Eesti Lennuakadeemia

Lennundusettevõtte käitamise õppekava



Monika Kask

REISIJATE teenindamise standardite rakendamine AS-is Tallinna Lennujaam

Lõputöö

Juhendaja: Ivo Siimann, PhD

Konsultant: Erika Jaakson, MA

Tartumaa 2018Kinnitan 31.05.2018

*/allkirjastatud digitaalselt/*

Mati Maasikas

Osakonnajuhataja

LÕPUTÖÖ ÜLESANNE

Teema: Reisijate teenindamise standardite rakendamine AS-is Tallinna Lennujaam

Eesti Lennuakadeemia rektori käskkiri nr 6.1-4/26, 18. mai 2012.a.

Töö esitamise tähtaeg: 21. mai 2012.a.

Retsensent:

Töö lähteandmed ja tingimused:

Lõputöö sisu:

Lõputöö vastab kehtivatele nõuetele.

Juhendaja: Ivo Siimann, PhD */allkirjastatud digitaalselt/*

31.05.2018

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Üliõpilane: Monika Kask */allkirjastatud digitaalselt/*

31.05.2018

# summary

Applying air passenger service standards to tallinn Airport LTD

Monika Kask

The purpose of this diploma thesis is primarily to compose study material on passenger service standards for new customer service employees at Tallinn Airport. Customer service is nowadays an issue of upmost importance at…

SISUKORD

[summary 3](#_Toc495305031)

[Kasutatud lühendid ja tähised 5](#_Toc495305032)

[Sissejuhatus 6](#_Toc495305033)

[1 Peatükk 1 6](#_Toc495305034)

[1.1 Alapeatükk 1.1 6](#_Toc495305035)

[1.1.1 Alapeatükk 1.1.1 6](#_Toc495305036)

[1.1.2 Alapeatükk 1.1.2 6](#_Toc495305037)

[1.2 Alapeatükk 1.2 6](#_Toc495305038)

[2 Peatükk 2 7](#_Toc495305039)

[Kokkuvõte 8](#_Toc495305040)

[Kasutatud materjalid 9](#_Toc495305041)

[Lisad 10](#_Toc495305042)

# Kasutatud lühendid ja tähised

**ELA** Eesti Lennuakadeemia

**LLT AS** Lennuliiklusteeninduse Aktsiaselts

**MKM** Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium

**NATO** *North Atlantic Treaty Organisation,*Põhja-Atlandi Lepingu Organisatsioon

**PDF** *Portable Document Format,* teisaldatav dokumendiformaat

**RT** Riigi Teataja

**TKTK** Tallinna Tehnikakõrgkkool

**TTÜ** Tallinna Tehnikaülikool

**TÜ** Tartu Ülikool

**USA** *United States of America*, Ameerika Ühendriigid

**ÜRO** Ühinenud Rahvaste Organisatsioon

# Sissejuhatus

# Peatükk 1

## Alapeatükk 1.1

### Alapeatükk 1.1.1

### Alapeatükk 1.1.2

## Alapeatükk 1.2

# Peatükk 2

# Kokkuvõte

# Kasutatud materjalid

# Lisad

**Lisa 1.** Tiitellehe näidis

**Lisa 2.** Lõputöö ülesandelehe näidis

**Lisa 3.** Resümee näidis

**Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Moonika Kask, annan Eesti Lennuakadeemiale tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

REISIJATE TEENINDAMISE STANDARDITE RAKENDAMINE AS-IS TALLINNA LENNUJAAM,

mille juhendaja on Ivo Siimann,

* 1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi Eesti Lennuakadeemia Raamatukogu Rikswebis lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
  2. Eesti Lennuakadeemia Raamatukogu registreeritud kasutajatele kättesaadavaks tegemiseks Eesti Lennuakadeemia Raamatukogu Rikswebis veebikeskkonna kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

1. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
2. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Ülenurmel, **31.05.2018** */allkirjastatud digitaalselt/*