

**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ**

---

**Г.С. Вороницына**

**ТЕХНОЛОГИЯ ПЕРЕВОЗОК  
НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ**

**ПОСОБИЕ**  
по изучению дисциплины

*для студентов  
направления 23.03.01  
заочной формы обучения*

**Москва-2016**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА**

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ» (МГТУ ГА)**

---

**Кафедра организации перевозок на воздушном транспорте  
Г.С. Вороницына**

# **ТЕХНОЛОГИЯ ПЕРЕВОЗОК НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ**

**ПОСОБИЕ**

по изучению дисциплины

*для студентов  
направления 23.03.01  
заочной формы обучения*

**Москва - 2016**

ББК 0580.3  
В 75

Рецензент канд. техн. наук, доц. Н.М. Кузьмина

Г.С. Вороницына

В75 Технология перевозок на воздушном транспорте. Пособие по изучению дисциплины. – М.: МГТУ ГА, 2016. – 16 с.

Данное пособие издается в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Технология перевозок на воздушном транспорте» по Учебному плану направления 23.03.01 для студентов заочной формы обучения.

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры 16.02.2016 г., и методического совета 25.02.2016 г.

---

Подписано в печать 30.03.2016 г.

Печать офсетная  
1 усл.печ.л.

Формат 60x84/16  
Заказ № 67

0,8 уч.-изд. л.  
Тираж 60 экз.

---

Московский государственный технический университет ГА  
125993 Москва, Кронштадтский бульвар, д.20  
Редакционно-издательские услуги ООО «Имидж-студия Арина»  
127051 Москва, М. Сухаревская пл., д. 2/4 стр.1

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели освоения дисциплины .....	3
2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата .....	4
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.....	4
4. Электронный адрес кафедры для консультации .....	6
5. Учебный план дисциплины .....	6
6. Требования к результатам освоения дисциплины .....	7
7. Рекомендуемая литература.....	8
8. Содержание дисциплины.....	9
9. Практические занятия .....	12
10. Курсовая работа.....	13
11. Терминология.....	13

### 1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Технология перевозок на воздушном транспорте», является изложение теоретических, практических и методических положений технологий и управления на воздушном транспорте, обеспечивающим удовлетворение спроса на перевозки.

Дисциплина «Технология перевозок на воздушном транспорте» формирует теоретические знания, практические навыки, вырабатывает компетенции, которые дают возможность выполнять следующие виды профессиональной деятельности:

- производственно-технологическую;
- расчётно-проектную;
- экспериментально-исследовательскую;
- организационно-управленческую.

В области производственно-технологической деятельности дисциплина позволяет научить студента проводить комплексный мониторинг работы воздушного транспорта с учётом нормативной базы по организации и технологическому обеспечению перевозок при внутренних и международных перевозках.

Для выполнения специалистами расчётно-проектной деятельности дисциплина даёт основу грамотного подхода к разработке и совершенствованию технологий обслуживания и повышению качества обслуживания пассажиров и багажа.

Для экспериментально-исследовательской деятельности знание дисциплины «Технология перевозок на воздушном транспорте» позволяет планировать проведение комплексных экспериментальных исследований в области изучения пассажиропотоков, основных характеристик работы аэровокзальных комплексов.

Для ведения организационно-управленческой деятельности дисциплина учит методам объективной оценки эффективности практических мероприятий

по снижению трудности и обеспечения процесса устойчивого развития воздушных перевозок

## 2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина относится к учебным дисциплинам вариативной части образовательной программы (ОП) направления подготовки 23.03.01 – «Технология транспортных процессов», квалификация (степень) – бакалавр.

Для успешного освоения данной дисциплины студент должен владеть знаниями, умениями и навыками, дисциплин ОП бакалавриата: «Математика», «Организация транспортных услуг», «Аэропорты и воздушные трассы», «Транспортная инфраструктура» «Взаимодействие видов транспорта при смешанных перевозках», «Транспортная психология», «Общая теория статистики» в частности:

### **знать:**

- организацию транспортных услуг;
- структуру аэропорта и аэровокзальных комплексов;
- элементы транспортной инфраструктуры;
- технологию взаимодействие видов транспорта;
- структуре себестоимости перевозок,

### **уметь:**

- обрабатывать экономические, эмпирические и экспериментальные данные;

### **владеть:**

- навыками целостного подхода к анализу проблем организации транспортного процесса;
- навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений;
- программами Microsoft Office для работы с деловой информацией и основами web-технологий.

Дисциплина «Технология перевозок на воздушном транспорте», является одной из основных дисциплин, определяющих профиль бакалавра и базовой для выполнения ВКР.

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины «Технология перевозок на воздушном транспорте» должен обладать следующими компетенциями:

### **общепрофессиональными:**

- способностью понимать научные основы технологических процессов в области технологии, организации, планирования и

управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем (ОПК-2);

**профессиональными:**

**в производственно-технологической деятельности:**

- способностью к разработке и внедрению технологических процессов, использованию технической документации, распорядительных актов предприятия (ПК-1)

**в расчетно-проектной деятельности:**

- способностью применять новейшие технологии управления движением транспортных средств (ПК-15);
- способностью использовать современные информационные технологии как инструмент оптимизации процессов управления в транспортном комплексе (ПК-18);

В результате изучения дисциплины «Технология перевозок на воздушном транспорте» студент должен:

**знать:**

- организационное обеспечение технологических процессов;
- функциональную структуру организации перевозок в СВТ
- технологию продажи перевозок и бронирования мест на воздушном транспорте;
- организацию договорной и тарифной работы авиакомпаний;
- организацию взаиморасчетов;
- технологию и условия организации перевозки пассажиров и багажа на воздушном транспорте;
- методы обслуживания пассажиров и багажа в агентствах и аэровокзалах аэропортов;
- технологические схемы регистрации пассажиров и багажа;
- организацию информационно-справочной работы на воздушном транспорте.
- технологический процесс комплектования рейса пассажирской загрузкой;
- средства механизации и автоматизации наземного обслуживания пассажиров;

**уметь:**

- проводить технико-экономическое обоснование действующих и создания новых технологических процессов, схем, форм, методов при обслуживании пассажиров, багажа, грузов;
- заполнять основные документы при перевозке пассажиров, багажа;
- читать основные телеграммы, выпускаемые при обслуживании рейса.

**владеть:**

- технологиями и методами обслуживания на воздушном транспорте.

#### 4. Электронный адрес кафедры для консультации

Кафедра «Организация перевозок на воздушном транспорте» –  
**opvt@mstuca.aero.**

#### 5. Учебный план дисциплины

Дисциплина «Технология перевозок на воздушном транспорте» изучается на 4 курсе заочного обучения.

Общий объем учебных часов	216 часов 6 зачетных единиц	
	Очное	Заочное
Объем аудиторной нагрузки	64 часов	18 часов
Лекции	32 часа	6 часов
Практические занятия	32 часов	12 часов
Курсовая работа	6 семестр	4 курс
Экзамен	6 семестр	4 курс
Объем самостоятельной работы студента	116 часов	198 часов

## 6. Требования к результатам освоения дисциплины

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		Знать	Уметь	Владеть
ОПК-2	способностью понимать научные основы технологических процессов в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем	<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
		технологии обслуживания пассажиров, багажа, грузов	потребное количество регистраций, пропускную способность аэровокзального комплекса	методикой расчета стоек технических возможностей аэропорта
<b>Профессиональные компетенции</b>				
ПК-1	Производственно-технологическая деятельность способностью к разработке и внедрению технологических процессов, использовано технической документации, распределительных актов предприятия	<b>Профессиональные компетенции</b>		
		техническую документацию, распоряжительные акты аэропорта, авиакомпании	применять рекомендуемую практику ИАГА к решению конкретной задачи	навыками оформления первичную документацию
<b>Расчетно-проектная деятельность</b>				
ПК-15	способностью применять новейшие технологии управления движением транспортных средств	современные технологии обслуживания на воздушном транспорте	расчитать производственного цикла при внедрении новой технологии	длительность цикла новой технологии
ПК-18	способностью использовать современные информационные технологии как инструмент оптимизации процессов управления в транспортном комплексе	информационные технологии, применяемые в аэропортах, агентствах, авиакомпаниях	работать с базой данных ТКП	навыками работы с базами данных



## **7. Рекомендуемая литература**

### **а) основная литература:**

1. Вороницына Г.С. Технология перевозок на воздушном транспорте. Учебное пособие. М.: МГТУГА, 2015
2. Вороницына Г.С. Организация перевозок в системе ВТ. Учебное пособие. М.: МГТУГА, 2011
3. Вороницына Г.С. Технология и организация перевозок. Организация продажи перевозок, коммерческого обслуживания в аэропорту и взаиморасчетов. Учебное пособие. М.: МГТУГА, 2007.

### **б) дополнительная литература:**

1. Вороницына Г.С., Волкова Л.П. Технология и организация перевозок. Перевозочная документация. Учебное пособие. М.: МГТУГА, 2004.
2. Волкова Л.П. Управление деятельностью аэропорта. Часть 1,2 Правовые основы управления деятельностью аэропорта. Учебное пособие. М.: МГТУГА 2006,2007.
3. Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» Министерство транспорта Российской Федерации (Минтранс России) Приказ от 28 июня 2007 г. N 82.

### **в) учебно-методическая литература по проведению практических занятий**

1. Вороницына Г.С. Технология и организация перевозок. Пособие по проведению практических занятий. М.: МГТУГА, 2006.

### **г) учебно-методическая литература по выполнению курсовой работы**

2. Вороницына Г.С. Пособие к выполнению курсовой работы. М.: МГТУГА, 2014.

### **д) программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. Электронные ресурсы библиотеки Университета - электронные версии пособий, методических разработок, указаний и рекомендаций по всем видам учебной работы.
2. Внешние электронные библиотечные ресурсы
3. Отраслевые автоматизированные системы
4. Отраслевые базы данных
5. ОТРАСЛЕВЫЕ САЙТЫ: <http://www.avia.ru/>
6. Сайты авиакомпаний, аэропортов, агентств.
7. Компьютерная программа проверки знаний

## 8. Содержание дисциплины

### РАЗДЕЛ 1. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ

Предмет, методы и задачи курса, связь его с другими дисциплинами. Влияние технологических процессов на повышение рентабельности воздушных линий.

Взаимоотношения предприятий воздушного транспорта с другими видами транспорта, клиентурой, таможенными и другими государственными организациями в технологической цепочке производственного процесса.

Литература: [1]

### РАЗДЕЛ 2. ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖИ ПЕРЕВОЗОК

Цели и назначение бронирования мест пассажирам на воздушном транспорте.

Автоматизированные системы бронирования. Инвенторная система. Распределительная система, авиационная распределительная система. Глобальные распределительные системы. Запись о пассажире (PNR) (Passenger Name Record).

Каналы продаж, их достоинства и недостатки.

Подразделения, осуществляющие реализацию мест, их цели и задачи. Туроператоры, турагенты, агенты. Их структура, задачи и функции. Понятие агентской сети авиакомпании.

Оформление перевозки пассажира и багажа. Договор воздушной перевозки. Перевозочные документы.

Литература: [1,2]

#### Контрольные вопросы

1. Методы продажи авиаперевозок
2. Запись о пассажире (PNR)
3. Собственная служба продаж АК.
4. Продажа перевозок через сеть генеральных агентов
5. Продажа через сеть коммерческих посредников Продажа через официальных агентов
6. Продажа перевозок через нейтральных агентов Продажа перевозок через представительства АК
7. Система комиссионного вознаграждения агентов
8. Использование INTERNET при продаже перевозок
9. Эволюция автоматизированных систем реализации авиаперевозок
10. Глобальные распределительные системы

11. Отечественные системы продажи и бронирования пассажирских авиаперевозок
12. Инвенторные системы авиакомпаний
13. Взаимосвязь подсистем АСБ
14. Подсистема «Управление перевозками»
15. Система управления пассажирскими отправлениями в аэропорту
16. Подсистема "Учет выручки"
17. Подсистема "Управление доходами"
18. Элементы договора воздушной перевозки
19. Виды перевозочной документации

### **РАЗДЕЛ 3. ТЕХНОЛОГИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ И ОФОРМЛЕНИЯ БАГАЖА**

Основные методы и технологические схемы наземного обслуживания пассажирских перевозок. Продолжительность нахождения пассажиров в начально-конечных пунктах перевозочного процесса, сокращение времени обслуживания пассажиров.

Особенности обслуживания в международных аэропортах.

Технология подготовки рейса к вылету.

Взаимодействие служб аэропорта и представителя авиакомпании при регистрации рейса.

Технология и организация работ по комплектованию рейса пассажирского самолета.

Документация по оформлению рейса. Виды телеграмм. Порядок их использования и заполнения.

Расчет технологических параметров аэровокзала: интенсивности потока пассажиров, прибывающего на регистрацию, времени обслуживания, числа рабочих мест регистрации, численности средств механизации.

Оценка уровня оснащенности аэропортов средствами механизации и автоматизации.

Расчет центровки самолета.

Международный сектор аэропорта.

Система управления отправлениями в аэропорту. Сущность, содержание и назначение справочно-информационной работы на воздушном транспорте. Организация и проведение справочно-информационной работы на воздушном транспорте.

Технология процессов переработки багажа: приемки, сортировки, транспортировки, погрузки и разгрузки. Механизация и автоматизация внутривокзальной и перронной переработки багажа.

Технологии обслуживания вылетающих, прилетающих, трансферных пассажиров. Организация обслуживания особых категорий пассажиров: пассажиров с детьми, несопровождаемых детей, инвалидов, больных, слепых, глухих.

Обслуживание пассажиров бизнес-класса.

Обслуживание лиц категории VIP.

Обслуживание пассажиров по программе часто летающих пассажиров.

Обслуживание пассажиров при неисправности воздушной перевозки: претензии, нарушение регулярности.

Пути совершенствования технологии обслуживания пассажиров в аэропортах и аэровокзалах. Вопросы оптимизации перевозочных операций, выбор рациональных структур организации и технологии перевозок.

Литература: [1,2,3]

### **Контрольные вопросы**

1. Функциональные зоны обслуживания пассажиров
2. Функции служб аэропорта при обслуживании рейсов авиакомпании
3. Технология обслуживания рейса по вылету
4. Технология обслуживания рейса по прилету
5. Технология координации расписания в аэропорту.
6. Информационно-справочное обслуживание
7. Виды информационного оповещения
8. Технологические параметры системы обслуживания пассажиров в аэровокзале
9. Определение потребного количества стоек регистрации при различных методах обслуживания пассажиров в аэровокзале
10. Виды обязательных услуг для пассажиров в аэропортах
11. Какие платные услуги можно получить в аэропортах
12. Чем отличается технология обслуживания пассажиров внутренних и международных авиалиний
13. Методы обслуживания пассажиров в аэропорту отправления
14. Децентрализованный метод обслуживания пассажиров в аэропорту отправления
15. Централизованный метод обслуживания пассажиров в аэропорту отправления
16. Технология обслуживания прилетевших пассажиров в аэропорту
17. Технология обслуживания транзитных пассажиров в аэропорту
18. Этапы обслуживания пассажиров в аэровокзале
19. Перевозка различных категорий пассажиров
20. Технология обработки багажа
21. Характеристики функционирования багажной системы
22. Правила перевозки багажа
23. Классификация систем сортировки багажа
24. Технология обработки багажа в зависимости от факторов
25. Продукты SITA по управлению и розыску багажа

## **РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ В ПОЛЕТЕ**

Обслуживание пассажиров в полете, организация питания пассажиров в полете. Обязанности и ответственность бортпроводников. Организация торговли и культурно-массовых мероприятий в полете.

Литература: [1]

### **Контрольные вопросы**

1. Обязательные услуги на борту воздушного судна
2. Рекомендуемые услуги на борту воздушного судна
3. Основная (обязательная) и дополнительная информация на борту воздушного судна
4. Возможные рационы питания на борту воздушного судна
5. От чего зависит набор услуг на борту воздушного судна

## **РАЗДЕЛ 5. ТЕХНОЛОГИЯ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ**

Принципы взаиморасчетов между авиапредприятиями.

Технология взаиморасчетов по доходам. Организация взаиморасчетов при продаже перевозок. Международные системы взаиморасчетов. Основные задачи и функции систем взаиморасчетов.

Технология взаиморасчетов за выполненную перевозку, работы и услуги.

Взаиморасчеты по расходам. Основные соглашения и процедуры взаиморасчетов по расходам. Методы взаиморасчетов. IATA Clearing House.

Литература: [3]

### **Контрольные вопросы**

1. Основные функции и задачи систем взаиморасчетов
2. Международные системы взаиморасчетов
3. Технология интерлайн перевозок
4. Многостороннее соглашение (M1)
5. Многостороннее соглашение (M2)
6. Взаиморасчеты между авиакомпаниями

## 9. Практические занятия

№ п/п	Тема	Объем в часах
1.	Приобретение навыков работы с расписанием движения воздушных судов	2
2.	Построение графиков оборота воздушных судов	2
3.	Определение потребного количества стоек регистрации	2
4.	Расчет технологических параметров системы обслуживания пассажиров и багажа	2
5.	Расчет показателей чартерного рейса	2
6.	Проведение компьютерного тестирования знаний по дисциплине	2
	ИТОГО:	12

## 10. Курсовая работа

Целью курсовой работы является подведение итогов усвоения основных вопросов технологии и организации перевозок и закрепление полученных знаний практическими расчётами основных показателей и параметров обслуживания пассажиров. Вариант определяется по **сумме двух последних цифр** зачетной книжки и ежегодно выдаётся преподавателем.

Курсовая работа, выполненная по варианту, не соответствующему **учебному шифру студента и году обучения**, рецензированию не подлежит.

## 11. Терминология (понятийный аппарат дисциплины)

**Акт о неисправностях при перевозке** – документ, оформленный Перевозчиком в присутствии пассажира или получателя немедленно по обнаружению вреда, причиненного багажу или грузу, перевозка которого произведена воздушными судами одного или нескольких последовательных Перевозчиков.

**Багаж** – личные вещи пассажира, перевозимые на воздушном судне по согласованию с Перевозчиком.

**Багаж зарегистрированный** – багаж пассажиров, принятый авиационным предприятием к перевозке под свою ответственность и на который оно выдало багажную квитанцию и багажную бирку.

**Багаж невостробованный** – багаж, который прибыл в аэропорт назначения, указанный на багажной бирке, и не был получен пассажиром.

**Багаж незарегистрированный** – багаж пассажиров, кроме зарегистрированного, перевозимый на воздушных судах, где его перевозка

предусмотрена в багажных помещениях. Доставляется на борт воздушного судна самими пассажирами. Перевозится под контролем и ответственностью Перевозчика.

**Багаж несопровождаемый** – багаж, не перевозимый на том же воздушном судне, на котором находится пассажир или экипаж, которым принадлежит этот багаж.

**Багаж платный (сверхнормативный)** – часть массы багажа, которая превышает установленную Перевозчиком норму бесплатного провоза багажа или вещи, перевозка которых требует обязательной оплаты независимо от указанной нормы.

**Багажная бирка** – документ, выдаваемый Перевозчиком для опознания зарегистрированного багажа.

**Багажная квитанция** - часть билета, удостоверяющая прием к перевозке зарегистрированного багажа.

**Билет** – перевозочный документ, удостоверяющий заключение договора и условия воздушной перевозки пассажира и его багажа.

**Воздушная линия** – установленная линия, определяющая пункты, между которыми осуществляются регулярные воздушные перевозки.

**Воздушная перевозка** – транспортировка пассажиров, багажа и груза, выполняемая авиационными предприятиями на воздушных судах по воздушным линиям за установленную плату, а также наземными транспортными средствами Перевозчика.

**Вред** – ущерб, причиненный вследствие воздушной перевозки пассажирам, багажу, грузам.

**Договор воздушной перевозки пассажира** – документ, по которому Перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа также этот багаж доставить в пункт назначения и выдать пассажиру или уполномоченному на получение багажа лицу. Пассажир обязуется оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверх установленной Перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа.

**Договор фрахтования (чартера)** – соглашение между Перевозчиком (фрахтовщиком) и заказчиком (фрахтователем), в результате которого Перевозчик обязуется предоставить заказчику за плату всю вместимость или часть вместимости одного или нескольких воздушных судов для перевозки пассажиров, багажа и грузов или почты.

**Досмотр** – операция, заключающаяся в проверочном осмотре ручной клади, багажа и личном досмотре пассажиров, проводимая Перевозчиком и сотрудниками милиции с целью обеспечения безопасности полетов, предотвращения провоза на воздушных судах взрывчатых веществ и других опасных грузов, и предметов.

**Квитанция платного багажа** – документ, подтверждающий оплату провоза багажа сверх нормы бесплатного провоза или предметов, провоз которых подлежит обязательной оплате, а также оплату сборов за объявленную ценность багажа.

**Маршрут - квитанция** – это информация о факте бронирования и оплаты электронного билета, распечатанная на бумаге. В отличие от бумажных билетов, для маршрут-квитанции не требуются специальные бланки. Маршрут-квитанция печатается на обычной бумаге на обычном компьютерном принтере. Если пассажир бронирует билет самостоятельно, ему предоставляется возможность самостоятельно распечатать маршрут-квитанцию.

**Маршрут перевозки** – аэропорты (пункты), указанные в билете (при перевозке груза в грузовой накладной) в определенной последовательности отправления, трансфера, остановки и назначения.

**Неисправность перевозки** – любые нарушения установленного на воздушном транспорте порядка работ (засылка багажа или груза, недостача по массе или количеству мест, повреждение, утрата, разъединение документов багажа и груза, неправильное оформление перевозочных документов), которые повлекли или могли повлечь за собой вредные последствия.

**Обслуживание пассажиров** – деятельность Перевозчика по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением воздушной перевозки пассажиров, а также предоставление им дополнительных платных или бесплатных услуг с целью удовлетворения соответствующих потребностей пассажиров.

**Ордер разных сборов MCO (Miscellaneous Charges Order)** – являются бланком строгой отчетности и предназначен для оформления оплаты услуг, оказываемых пассажиру: воздушные и наземные перевозки, предварительное бронирование, перебронирование, оплата авиабилета, доставка авиабилета, штрафные санкции, оплата за сверхнормативный багаж; багаж, перевозимый как груз; наземное обслуживание для инклюзивных туров; аренда автомобиля; доплата до тарифа; дополнительные сборы за повышение класса обслуживания; сборы; размещение в гостинице.

**Пассажир** – любое лицо, за исключением членов экипажа, которое перевозится или должно перевозиться на воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки.

**Пассажир транзитный** – пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки перевозится далее тем же рейсом, которым он прибыл в промежуточный аэропорт.

**Пассажир трансферный** – пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки доставляется в пункт трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или иного Перевозчика.

**Перевозчик** – эксплуатант, который имеет лицензию на осуществление воздушной перевозки пассажиров, багажа, грузов или почты на основании



**Претензия** – заявленное авиационному предприятию требование клиентуры гражданской авиации о возмещении вреда, возникшего вследствие воздушной перевозки.

**Претензионный порядок** – порядок предъявления требований клиентуры гражданской авиации к авиационному предприятию, вытекающий из положений об ответственности по перевозкам.

**Регулярный рейс** – рейс, выполняемый по маршруту в соответствии с установленным расписанием.

**Рейс дополнительный** – рейс воздушного судна, выполняемый дополнительно к расписанию по тому же маршруту, по которому осуществляются регулярные рейсы.

**Рейс чартерный (заказной)** – рейс воздушного судна, выполняемый в соответствии с договором фрахтования воздушного судна.

**Ручная кладь** – вещи пассажира, которые перевозятся в салоне воздушного судна при пассажире.

**Тариф** – сумма, утвержденная в установленном порядке и взимаемая Перевозчиком за перевозку пассажира либо за перевозку единицы массы или объема багажа, груза и почты на определенное расстояние.

**Тариф нормальный** – тариф, установленный за перевозку в салоне экономического класса обслуживания на воздушном судне.

**Тариф специальный** – тариф иной, чем нормальный пассажирский тариф.

**Электронный билет** или **e-ticket** – это электронный документ, удостоверяющий договор воздушной перевозки между пассажиром и авиакомпанией. В отличие от бумажного авиабилета, электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных авиакомпании.

**Электронный Многоцелевой Документ** (Electronic Miscellaneous Document – EMD) – предназначен для оформления в электронной форме различных сопутствующих услуг и сборов (сверхнормативного багажа, багажа за дополнительную плату, сборов, установленных перевозчиками при изменении условий перевозки или при отказе от перевозки, и др. услуг). В соответствии с принятой международной практикой, EMD заменит электронный Ордер разных сборов (МСО).