguns punts d'Àfrica i Pròxim Orient.

(OP) destins operats amb còdi compartit, per altres companyies aèries.

(E) vols amb escala. Vols no directes amb parada o escala a un lloc diferent al desti.

Sudamèrica:

Argentina (Buenos Aires (E), Córdoba (E), Mendoza (OP) (E)), Brasil (Belem (OP) (E) , Belo Horizonte (OP) (E), Brasília (OP) (E) , Campo Grande (OP) (E), Cuiaba (OP) (E) , Curitiba (OP) (E) , Florianópolis (OP) (E) ,Fortaleza (E) , Foz de Iguazú (OP) (E) ,Goiania (OP) (E) , Londrina (OP) (E), Manaus (OP) (E) ,Natal (OP) (E) ,Navegantes (OP) (E), Porto Alegre (OP) (E) ,Recife (E), Río de Janeiro (E), Salvador (OP) (E) ,Sao Paulo (E) , Uberlandia (OP) (E) ,Vitoria-Goiabeiras (OP) (E)), Chile (Antofagasta (OP) (E), Concepción (OP) (E), Puerto Montt (OP) (E), Punta Arenas (OP) (E), Santiago de Chile (E)), Colombia (Armenia (OP) (E) ,Barranquilla (OP) (E) ,Bogotá (E) ,Bucaramanga (OP) (E), Cali (OP) (E) , Cartagena de Indias (OP) (E) , Medellín (OP) (E) ,Pereira (OP) (E)), Ecuador (Guayaquil (E), Quito (E)), Perú (Arequipa (OP) (E) ,Chiclayo (OP) (E) ,Cuzco (OP) (E) , Iquitos (OP) (E) , Juliaca (OP) (E) ,Lima (E) ,Piura (OP) (E) ,Puerto Maldonado (OP) (E) ,Tacna (OP) (E), Trujillo (OP) (E)), Paraguay (Asunción (OP) (E)), Uruguay (Montevideo (E)), Venezuela (Caracas (E)).

Centre Amèrica:

Antigua y Barbuda (Antigua (OP) (E)), Barbados (Bridgetown (OP) (E)), Bermudas (Bermuda (OP) (E)), Bahamas (Nassau (OP) (E)), Costa Rica (San José de Costa Rica (E)), Cuba (La Habana (E)),República Dominicana (Punta Cana (OP) (E), Santo Domingo (E)), Granada (Grenada (OP) (E), Guatemala (E)), Honduras (San Pedro Sula (OP) (E), Tegucigalpa (OP) (E)), Jamaica (Kingston (OP) (E), Montego Bay (OP) (E)), St. Kitts Y Nevis (St Kitts (OP) (E)), Islas Caimán (Gran Caimán (OP) (E)), Santa Lucía (St Lucia (OP) (E)), México (Cancún (OP) (E), México DF. (E)),

Nicaragua (Managua (OP) (E)), Panamá (Panamá (E)), El Salvador (San Salvador (E)), Islas Turks y Caicos (Providenciales (OP) (E)), Trinidad y Tobago (Port of Spain (OP) (E), Tobago (OP) (E)).

Nort América:

Bermudas (Bermuda (OP) (E)), Canadá (Calgary (OP) (E), Halifax (OP) (E), Montreal (OP) (E), Ottawa (OP) (E), Toronto (OP) (E), Vancouver (OP) (E)), Puerto Rico (San Juan de Puerto Rico (E)), USA(Allentown (OP) (E) , Atlanta (OP) (E) , Austin (OP) (E) , Bloomington (OP) (E) ,Boston (E) , Cedar Rapids (OP) (E), Champaign (OP) (E) , Chicago (E) , Cincinnati (OP) (E) , Cleveland (OP) (E) , Columbus (OP) (E) , Dallas (OP) (E) , Dayton (OP) (E), Denver (OP) (E) , Des Moines (OP) (E), Detroit (OP) (E) , Dubuque (OP) (E), El Paso (OP) (E) , Evansville (OP) (E) , Fargo (OP) (E) , Fayetteville (OP) (E) , Fenix (OP) (E) ,Filadelfia (OP) (E) , Flint Mi (OP) (E) , Fort Myers (OP) (E) , Fort Wayne (OP) (E), Grand Rapids (OP) (E) , Green Bay (OP) (E) , Harrisburg (OP) (E) , Hartford (OP) (E) ,Houston (OP) (E) , Huntsville (OP) (E) , Indianapolis (OP) (E), Jacksonville (OP) (E), Kalamazoo (OP) (E) , Kansas City (OP) (E) , Key West (OP) (E), Knoxville (OP) (E) , La Crosse Wi (OP) (E) , Las Vegas (OP) (E) , Lexington (OP) (E) , Little Rock (OP) (E) , Los Angeles (OP) (E) , Madison (OP) (E) , Marquette (OP) (E) , Memphis (OP) (E) ,Miami (E) , Minneapolis (OP) (E) , Moline (OP) (E) , Nashville (OP) (E) , Norfolk (OP) (E), Nueva Orleans (OP) (E) ,Nueva York (E) , Omaha (OP) (E) ,Orange County (OP) (E) ,Orlando (OP) (E) , Palm Springs Ca (OP) (E) , Pensacola (OP) (E) , Peoria (OP) (E) , Pittsburgh (OP) (E), Raleigh (OP) (E) , Salt Lake City (OP) (E) , San Diego (OP) (E), San Francisco (OP) (E), Seattle (OP) (E) , Sioux Falls (OP) (E) , Springfield (OP) (E), St Louis (OP) (E) , Syracuse (OP) (E), Tallahassee (OP) (E), Tampa (OP) (E), Toledo (OP) (E) , Traverse City (OP) (E), Tucson (OP) (E) , Tulsa (OP) (E), Washington DC (E) , Wausau (OP) (E), West Palm Beach (OP) (E) , Wichita (OP) (E) , Wilkes-Barre (OP) (E)).

Àfrica - Orient Mitjà:

Emiratos Arabes Unidos (Abu Dhabi (OP) (E), Dubai (OP) (E)), Angola (Luanda (OP) (E)), Bahrain (Bahrain (OP) (E)), Argelia (Argel (E), Oran (E)), Egipto (El Cairo (E), Sharm El Sheikh (OP) (E)), Ghana (Accra (OP) (E)) ,Guinea Ecuatorial (Malabo (E)), Israel (Tel Aviv (E)), Jordania (Ammán (OP) (E)), Kenia (Nairobi (OP) (E)), Kuwait

(Kuwait (OP) (E)), Marruecos (Agadir (OP) (E), Casablanca (E), Fez (OP) (E) , Laayoune (OP) (E), Marrakech (E) , Ouarzazate (OP) (E) ,Oujda (OP) (E), Tánger (E)),Islas Mauricio (Mauricio (OP) (E)), Nigeria (Abuja (OP) (E), Lagos (E)), Omán (Muscat (OP) (E)),Qatar (Doha (OP) (E)),Arabia Saudita (Jeddah (OP) (E), Riyadh (OP) (E)), Senegal (Dakar (E)),Siria (Damasco (OP) (E)),Tanzania (Dar Es Salaam (OP) (E)), Uganda (Entebbe (OP) (E)), Sudáfrica (Ciudad del Cabo (OP) (E), Durban (OP) (E), Johannesburgo (E), Port Elizabeth (OP) (E)), Zambia (Lusaka (OP) (E)), Zimbabue (Harare (OP) (E)).

Asia i Oceanía

China (Hong Kong (OP) (E), Pekín (OP) (E), Shangai (OP) (E)), Indonesia (Bali (E)), India (Bangalore (OP) (E), Bombai (OP) (E), Chennai (OP) (E), Delhi (OP) (E), Hyderabad (OP) (E)), Japón (Tokio (OP) (E)), Islas Maldivas (Male (OP) (E)), Singapur (Singapur (OP) (E)), Tailandia (Bangkok (OP) (E))

Europa

Austria (Viena (E)), Bélgica (Bruselas (E)), Bulgaria(Sofia (OP) (E)), Suiza (Ginebra (E) i Zurich (E)), República Checa (Praga (E)), Alemania (Berlín (E), Dusseldorf (E), Frankfurt (E), Munich (E)), Dinamarca (Copenhague (E)), Finlandia (Helsinki (OP) (E), Ivalo (OP) (E) , Kittila (OP) (E) , Kuopio (OP) (E) , Oulu (OP) (E) ,Rovaniemi (OP) (E)), Francia(Burdeos (E) ,Estrasburgo (E) , Lyon (E) , Marsella (E), Montpellier (E) , Nantes (E) , Nimes (E) , Niza (E), París (E), Toulouse (E)), Reino Unido (Aberdeen (OP) (E) , Edimburgo (OP) (E), Glasgow (OP) (E) , Londres (E) , Manchester (OP) (E), Newcastle (OP) (E)), Grecia (Atenas (E) , Corfú (E)), Croacia (Dubrovnik (E) , Zagreb (E)), Hungría (Budapest (OP) (E)), Irlanda (Dublín (E)), Italia (Bolonia (E), Cagliari (E) , Catania (E), Florencia (OP) (E), Génova (E), Milán (E), Nápoles (E), Olbia (E), Palermo (E) , Pisa (E) , Roma (E) , Turín (E) ,Venecia (E) ,Verona (OP) (E) , Malta (Malta (OP) (E)), Holanda (Amsterdam (E)), Noruega (Oslo (OP) (E)), Polonia (Varsovia (E)), Portugal (Funchal (OP) (E) ,Lisboa (E) , Oporto (E)), Rumania (Bucarest (E)), Rusia (Kazan (E) ,Krasnodar (E) ,Moscú (E), Perm (E), Rostov (E) , Samara (E) , San Petersburgo (E)), Suecia(Estocolmo (E)), Turquía (Estambul (E)), Ucrania (Kiev (OP) (E)).

Espanya:

A Coruña (E), Albacete (E), Alicante (E), Almería (E), Asturias (E), Badajoz (E) , Barcelona (E) ,Bilbao (E) ,Burgos (E), Ciudad Real (OP) (E), Fuerteventura (E) ,Granada-Jaén (E), Gran Canaria (E) , Ibiza (E), Jerez de la Frontera (E) , Lanzarote (E) , León (E), Lérída (E),Logroño (E), Madrid (E), Málaga (E), Melilla (E), Menorca (E) , Murcia (E), Palma de Mallorca (E), Pamplona (E) , Salamanca (E), San Sebastian (E),Santa Cruz de La Palma (E),Santander (E) , Santiago de Compostela (E), Sevilla (E) , Tenerife (E) ,Valencia (E) , Valladolid (E) ,Vigo (E,) , Vitoria (E,) Zaragoza (E).

10.4.3. FLOTA DEL GRUPO IBÈRIA

La flota d' Ibèria, a data de inicis de l'any 2011 consta de 113 avions, els models d'avió d'Ibèria són tots de flota Airbus, en les seves diferents variants:

17 avions AIRBUS A-340/600

18 avions AIRBUS A-340/300

19 avions AIRBUS A-321

36 avions AIRBUS 320

23 avions AIRBUS319



Font de l' imatge: Ibèria. Flota, 2009.

10.4.4. ATENCIÓ AL CLIENT A BORD

“Més de 20.000 persones treballen a Iberia. Totes elles tenen com a objectiu final que el client estigui satisfet amb el servei rebut de la companyia, tant en terra, com en vol. Perquè això sigui així, totes les àrees de l'empresa han de funcionar amb la màxima eficàcia: Serviberia, càrrega, manteniment, personal de facturació, jaquetes vermelles, tripulants de cabina de passatgers, pilots... i així, des del primer fins l'últim de els empleats”. (IBÈRIA. Acerca de Ibèria. Equipo humano, 2011)

El lema del servei a bord d'Ibèria és: *“Asseguis en les nostres butaques amb tota comoditat. L'elecció al seu gust amb els nostres menús. Tota una botiga a bord disponible en les rutes internacionals”.* (IBÈRIA. Una nueva forma de volar a bord, 2011).

Ibèria ha sabut crear un nou concepte de servei a bord amb qualitat i renom, creant degustacions de plats a la classe Business Plus de la mà d'un dels cuiners amb més renom culinari a Espanya, Sergi Arola i de la mà de Custodio L. Zamora, sumiller amb renom, que ha fet guanyar a Ibèria el premi Wines on the Wing 2008 a la millor bodega de classe Business que vol seguir amb el compromís de portar als clients d'Ibèria els millors vins espanyols, a més a més compta també amb el millor mestre artesà d'Europa que elabora les postres del menú d'Ibèria per a la classe Business Plus.

Es així com Ibèria ha sabut oferir un servei gastronòmic memorable. Creant un nou concepte de restauració a bord, diferenciat i corporatiu d'Ibèria, que permet als seus clients disfrutar de la qualitat i innovació dels seus nous i variats menus, confeccionats amb les receptes de Sergi Arola. Menús elaborats amb productes frescs de temporada, amb un paper rellevant de la gastronomia Espanyola, síntesi de tradició i noves tendències.

L'equip humà d'Ibèria en vol són els TCP's (tripulants de cabina de passatgers). Ibèria té una plantilla de 4.200 TCP que vetlen per la seguretat i el confort dels clients. Totes les necessitats que els sorgeixin als clients a bord són solventades per aquest col·lectiu.



Font de l'imatge: Ibèria. Servei a bord, 2009.

Ibèria classifica les seves classes en Bussiness Plus, Bussiness Club, Bussiness Class i Classe Turista.

- La classe Bussiness Plus sols es dóna en vols intercontinentals en el que es dóna lloc un servei gastronòmic memorable. Per fer-ho possible Ibèria ha creat un nou concepte
- La classe Bussiness Club es dóna lloc en clients que volen entre Espanya i El Caire, Lagos, Malabo, Moscou i Tel Aviv.
- La classe Business Class, els clients poden disfrutar a bord de productes frescs i plats recen elaborats, la poposta d'Ibèria és una dieta sana i equilibrada, tot acompanyat d'un celler de denominació d'origen de reconeixcut prestigi.
- La classe Turista està present en tots els vols amb un menor servei.

El servei a bord d' Ibèria es diferencia en dos classes:

- **La classe Business Plus** (o primera classe) Ibèria ha creat un concepte restauració diferencial i corporatiu d'Ibèria, en el que el passatger pot disfrutar de la cuina innovadora i creativa de Sergi Arola basada en productes frescs de temporada i amb receptes pròpies de la gastronomia espanyola.

Sergi Arola ha creat quasi 70 menús per a dinar i sopar, més altres de desdjunar i berenar, que es serviran, en funció de l'origen del vol i l'època de l'any. Els menús s'han confeccionat sobre les receptes de Sergi Arola, a les que els chefs de 20 centres de catering internacional han afegit les particularitats de cada un dels països on vola Ibèria.

La companyia ha comptat també amb la col.laboració de Custodio L.Zamora, sumiller amb renom i amb el prestigiós pastisser Francisco Torreblanca, que ha elaborat pastissos que es serveixen en vols amb orige Espanya.

El nou servei consta de dinar o sopar i berenar o desdjunar, que es serveix respectant el major temps possible per a que el client pugui dedicar-se al descans, oci o treball. A aquest efecte s'ofereix la possibilitat d'un servei ràpid de menjar i, com a complement per a tots els clients de la Bussines Plus, un autoservei de bar amb sàndwits, fruita seca, pastisseria, galetes, fruita, bombons i tot tipus de begudes.

A més, Ibèria ha renovat tota la seva llenceria i vaixela a bord dissenyades per a recrear l'ambient del millor restaurant i transmetre calidesa, modernitat i comoditat. Millorant també la coberteria com la cristalleria incorporant noves copes de vi, en les que el passatger podrà degustar un dels vins oferits en la seva carta.

Aquests són alguns exemples dels plats que s'ofereixen als vols intercontinentals, confeccionats sobre les receptes del chef espanyol Sergi Arola.



Font de les imatges: Ibèria. Servei a bord, 2010.

El servei comença amb un còctel d'aperitius al safrà, creació del propi Sergi Arola. A continuació es servix una sopa, un dels plats fixes en la nova resturació de la Bussiness Plus. Calenta a l'hivern com la crema de carabasseta amb anís verd o la de carlota amb gingebre, o be freda a l'estiu com el gazpatxo.

Als plats principals, el passatger pot escollir entre carn: rellom, picat al forn, ragú de cérvol... o peix: congre, llom de Bacallà, llenguado..., acompanyats de verdures o amanida amb sabor mediterrani o bé una opció vegetariana (raviolis, menestra de verdures...).

La taula de formatges és una de les novetats als menús de la Bussines Plus. En cada vol s'ofereixen tres varietats de les set especialitats espanyoles seleccionades: Idiazabal, Ineres, Mahon, Mancheg, Murcia al vi, Roncal i San Simó. Es servixen amb fruita seca com pruna i orellanes i amb melmelada de guaiaba, taronja i xocotostle.



Font de l'imatge: Ibèria. Servei a bord, 2010.

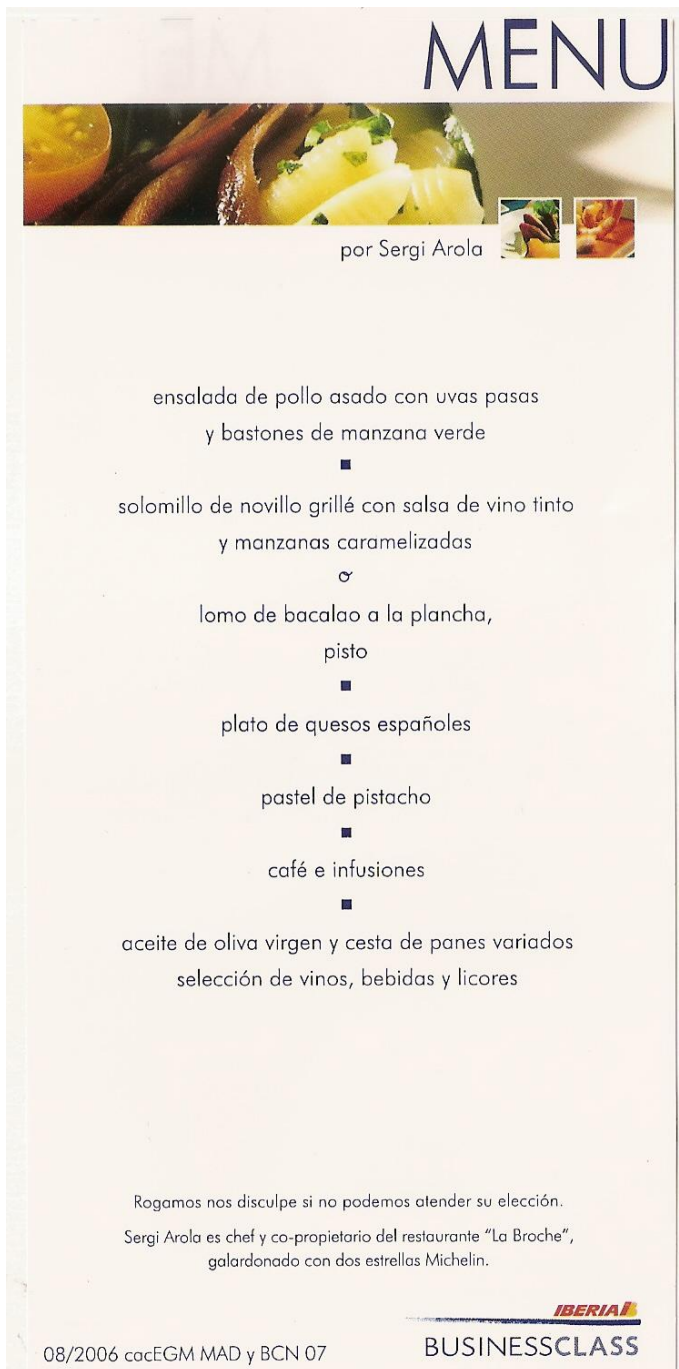
De postre, exquisids pastissos

Francisco Torreblanca elabora exquisits postres que es serveixen en vols amb sortida d'Espanya. Pastissos amb ingredients de primera qualitat, sense conservants ni colorants. Pastissos de café, caramel, d'atmetles, de fruites...amb una cuidada decoració i presentació, i el estil del prestigiós pastisser.



Font de l'imatge: Ibèria. Servei a bord, 2010.

Exemple d'un dels menús BUSSINESSCLASS creats per Sergi Arola:



Font de l'imatge: Foto d'un dels menús
BUSSINESSCLASS creats per Sergi Arola, 2010.

Dinar

Consomé

Perdiu amb escabetx amb amanida de fulles, carxofes i tomaquetes

Oli d'oliva verge i vinagre de Xerés

Reüllom de vedella amb castanyes, escalunyes i pera

amb salsa de vi dolç Pedro Ximénez

o

Mero negre amb crestes de gall confitades, suc de carn trufat,

Cebetes caramelitzades i espàrrecs verdes

o

Saltejat d'hortalisses fresques i bolets edulis amb sèpia a la platxa

Taula de formatges espanyols amb melmelada de figues

Pastís de xocolata amb llet i café

o

Gelats d'avellana i pera Williams

Café, infusions i licors

Berenar

Sándwitx Club

Crema de formatge

Fruïta fresca

Café i infusions



Font de l'imatge: Ibèria. Servei a bord, 2010. Foto de Sergi Arola amb el nou menú de la Bussines Plus.

El millor maridatge

La millor selecció per al paladar per a complementar els excelents menús de la classe Business plus, escollint els millors vins espanyols. “La Bodega Business Plus” està composta per una acurada selecció de vins negres, blancs i caves més prestigioses denominacions d’orige del nostre país. Aquesta carta està gestionada per Todovino, en sessions de cata “en el aire” en la que s’escollixen els vins més adequats per consumir a bord.

A la selecció de vins que acompanya als menús, Custodio L. Zamora ha escollit vins com:

- Blancs: Viñas del Vero Chardonnay Colección 2007 Blanco D.O. Somontano, Pazo Señorans 2009 Blanco, D.O. Rías Baixas.
- Negres: Pujanza 2005. t, D.O. Ca. Rioja, Juan Gil 2007, D.O. Jumilla, Cadozos 2005, V.T. Castilla i Lleó.
- Cava: “Castillo de Peralada Brut Reserva”, “Jaime Serra Brut Nature”

Cada mes Ibèria junt al seu sumiller els convida a que els seus clients degusten “La recomenació del Sumiller”, el vi que serà oferit per la tripulació d’Ibèria.

- **La classe Turista:** Iberia ha creat “Fresh & Good” substituint així la antiga carta “Tu Menu”, una carta menú que respon a les tendències actuals d’alimentació saludable i natural, amb una bona relació qualitat-preu, segons Ibèria. Aquesta carta menú incorpora de forma continua nous productes com el Fast Good Sándwix disenyat en col.laboració amb la cadena Fast Good (restaurant de NH-Hotels i Ferran Adrià).

Són productes saludables i atractius del racó healthy (mix pomes, trossets de poma frescs recen tallats, biscuit “allbran” o suc “duo frutes Minute Maid”) o si es preferix alguna cosa més espanyola es té a la seva disposició l’lloc ibèric, formatge manxego i olives del racó de les tapes. Mantinent com sempre una relació qualitat-preu.

Exemple de la carta “TU Menu” d’Iberia:

The image shows two versions of the Iberia 'TU Menu' menu card. The left version is in Spanish, titled "DISFRUTE DE SU VUELO y de la SELECCIÓN DE PRODUCTOS que ponemos a su disposición a bordo.*". The right version is in English, titled "ENJOY YOUR FLIGHT and the SELECTION OF PRODUCTS we make available on board.*". Both menus feature various food and beverage options with prices, such as "Menú Gourmet" (10.50€), "Menú Jamón Serrano" (8.50€), and "Menú Saludable" (9.50€). The menus are categorized into sections like "Refrescos y bebidas alcohólicas", "Sabores naturales", "Nuestras sugerencias", and "Snacks".

Font de l'imatge: Ibèria. Servei a bord, 2010.

Aquest servei s'ofereix en tots els vols domèstics, Europeus i del Nord d'Àfrica, excepte per la seua durada de temps, en vols a Atenes, El Caire, Estambul, Dakar, Lagos, malabo, Moscou i Tel Aviv.

En vols amb durada superior a 3 hores s'ofereix sevei gratuït a tota la classe turista.



Font de l'imatge: Foto d'elaboració pròpia, 2010.
Servei en classe turista a un vol ATH-MAD.



10.5.

10.5.1. HISTÒRIA D'ILLES LÍNIES AÈRIES

Illes Línies Aèries és una aerolínia espanyola amb seu social al Port de la Creu (Tenerife, Canàries) i bases d'operacions en alguns aeroports de les illes. Opera vols regulars interinsulars a les Illes Canàries. L'aerolínia es va constituir a La Orotava el 7 de setembre de 2001 i va començar a operar per operar diverses rutes interinsulars el febrer de 2003 així com els codis aeronàutics IATA i OACI i la implementació d'aquestes rutes en els sistemes de reserves. Illes Línies Aèries pertanyia en la seva totalitat al grup de propietaris de Santa Bàrbara Airlines (Veneçuela).

El 28 de març de 2003 inicien la seva activitat comercial amb el seu primer vol en la línia Gran Canària-Fortventura operada amb un ATR-72. El 15 d'abril es va batejar el seu segon ATR72 a l'aeroport de la Palma, que va començar les seves operacions al dia següent en la ruta La Palma-Tenerife Nord.

Actualment, Illes Línies Aèries és propietat de l'empresari de la construcció palmer, Miguel Concepció a través del Grup SOAC. A l'estiu del 2007, Illes Airways va iniciar una important fase d'expansió de les seves operacions amb la comanda de 8 nous ATR 72-500 i la contractació d'un equip de coneguts executius internacionals de l'aviació (Andreas Blass CEO, Rainer Uphoff i Mario Goldberg). Sense bé els dos primers ja han abandonat la companyia. (WIKIPEDIA.ISLAS AIRWAYS, 2011)

10.5.2. DESTINS D'ILLES LÍNIES AÈRIES

Illes Línies Aèries opera serveis regulars entre els aeroports de Tenerife Nord, Gran Canària, Fortventura, Lanzarote i La Palma.

Actualment, Illes dona servei a cinc de les Illes Canàries, a través dels aeroports de la Palma, Tenerife Nord, Gran Canària, Fortventura i Lanzarote.

També ofereix vols a Marràqueix i al Aaiun iniciant així el procés d'expansió internacional amb l'obertura d'una nova ruta des de Gran Canària a Marroc a la ciutat d'Al-Aaiun i a Marràqueix des de Tenerife i Gran Canària. (ISLAS AIRWAYS, 2010).

- Tenerife: Gran Canària, La Palma, Fuerteventura, Lanzarote i Marràqueix
- Gran Canària: Tenerife Nord i Sud, La Palma, Fort ventura, Lanzarote, Aaiun i Marràqueix
- Fort ventura: Tenerife Nord, Gran Canària, La Palma i Lanzarote.
- La Palma: Tenerife Nord i Sud, Gran Canària, Fort ventura i Lanzarote.
- Lanzarote: Tenerife Nord, Gran Canària, La Palma i Fort ventura.

10.5.3. FLOTA D'ILLES LÍNIES AÈRIES



5 ATR-72
Capacidad: 70 pasajeros
Alcance vuelo: 2.151KM
Velocidad: 550 KM/H

Font de l'imatge: ISLAS AIRWAYS. Flota, 2011.

10.5.4. ATENCIÓ AL CLIENT A BORD DE ILLES LÍNIES AÈRIES

L'atenció al client a bord de les Illes és primordial per al president de la companyia Miquel Concepció que en paraules textuais cita:

"El servei al passatger és la premissa fonamental en què es basa el treball dia a dia de Illes Airways". (Concepció Miquel. President de ILLES Línies aèries).

"Perquè en aquesta companyia tenim clar quin és el camí a seguir, i perquè comptem amb un equip humà que assumeix amb absoluta dedicació, compromís i passió tots els projectes que es plantegen. Qualitats totes elles que es posen de manifest en cada iniciativa empresa i en cada servei prestat als nostres clients, el benestar i satisfacció són l'objectiu últim dels plans empresarials de Illes Línies Aèries. Perquè en realitat, ells són els que importa". (Concepció Miquel. President de ILLES Línies aèries).

El servei a bord ofert per Illes Airways, és el d'oferir als seus clients un servei de bar gratuït quan el temps ho permet en l'única classe dels seus vols. Així mateix quan un client demana un té o una infusió, li és servida si el temps ho permet i després de passar tot el servei a tots els passatgers.



A STAR ALLIANCE MEMBER 

10.6.

10.6.1. HISTÒRIA DE SPANAIR

SPANAIR S. A. companyia aèria Espanyola fou fundada en desembre de 1986. Era propietat de SPANAIR *HOLDING* en un 51% i de S. A. S (Scandinavian Airline System) en un 49%.

La seva operari de vols regulars a Espanya va començar a febrer de 1994 i poc després va anar ampliant els seus vols regulars a Europa. A aquest any també va establir el seu propi servei d'assistència al passatger a terra (handling).

Al seu inici Spanair estava dedicada a vols charter, sobretot internacionals, transportant a turistes a espanya des de més de 100 aeroports europeus amb avions tipus MD.

En març de 1991 s'incorpora a la companyia el primer B-767 i l'operació s'amplia a destins del continent americà.

En Març del 2002 Spanair S'intrega en el grup SAS. En 2003 Spanair es converteix en membre de la Star alliance una de les majors alliances aèrees del món, en la qual manté alliances comercials amb altres companyies aèrees que la formen.

Per a incrementar la flexibilitat del servei de la companyia desde març de 2008 esta disponible Sapanair x4 que suposa l'unificació de l'oferta de tots els vols de la companyia en quatre classes: Business, Avant, Economy + y Economy.

Al Gener de 2009, Iniciatives Empresariales Aeronàutiques (IEASA) adquireix el 80.1% de Spanair i el grup SAS passa a ser soci d'un 19.9% del capital.

Actualment els vols regulars suponen el 70% de l'operació de vols de la companyia.

Les prioritats de la companyia són, a més de contar amb una flota moderna i d'alta tecnologia, disposar dels millors nivells de seguretat, puntualitat, comoditat i excel·lència als serveis. (MANUAL DE OPERACIONES DE SPANAIR, 2006.

10.6.2. DESTINS SPANAIR

Spanair opera a l'actualitat més de 200 vols diaris: el 87% com a línia regular (46 rutes nacionals i 12 a diferents ciutats Europees i d'Àfrica) i el 13% restant com a xarter principalment a l'estiu.

PROGRAMA DE VUELOS DE INVIERNO SPANAIR 2010
PROGRAMA DE VOLS D'HIVERN SPANAIR 2010
SPANAIR WINTER FLIGHT SCHEDULE 2010

Desde/From A/To BARCELONA	L	M	X	J	V	S	D
Algiers	1	1	1	1	1	1	1
Bamako*	-	-	-	-	-	1	-
Banjul (Gambia)	1	-	-	-	-	1	-
Beograd	1	-	1	-	1	-	-
Berlin**	-	1	-	1	-	1	1
Copenhagen	2	2	2	2	2	2	2
Hamburg**	1	-	1	-	1	-	-
Helsinki	1	-	-	-	1	-	-
Istanbul	1	-	1	-	1	-	1
Marseille	1	-	1	-	1	-	-
München	1	1	1	1	1	1	1
Nador	-	-	-	-	1	-	1
Napoli	-	-	-	-	1	-	1
Stockholm	2	2	2	2	2	2	2
Tel-Aviv	-	1	-	-	-	1	-
Tripoli***	-	1	-	1	-	1	-
Venezia	1	-	-	1	-	1	1
Zagreb	-	1	-	-	-	1	-

Desde/From A/To MADRID	L	M	X	J	V	S	D
Copenhagen	1	1	1	1	1	1	1
Frankfurt	2	2	2	2	2	2	2

Desde/From A/To OTROS DESTINOS/OTHER DESTINATIONS	L	M	X	J	V	S	D
Alicante - Algiers	-	-	1	-	-	-	1
Alicante - Oran	-	1	-	1	-	1	-
Málaga - Copenhagen	-	-	-	-	-	1	-
Palma de Mallorca - Nador	-	-	-	-	-	-	1
Valencia - Algiers	-	-	-	1	-	1	-

Frecuencias de Invierno 2010 / Freqüències d'Hivern 2010 / Winter Frequencies 2010
Hasta el 26 de Marzo de 2011 / fins al 26 de Març de 2011 / until 26th March 2011
Sujeto a cambios / Subjecte a canvis / Subject to change
L=Monday; M=Tuesday; X=Wednesday; J=Thursday; V=Friday; S=Saturday; D=Sunday
* Disponible a partir del 18 de diciembre / Disponible a partir del 18 de desembre / Available from 18th December
** Disponible a partir de abril / Disponible a partir d'abril / Available from April
*** Disponible a partir del 1 de febrero / Disponible a partir de l'1 de febrer / Available from 1st February

DESTINOS SPANAIR EN CÓDIGO COMPARTIDO
DESTINACIONS SPANAIR EN CODI COMPARTIT
SPANAIR CODESHARE DESTINATIONS

Frecuencias semanales
Frequències setmanals
Weekly frequencies

Desde/From A/To BARCELONA	Frecuencias
Basel	7
Brussels	25
Düsseldorf	14
Cairo	5
Istanbul	14
Frankfurt	42
Genève	14
Lisboa	35
München	34
Milano	17
New York	7
Oslo	2
Porto	21
Riga	5
Singapore	7
Vienna	14
Warsaw	5
Zürich	28

Desde/From A/To MADRID	Frecuencias
Bangkok	3
Brussels	20
Cairo	7
Copenhagen	4
Düsseldorf	19
Frankfurt	35
Hamburg	7
Istanbul	14
Lisboa	42
München	28
Milano	10
New York	7
Philadelphia	7
Porto	21
Warsaw	5
Washington	7
Zürich	21

PROGRAMA DE VUELOS DE INVIERNO SPANAIR 2010
PROGRAMA DE VOLS D'HIVERN SPANAIR 2010
SPANAIR WINTER FLIGHT SCHEDULE 2010

Desde/From A/To BARCELONA	L	M	X	J	V	S	D
Algiers	1	1	1	1	1	1	1
Bamako*	-	-	-	-	-	1	-
Banjul (Gambia)	1	-	-	-	-	1	-
Beograd	1	-	1	-	1	-	-
Berlin**	-	1	-	1	-	1	1
Copenhagen	2	2	2	2	2	2	2
Hamburg**	1	-	1	-	1	-	-
Helsinki	1	-	-	-	1	-	-
Istanbul	1	-	1	-	1	-	1
Marseille	1	-	1	-	1	-	-
München	1	1	1	1	1	1	1
Nador	-	-	-	-	1	-	1
Napoli	-	-	-	-	1	-	1
Stockholm	2	2	2	2	2	2	2
Tel-Aviv	-	1	-	-	-	1	-
Tripoli***	-	1	-	1	-	1	-
Venezia	1	-	-	1	-	1	1
Zagreb	-	1	-	-	-	1	-

Desde/From A/To MADRID	L	M	X	J	V	S	D
Copenhagen	1	1	1	1	1	1	1
Frankfurt	2	2	2	2	2	2	2

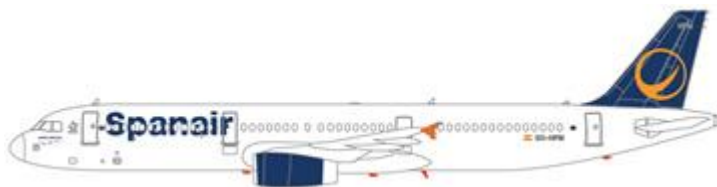
Desde/From A/To OTROS DESTINOS/OTHER DESTINATIONS	L	M	X	J	V	S	D
Alicante - Algiers	-	-	1	-	-	-	1
Alicante - Oran	-	1	-	1	-	1	-
Málaga - Copenhagen	-	-	-	-	-	1	-
Palma de Mallorca - Nador	-	-	-	-	-	-	1
Valencia - Algiers	-	-	-	1	-	1	-

Frecuencias de Invierno 2010 / Freqüències d'Hivern 2010 / Winter Frequencies 2010
Hasta el 26 de Marzo de 2011 / fins al 26 de Març de 2011 / until 26th March 2011
Sujeto a cambios / Subjecte a canvis / Subject to change
L=Monday; M=Tuesday; X=Wednesday; J=Thursday; V=Friday; S=Saturday; D=Sunday
* Disponible a partir del 18 de diciembre / Disponible a partir del 18 de desembre / Available from 18th December
** Disponible a partir de abril / Disponible a partir d'abril / Available from April
*** Disponible a partir del 1 de febrero / Disponible a partir de l'1 de febrer / Available from 1st February

Font de les imatges: Spanorama, 2011

10.6.3. FLOTA SPANAIR

La flota actual es compon de 32 aeronaus, repartides segons la següent distribució:



5 AIRBUS 321-200 (212 seients)



19 AIRBUS 320-200 (156/180 seients)



McDONNELDOUGLAS-MD82/83/87
8 (145/153/170/109 seients)

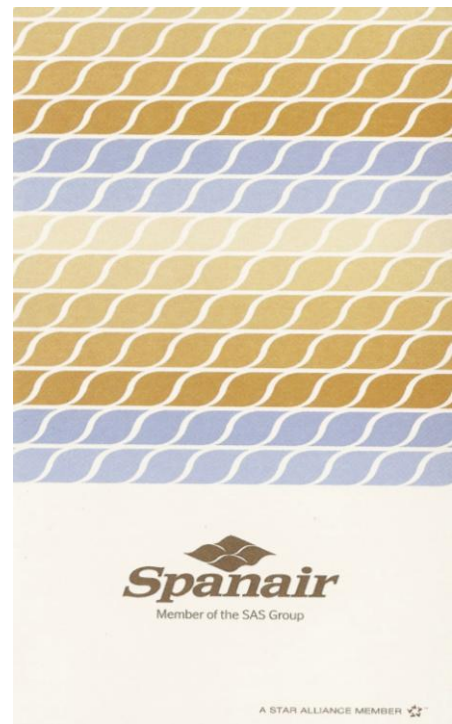
Font de les imatges: Spanair. Flota, 2011.

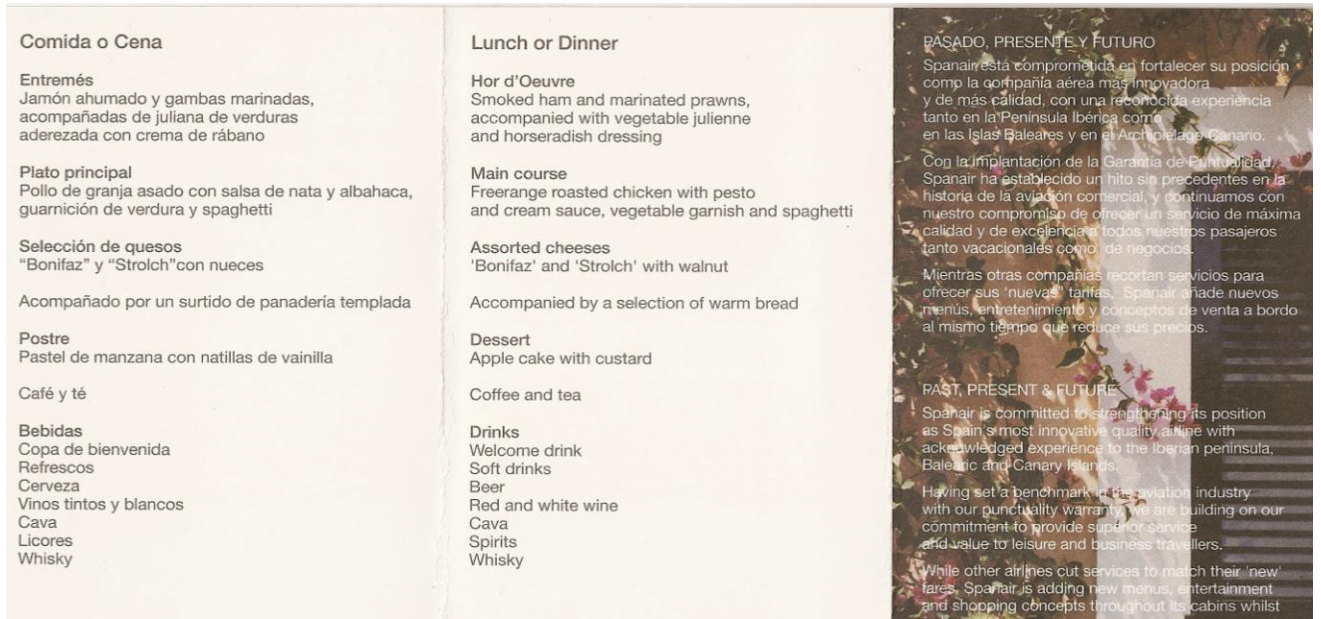
10.6.4. ATENCIÓ AL CLIENT A BORD DE SPANAIR

Spanair diu així del seu servei: *“Spanair està considerada com una de les millors companyies en el que a Serveis a Bord es referix. El nostre secret és fàcil: cuidar fins al més mínim detall el servei ofert al passatger sempre acompanyat per una càlida acollida per part de la tripulació.”* (SPANAIR. 2009).

Antigament el servei a bord a Spanair estava diferenciat per dos classes; la Business Avant Class i la Clase Turista.

- **Business Avant Class** (o primera classe): en Spanair la classe Avant es va ampliar, als seus primers anys tan sols la tarifa C podia rebre un tracte de classe Avant, hui en dia la classe avant s' amplia i és la cortina la que delimita la diferenciació de classes. Dins d'aquest segment de classe avant existeixen diverses tarifes. C, D, B, Y, U en la que tot passatger rep el mateix servei Avant. L' únic avantatge que comporta la tarifa C en quant a sevici a bord és la de dispondre del seient veí bloquejat. (Exemple de carta menu de Spanair en vols internacionals a primera classe en desús.





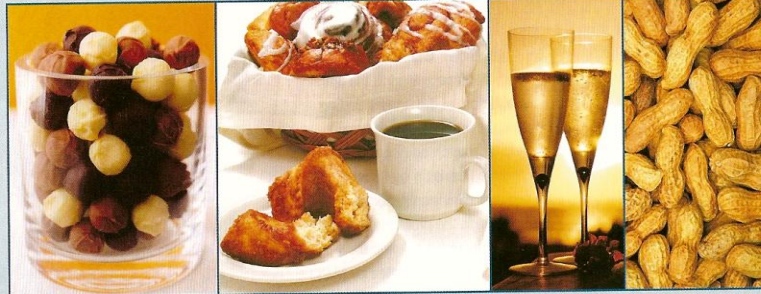
Font de les imatges:Foto d'elaboració pròpia, 2008).

- **Economy Class (o clase turista):** a classe economy el servici no era tan exquisit com a primera classe ni amb tant detall, pero primordiaba al igual que a primera classe d'un tracte exquisit.

És al 2004 quant Spanair al igual que altres companyies importants eliminen el servei a bord de classe Economy per tal de fer front a les companyies de baix cost i per tal d'igualar les tarifes que aquestes noves aerolínees ofereixen. Al 2005 introdueix a classe Economy o classe Turista "La carta Menu", una carta amb varietat de productes que el passatger podia consumir durant el seu vol amb cost adicional.

a bordo on board

Precios mini bar en vuelos domésticos de línea regular
Mini-bar prices for domestic scheduled flights



Cava Cava	3,50 €	Magdalenas Muffins	1,50 €
Vino Wine	3,50 €	Galletas Cookies	1,00 €
Cerveza Beer	3,00 €	Patatas fritas Crisps	2,00 €
Refrescos Soft drinks	1,50 €	Frutos secos Mixed nuts	1,00 €
Zumos variados (vaso) Selected fruit juices (glass)	1,00 €	Pik & Croq Pik & Croq	2,00 €
Agua mineral 33 cl Mineral water 33 cl	1,50 €	Whisky, ron, vodka, ginebra y licores Selection of liquors and Spirits	3,50 €
Café, té, infusiones Coffee, Assorted Teas	1,00 €	Mini-sandwich Mini-sandwich	2,00 €
Chocolatinas Toblerone y Milka M-Joy Chocolate bars	1,50 €	Smarties, Gominolas Smarties, Jellies	1,00 €
Chocolatinas Milka Luffée, Milka Choco-Swing y Kit Kat Chocolate bars	1,00 €	Mini-bocadillo Mini-baguette	2,00 €

Los vuelos canarios y europeos de línea regular dispondrán de servicio de catering y bebidas de pago en **Clase Económica**. Nota: Estos precios pueden variar en vuelos chárter.

Scheduled Canary Islands and European flights will have a Buy on Board service consisting on Food and Beverage articles in **Economy Class**. Note: these prices may change on charter flights.



Font de l'imatge: Spanorama, 2006.
 (Carta de vols curts - Revista Spanorama n.122 / Decembre-2006)



Font de les imatges : Fotos d'elaboració pròpia, 2007.

Exemples de carta menú
vols Europeus- Canàries
per a servei turista 2007



Font de les imatges : Fotos d'elaboració pròpia, 2007.

Exemple servei eurobox classe turista vols europeus com Zurich o Frankfurt, vol compartit amb Lufthansa, en el q s'ofereix servei gratuït al 2006 al 2008)

Es desde març del 2008 quant Spanair per tal d'incrementar la flexibilitat del servici de la companyia ofereix al passatger escollir entre quatre formes de volar amb el programa Spanairx4: Business, Avant, Economy + i Economy.

El programa Business i Avant permeten ocupar les primeres files de l'aeronau i una total flexibilitat a l'hora de fer canvis en el seu billet sense cost adicional, facturació en mostrador exclusiu i màxima atenció tant en vol com en terra. L'únic benefici que diferencia les dos classes, es la del privilegi de tindre el seient central lliure a classe Business.

Les classes Economi, són com el seu nom indica més econòmiques, la Economy + es diferencia per tindre el benefici de poder fer canvi sense el billet dins del mateix dia.

ELS SERVICIS DE SPANAIR ABANS DE JUNY DEL 2010

VOLS INFERIORS A 1.30 HORES

<i>BUSSINES I AVANT</i>	<i>ECONOMY + I ECONOMY</i>
<p>EN TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE</p> <p>Premsa – Revista “Tiempo” Tovalletes refrescants</p> <p>EN VOL</p> <p>Regals als més menuts PEL MATÍ : Desdejuni fresc + suc i bar</p> <p>Servici de xocolata,café,té... Repetició</p> <p>DESDE 10H : Servei Bar + fruits secs + Snack (xocolatines, pringels, Sandwitx...).</p>	<p>EN TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE</p> <p>EN VOL</p> <p>Regals als més menuts Anunci de bar / café / snacks Recollida del servei</p>

DESCENS	DESCENS
Caramels Entrega prendes d'abric	Caramels

VOLS PENINSULA – EUROPA

Alguns vols Europeus com el Madrid–Frankfurt-Madrid, Barcelona-Zurich-Barcelona o Madrid –Zurich-Madrid existents fins al 2009 el servei en classe Economy és gratuït a excepció de begudes alcohòliques.

<i>BUSSINES I AVANT</i>	<i>ECONOMY + I ECONOMY</i>
<p>EN TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE Copa de benvinguda Premsa Nacional / Internacional – Revista “Tiempo” Tovalletes refrescants</p> <p>EN VOL</p> <p>Regals als més menuts Distribució gratuïta d'auriculars (Airbus) Bar aperitiu + fruits secs + Carta Menú Servei de menjar/ Desdejuní calent Pa calent i repetició. Sevei de bar junt al menjar Servei de cafe, te i infusions i repeticio Recollida del servei Servei de bar a requeriment amb licors. Venda a bord</p>	<p>EN TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE</p> <p>EN VOL</p> <p>Regals als més menuts Anunci de BUY ON BOARD (carta menu) Reparteix la carta menú Repartiexen Catàlegs venda a bord Venda d' auriculars Distribució de la carta menú Servei Buy on board Recollida del servei Venda a bord + Ofertes especials Segon servei Buy on Board Recollida de les cartes menú</p>
<p>DESCENS</p> <p>Caramels Tovalletes refrescants Entrega prendes d'abric</p>	<p>DESCENS</p> <p>Caramels</p>

VOLS PENINSULA - CANARIES

<i>BUSSINES I AVANT</i>	<i>ECONOMY + I ECONOMY</i>
<p>EN TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE Premsa – Revista “Tiempo” Tovalletes refrescants</p> <p>EN VOL</p> <p>Regals als més menuts Distribució gratuïta d’auriculars (Airbus) Bar aperitiu amb fruites secs Servei de menjar/ Desdejuni calent Pa calent i repetició. Servei de café, té i infusions i repetició Recollida del servei Servei de bar a requeriment amb licors.</p>	<p>EN TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE</p> <p>EN VOL</p> <p>Regals als més menuts Anunci de BUY ON BOARD (carta menú) Venda d’ auriculars Distribució de la carta menú Servei Buy on board Recollida del servei Recollida de les cartes menú</p>
<p>DESCENS</p> <p>Caramels Tovalletes refrescants Entrega prendes d’abric</p>	<p>DESCENS</p> <p>Caramels</p>

VOLS INTERNACIONAL (MALABO)

<i>BUSSINES I AVANT</i>	<i>ECONOMY + I ECONOMY</i>
<p>EN TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE</p> <p>Copa benvinguda Premsa Nacional, Internacional i Revistes Tovalletes refrescants</p> <p>EN VOL</p> <p>Distribució mantes, coixins i necessers Regals als més menuts Distribució gratuïta d’auriculars i catàlegs Distribució Carta Menú Bar aperitiu amb fruites secs</p>	<p>EN TERRA, EMBARCAMENT I RODATGE</p> <p>EN VOL</p> <p>Premsa Nacional i Internacional Distribució de Mantes, coixins, patucs, auriculars i catàlegs Regals als més menuts Servei de Desdejuni / Menjar calent i Pa calent</p>

<p>Servei de menjar/ Desdejuni calent Pa calent i repetició. Servei de bar amb el menjar Servei de cafe, té i infusions i repetició Recollida del servei Venda a bord + Oferta especial Segon servei de Desdejuni/ Menjar calent Servei de bar + Café i té Targetes d'inmigració</p>	<p>Servei de bar Servei de cafe i te Servici de bar Venda a bord + Oferta especial Recollida del servei Servei de snack Servei de suc + café i té Targetes d'inmigració</p>
<p>DESCENS</p> <p>Caramels Tovalletes refrescants Entrega prendes d'abric</p>	<p>DESCENS</p> <p>Caramels</p>

(MANUAL DE SERVEI A BORD DE SPANAIR, 2006)



Font de les imatges : Fotos d'elaboració pròpia, 2009.
 Exemple servei classe bussines Canàries - Europa 2009

Les últimes modificacions per tal d'estalviar i evitar costos innecessaris han sigut la retirada de repart de revistes com la "Tiempo" al embarcament, la retirada del servei de xocolata al desdèjuni d'Avant i la retirada dels caramels en el descens del vol. També s'ha retirat l'ofertiment de xupa-xups per als més menuts, encara que segueix oferint-se als bebés els pitets de Spanair.

La companyia presenta a Març del 2010 una nova carta menú en la que opta per presentar nous productes "fora del seu embalatge" per a que resulten més apetitosos i potenciar la venda d'entrepans fent l' oferta més atractiva i provocar així el consum i augmentar les vendes. Al mateix temps que substitueix la cistella de vímet amb snacks de Avant per safates individuals d'embutit i formatge.



Font de l' imatge: Foto d'elaboració pròpia, 2010.



Font de l'imatge: Spanair, 2010.

Models de Carta menú del 2010 amb el nou logotip de la companyia.

És al Juny del 2010 quant reinventa de nou les dos classes de Spanair: Premium class equivalent a la classe Avant que ofereix major comoditat, prioritat, flexibilitat i el tracte més exclusiu a un preu competitiu i la Traveller class referent a la classe turista.

Amb aquestes dos noves classes crea nous models de servei a bord.

El servei a bord a classe Premium es diferencia en:

- Vols domèstics fins a les 11.00 i vols internacionals i Canàries fins a les 10.00.
- Vols internacionals / Canàries / Tel aviv 10.00 - 24.00 LT
- Vols domèstics Península i Balears 11.01 - 24.00 LT

VOLS DOMÈSTICS FINS A LES 11.00 LT

VOLS INTERNACIONALS I CANÀRIES FIINS LES 10.00 LT

SERVEI DE DESDEJUNI FRED/ CALENT

EN TERRA

- Premsa
- Tovalletes en safata amb napero
- En vols internacional i Canàries: Copa de benvinguda de cava o suc de taronja a partir de les 10.00 LT. Servei amb safata amb servilleta i copa de cristall. Recollida amb safata.

EN VOL

- El servei pot oferir-se amb trolley o a mà depenent del nombre de passatgers de Premium. Aquest servei deu de ser el més personalitzat possible.
S'entrega la safata al passatger amb el plat principal (fred o calent) descobert, es a dir sense tapa que el cobreix, explicant al passatger en que consisteix el desdejuni truita espanyola, formatge, etc.
- S'ofereix el pa i croissant calent en la cistella i en una safata els diferents tipus de melmelada i mantega.
- S'ofereix una beguda freda, suc, aigua en una copa de cristall i amb una servilleta.
- Café, té o infusió.
- Repetició amb la cistella el pa i els croissants amb el sortit de melmeladas
- Repetició de café te i infusions
- Recollida de les safates dels passatgers preguntant a cadascú si desitja alguna cosa més.

VOLS INTERNACIONALS/CANÀRIES/ TEL AVIV 10.00/24.00 LT

SERVEI DE MENJAR/SOPAR FRED/CALENT

EN TERRA

- Premsa
- Tovalletes en safata amb napero
- Copa de benvinguda de cava o suc de taronja a partir de les 10.00 LT. Servei amb safata amb servilleta i copa de cristall. Recollida amb safata.

EN VOL

- Bar aperitiu amb gots de plàstic i fruits secs servits en safata.
- El servei pot oferir-se amb trolley o a mà depenent del nombre de passatgers de Premium. Aquest servei déu de ser el més personalitzat possible.
S'entrega la safata al passatger amb el plat principal (fred o calent) descobert, es a dir sense tapa que el cobreix, explicant al passatger en que consisteix el menjar/sopar, pollastre arroç, etc.
- S'ofereix el pa calent en la cistella.
- S'ofereix una beguda freda, refresc o alcohol en una copa de cristall i amb una servilleta.
- Repetició del servei de bar si el temps ho requereix.
- Repetició amb la cistella del pa.
- Retirada del servei deixant el servei de té i café al passatger.
- Café, té o infusió.
- Repetició de café, té i infusions
- Recollida del servei de té i café dels passatgers preguntant a cadascú si desitja alguna cosa més.



Font de l'imatge: Foto d'elaboració pròpia, 2010.
Servei oferit en Premium class.

VOLS DOMÈSTICS 11.01 - 24.00 LT

EN TERRA

- Premsa
- Tovalletes en safata amb napero
- Recollida de tovalletes amb safata

EN VOL

- Bar aperitiu (beguda freda, refresc o alcohol) servits en safata.
- El servei pot oferir-se amb trolley o a mà depenent del nombre de passatgers de Premium. Aquest servei deu de ser el més personalitzat possible.
S'entrega la safata al passatger amb un sortit d'embutits i formatge descobert, es a dir sense tapa que el cobreix.
- Retirada del servei preguntant al passatger si desitja alguna cosa més.

Aquest estiu del 2010 Spanair va voler innovar i oferir productes diferents als seus passatgers, per a aconseguir-ho i aprofitant la temporada estival va llançar nous productes de temporada com el gazpatxo fresc en el servei de bar en vols domèstics de 11.01h a 24.00h a classe Premium i el gelat en classe Traveller que forma part d'un producte més del Airshop. Un producte apetitós, refrescant i únic ja que molt poques aerolinees disposen d'ell a bord en aquest moments. (MANUAL DE SERVEI A BORD DE SPANAIR, 2011).



Font de l'imatge: Spanair, 2010.



10.7.

10.7.1. HISTÒRIA VUELING

La companyia Vueling va tenir els seus inicis l'any 2002, encara que no va ser fins l'any 2004 quant comença a vendre els seus primers bitllets amb una flota de tan sols dos avions. El vol inaugural va ser l'1 de juliol de 2004 des de Barcelona a Eivissa. Com a companyia low-cost pionera a Espanya, va llançar una oferta de vols per 10 Euros, aconseguint vendre més de 50.000 bitllets en 15 dies. La flota estava composta per 2 Airbus 320 nous, i les rutes diàries oferien des de Barcelona a París, Brusselles, Palma i Eivissa.

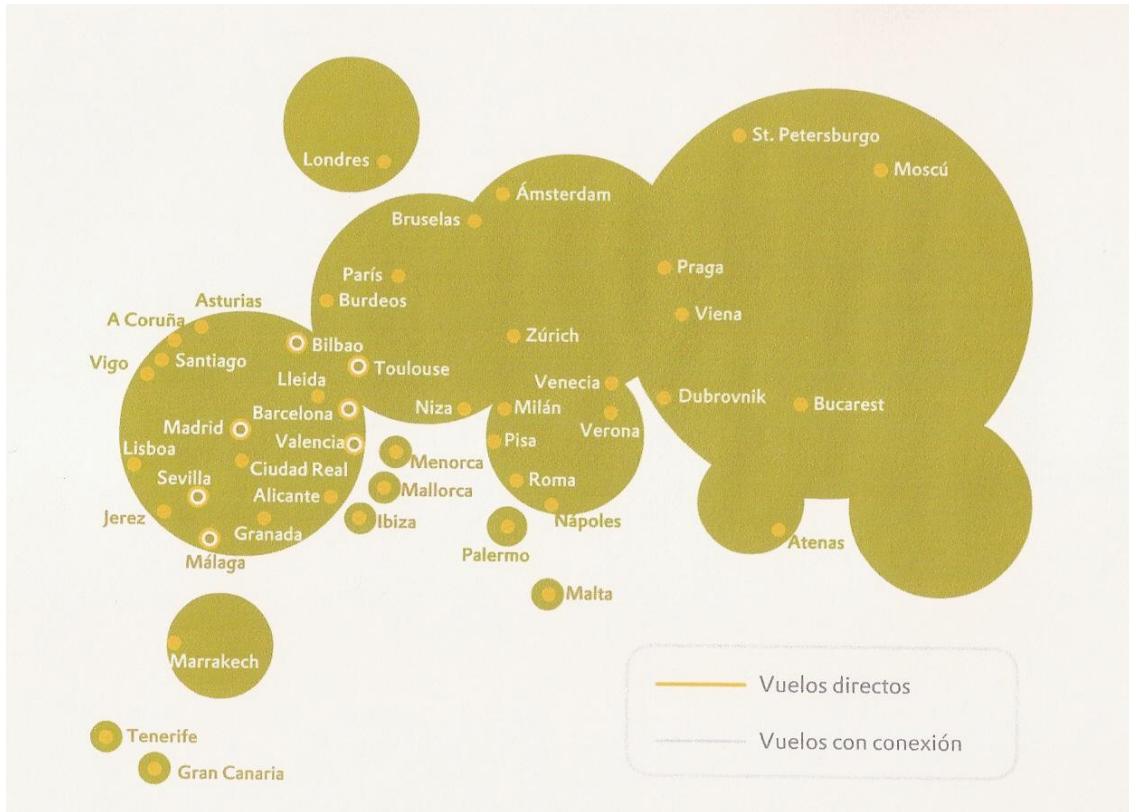
La companyia Vueling va centrar la seva base a Barcelona i avui també disposa de base Madrid, Sevilla, Màlaga, València, Bilbao i París, convertint-se en la primera aerolínia espanyola que creà una base a l'estranger.

El desembre de 2006 s'incorpora a la borsa de Madrid, que li va facilitar una major expansió per a l'empresa i el juliol de 2009 es fusiona amb la companyia aèria Clickair, per oferir més rutes i millor servei. Gràcies a l'integració entre Vueling i Clickair, s'opera a 40 destins i al voltant de 90 rutes a les principals ciutats d'Espanya, Europa i del nord d'Àfrica. (VUELING, 2011)

10.7.2. DESTINS VUELING

La companyia Vueling vola a les principals ciutats d'Espanya, d'Europa i del Nord d'Àfrica. La primera operadora de vols a baix cost d'Espanya opera 263 vols diaris a les 90 rutes a les seves diferents destinacions.

Les ciutats Vueling són: la Corunya, Alacant, Amsterdam, Astúries, Atenes, Barcelona, Bilbao, Brusselles, Bucarest, Ciutat Real, Dubrovnik, Granada, Gran Canària, Eivissa, Jerez, Lleida, Lisboa, Londres, Madrid, Màlaga, Mallorca, Malta, Marràqueix, Menorca, Milà, Moscou, Nàpols, Niça, Palerm, París, Pisa, Praga, Roma, Sant Petersburg, Santiago, Sevilla, Tenerife, Toulouse, València, Venècia, Verona, Viena, Vigo, Zuric.



Font de l'imatge: Vueling. Destins, 2011.

10.7.3. FLOTA VUELING

La flota original de Vueling estava composta per dos Airbus A-320 nous que van ser batejats amb el nom de «Barceloning» i «Born to be Vueling». En aquests moments la flota compta amb 37 aeronaus. La flota Vueling està composta únicament per Airbus-320, cada un d'ells amb una capacitat de 180 passatgers.

El nom dels avions tenen protagonisme per a Vueling. Per aquest motiu s'han celebrat concursos perquè els passatgers bategen amb les seves idees i propostes més originals els noms dels avions que inauguren rutes. Gràcies a aquestes iniciatives els Airbus de la companyia Vueling han rebut noms tan divertits i originals com ara «Veni, vidi, Vueling», «La vita è Vueling» o «Vueling vaig, Vueling vinc».

També destaquen 4 avions amb nom de passatgers molt especials per a la companyia: «Eloy Fructuoso» (passatger 1 milió), «Connie Baraja» (passatgera 2 milions), «Elisenda Masana» (passatgera 5 milions) i «Carlos Ceacero» (passatger 10 milions).



Font de l'imatge: Vueling. Flota, 2011.

10.7.4. ATENCIÓ AL CLIENT A BORD DE VUELING

Vueling ha estat la primera companyia aèria espanyola de baix cost, per ser innovadora al mercat espanyol ha trencat així l'estructura establerta del Servei a bord a Espanya. En paraules de la companyia:

"Sense voler ser presumits, ens agrada creure que som la companyia aèria més innovadora i dinàmica del sud d'Europa i treballem com cap altra per provar-ho. Tenim una forma de veure i fer les coses noves i diferents, potser per això ens consideren una companyia aèria de nova generació, una aerolínia on les idees tan aparentment irreconciliables com preus competitius i viatjar amb seguretat i estil són perfectament compatibles. Volíem crear una aerolínia on volar es convertís realment en un plaer, on pagar menys no fos equivalent a baixar l'estàndard en el servei o en la comoditat; volíem una aerolínia que fos directa, honesta i fàcil d'utilitzar. Una aerolínia que, si et diu que hi ha bitllets realment bé de preu, és perquè els té. Volíem una línia aèria amb gent amable i un tracte de tu a tu, avions moderns, aeroport principals i sense retards. Així de sencill". (Vueling. Acerca de Vueling. Así es Vueling, 2011).

"Com a companyia innovadora o de nova generacio" com li agrada ser anomenada, Vueling oferix al seu passatge un tacte de tu a tu. En paraules de la companyia:

"Som una companyia propera i dialoguem amb els nostres clients d'una manera directa i transparent". (Vueling. Acerca de Vueling. Asi es Vueling, 2011)

Per tant no té distinció de classes i no ofereix classe preferent o business class. Encara que ofereix dues opcions per obtenir més espai i comoditat durant el vol: el seient XL (per un cost addicional de 10 €) i el seient DUO (amb un cost addicional de 25 €). Igualment, en ser companyia de baix cost també cobra desgast extra per assignació de seients preferents com sortides d'emergència, assegurança de viatge (14 € per vol nacional i 16 € per internacional) i també per pagar amb targeta (08:50 targeta de crèdit i 4,50 € amb targeta de dèbit).

El servei a bord no ofereix un servei de menjar i beguda gratuït, tal com apareix en la majoria de companyies de baix cost ja que no hi ha distinció de classes. No obstant això, es podrà comprar a bord, ja que va ser la primera companyia a oferir una carta menú a bord amb tarifes establertes

Gate Gourmet és l'empresa que li ofereix els serveis de venda minorista a bord de Vueling. L'aerolínia ofereix aliments i beguda per adquirir a bord de l'aeronau. Gate Gourmet gestiona el programa complet des del disseny del menú, fabricació, coordinació de logística i automatització a bord i de back office per a les set estacions a Espanya. A més de gestionar tot el negoci, Gate Gourmet també ofereix cursos de formació en màrqueting de producció i tècniques de venda per a la tripulació.

Els productes de la carta menú de la venda a bord de Vueling vénen de la Fundació Cassia "Cuina Justa" una empresa social i sense ànim de lucre amb dues dimensions irrenunciabls, l'economia, amb productes artesanals, saludables i solidaris i l'ètica de la inserció laboral de persones amb especials fragilitats mentals i socials.



Font de les imatges: Fotos d'elaboració pròpia

de la carta menú de Vueling, 2011

11. CONCLUSIÓ

L'objectiu d'aquesta tesina és el de donar a conèixer el món del servei a bord actual després dels múltiples canvis que ha sofert tant a causa dels canvis de moda, a la reducció de costos, a l'aparició de companyies de baix cost que fan competència amb preus, ect...

Aquells que van tenir el privilegi de viatjar en avió en els anys 50-60, han observat una evolució en diverses etapes, que han acabat suposant una revolució en el transport aeri. De l'elitisme d'aquella època, en la qual no cabia plantejar classes diferents en els avions, perquè només una viatjava en ells, passem a dos, després fins a tres, per veure de nou aparèixer avions amb una sola classe. Llavors els menjars eren d'alta gastronomia, amb caviar inclòs, perquè el bitllet ho permetia, i les butaques espaioses i confortables. Avui per "engolir" alguna cosa, s'ha de pagar a part i és menjar "fast food", i pel que fa als seients són estrets i mana el "pitch" (terme que designa la distància entre el respall del seient del davant i el suport d'un mateix).

Hem passat de tenir "Companyies bandera", a privatitzar les mateixes ja que neixen una multitud de competidors lluitant pels clients a base d'ofertes inimaginables fa tan sols deu anys. D'aquesta manera, poden viatjar avui treballadors que ni ho somiaven fa pocs anys. Hem assistit a una real popularització del avio on, en molts casos ens hem beneficiat, encara que en altres com és el cas del meu projecte final de carrera, el servei a bord en companyies aèries regulars espanyoles, ha minvat considerablement.

Per assolir aquest objectiu, en primer lloc s'ha estudiat el concepte de l'avió com a mitjà de transport, tractant així de situar el lector en el context adequat. A continuació s'ha desenvolupat un estudi del sistema de transport aeri, pel que fa a la seva evolució històrica, la seva situació actual, i immediatament s'ha iniciat la descripció i enumeració de les companyies aèries regulars espanyoles, així com donar a conèixer al (TCP) tripulant de cabina de passatgers com l'encarregat d'aquest servei a bord, la seva història, els seus requisits i les qualitats que ha de posseir per a exercir aquesta funció.

Juntament amb el comportament i actituds adequades per a una exquisita atenció al passatger i als passatgers especials amb deficiències tant físiques com psíquiques.

També, com a punt fonamental abordem el servei a bord, tant l'evolució de la seva història com les seves pautes generals així com la descripció general dels serveis, els diferents tipus de servei existents, els serveis en les diferents classes, els serveis afegits per a un major confort i com no el perquè hi va haver un canvi tan radical en el servei a bord tradicional

Finalment, constatats els diferents tipus de servei a bord existents fins a l'actualitat, s'enumeren i descriuen les companyies aèries regulars espanyoles. La seva història, els seus destinen, la seva flota i com no l'atenció al client a bord de les seves aeronaus així com la descripció dels seus serveis a bord tant en el passat com en l'actualitat.

Tot això ha propiciat l'obtenció d'una gran quantitat d'informació, de manera que abans d'iniciar l'explicació de les conclusions que es deriven de l'estudi, resumirem en unes taules adjuntes una clara mostra de les diferències entre les diferents companyies aèries regulars espanyoles existents en l'actualitat, així com els diferents serveis generals, i els serveis oferts en les diferents classes per cada una de les companyies existents. En aquestes taules, es pretén resumir i valorar aquestes dades, de manera que resulti més senzill elaborar l'apartat final de conclusions.

COPANYIES AEREEES REGULARS ESPANYOLES							
HISTÒRIA	1986	1994	1989	1927	2001	1986	2002
DESTINS	Espanya, Europa, Nord d'Àfrica i transoceanic.	150 rutes entre: Espanya Europa Nord d'Àfrica	Interbalears Funchal Marrakeich Aaiún	100 Destins: Espanya, Europa, America Llatina, Àfrica i Pròxim Orient.	Interbalears Marràqueix Aaiun	46 rutes Espanya 12 rutes en Europa i Àfrica	Espanya Europa Nord d'Àfrica
FLOTA	Boeing 737/800 767/300 Airbus 330-200 Embrear 195	CRJ-200-900-1000 ATR-200 DASH8	18 ATR 72	113 avions: Airbus 340-600, 340-300 321 320 319	5 ATR-72	32 aeronaus: Airbus 320 321 MD	Airbus 320

							
SERVEIS GENERALS							
PREMSA	☺ c.avant × c.turista	☺ c.avant × c.turista	×	☺	×	☺ c.avant × c.turista	×
REVISTES	☺ europe	☺ Aladierno Ronda	☺ Binter Canarias Ronda	☺ Ronda	☺ Islas Airways	☺ Spanorama	☺ Ling Interiores Psychology
JOCS XIQUETS	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺
NECESSERS	☺ (llarga distància)	×	×	☺ (llarga distància)	×	×	×
AURICULARS	☺ (llarga distància)	×	×	☺ (llarga distància)	×	×	×
MANTES I COIXINS	☺ llarga distància a disposició en vols curts	☺ a disposició	☺ a disposició	☺ llarga distància a disposició en vols curts	☺ a disposició	☺ a disposició	☺ a disposició
LLISTA PREUS	☺	×	×	☺	×	☺	☺
TOVALLETES REFRESCANTS	☺	☺	☺	☺	☺	☺ Classe Avant	×
CARTES MENU	☺	×	×	☺	×	☺	☺
CARTES DE VI	☺	×	×	☺	×	×	×

CAMELS	☺	×	☺	☺	×	×	×
TOV.CALENTES	☺ c.avant × c.turista	☺ c.avant × c.turista	×	☺ c.avant × c.turista	×	×	×
SUCS I AIGUA	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺
COPA BENVINGUDA	☺ c.avant	☺ c.avant	×	☺ c.avant	×	☺ c.avant	×
CANAPES I SANDWICH	☺ llarga distància	☺	×	☺ llarga distància	×	×	×
MINI DESDEJU.	☺	☺	×	☺	×	☺	×
BARS	☺ sense càrrec a classe avant ☺ amb càrrec a classe turista	☺	☺	☺ sense càrrec a classe avant ☺ amb càrrec a classe turista	☺	☺ sense càrrec a classe avant ☺ amb càrrec a classe turista	☺ amb càrrec
SERVEI GELAT	×	×	×	×	×	×	×
BAR AMB S.SAFATA	☺ amb càrrec a classe turista	☺	☺	☺ amb càrrec a classe turista	☺	☺ amb càrrec a classe turista	☺ amb càrrec
BAR APERITIU	☺ c.avant	☺	☺	☺ c.avant	☺	☺ c.avant	×
BAR AMB S.CAFE	☺ sense càrrec a classe avant ☺ amb càrrec a classe turista	☺	☺	☺ sense càrrec a classe avant ☺ amb càrrec a classe turista	☺	☺ sense càrrec a classe avant ☺ amb càrrec a classe turista	☺ amb càrrec
SIST.D. VENDA	☺	×	×	☺	×	☺	×
OFERTES ESPECIALS	☺	×	×	☺	×	☺	×
FORMA DE PAGAMENT	Metàlic en forma de billet Targeta crèdit	×	×	Metàlic en forma de billet Targeta crèdit	×	Metàlic en forma de billet Targeta crèdit	×
PUNTS PER COMPRA A BORD	☺	×	×	☺	×	☺	☺ amb targeta iberia plus

TALONS TINTORERIA	×	×	×	☺	×	☺	×
BO DE COMPENSACIO MENJAR	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺
TARJETES D'INMIGRACIO	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺
MENJAR ESPECIAL	☺	☺	×	☺	×	☺	×

×: Servei no ofert per la companyia

☺: Servei ofert per la companyia

SERVEI CLASSE AVANT							
S.DESDIJUNI	☺	☺	×	×	☺	☺	×
S.SNACK FRED	☺	☺	×	×	☺	☺	×
S.MENJAR CALENT	☺	☺	×	×	☺	☺	×
S.SAFATA FREDA	☺	☺ 2 PLATS A ESCOLLIR	×	×	☺ 2 PLATS A ESCOLLIR	☺	×
S.DESDIJUNI F/CALENT	☺	☺ 2 PLATS A ESCOLLIR	×	×	☺ 2 PLATS A ESCOLLIR	☺	×
S.BAR APERITIU	☺	×	×	×	☺	×	×
S.DE MENJAR CALENT	☺ 2 PLATS A ESCOLLIR	×	×	×	☺ 2 PLATS A ESCOLLIR	×	×
S.DESDIJUNI O SNACK FRED	☺ 2 PLATS A ESCOLLIR	×	×	×	☺ 2 PLATS A ESCOLLIR	×	×

× : Servei no ofert per la companyia

☺ : Servei ofert per la companyia

- Binter Canàries, Islas Airways i Vueling tant sols disposen d'una única classe per tant no ofereixen cap servei a classe avant.
- Air Nostrum i Spanair no tenen vols a llarga distància per tant no ofereixen cap tipus de servei a classe Avant en llarga distància.

<p>SERVEI CLASSE TURISTA</p>							
<p>S. EN VOL CURT</p>	<p>☺ Servei a petició amb càrrec a c.turista ☺ Classe avant Jocs per als xiquets Caramels</p>	<p>☺ servei suc i aigua ☺ Classe avant Jocs per als xiquets</p>	<p>☺ servei suc i aigua Jocs per als xiquets Caramels</p>	<p>☺ servei suc i aigua Jocs per als xiquets</p>	<p>☺ Servei a petició amb càrrec a c.turista ☺ Classe avant Jocs per als xiquets Caramels</p>	<p>☺ Servei a petició amb càrrec a c.turista ☺ Classe avant Jocs per als xiquets</p>	<p>☺ Servei a petició amb càrrec Jocs per als xiquets</p>
<p>S. EN VOL CURT-MIG RECORREGUT</p>	<p>Jocs per als xiquets + Mantes i coixins a petició + Bar amb assortiment de snacks amb càrrec + Caramels</p>	<p>Jocs per als xiquets + Mantes i coixins a petició + Bar amb assortiment de snacks</p>	<p>×</p>	<p>×</p>	<p>Jocs per als xiquets + Mantes i coixins a petició + Bar amb assortiment de snacks amb càrrec Vols ≥3h servei a bord gratuït Caramels</p>	<p>Jocs per als xiquets + Mantes i coixins a petició + Bar amb assortiment de snacks amb càrrec</p>	<p>Jocs per als xiquets + Mantes i coixins a petició + Bar amb assortiment de snacks amb càrrec</p>
<p>S. EN VOL LLARGA DISTANCIA</p>	<p>Info.del vol Jocs per als xiquets Mantes i coixins Catalog de V.a bord. Auriculars Bar aperitiu.</p>	<p>×</p>	<p>×</p>	<p>×</p>	<p>Info.del vol Jocs per als xiquets Mantes i coixins Catalog de V.a bord. Auriculars Bar aperitiu.</p>	<p>×</p>	<p>×</p>

	Servei de safata + bar. Servei de café. Venda a bord. Oferta especial. Película. Bar extra. Targetes d' immigració. Caramels				Servei de safata + bar. Servei de café. Venda a bord. Oferta especial. Película. Bar extra. Targetes d' immigració. Caramels		
--	---	--	--	--	---	--	--

×: Servei no ofert per la companyia

☺: Servei ofert per la companyia

Com conclusió podem dir que el principal objectiu d'una tripulació de cabina, es vetllar per la seguretat dels passatgers des de l'instant en què embarquen fins que desembarquen de l'avió, passant per les diferents fases d'enlairament, d'aterratge i possibles problemes o emergències que puguin sorgir en vol.

L'altre objectiu, del qual parlem en aquest projecte, i molt important, és el d'atendre les necessitats dels nostres clients i entretenir-los amb el servei a bord oferits pels TCP's (Tripulants de Cabina de Passatgers) per fer molt més agradable el vol.

Diem que el servei a bord és molt important ja que es el que els passatgers sempre recordaran d'una companyia aèria, molt més que la seguretat i la puntualitat. El servei a bord es el que els farà valorar i repetir el vol en una determinada companyia o una altra. El com els van tractar i com els van fer sentir en aquest vol... Es el que es queda en la memòria de cada client.

Un paper fonamental en el servei a bord és la restauració que té molt a veure amb el bon gust culinari, és veritat que si un client compara la restauració d'un restaurant amb el d'un avió no podrà tenir comparació ni ara ni d'aquí a 50 anys perquè els paràmetres de la cuina en terra i la cuina a bord són completament diferents. No es pot comparar perquè el càtering d'un avió és molt complicat, on hi ha moltes limitacions d'espai i temps per a la preparació dels plats. Encara que el que fa que una carta menú sigui realment diferent és la il·lusió amb què els TCP de les diferents companyies presenten i serveixen el servei als seus clients. La forma en que es fa servir una carta és la manera en què un client queda satisfet o no. (MAESTRO ROSA, 2003).

La diferenciació en el servei i la restauració a bord és la base clau per a la competència en les diferents companyies aèries. Air Nostrum en els seus inicis va aconseguir ser una de les més prestigioses companyies aèries regulars espanyoles gràcies al seu servei a bord diferenciat guardonada al 1998 amb el Mercury Award Bronze for Innovation and Quality On Board pel Service IFCA (International Flight Catering Association) i Certificate of Excellence for Service On Board - Agència d'Accreditació Internacional Artemia.

En els dos últims anys Iberia ha sabut també diferenciar amb un nou servei de càtering per a la nova classe business Plus que dissenyat per el prestigios cuiner espanyol Sergi Arola i acompanyat pel pastisser Paco Torreblanca, presenta una carta menú al més pur estil espanyol i un celler escollit pel sommelier Jesús Cobo, que no deixa indiferent als tastadors més exigents.

Iberia dóna la benvinguda als seus clients a la nova classe Business Plus per a vols de llarg recorregut amb un nivell de comoditat, tranquil·litat i atenció personalitzada de la nova classe. Butaques que es fan llit per dormir còmodament durant el vol, tecnologia punta amb la qual treballar, entretenir-se, comunicar-se i, sobretot, una forma actualitzada d'entendre el servei i la gastronomia, adequada als gustos més exigents dels clients d'Iberia. (MAESTRO ROSA, 2003).

En paraules d'Iberia "*Tot comença pel servei...*" (MAESTRO ROSA, 2003).

La nova classe Business Plus d'Iberia neix amb l'objectiu de proporcionar un nou entorn de servei, on el client pot gaudir, en un ambient de confort i exclusivitat, de cada un dels moments del vol. Tot comença per reconèixer el valor que per a un client de negocis té la gastronomia com a component fonamental del servei d'un vol de més de vuit hores de durada. Amb aquesta idea com a premissa, era necessari revisar de manera integral tot el procés de càtering aeri: matèries primeres, disseny del menú, presentació de plats, logística i atenció a bord. D'aquesta manera sorgeix una nova forma d'entendre el càtering a bord, que es recolza en la qualitat i prestigi de la cuina espanyola. Aquest nou servei consta d'un magnífic dinar o sopar, equiparable al d'un restaurant de primer nivell, amb un atractiu segon servei (berenar o esmorzar), respectant el major temps possible perquè el client pugui dedicar al descans o al oci.

Un servei cuidat fins en els més petits detalls, ja sigui en el contingut dels aperitius, en els canvis de coberts entre plats o de la manera d'oferir el vi i els formatges, entre altres aspectes. Un servei amb receptes amb sabor espanyol i on la Llenceria i vaixella també compten.

Iberia ha sabut reflectir tot un conjunt de qualitats per oferir un servei adequat al passatger, llàstima que se centri només en la classe Business Plus de llarg recorregut, esperem que a poc a poc vagi abastant un càtering més elaborat en les diferents tipus de passatge a bord i en els diferents trajectes, tant de llarg, mitjà com curt abast, sorprenent sempre al passatge a bord i que moltes companyies del nostre país dediquen més atenció al servei a les seves aeronaus.

"Avui dia són moltes les persones que ja trien la companyia aèria amb la que volen volar per la seva cuina i pel seu servei de càtering". (AROLA SERGI, 2010).

GLOSSARI

Aterratge: L'aterratge és la fase final d'un vol, que es defineix com el procés que realitza una aeronau que culmina amb el contacte de l'aparell amb la terra, contacte que es va perdre en el moment de l'enlairament per efectuar el vol. És considerada una fase crítica en el conjunt d'aquest.

Bins o Racks: compartiment superior dels seients d'un avió on es dipositen l'equipatge de mà d'un passatger (maletes, abrics, paraigües...).

Bussiness Class: Classe executiva o primera classe.

Carro: o trolley especial amb rodes que s'utilitza per passar un bar o un servei dins de l'avió. En el que es dipositen begudes i menjar. I es guarda en el Galley l'avió.

Classe Avant: o primera classe.

Cortina: cortina de tela que serveix com a paret divisòria entre una classe i una altra dins d'un avió.

Deportats: passatger desterrat per raons polítiques, o expulsats del país a estrangers que es troben en un estat de immigració il·legal. Depenent de la perillositat d'aquests, portarà escorta si és necessari.

Desembarcament: sortida dels passatgers de l'avió.

Duty-free: lliure d'impostos

Embarcament: entrada dels passatgers a l'avió.

Emergències: situació produïda per un desastre. A l'avió l'emergència pot ser tant prevista com imprevista. En aviació es considera emergència un aterratge insegur, un foc, una despresuarització, una fuga de pressió...

Enlairament: En aeronàutica, l'enlairament és la fase inicial i essencial d'un vol, que s'aconsegueix després de realitzar la carrera d'enlairament sobre una pista d'enlairament i aterratge d'un aeroport o en una superfície extensa d'aigua, amb la qual s'aconsegueix l'efecte aerodinàmic de la sustentació, que és provocat pel flux a una determinada velocitat de l'aire sobre les ales.

Escala: es designa escala a aviació a una parada en un lloc diferent a la destinació quan un vol no és directe.

Galley: o cuina de l'avió. Part de l'avió on es guarden trolleys i tipus contenidors que emmagatzemen menjars i begudes refrigerades per a la posterior servei.

Infants: en aviació se li designen els infants als nens d'entre 0 a 2 anys d'edat.

Low-cost: baix cost. Companyies aèries que ofereixen bitllets a baix cost gràcies a l'eliminació de serveis tradicionals en aviació.

Napero: estovall fet d'un tipus especial de paper que serveix per cobrir les safates. Útil només per a uns quants usos.

Passatgers amb custòdia: Passatgers que pel seu grau de perillositat van custodiats per un o més persones, normalment del cos de la Guàrdia Civil Espanyola.

Passatgers amb mida física: Passatgers que per les seves dimensions corpulentes tenen limitació en aviació. Com ara no admesos en sortides d'emergència o amb necessitat de comprar doble seient.

Què: diari de divulgació gratuïta.

Rodatge: S'entén per rodatge al moviment de l'avió en el sòl. El propòsit principal del rodatge és maniobrar l'avió per portar-lo a la posició d'enlairament

Safata: un recipient utilitzat per transportar i servir aliments o begudes.

Servei a bord: és la segona funció del Tripulant de Cabina de Passatgers (TCP), servir als passatgers per fer-los sentir més còmodes durant el vol. El servei a bord varia depenent de la companyia. En la majoria de companyies el servei a bord inclou: servei d'atenció al passatger, servei d'informació, servei de begudes i menjar, servei de premsa, servei d'entreteniment (premsa, revistes, jocs per als nens, pel lícules a bord...)...

Targeta d'embarcament: La targeta d'embarcament és un document emprat per les companyies de transport de passatgers, per permetre l'accés al vehicle transportador.

Targeta d'immigració: formulari a omplir en països que cal passar duana.

Tripulant de cabina de passatgers: (TCP) és aquella persona posseïdora d'un Certificat i Habilitació corresponent, que exerceix a bord les activitats d'atenció al passatger. Així com les relacionades en seguretat i les referents a evacuacions i demés funcions que tinguen que realitzar-se en cas d'emergència, en el tipus d'avió per al que estiga habilitat.

Trolley: o carro especial amb rodes que s'utilitza per passar un bar o un servei dins de l'avió en el que es dipositen begudes i menjar i es guarda al galley de l'avió.

BIBLIOGRAFIA

- AIR EUROPA. (2008) "MANUAL DE NORMATIVA I DE SERVICI A BORD D' AIR EUROPA".
- AIR EUROPA. *Aviación comercial. Compañías de transporte aéreo regular española.* 2011. <<http://www.aireuropa.com/waea/xwaea/1/reservas/xreserva.home.html>> (05 de febrero de 2011).
- AIR NOSTRUM. (2003). "MANUAL DE OPERACIONES DE AIR NOSTRUM. (OMA CABIN)".
- AIR NOSTRUM. (2003). "MANUAL DE NORMATIVA Y SERVICIOS DE AIR NOSTRUM".
- AIR NOSTRUM. *IBERIA REGIONAL OPERADO POR AIR NOSTRUM. Aviación comercial. Compañías de transporte aéreo regular española.* 2011. <<http://www.airnostrum.es/home.asp?idioma=1>> (05 de febrero de 2011).
- BINTER CANARIAS. *Aviación comercial. Compañías de transporte aéreo regular española.* 2011. < <http://www.bintercanarias.com/>> (05 de febrero de 2011).
- CASTELLANOS, ENRIQUE; CORTES, ALBERTO. (2009) "Destinos". *Europa. On time* magazine, nº 70, junio 2009, Pág. 58-60.
- CONCEPCIÓN MIGUEL. (2010). "Mensaje del presidente. Constancia y futuro" Presidente de ISLAS Líneas Aéreas. <http://www.islasairways.com/index.php?accion=articulo&IdArticulo=67&IdSeccion=114> (2-Diciembre-2010).

- GARCIA-PELAYO Y GROSS, RAMON. “*Pequeño Larousse en color*”. (1988). Barcelona: Ediciones Larousse.
- GOOGLE IMAGENES. “*Los primeros dirigibles*”. (2009). http://www.google.es/images?hl=es&rlz=1T4WZPC_esES380ES380&biw=998&bih=525&tbs=isch%3A1&sa=1&q=primeros+dirigibles&aq=f&aqi=&aql=&oq= (3-Marzo-2009).
- GOOGLE IMAGENES. “*Los hermanos Wilbur i Orville Wrih*”. (2009). http://www.google.es/images?hl=es&rlz=1T4WZPC_esES380ES380&biw=998&bih=525&tbs=isch:1&btnG=Buscar&aq=f&aqi=&oq=&q=Los%20hermanos%20Wilbur%20i%20Orville%20Wrih. (3-Marzo-2009).
- GOOGLE IMAGENES. “*Los Boeing 314A Dixie Clipper de la companyia Pan Amèrica*”.(2009).http://www.google.es/images?hl=es&rlz=1T4WZPC_esES380ES380&biw=998&bih=525&tbs=isch:1&btnG=Buscar&aq=f&aqi=&oq=&q=Boeing%20314A%20Dixie%20Clipper%20de%20la%20companyia%20Pan%20Am%C3%A8rica. (3-Marzo-2009).
- GOOGLE IMAGENES. “*Comet i Caravalle*”. (2009). http://www.google.es/images?hl=es&rlz=1T4WZPC_esES380ES380&biw=998&bih=525&tbs=isch%3A1&sa=1&q=avions+Comet+i+Caravelle&aq=f&aqi=&aql=&oq= (3-Marzo-2009).
- GOOGLE IMAGENES. “*Concord*”. (2009). http://www.google.es/images?hl=es&rlz=1T4WZPC_esES380ES380&biw=998&bih=525&tbs=isch%3A1&sa=1&q=Concord&aq=f&aqi=g10&aql=&oq= (3-Marzo-2009).
- GONZALEZ MASIIEU, I.; H. CARNERO, M^a DEL MAR. (2011) “Binter Canarias”, (NT/ n^o 96, febrero) Pág. 81.

-
- GRUPO 85 EDICIONES. (2009) “Servicio a bordo”. Aladierno nº 130, junio, Pág. 55-55.
 - IBERIA. *Aviación comercial. Compañías de transporte aéreo regular española*. 2011. < <http://www.iberia.com/>> (05 de febrero de 2011).
 - ISLAS AIRWAYS. ISLAS LINEAS AEREAS. *Aviación comercial. Compañías de transporte aéreo regular española*. 2011. < <http://www.islasairways.com/>> (05 de febrero de 2011).
 - MAESTRO, ROSA. (2003). Reportaje IBERAVIÓN. “*Cocina española a 30.000 pies de altura*”, <http://grupo.iberia.es/corporativa/documentos/Sergi%20Arola%20Iberiavion.pdf> . (7- Noviembre-2010).
 - MARTIN-CONSUEGRA NAVARRO, DAVID; ESTEBAN TALAYA, ÁGUEDA. (2005). “*Orientación al mercado en los sistemas de gestión de las empresas de transporte aéreo*”. Madrid, Fitur: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.
 - MINISTERIO DE FOMENTO. AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AEREA. (2011). “*Aviación comercial. Compañías de transporte aéreo españolas*”.http://www.seguridadaerea.es/AESA/LANG_CASTELLANO/COMERCIAL/COMPANIAS_AEREAS/ (1-Enero-2011).
 - MONTANER MONTEJANO, JORDI. (1999). “*Estructura del mercado turístico. Gestión turística*” .Madrid: Editorial Síntesis S.A.
 - ROBLEDO, MARCO ANTONIO. (1997).”*Una aplicación del modelo SEVQUAL de calidad de servicio a la industria del transporte aéreo*”. Valencia: Agència Valenciana de Turismo.

-
- ROD DAVIDSON. (2001). *“Viajes y Turismo en Europa”*. Madrid: Editorial Síntesis S.A.
 - SELECT PUBLICACIONES, SL. (2006). “Carta de vuelos cortos”. Spanorama nº 122 / Diciembre- 2006.
 - SPANAIR. SPANAIR LA DE TOTS. *“Aviación comercial. Compañías de transporte aéreo regular española”*. 2011. < <http://www.spanair.com/web/es-es/>> (05 de febrero de 2011).
 - SPANAIR. (2006) "MANUAL DE OPERACIONES DE SPANAIR".
 - SPANAIR. (2006) "MANUAL DE NORMATIVA I SERVEI A BORD DE SPANAIR".
 - STEPHEN J.PAGE. (2003). *“Tourism Management .Managing for change”*. BH.Butterworth Heinemann.
 - TAMANGO, LUCIA. (2000). *“Percepción y expectativas de los usuarios de empresas de transporte aéreo: Aeropuerto Internacional de Nequén – Argentina”*. Buenos Aires: Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos.
 - TEDDEI MARIO Y ZANON EDOARDO.(2009).”*Las máquinas de Leonardo*”, Madrid: Tikal.
 - UNIO EUROPEA. (1990). Reglament UE nº.2342/90, article 2, apartat d). Definió de companyia aerea. Reglament (CEE) del consell de les comunitats europees.
 - VUELING. (2010).” MANUAL DE NORMATIVA I SERVEI A BORD DE VUELING”.

- VUELING. FLYING HOY MEANS VUELING. *Aviación comercial. Compañías de transporte aéreo regular española*. 2011. <<http://www.vueling.com/>> (05 de febrero de 2011).
- WIKIPEDIA, LA ENCICLOPEDIA LIBRE. “*Auxiliar de vuelo. Primeros años*”, http://es.wikipedia.org/wiki/Auxiliar_de_vuelo_ (3-Marzo-2010).
- WIKIPEDIA, LA ENCICLOPEDIA LIBRE. “*Islas Airways*”, http://es.wikipedia.org/wiki/Islas_Airways (2-Diciembre 2010).