Eesti Lennuakadeemia

Lennundusettevõtte käitamise õppekava



Monika Kask

REISIJATE teenindamise standardite rakendamine AS-is Tallinna Lennujaam

Lõputöö

Juhendaja: Ivo Siimann, PhD

Konsultant: Erika Jaakson, MA

Ülenurme 2012

Kinnitan "……" ………….. 2012.a.

..……………………………………

(osakonna juhataja)

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 ……………… ..………………

(allkiri) (kuupäev)

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

Üliõpilane: Monika Kask ……………… ..………………

(allkiri) (kuupäev)

# 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