

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ» (МГТУ ГА)**

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

ТЕХНОЛОГИЯ ПЕРЕВОЗОК НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ

Допущено УМО вузов РФ по образованию в области транспортных машин и транспортно-технологических комплексов в качестве учебного пособия для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров «Технология транспортных процессов» (профиль подготовки «Организация перевозок и управление на воздушном транспорте»)

Москва-2015

УДК 656.7(075.8)

ББК 058

В 75

Печатается по решению редакционно-издательского совета
Московского государственного технического университета ГА

Рецензенты: канд. техн. наук, доц. Н.М. Кузьмина (МГТУ ГА);
генеральный директор. А.А. Горяшко (Air Cargo Global)

Г.С. Вороницына

В 75 Технология перевозок на воздушном транспорте: учебное пособие. -
М.: МГТУ ГА, 2015. - 88 с., 21 ил., 2 табл., лит.: 18 наим.

ISBN 978-5-86311-974-8

В данном учебном пособии рассматриваются вопросы технологии
продажи перевозок, формирования расписания, заключения договора воз-
душной перевозки, технологии обслуживания пассажиров и багажа в
аэровокзалах аэропортов, технологии обслуживания пассажиров на борту
воздушного судна.

Данное учебное пособие издается в соответствии с рабочей про-
граммой учебной дисциплины «Технология перевозок на воздушном
транспорте» по учебному плану для студентов всех видов обучения
направления 23.03.01 (190700).

Рассмотрено и одобрено на заседаниях кафедры 18.11.14 г. и мето-
дического совета 27.11.14 г.

ББК 058

Доп. св. тем. план 2015 г.
поз. 50

ВОРОНИЦЫНА Галина Сергеевна

ТЕХНОЛОГИЯ ПЕРЕВОЗОК НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ

Учебное пособие

Редактор Г.В. Токарева

Подписано в печать 20.04.15 г.

Печать офсетная

Формат 60x84/16

4,98 уч.-изд. л.

5,12 усл.печ.л.

Заказ № 1976/

Тираж 300 экз.

Московский государственный технический университет ГА

125993 Москва, Кронштадтский бульвар, д. 20

Редакционно-издательский отдел

125493 Москва, ул. Пулковская, д.6а

ISBN 978-5-86311-974-8

© Московский государственный
технический университет ГА, 2015

Оглавление

| | |
|--|----|
| Введение..... | 4 |
| Глава 1. Технология продажи авиаперевозок..... | 5 |
| 1.1 . Автоматизированные системы бронирования..... | 5 |
| 1.2 . Каналы продаж..... | 14 |
| 1.3 . Технология бронирования перевозки пассажира, багажа..... | 16 |
| 1.4 . Новые технологии продажи перевозок..... | 19 |
| 1.5 . Оформление перевозки пассажира и багажа..... | 22 |
| Глава 2. Технология формирования расписания движения воздушных судов..... | 30 |
| Глава 3. Технология обслуживания пассажиров в аэровокзале аэропорта..... | 36 |
| 3.1. Услуги аэропорта..... | 38 |
| 3.2. Технологии обслуживания вылетающих пассажиров..... | 40 |
| 3.3. Технология обслуживания прилетевших пассажиров..... | 45 |
| 3.4. Технология проведения предполетного и послеполетного досмотров..... | 46 |
| 3.5. Перевозочно-административная документация..... | 48 |
| Глава 4. Технология обработки багажа..... | 57 |
| 4.1. Технология обработки убывающего багажа..... | 57 |
| 4.2. Системы сортировки убывающего багажа..... | 58 |
| 4.3. Технология обработки трансферного и транзитного багажа..... | 66 |
| 4.4. Технология обработки прибывающего багажа..... | 67 |
| 4.5. Технология досмотра багажа в аэропорту вылета..... | 68 |
| 4.6. Технология управления багажными потоками..... | 70 |
| Глава 5. Технология обслуживание пассажиров на борту воздушного судна..... | 74 |
| 5.1. Классы обслуживания..... | 74 |
| 5.2. Встреча пассажиров и размещение их на борту..... | 76 |
| 5.3. Обслуживание пассажиров до взлета..... | 76 |
| 5.4. Обслуживание во время полета..... | 76 |
| 5.5. Обслуживание перед снижением судна..... | 78 |
| 5.6. Обслуживание при посадке воздушного судна..... | 79 |
| 5.7. Рейсовая перевозочная документация..... | 79 |
| Заключение..... | 83 |
| Глоссарий..... | 83 |
| Сокращения..... | 87 |
| Литература..... | 87 |

Введение

Учебное пособие разработано на основе российских и международных правовых документов в области воздушных перевозок, нормативов Международной организации гражданской авиации (ИКАО) и Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА).

В учебном пособии рассмотрены вопросы технологии обслуживания воздушных перевозок пассажиров и багажа.

Технология (от др.- греч. τέχνη – искусство, мастерство, умение; λόγος – мысль, причина; методика, способ производства) – в широком смысле – совокупность методов, процессов и материалов, используемых в какой-либо отрасли деятельности, а также научное описание способов технического производства; в узком – комплекс организационных мер, операций и приемов, направленных на изготовление, обслуживание, ремонт и/или эксплуатацию изделия с номинальным качеством и оптимальными затратами и обусловленных текущим уровнем развития науки, техники и общества в целом.

При разработке учебного пособия учтены следующие нормативные акты и документы: «Гражданский Кодекс Российской Федерации», «Воздушный Кодекс Российской Федерации», «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», общие нормы и рекомендации по условиям организации перевозки пассажиров и багажа, определяемые ИКАО и ИАТА, с целью соблюдения стандартов обслуживания клиентуры при воздушных перевозках, осуществляемых авиапредприятиями РФ.

Учебное пособие предназначено для студентов направления подготовки 190700 (23.03.01) «Технология транспортных процессов» очного и заочного обучения и издается в соответствии с учебным планом данного направления подготовки.

Глава 1. Технология продажи авиаперевозок

1.1. Автоматизированные системы бронирования

Впервые понятие «Компьютерная Система Бронирования» (КСБ) появилось в Европе и США в 60-х годах. В те годы гражданская авиация находилась на этапе активного развития. «Телефонная» технология бронирования мест агентами и «бумажная» технология управления загрузкой рейсов авиакомпаниями перестали справляться с обслуживанием растущего пассажиропотока, что и привело к необходимости автоматизации подобного рода деятельности.

Первые КСБ были созданы отдельными авиакомпаниями и предназначались исключительно для обслуживания нужд собственных туристических агентов.

Спустя некоторое время такой подход привел к тому, что, с одной стороны, в активно работающих турагентствах было установлено несколько терминалов КСБ, принадлежащих различным авиакомпаниям, а, с другой стороны, авиакомпаниям приходилось тратить все больше и больше средств на технологическое развитие КСБ. Логичным решением в этой ситуации стало объединение усилий авиакомпаний в разработке и продвижении КСБ на рынке.

Следствием этого стало объединение изначально ориентированных на отдельную авиакомпанию систем в системы, обслуживающие группы авиакомпаний. Предоставление информации не только о наличии мест на том или ином рейсе, но и общей информации о рейсе, подробных описаний тарифов, а также информации о смежных отраслях туристического бизнеса: прокате автомобилей, размещении в гостиницах, продаже железнодорожных билетов и др.

Так постепенно автоматизированные системы бронирования отдельных авиакомпаний превратились в глобальные распределительные системы (ГРС) туристических услуг (Global Distribution Systems GDS).

Практически любое бронирование теперь может быть совершено в тот момент, когда клиент находится в офисе турагента.

В 90-х годах прошлого века характерной чертой развития зарубежных АСБ (Computer Reservation Systems CRS) стала их специализация. Появились агентские CRS (распределительные или дистрибутивные системы) и CRS авиакомпаний (ресурсные или инвенторные системы) (рис. 1.1).

Инвенторная система (ИС) – автоматизированная система, обеспечивающая хранение, управление и сопровождение ресурса мест перевозчика или перевозчиков и доступ к ресурсу мест в установленном порядке как со стороны абонентов через ГРС, так и со стороны собственных агентов перевозчика непосредственно для бронирования и продажи воздушных перевозок и иных авиатранспортных услуг.

ИС может целиком принадлежать отдельной авиакомпании (хост), а может представлять собой систему коллективного использования и предоставлять услуги нескольким перевозчикам (мультихост).



Рис. 1.1. Эволюция автоматизированных систем реализации авиаперевозок

Перевозчики СНГ для хранения ресурсов мест на рейсы, выполняемые по территории СНГ и частично за пределами СНГ, используют инвенторные системы бронирования «Сирена-2000», TAIS CRS (является развитием системы «Сирена-2.3», действовавшей на внутреннем авиарынке в 90-е и в начале 2000-х годов до внедрения электронного билета), АС SITA Reservations.

Распределительная система или авиационная распределительная система (АРС) обеспечивает «нейтральное» отображение информации о расписании рейсов, наличии мест и тарифах авиаперевозок, а также бронирование авиатранспортных услуг для населения через агентов-абонентов системы (агентств по продаже авиаперевозок и туристических агентств), информацию, в какой инвенторной системе бронирования размещены ресурсы мест.

Агент имеет возможность с экрана РС оформить билет по маршруту любой сложности на ресурсы, хранящиеся в инвенторных центрах.

На Российском рынке функционирует АРС «Сирена-Трэвел» (РФ) и несколько зарубежных систем, которые имеют название глобальные распределительные системы (ГРС) - Global Distribution Systems (GDS).

В распределительной системе создается запись (Passenger Name Record, PNR - запись информации о пассажире), включающая детали забронированной перевозки по всему маршруту.

CRS или ее подсистема, обеспечивает агенту следующие функции по отношению к широкому кругу авиакомпаний:

1. Получение справки о расписании и наличии мест.
2. Получение справки о тарифах.
3. Бронирование сегмента и создание записи о пассажире (Passenger Name Record PNR).
4. Тарификация PNR.
5. Оформление билетов (тикетинг).

Запись о пассажире (PNR) (Passenger Name Record) это уникальная электронная запись с данными о пассажире (пассажирах, следующих вместе с

одинаковыми условиями перевозки), которая содержит необходимую информацию для осуществления операций оформления воздушных перевозок.

Структура PNR зависит от особенностей каждой АСБ, но в то же время часть элементов является обязательной для формирования при его создании, а именно: элемент данных с информацией об агенте, создавшем PNR, элемент данных о пассажире, элемент полетного участка (сегмента), элемент с информацией о Time-limit, элемент контактных данных пассажира. Необязательными элементами являются: элемент специального обслуживания, элемент комментариев и т. п. (рис. 1.2)

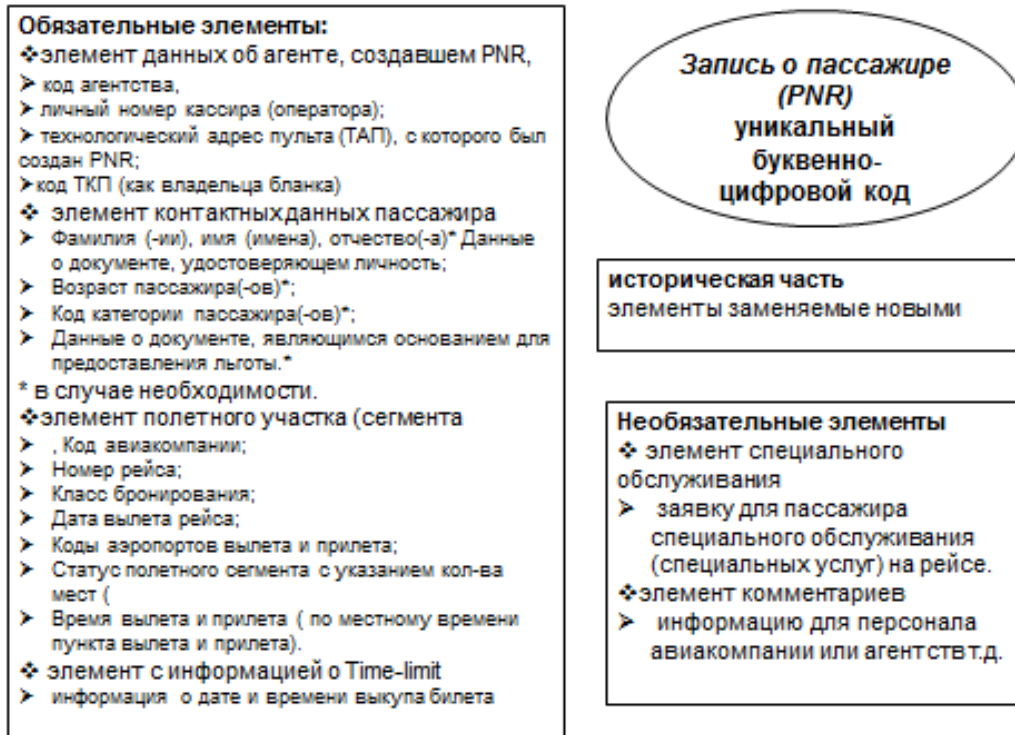


Рис. 1.2. Запись о пассажире (Passenger Name Record- PNR)

PNR автоматически присваивается уникальный буквенно-цифровой код. Структура PNR отличается по АСБ, набор элементов останется постоянным.

Часть элементов PNR является обязательной для формирования при его создании, а именно: элемент полетного(ых) сегмента(ов), элемент данных о пассажире(ах), элемент предельного срока выкупа билета, элемент данных с информацией об агенте, создавшем PNR, элемент контактных данных о пассажире.

Необязательными элементами являются элемент специального обслуживания, элемент комментариев и т. д.

Информация об агенте, создавшем PNR, содержит код агентства, личный номер кассира, технологический адрес пульта (ТАП), с которого был создан PNR, код владельца бланка (системы взаиморасчетов или авиакомпании).

В дополнение к бронированию некоторые системы предлагают следующие услуги:

- по заблаговременному выбору мест;
- оформлению посадочных талонов;
- учет предпочтений наиболее часто летающих пассажиров/очень важных персон;
- построение и пропорциональное распределение тарифов;
- учет выручки;
- управление уровнем доходов;
- изучение рынка на основе информации, хранящейся в системе, и др. услуги.

Авиакомпании заинтересованы в том, чтобы ИС подключались к возможно большему числу агентских систем. Взаимодействие РС - ИС осуществляется с помощью стандартных протоколов доступа высокого (прикладного) уровня (AIRIMP, EDIFACT). Одной из наиболее примечательных тенденций развития мирового воздушного транспорта являлось именно формирование глобальных распределительных систем (ГРС).

Основными функциями GDS являются (рис.4):

- бронирование авиаперевозок
- бронирование отелей
- бронирование автомобилей бронирование мест на железнодорожный транспорт;
- продажа туров;
- бронирование билетов в театр и т. д.

Крупнейшими GDS на сегодняшний день являются: Amadeus, Sabre, Travelport (объединение в одной компании систем Galileo и Worldspan).

Авиакомпании заключают с распределительными системами Соглашения об участии перевозчиков (Participation Carrier Agreement, PCA), где подробно регламентируется уровень сотрудничества с GDS, который может быть самым разным – от чисто информационного представления до полноценного бронирования, определяющие форму доступа системы к ресурсу авиакомпании, уточняющие оказываемые ею дополнительные услуги (рис. 1.3.).

Стоимость одного бронирования в среднем составляет от одного до нескольких долларов. Свои основные доходы – до 80% – системы резервирования получают все-таки не от авиакомпаний, а от агентств.

На Российском рынке присутствуют следующие системы:



Автоматизированная распределительная система (АРС) «Сирена-Трэвел» взаимодействует с инвенторными системами бронирования авиаперевозчиков (АС «Сирена-2000», АС «Сирена-2.3», АС «Габриэль» и др.) и посредством такого взаимодействия обеспечивающая «нейтральное» отображение информации о расписании рейсов, наличии мест и тарифах авиаперевозчиков и бронирование авиатранспортных и туристических

услуг для населения через агентов-абонентов системы (агентств по продаже авиаперевозок и туристических агентств).



Рис. 1.3. Структура АСБ и ГРС

АРС «Сирена-Трэвел» разработана с целью:

- повышения качества обслуживания авиапассажиров и расширения возможностей предоставления им услуг, связанных с индустрией туризма и путешествий;

- создания условий для эффективной деятельности авиакомпаний и агентств путем предоставления агентам «нейтральной» информации о расписании, наличии мест и тарифам всех авиакомпаний;

- реализации постановления Коллегии ФСВТ России от 25.04.2000 г. № 9 в части создания единого информационно-технологического пространства авиаперевозок на базе действующих отечественных систем резервирования и расширения их взаимодействия.

АРС «Сирена-Трэвел» введена в промышленную эксплуатацию с 15 апреля 2001 года и по своим функциональным характеристикам соответствует рекомендациям ИАТА для дистрибутивных (распределительных) систем, принципам построения ведущих зарубежных глобальных распределительных систем (ГРС) с учетом потребностей и особенностей рынка перевозок и туристических услуг России и стран СНГ. Технология ее работы строится на базе международных стандартов для интеграции с мировой инфраструктурой туризма и путешествий.

АРС «Сирена-Трэвел» аккредитована Наблюдательным Советом авиапредприятий по взаиморасчетам (НСАВ) на соответствие требованиям «Кодекса поведения и основных принципов регулирования и использования автоматизированных систем бронирования на воздушном транспорте Российской Федерации», «Функциональным требованиям к российской полнофункциональной (глобальной) распределительной системе бронирования (ГРС)», «Требованиям системы взаиморасчетов к владельцу АРС» и решением НСАВ от 17 июля 2002 г. № 81 допущена к эксплуатации в качестве авиационной распределительной системы, обеспечивающей бронирование и продажу авиаперевозок в интересах участников Системы взаиморасчетов на воздушном транспорте стран СНГ.

ГРС АМАДЕУС была основана в 1987 году. АМАДЕУС – компания, базирующаяся в Европе.

Штаб-квартира АМАДЕУС находится в Мадриде. В ней работают отделы финансов, персонала, корпоративных связей, связей с НМК и поставщиками туристических услуг (авиакомпаниями, гостиницами, железными дорогами и т.п.) Отдел маркетинга расположен в Мадриде и Ницце (София Антиполис). Подразделение в Ницце отвечает за развитие продукта АМАДЕУС. Там же находится отдел обучения и поддержки клиентов.



Центральная Система AMADEUS расположена в Эрдинге (Германия, недалеко от Мюнхена) и соединена с пользователями по всему миру посредством собственной надежной высокоскоростной коммуникационной сети. Это позволяет предлагать турагенствам полный комплект программ и возможность бронирования, что позволяет агентствам быть гораздо мобильнее, продуктивнее на современном, быстро развивающемся рынке туристических услуг.

По независимым оценкам, база данных АМАДЕУС – крупнейшая в Европе.

Для того чтобы продвигать АМАДЕУС на местные рынки, образованы дочерние предприятия Холдинга АМАДЕУС.

Актуальная информационная система дает полную и точную справку и помощь по программам, представленным в AMADEUS, о туроператорах, сервисе, направлениях, аэропортах, информацию по визам и медицинским требованиям.

Функции Системы AMADEUS сконцентрированы на:

- AMADEUS Авиа,
- AMADEUS Авто,
- AMADEUS Гостиницы,
- AMADEUS Сервис.

AMADEUS Авиа позволяет получать данные о сотнях авиакомпаний. Это дает возможность оперирования с сотнями тысяч пар городов и миллионами рейсов, представленных в расписаниях по всему миру.

Доступ AMADEUS позволяет держать постоянный диалог (компьютер-компьютер) между AMADEUS и ИС авиакомпании. Это дает возможность получения точного статуса по свободным местам и расписанию, и получать гарантированное подтверждение на все рейсы.

Без промедления детали бронирования получает авиакомпания, которая систематически обновляет свои данные по рейсам. Подтверждая продажу места, авиакомпания посылает свой номер PNR в AMADEUS. Тем самым можно мгновенно гарантировать бронирование.

Дополнительная опция – квота тарифов AMADEUS позволяет автоматически просчитать цену комплексного резервирования, даже не создавая бронь.

Программа также содержит подробную базу данных по курсам валют, постоянно обновляемую в полном соответствии с требованиями ИАТА

SABRE является одной из самых больших автоматизированных систем бронирования в мире, поддерживающий расписания для более 600 авиакомпаний, 60 компаний арендующих автомобили и 27000 отелей в свыше 53 000 офисов турагентств. SABRE способен обработать 250 миллионов транзакций в день.



Как интегрированное решение, которое централизует все входящие данные и обработку, комплекс SABRE может улучшить конкурентное положение авиакомпании, обеспечивая немедленный доступ к большим объемам бронирования и информации, связанной с бронированием.

Инвенторная система мультихост SABRE позволяет перевозчиками делать следующее:

- использовать структуры вложения в контроле наличия мест;
 - контакт с главными глобальными распределительными системами (GDS);
 - поддерживать расписание и определять параметры экранов и стыковочные пункты, используя salesguide (инструкции продажи);
 - производить изменения последней минуты в расписании
- контролировать доступ к базе данных;
- хранить бронирования в PNR;
 - легко считывать тарифы используя Worldfare;
 - заблаговременно бронировать места;
 - выпускать посадочные талоны заблаговременно;
 - использовать многочисленные формы оформления билетов;
 - обеспечивать РТА (предварительно оплаченные билеты);
 - осуществлять контроль за бронированием групп;
 - хранить PNR, используя систему очередей;

- хранить информацию по часто летающим путешественникам в специальных счетах;
- контролировать функции, связанные с кодами классов и классами обслуживания, используя таблицу рыночных тарифов;
- создавать и печатать отчеты по бронированию;
- иметь доступ к автоматизированному help.

Тарифная база SABRE (Worldfare) является одной из самых больших в мире, содержащей более чем 45 миллионов тарифов, для более чем 600 авиакомпаний. Тарифные источники включают ATPCO (компания, публикующая тарифы авиакомпаний), Справочники ABC, Speedwing и Asian Pasific Distribution.

Worldfare:

- получает, обновляет и обрабатывает тарифы ежедневно;
- позволяет агентам взглянуть на любой тариф в любой валюте;
- автоматически обновляет курсы банковской продажи.

Агенты могут вызвать на экран целое тарифное правило или выбранные правила, которые будут отображаться на экране согласно категории, могут определять тарифы по типу.

К SABRE могут быть добавлены следующие системы:

- Регистрация в аэропорту;
- Заблаговременная регистрация (ACI);
- Автоматизированный посадочный талон;
- Именная регистрация;
- Именная регистрация защиты багажа;
- Обеспечение контроля после вылета;
- Список доступных мест;
- Обработка резерва;
- Система анализа управления багажом;
- Автоматизированное подведение итогов билетных агентов;
- Ускоренный расчет по кредитным карточкам (только в США);
- Автоматизированная обработка багажных ярлыков;
- Коды совместного использования;
- Временная таблица начала функций;
- TIMATIC;
- Контроль номеров билетных данных.

ОАО «Аэрофлот» осуществил переход на инверторную и дистрибутивную систему Sabre в марте 2005 г.

Galileo International, подразделение корпорации Travelport, предоставляет услуги электронной глобальной распределительной системы (ГРС) Galileo для турагентств и предлагает инновационные решения на основе Интернет и современных технологий. Сегодня система Galileo – это уже не просто ГРС, а система



дистрибутирования туристских ресурсов, что существенно расширяет возможности турагентств по спектру предоставляемых услуг.

Штаб-квартира подразделения Galileo International, обслуживающего более 80 стран Европы, Ближнего Востока и Африки, находится в Лэнгли, Великобритания.

Galileo International предоставляет возможность турагентам в более чем в 52000 точках продажи в 170 странах мира получать доступ к информации по расписанию и тарифам, наличию свободных мест, бронировать авиаперевозки, номера в гостиницах, автомобили, круизы, турпакеты, дополнительные услуги, а также выписывать билеты.

В системе Galileo представлены около 500 авиакомпаний мира, причем более половины из них – в режиме прямого доступа; свыше 60 тысяч отелей; 21 компания по аренде автомобилей; 430 туроператоров, все основные круизные группы.

В России и странах СНГ услуги системы Galileo предоставляются представительством корпорации Galileo International Services, Inc.

Компания Galileo International первой в мире:

Предложила на рынке продукт для ПК на основе Windows (Focalpoint);

Осуществила электронную выписку билетов (1997);

Создала графическое приложение для бронирования авиабилетов гостиниц, автомобилей (Viewpoint –1998);

Предложила на рынке продукт Galileo Wireless – доступ к системе Galileo с мобильных телефонов и пейджеров со всеми возможностями изменения созданных бронирований (июнь 2000 года);

Предложила бронирование «бюджетных» перевозчиков (Virgin Express, декабрь 2000 года);

Разработала продукт Galileo Web Services-бронирование в режиме реального времени;

На российском рынке глобальная распределительная система Galileo International появилась в марте 1998 года.

Продукты и услуги Компании распространяются через сеть 65 Национальных Дистрибьюторов (НД), а также через Представительства по Маркетингу и Продажам Компании

Продукты системы:

Air Availability – доступ к информации о наличии свободных мест на рейсы более чем 500 авиакомпаний, возможность обращения непосредственно к базам данных большинства авиакомпаний и выбора свободных мест вплоть до последнего на момент запроса.

Galileo 360 Fares – программа, которая создает наиболее точную и всеобъемлющую тарифную систему из имеющихся в авиаиндустрии. Galileo 360°Fares предлагает следующие продукты: Agency Private Fares, Airline Private Fares, Airline Public Fares.

Agency Private Fares – графический веб-интерфейс, позволяющий агентам самостоятельно вводить конфиденциальные тарифы и правила их применения напрямую в базу данных Galileo. После загрузки тарифов операторы агентства получают полный доступ ко всем тарифам, как конфиденциальным, так и опубликованным на одном экране.

Airline Private Fares – данный продукт позволяет авиакомпаниям вводить тарифы для клиентов Galileo с использованием большего количества автоматизированных Airline Tariff Publishing Company (ATPCo) категорий, чем в любой другой GDS. Данные, введенные авиакомпанией и переданные из ATPCo в Galileo, приходят полностью в электронном виде, что исключает ручной ввод тарифов и вероятность ошибок.

Airline Public Fares – завершил полную автоматизацию процесса загрузки опубликованных тарифов авиакомпаниями в базу данных Galileo через ATPCo.

RoomMaster – система бронирования отелей

CarMaster – система бронирования автомобилей.

1.2. Каналы продаж

Развитие современных информационных технологий значительно влияет на методы и формы работы предприятий, как в сфере промышленного производства, так и в сфере услуг.

Продажа авиаперевозок является одним из наиболее важных этапов в деятельности авиакомпании.

В настоящее время авиакомпаниями мира применяются различные методы предложения своих услуг на рынке – каналы продаж. Существуют два возможных канала продаж:

Прямые каналы – собственная продажа;

Продажа через посредников – агентская продажа (рис. 1.4). Собственная продажа включает в себя сеть офисов собственных продаж, представительств, продажи через Интернет и телефонный центр, а так же сотрудничество с корпоративными клиентами по двухсторонним договорам.

Сеть собственных продаж – это собственные офисы авиакомпании, в которых осуществляется продажа перевозок только на рейсы данной авиакомпании. Все расходы по содержанию сети берет на себя авиакомпания, ее задача правильно разместить необходимое количество точек продажи.

Продажа через представительства подразумевает продажу билетов на рейсы авиакомпании за рубежом по собственному каналу.

Продажа через Интернет осуществляется с помощью компьютерной сети. Для этого необходима развитая кредитная система с использованием кредитных карт, эффективная служба доставки, внедрение новых компьютерных технологий.

Телефонный центр позволяет получить оперативную информацию о расписании, прилете и вылете воздушных судов, бронировать места на рейсы авиакомпании.

Агентская продажа подразумевает продажу через непосредственно агентов, через агентов-консолидаторов и по трехсторонним договорам.

Агенты продают билеты авиакомпании и получают за это стандартный процент комиссии, плюс бонусные комиссионные за увеличение объемов продаж.



Рис. 1.4. Каналы продаж авиаперевозок

Агенты-консолидаторы обычно работают с одним направлением перевозки или с блоками мест.

Трехсторонние договора заключаются между авиакомпанией, агентом и корпоративным клиентом. При этом агент получает дополнительный бонус, а клиент скидки или услуги.

Агентская продажа билетов на рейсы авиакомпании может осуществляться несколькими способами:

1. На собственных бланках авиакомпании.
2. На стандартных перевозочных документах систем взаиморасчетов (ТКП/BSP/ARC) – бланк имеет стандартный вид и на нем может быть оформлена перевозка на любую авиакомпанию, участника системы взаиморасчетов.
3. Продажи по Interline, то есть передача пассажиров с одной авиакомпании на рейсы другой, куда первая не летает. Это позволяет клиентам покупать билет на перевозку, включая любое количество поездок, на любое количество авиакомпаний за один раз в одном виде валюты. Никакая

авиакомпания не может летать во все аэропорты мира. При наличии между перевозчиками соглашения Interline, любой пассажир может сделать это.

4. Продаж по Code sharing. Это позволяет авиакомпании, не выполняющей рейсы на маршруте, при совместном использовании кодов продавать обслуживание таким же образом, как если эта компания была бы эксплуатантом на этой линии.

5. Продажа перевозок через генерального агента (General Sales Agent-GSA). В межправительственном соглашении о воздушном сообщении оговаривается коммерческое право каждой из сторон на свободную продажу своих перевозочных документов в другой стране. Если права свободной продажи предоставлено не было, авиакомпания должна организовать продажу своих перевозок в стране, куда открываются ее полеты, через назначенного генерального агента.

Авиакомпания назначает Генерального Агента, который имеет право за свой счет, но от лица авиакомпании, организовывать продажи в своем регионе.

1.3. Технология бронирования перевозки пассажира, багажа

Закрепление на воздушном судне пассажирского места и провозной емкости для перевозки пассажира, багажа, груза на определенный рейс и дату (бронирование) является обязательным условием перевозки воздушным транспортом пассажира и багажа.

При бронировании, как правило, используются автоматизированные системы бронирования.

Бронирование должно быть отражено в системе бронирования перевозчика. Информация о произведенном бронировании должна быть предоставлена перевозчиком или уполномоченным агентом пассажиру.

Бронирование пассажирского места и провозной емкости для пассажира предполагает перевозку пассажира и его багажа в дату, рейсом и по маршруту, на которые было произведено бронирование.

Бронирование производится в сроки и в порядке, установленные перевозчиком.

Пассажир при бронировании сообщает необходимую информацию о своих персональных данных и, при наличии, – об особых условиях перевозки пассажира, багажа.

При бронировании пассажиру предоставляют достоверную и полную информацию:

- ✓ о расписании движения воздушных судов;
- ✓ о наличии свободных пассажирских мест и провозных емкостей;
- ✓ о тарифах и условиях применения тарифов;
- ✓ о правилах перевозчика;
- ✓ об условиях договора воздушной перевозки пассажира;
- ✓ об условиях обслуживания на борту воздушного судна;
- ✓ о типе воздушного судна;

- ✓ о перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку;
- ✓ другую сопутствующую информацию.

При бронировании пассажиру производят подбор оптимального маршрута и провозной платы за перевозку с учетом тарифов и условий их применения.

При бронировании пассажирского места и провозной емкости для пассажира перевозчик либо уполномоченный агент имеет право не закреплять за пассажиром конкретное пассажирское место в салоне воздушного судна с заявленным классом обслуживания. В этом случае номер пассажирского места, выделяемого пассажиру, указывается при регистрации пассажира.

Бронирование по билету, оформленному с открытой датой отправления, производится при наличии свободных пассажирских мест и свободной провозной емкости на рейсе перевозчика в пределах действия договора воздушной перевозки пассажира.

Если пассажир, имеющий билет с открытой датой отправления, обращается с просьбой о бронировании перевозки, а перевозчик не имеет возможности предоставить пассажирское место и провозную емкость в течение срока действия договора, то перевозчик или уполномоченный агент должен произвести бронирование на ближайший рейс, на котором имеется свободное пассажирское место и провозная емкость того класса обслуживания, который соответствует оплаченному тарифу.

Для бронирования необходимо согласовать с перевозчиком перевозку:

- 1) пассажира с ребенком до 2 лет;
- 2) ребенка, не сопровождаемого совершеннолетним пассажиром, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика;
- 3) тяжелобольного пассажира;
- 4) больного на носилках;
- 5) пассажира, лишенного слуха, без сопровождающего;
- 6) пассажира, лишенного зрения, с собакой-поводырем;
- 7) несопровождаемого пассажира, лишенного зрения и/или слуха, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика;
- 8) пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (пассажир с ограниченной подвижностью);
- 9) пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;
- 10) багажа, превышающего установленную перевозчиком норму бесплатного провоза багажа (сверхнормативный багаж);
- 11) багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений (негабаритный багаж);
- 12) багажа, вес одного места которого превышает тридцать два килограмма (тяжеловесный багаж);

13) багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;

14) собак, кошек, птиц и других мелких комнатных (прирученных) животных (комнатные животные (птицы));

15) животных, птиц, насекомых, рыб и т. п. (живность);

16) человеческих останков и останков животных.

Бронирование аннулируется без предупреждения пассажира, в случае если пассажиром не произведена оплата перевозки в установленный перевозчиком или уполномоченным агентом срок и ему не оформлен билет.

Если пассажир не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то пассажир должен сообщить перевозчику о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки.

Если пассажир не сообщил перевозчику о намерении продолжить перевозку, перевозчик имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления пассажира. При этом обязательство перевозчика по перевозке пассажира не прекращается.

При бронировании перевозки с пересадкой пассажира в аэропорту, указанном в перевозочном документе, в течение двадцати четырех часов с одного рейса на другой рейс для дальнейшего следования по маршруту перевозки (аэропорт трансфера), перевозчик или уполномоченный агент обязан обеспечить бронирование и получить подтверждение о бронировании на всех участках перевозки пассажира, в том числе на участках, перевозка по которым выполняется другими перевозчиками.

Время стыковки должно позволить пассажиру прибыть на регистрацию в установленное время для прохождения установленных процедур регистрации и оформления багажа, оплаты сверхнормативного и другого подлежащего оплате багажа, прохождения досмотра, и выполнить требования, связанные с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ряд авиакомпаний используют при бронировании технологию «овербукинг» или продажа одного и того же места на авиарейсе двум и более лицам.

Овербукинг (от англ. "overbooking" – «перезбронирование», «избыточное бронирование»). В ситуации овербукинга забронированное место получает тот пассажир, который первым явился на регистрацию в аэропорт.

Ситуация овербукинга может возникнуть по разным причинам. Во-первых, обычной практикой является плановый, «управляемый» овербукинг. Авиакомпании сознательно бронируют больше мест, чем имеется в наличии, с учетом статистики отказов клиентов (часть клиентов, по статистике, в последний момент отказываются от поездки или опаздывают на рейс).

К сожалению, статистика отражает лишь усредненное положение вещей и может возникнуть ситуация, когда на рейс явятся все пассажиры. В этом случае «опоздавшим» пассажирам предлагаются альтернативные рейсы. Пострадавшие вправе рассчитывать на определенные компенсации (отель на время ожидания альтернативного авиарейса, повышение класса обслуживания; материальную компенсацию за задержку в виде МСО, который в течение последующего года может быть использован для покупки билета или оплаты других услуг авиакомпании, например отправки сверхнормативного багажа; бесплатные обеды и экскурсии и т.п.).

Второй причиной овербукинга являются аварии (например, поломка самолета). Поскольку при таких ситуациях число пострадавших пассажиров может оказаться весьма значительным, возможностей для быстрого урегулирования ситуации остается меньше.

Третьей причиной овербукинга являются технические просчеты (если, например, турагент забыл занести ваши данные в систему бронирования авиабилетов) или недобросовестная практика со стороны турагентов или туроператоров.

1.4. Новые технологии продажи перевозок

Ввиду неуклонно растущих сборов за бронирование существующие каналы продаж, подпавшие под влияние АСБ/ГРС, стали чересчур накладны для авиакомпаний.

С развитием Интернета, этого нового распределительного канала, лояльного по отношению к потребителю, становится очевидно, что чаша весов будет все больше склоняться в пользу наименее затратных вариантов продажи товаров и услуг.

Бронирование билетов через традиционных турагентов может стоить авиакомпании 15-20% от полученной выручки. Бронирование, осуществляемое непосредственно клиентом через веб-сайт авиакомпании, может стоить перевозчику всего 3-5% от стоимости билета.

Внедрение технологии Internet-продаж совместно с электронным билетом (ЕТ) является одним из наиболее значительных факторов снижения затрат авиакомпаний и повышения удобств для потенциальных пассажиров.

Процесс Internet-продаж авиаперевозок можно разделить на следующие составные части:

- поиск необходимого маршрута и выбор рейса, тарифа;
- бронирование перевозки;
- оплата забронированной перевозки;
- оформление билета;
- получение билета.

Каждая из составных частей разбивается на ряд шагов, которые могут быть различными в зависимости от выбранного вида оплаты и способа получения оформленного билета.

Несмотря на нестабильность интернет-сайтов, которые то возникают, то исчезают, и расширение источников информации (традиционные агентства, агентства онлайн, реклама в газетах, на радио и ТВ, баннерные объявления в Интернете, факсы поставщиков), потребители считают Интернет самым верным местом поиска наиболее привлекательных – то есть, дешевых – тарифов. Интернет – информационно насыщенная среда, быстро и эффективно снабжающая потребителя сведениями, которые необходимы ему для принятия осмысленного решения. Хотя подчас бронирование в он-лайн отнимает больше времени, чем обращение к услугам трэвел-агента, тем не менее, легкость доступа (круглосуточно семь дней в неделю) и возможность получения дополнительной информации – решающие аргументы в пользу такого способа покупки.

При продаже авиаперевозки через Интернет существует ряд ограничений:

Ограничения при бронировании:

- бронирование выполняется только через веб-сайт авиакомпании;
- при бронировании используется ограниченное количество тарифов;
- могут использоваться тарифы имеющие ограничения по времени оплаты и по возврату;
 - при бронировании определяется максимальное время для оплаты билета, которое зависит от различных факторов: региона, типа рейса, типа самолета, времени вылета, загрузки, вида тарифа и др.;
 - бронирование разрешается только после авторизации (регистрации) клиента на веб-сайте авиакомпании;
 - запрещается бронировать билет с открытой датой вылета;
 - подтверждение бронирования перевозки по премиальному сертификату осуществляется только после подтверждения списания баллов;
 - количество участков перевозки в одном PNR ограничивается авиакомпанией.

Ограничения по порядку оплаты:

- при оплате билета он-лайн возврат осуществляется только в офисах собственных продаж;
- возврат средств производится в валюте платежа с использованием соответствующего платежного инструмента (банковской карты) со «снятием» slip на возврат;
- не допускается возможность смешанной оплаты;
- при отсутствии у пассажира возможности произвести оплату он-лайн он может в пределах ограниченного времени (Time limit) произвести оплату в офисах собственных продаж авиакомпании.

Ограничения по порядку оформлений:

- оформление билета производится на основании записи в PNR. о проведенном платеже (коде авторизации платежной системы) или оплаты пассажиром билета при личном обращении в офис собственных продаж.

Ограничения по порядку получения билетов:

- при бумажной технологии оформления перевозки: в городском офисе собственных продаж авиакомпании свыше 8 часов до вылета, в аэропорту вылета не менее чем за 4 часа до вылета, курьером, заказным письмом;
- при оформлении электронного билета – на электронную почту.

За исключением сайтов, принадлежащих собственно поставщикам туруслуг, ни один из существующих сайтов бронирования не работает в абсолютной независимости от какой-либо ГРС. Именно ГРС обеспечивают онлайн-доступ к обширной информации по тарифам и наличию мест, но в силу исторически сложившейся структуры такой информации ГРС могут даже тормозить работу и сужать поисковые возможности Интернета.

Однако это лишь подстегивает технологический прогресс в секторе трэвел-сайтов. Открытая конкуренция и возможность опробовать новые технологии – в этом, несомненно, кроется главная привлекательность данного канала продаж трэвел-услуг, что, собственно, и гарантирует его дальнейшее бурное развитие.

Сборы ГРС за бронирование формируются олигополюсно из-за ограниченного числа конкурентов на рынке АСБ. Эти сборы в конечном счете авиакомпании перекладывают на клиентов.

В настоящее время в интернет – пространстве Российской Федерации и стран СНГ представлены четыре вида сайтов:

1. Сайты крупных трэвел-агентств (туроператоров). На этих сайтах хранится ресурс мест, принадлежащих туроператору на чартерные и регулярные рейсы разных авиакомпаний, а также места в отелях. Осуществляется бронирование через интернет не только отдельно авиаперевозок, но и пакета услуг, включающего в себя: авиабилет, трансфер, проживание, питание.

Бронирование туров на этих сайтах возможно только для самого туроператора и турагентов, заключивших с этим туроператором агентское соглашение на бронирование и продажу туристических услуг. Для частных лиц эти сайты работают в режиме он-лайн информирования с предоставлением достоверной информации о ценах, наличии свободных мест, возможных вариантах размещения. Также частное лицо может «заказать» по e-mail интересующий его вариант без гарантии предоставления этого варианта в момент прибытия клиента в офис продаж.

2. Сайты крупных авиакомпаний. На сайтах представлена информация об авиакомпании, расписание выполняемых рейсов, перечень применяемых тарифов, условия применения тарифов, адреса представительств, адреса касс, важная информация для пассажиров, условия перевозки детей, животных, багажа и грузов, новости авиакомпании. Производится прямая продажа ресурса мест самим перевозчиком. В режиме реального времени клиент может забронировать авиабилет на интересующее его направление и с применением выгодного тарифа без сервисных сборов выкупить его по предлагаемым условиям. В большинстве случаев это за наличный расчет и в кассах,

принадлежащих перевозчику. Возможны и другие варианты: кредитная карта, платежное поручение, доставка на дом и т. д.

3. Сайты турагентств и агентств по продаже авиаперевозок. На этих сайтах представлены данные несущие в большинстве случаев только рекламный и информационный характер. Но и здесь можно забронировать место по предложенной схеме: заявка с данными клиента поступает к оператору агентства, обрабатывается, оператор в ГРС бронирует место, отвечает клиенту, клиент выкупает авиабилет в предложенных оператором местах. Но так как бронируемые места находятся в ГРС, и оператор не может менять тайм-лимит в заказе, клиенту нужно приезжать в агентство и выкупать билет заранее. В противном случае место возвращается в систему и заказ аннулируется.

4. Сайты ГРС. Здесь хранится ресурс мест почти всех авиакомпаний. Пользователь, будь то агент по продаже авиаперевозок или частное лицо может забронировать авиабилет с созданием PNR. Существенным отличием бронирования частного лица от бронирования, осуществляемого агентом, является то, что агент «входит» в систему под своим собственным идентификационным номером, присвоенным ему системой, и несет материальную ответственность за проведенную операцию. Запрос происходит по схеме: пассажир-бронирование-непосредственная выписка билета, реже – бронирование с Time limit. А частное лицо бронирует авиабилет по той же схеме, что и бронирование через онлайн-агентство: заявка – обработка заявки оператором, тайм-лимит, выкуп авиабилета в предложенных агентствах.

1.5. Оформление перевозки пассажира и багажа

К перевозочным документам относятся:

- Пассажирский билет и багажная квитанция (Passenger Ticket and Baggage Check);
- Ордер разных сборов (Miscellaneous charges order – MCO);
- Квитанция на оплату сверхнормативного багажа (Excess Baggage Ticket – EBT);
- Электронный многоцелевой документ (Electronic Miscellaneous Document – EMD).
- Квитанция разных сборов.

Договор воздушной перевозки пассажира удостоверяется билетом и багажной квитанцией.

Договор воздушной перевозки пассажира оформляется одним билетом или оформленным вместе с ним дополнительным(и) билетом(ами), в котором(ых) указывается номер билета, к которому он(и) оформлен(ы).

Перевозочные документы оформляются перевозчиком или уполномоченным агентом.

Оформление перевозочных документов осуществляется путем внесения необходимых данных в электронную или бумажную форму перевозочного документа в ручном, автоматизированном или электронном режиме.

Оформление билета, после бронирования производится в сроки, установленные перевозчиком.

Для оформления оплаты платежей перевозчиком или уполномоченным агентом используется документ, оформленный перевозчиком или его уполномоченным агентом и удостоверяющий:

- оплату сборов и услуг (ордер разных сборов, электронный многоцелевой документ);
- оплату перевозки багажа сверх установленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа, багажа с объявленной ценностью, иного багажа, подлежащего дополнительной оплате (квитанция для оплаты сверхнормативного багажа);
- оплату сборов и услуг (квитанция разных сборов).

Для оформления перевозочных документов и документов об оплате платежей могут применяться собственные документы перевозчика и (или) документы, выпущенные по договору с перевозчиками другой организацией, обеспечивающей осуществление взаиморасчетов между перевозчиками и другими участниками перевозочного процесса.

Документы для оформления авиаперевозок представляют собой бланки стандартных форм перевозочных документов (СПД), имеющие денежную стоимость.

Пассажирский билет и багажная квитанция (Passenger Ticket and Baggage Check)

Пассажирский билет дает право на перевозку пассажира и его багажа от пункта отправления до пункта назначения по маршруту и классу обслуживания, указанные в билете.

Билет является перевозочным документом, в котором определены условия и правила перевозки пассажира и его багажа, а также является платежным документом строгой отчетности, обеспечивающим оплату авиакомпании расходов за воздушную перевозку.

Билет является именованным документом и оформляется для каждого пассажира отдельно и не может быть передан другому лицу.

При продаже перевозок используются два вида билетов: собственные бланки билетов авиакомпании и нейтральные бланки билетов, их чаще называют стандартные перевозочные документы (СПД).

СПД выпускаются системами взаиморасчетов и используются для продажи перевозок всех авиакомпаний, членов данной системы взаиморасчетов (ТКП, BSP IATA, ARC ATA).

Все форматы билетов определяются 722 серией резолюций IATA. В практике использовались и используются билеты следующих форматов, определенные Руководством IATA по оформлению билетов:

- ✓ билет ручного оформления (авиакомпания, BSP);
- ✓ билет переходный автоматизированного оформления авиакомпании формата TAT;
- ✓ билет переходный автоматизированного оформления BSP формата OPTAT;
- ✓ билет автоматизированного оформления формата ATB (ATB1, ATB2) авиакомпания, BSP;
- ✓ электронный билет (ET).

В настоящее время бланки типа: билет ручного оформления, Автоматический копирующийся Билет (Сэндвич), Автоматизированный купонный билет с посадочным талоном становятся историей. Электронный билет становится единственным типом авиационного билета.

Однако приведем пример информации, содержащейся в бланке международного билета типа TAT, т.к. в электронном билете она содержится в полном объеме.

Transitional automated ticket (TAT) – «Копирующийся» автоматический билет (Сэндвич).

Билет состоит из обложки, на которой представлены логотипы авиакомпании или IATA (ТКП), текстовой части, в которой представлены: Важная информация для пассажира, Условия договора воздушной перевозки, Правила перевозки пассажиров и багажа и части, непосредственно определяющей перевозку, которая состоит из купонов: контрольного, для агента, полетных, для пассажира.

Контрольный купон (зеленого цвета) изымается при выдаче билета в агентстве продажи билетов и прилагают к отчету о проданных билетах вместе с неиспользованными купонами.

Купон для агента (розового цвета) изымается при выдаче билета в агентстве продажи билетов и хранят в архиве агентства.

Полетный купон (желтого или бежевого цвета) на конкретный участок маршрута отрывают при регистрации в аэропорту отправления.

Билеты могут содержать 1, 2 или 4 полетных купона. Наиболее широкое распространение получил бланк с четырьмя полетными купонами. Если маршрут содержит меньшее количество перелетов, то на лишних купонах в графе «Маршрут» печатается слово VOID (недействителен для перевозки), а сам купон изымается агентом.

Пассажирский купон (белого цвета) является документом, подтверждающим заключение договора на воздушную перевозку, а также документом, необходимым при подаче претензии перевозчику.

Для каждого перевозчика и участка маршрута оформляется отдельный полетный купон. Полетные купоны должны использоваться в том порядке, в

котором они находятся в билете в строгой последовательности от пункта отправления до пункта назначения, указанного на купоне «Для пассажира». Полетные купоны не принимаются ни для каких операций без пассажирского купона.

За счет использования карбонированного слоя все купоны билета пропечатываются одновременно. Несомненное преимущество такого билета в том, что для его выпуска могут использоваться сравнительно дешевые матричные принтеры. Однако формат TAT связан с целым рядом недостатков, включая низкую степень защиты, а главное – сложность достижения высокой степени автоматизации, особенно при обработке полетных купонов в авиакомпаниях, что приводит к большим объемам ручной работы и высоким затратам.

Чтобы преодолеть недостатки формата TAT, в IATA был разработан более прогрессивный стандарт – ATB (Automated Ticket / Boarding pass), который, в свою очередь, вводился в два этапа. Наиболее прогрессивный из всех бумажных форм билетов – формат ATB2 – активно применяется как в подавляющем большинстве западных авиакомпаний, так и в качестве нейтрального стока в IATA BSP/ARC.

Стандарт ATB2 подразумевает последовательную печать купонов билета, а главное – наличие специальной магнитной полоски на оборотной стороне купона. Информация на магнитную полосу наносится в момент выпуска билета и разбита на четыре дорожки в трех секторах (один из которых находится на отрывной части купона). Таким образом, формат ATB2 позволил повысить степень защиты билета, ускорил процесс регистрации в аэропорту. Автоматический вызов PNR (Passenger Name Record) пассажира после сканирования купона и послеполетная обработка купона может также производиться автоматизировано – со сканированием всей необходимой информации с магнитных полосок купона. При этом для печати таких билетов требуются более дорогие специализированные принтеры.

Как бы ни совершенствовались технологии работы, использование бумажного билета не позволит избавиться от целого ряда недостатков, в том числе – необходимости бумажного документооборота (трудоемкие и затратные задачи приобретения, распределения и контроля за стоком). Кроме того, выпуск бумажного билета подразумевал необходимость доставки билета клиенту, либо присутствие пассажира в офисе агентства или авиакомпании.

При выпуске бумажного билета в системе бронирования создаются электронные записи по каждому выпущенному билету. Это позволяет, в частности, выпускать отчеты о продажах. Поэтому вполне логичной стала постановка задачи: а нельзя ли ограничиться созданием записи о билете только в электронной форме и признать это в качестве «перевозочной документации». Так появилась идея электронного билета, также закрепленная в рекомендациях IATA (Резолюция – 722g).

Начиная с декабря 2007 г., вступил в силу федеральный закон № 314-ФЗ «О внесении изменения в статью 105 воздушного кодекса российской федерации», в котором говорится следующее:

«Билет, багажная квитанция, иные документы, используемые при оказании услуг по воздушной перевозке пассажиров, могут быть оформлены в электронном виде (электронный перевозочный документ) с размещением информации об условиях договора воздушной перевозки в автоматизированной информационной системе оформления воздушных перевозок».

Электронный авиабилет это сохранение полной информации об авиаперелете, включая данные пассажира, маршрут его следования, оплату в базе АСБ. Использование электронного билета гарантирует те же права и возможности для пассажира, которые он имел с обычным билетом на бланке. Электронный билет можно забронировать заранее, оплата же производится любым удобным для пассажира способом – за наличный или безналичный расчет, банковской картой. Сразу после оплаты билета клиент получает маршрут-квитанцию с детальной информацией о перелете. Маршрут-квитанция это обыкновенный лист формата А4 на котором распечатана вся информация о предстоящем перелете.

Квитанция на оплату сверхнормативного багажа (Excess Baggage Check – EBC);

Квитанция на оплату сверхнормативного багажа является стандартным перевозочным документом, удостоверяющим оплату перевозки багажа сверх нормы бесплатного провоза, установленной перевозчиком для соответствующего класса обслуживания, указанного на соответствующем полетном купоне билета, или оплату вещей и предметов, перевозка которых подлежит обязательной оплате.

К вещам и предметам, воздушная перевозка которых подлежит обязательной оплате, независимо от установленной нормы бесплатного провоза багажа, относятся:

- ✓ багаж, габарит которого в упакованном виде по сумме трех измерений одного места превышает установленный перевозчиком размер в см;
- ✓ животные и птицы, за исключением собак-поводырей, сопровождающих слепых;
- ✓ телевизоры, аудио/ видео/ бытовая техника массой более 10 кг;
- ✓ цветы, саженцы растений, пищевая зелень, сушеные растения общей массой более 5 кг;
- ✓ курьерская корреспонденция и посылки более 5 кг;
- ✓ спортивные принадлежности для лыжного спорта;
- ✓ спортивные принадлежности для игры в гольф;
- ✓ велосипед;
- ✓ водные лыжи;
- ✓ спортивное снаряжение для виндсерфинга;

✓ спортивное снаряжение для подводного плавания.

Некоторые авиакомпании в последнее время вводят сезонный бесплатный провоз для спортивного инвентаря.

Взимание с пассажира установленного тарифа и сборов за провоз платного багажа осуществляется перевозчиком до начала перевозки в пункте отправления и включает оплату либо за всю перевозку до пункта назначения, либо до пункта транзита/трансфера. Необходимым условием может быть предварительное бронирование сверхнормативного багажа.

Если в пункте отправления пассажир предъявил к перевозке багаж в количестве меньшем, чем было предварительно забронировано и оплачено, разница в оплате между заявленной и фактической массой багажа подлежит возврату.

В случае увеличения пассажиром в пути следования массы перевозимого багажа, он обязан оплатить стоимость перевозки багажа, масса которого превышает норму бесплатной перевозки или превышает массу ранее оплаченного багажа. В случае уменьшения пассажиром в пути массы перевозимого багажа никаких перерасчетов по ранее произведенной оплате за багаж перевозчик не производит.

Если пассажир предъявил к перевозке багаж в большем количестве, чем было предварительно забронировано и оплачено, такой багаж принимается к перевозке только при наличии свободного тоннажа и соответствующей оплате.

Квитанция на оплату сверхнормативного багажа состоит из отдельных купонов:

- контрольного купона/Audit coupon;
- купона для агента/Agent coupon;
- полетного купона 1/Flight coupon;
- купона для пассажира/Passenger coupon.

Для аннулирования квитанции платного багажа на купонах проводят две диагональные линии и пишут слово "VOID".

Контрольный купон (серого цвета) служит для контроля оформления и взимания оплаты, отрывается при оплате багажа и направляется с отчетом в отдел контроля доходов и расходов авиакомпании.

Купон для агента (розового цвета) остается у агента, оформляющего квитанцию платного багажа.

Полетный купон дает право на перевозку платного багажа между пунктами, указанными в графе "FROM/ОТ, TO/ДО", обведенной черной чертой.

Купон для пассажира удостоверяет перевозку платного багажа и остается у пассажира до окончания перевозки.

Ордер разных сборов (Miscellaneous Charges Order – MCO);

Ордер разных сборов является платежным документом строгой отчетности (БСО). МСО выдается на оплату:

- воздушной перевозки;
- перевозки багажа сверх нормы;
- перевозки несопровождаемого багажа;
- дополнительных услуг при воздушной или наземной перевозках;
- дополнительных сборов в связи с повышением или понижением тарифов;
- возврата сумм;
- гостиницы;
- РТА;
- сборов (за услуги при перевозке больных, повышении в классе обслуживания и пр.)

МСО включает:

- контрольный купон/Audit coupon;
- купон для агента/Agent coupon;
- обменный купон /Exchange coupon, 1-4;
- купон для пассажира/Passenger coupon.

МСО действителен один год с даты выдачи.

МСО с одним обменным купоном оформляется для определенной перевозки или наземного обслуживания с указанием определенного перевозчика или агента.

МСО с двумя или четырьмя обменными купонами оформляется для неопределенной перевозки и/или связанного с ней обслуживания.

При использовании МСО для оплаты воздушной перевозки выписываются билеты или квитанция платного багажа.

МСО не принимается к оплате, если он предъявляется без купона «Для пассажира».

МСО используется при оплате по РТА – уведомления о предварительной оплате перевозки (Prepaid Ticket Advised).

Если стоимость, указанная в обменном купоне, недостаточна для оплаты перевозки или обслуживания, с пассажира дополнительно получают разницу в оплате наличными.

Если стоимость обменного купона превышает сумму тарифа перевозки или обслуживания, то производится возврат разницы сумм путем выписки нового МСО.

Электронный многоцелевой документ (Electronic Miscellaneous Document – EMD)

В зависимости от услуги, на которую оформляется EMD, существует два обозначения EMD:

- EMD, связанный с электронным билетом, – сопутствующий EMD – (EMD-A);
- EMD, не связанный с электронным билетом, – независимый EMD (.EMD-S).

При оформлении EMD пассажиру выдается EMD (квитанция). В EMD (квитанции) содержится информация об услуге (документе), на которую оформляется EMD:

- для EMD-A:
 - ✓ об оплате перевозки сверхнормативного багажа;
 - ✓ об оплате перевозки багажа за дополнительную плату;
 - ✓ о сборе за объявленную ценность багажа;
- для EMD-S:
 - ✓ об уведомлении о предварительной оплате перевозки – РТА;
 - ✓ о сборе, установленном перевозчиком при изменении условий перевозки или при отказе от перевозки;
 - ✓ о сумме, вносимой в счет оплаты будущих перевозок (сумме, оставшейся после оформления билетов);
 - ✓ о возврате билетов; об использовании участков перевозки билета; о возвращенном билете, оформленном по РТА;
 - ✓ о возврате EMD, оформленного в качестве РТА; о возврате EMD, оформленного на сумму, внесенную в счет оплаты будущих перевозок и т. п.
 - ✓

Квитанция разных сборов (Miscellaneous Charges Form)

Квитанция разных сборов является документом СПД НСАВ-ТКП и предназначена для оформления:

- документа, заменяющего талон из листа талонов на право получения проездных билетов бесплатно или со скидкой;
- разных сборов за услуги, оказываемые пассажиру при продаже перевозок.

В качестве документа, заменяющего талон из листа талонов на право получения проездных билетов бесплатно или со скидкой, квитанция разных сборов (далее – квитанция) оформляется при возврате билета или билетов. Для каждого неиспользованного талона оформляется отдельная квитанция (рис. 1.5)

| | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|
| МЕСТО ПОДШИВКИ / STAPLE HERE | | КВИТАНЦИЯ РАЗНЫХ СБОРОВ MISCELLANEOUS CHARGES FORM | | КОД И ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР / FORM AND SERIAL NUMBER К 95 43475889 | |
| ДАТА ВЫДАЧИ / DATE OF ISSUE 10 МАЙ 09 | | КЛИЕНТ / CLIENT Иванов И.И. | | МЕСТО ВЫДАЧИ / PLACE OF ISSUE 26 МОВ 0178 | |
| КУПОН АГЕНТА / AGENT COUPON | КОЛИЧЕСТВО / QUANTITY 1 | НАЗНАЧЕНИЕ ПЛАТЕЖА / PURPOSE OF PAYMENT | | | |
| | ТАРИФ / FARE 1300.00 руб. | <input type="checkbox"/> ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ PENALTY | <input type="checkbox"/> БРОНИРОВАНИЕ BOOKING | <input type="checkbox"/> ПРОЧЕЕ / OTHERS | |
| | ИТОГО / TOTAL 1300.00 руб. | Сервисный сбор = 300 руб. билет = 1000 руб. | | | |
| | ФОРМА ОПЛАТЫ / FORM OF PAYMENT нал | | | | |
| ПЛАТЕЖНЫЙ ДОКУМЕНТ / PAYMENT ORDER NUMBER | ПРИМЕЧАНИЯ / REMARKS номер билета 6100000001 | | | | |

УТВ. МИНИСТЕРСТВОМ ФИНАНСОВ РФ В 1998 Г. КОД ФОРМЫ ПО ОКУД.0751322

Рис. 1.5. Квитанция разных сборов

Квитанция оформляется на имя пассажира, которому был выдан талон и на том же языке, что и принятый к возврату билет.

При возврате пассажиром билета, оформленного на основании квитанции, заменяющей талон из листа талонов на право получения проездных билетов бесплатно или со скидкой, новая квитанция пассажиру не выдается.

Для каждого вида сбора оформляется отдельная квитанция.

При перевозке группы пассажиров допускается оформлять одну квитанцию на каждый вид сбора.

На бланке квитанции не оформляются сборы, установленные перевозчиком.

Квитанция заполняется по купону агента. Пассажиру выдается купон клиента квитанции. Купон агента остается в агентстве.

Контрольные вопросы

1. В чем отличие инвенторной и дистрибутивной системы?
2. Какие форматы билетов использовались и используются при заключении договора воздушной перевозки?
3. Какую перевозку необходимо согласовать с перевозчиком?
4. Какие каналы продажи используют авиакомпании?
5. Что оформляется ордером разных сборов?

Глава 2. Технология формирования расписания движения воздушных судов

Регулярные рейсы выполняются в соответствии с расписанием движения воздушных судов, сформированным перевозчиком и опубликованным в компьютерном банке данных расписания движения воздушных судов.

Приказом № 310 от 12 декабря 2011 г. утвержден порядок формирования, утверждения и опубликования расписания регулярных воздушных перевозок

пассажиров и (или) грузов, выполняемых перевозчиками, имеющими соответствующие лицензии.

Расписание регулярных воздушных перевозок пассажиров и (или) грузов (почты) определяет состав и описание услуг по регулярным воздушным перевозкам, предлагаемым перевозчиком физическим и юридическим лицам.

Для формирования, утверждения и опубликования расписания перевозчик должен иметь действующий сертификат эксплуатанта, лицензии на перевозку воздушным транспортом пассажиров и (или) грузов, а также при выполнении международных воздушных перевозок допуски к выполнению международных воздушных перевозок пассажиров и (или) грузов с учетом положений международных договоров Российской Федерации.

Должно учитываться количество воздушных судов, принадлежащих перевозчику на праве собственности или ином законном основании, в количестве достаточном (с учетом резервирования) для выполнения перевозок в соответствии с планируемым расписанием регулярных воздушных перевозок и планируемой программой выполнения нерегулярных (чартерных) воздушных перевозок.

Перевозчик формирует расписание на основании:

- анализа спроса на воздушные перевозки;
- информации о режиме работы аэропорта;
- ограничений работы аэропорта по шуму, проведению ремонтных работ и технологических перерывов;
- нормативов технической возможности объектов инфраструктуры аэропорта.

В расписание включаются рейсы, обладающие следующими характеристиками:

- на каждом рейсе имеющееся количество пассажирских мест и/или провозной емкости для перевозки багажа, груза и/или почты доступно для приобретения непосредственно у перевозчика или у его уполномоченных агентов каждому, кто обратится за услугой по воздушной перевозке пассажира и (или) грузов (почты);
- рейсы выполняются с целью осуществления воздушного сообщения между одними и теми же аэропортами;
- рейсы выполняются на основании договора воздушной перевозки пассажира и (или) грузов (почты).

При формировании расписания перевозчиком учитываются требования Федеральных правил использования воздушного пространства Российской Федерации. Расписание формируется для летнего и зимнего сезонов.

Формирование, утверждение и опубликование расписания предусматривает плановый и оперативный периоды.

В плановом периоде осуществляются процедуры формирования, утверждения и опубликования расписания.

Плановый период для предстоящего зимнего сезона расписания начинается 1 апреля и заканчивается 30 сентября.

Плановый период для предстоящего летнего сезона расписания начинается 1 сентября и заканчивается 28 февраля.

В оперативном периоде осуществляется изменение (корректировка) расписания.

Оперативный период начинается с 1 октября (зимний сезон) или 1 марта (летний сезон) и продолжается до окончания соответствующего сезона расписания.

Для формирования расписания перевозчик должен согласовать слоты с оператором аэропорта, в который планируется выполнять воздушные перевозки в порядке, установленном Правилами обеспечения доступа к услугам субъектов естественных монополий в аэропортах.

Слот - это планируемое время для операции прибытия и/или отправления воздушного судна, кратное пяти минутам и доступное для распределения, или выделенное на определенную дату для движения самолета в аэропорту.

Выделенный слот учитывает все ограничения пропускной способности в аэропорту.

Для формирования расписания слоты, аналогичные слотам, включенным в расписание в предыдущем эквивалентном периоде, определяются в едином координированном времени (UTC).

Разработано положение о возможной потере исторического слота по причине невыполненных рейсов.

«Право исторического слота» – право авиаперевозчика на первоочередное использование слота для рейса расписания нового сезона на основании факта использования данного слота этим рейсом, в расписании аналогичного сезона предыдущего года. При этом не допускается изменение типа ВС и увеличение частоты полетов в новом сезонном расписании по отношению к аналогичному сезону предыдущего года. Официальная информация аэропорта до начала планового периода направляется в Центральный банк расписания и слотов (ЦБРС).

В актуальном состоянии Центральный банк расписания и слотов поддерживает Центр расписания и тарифов (ЦРТ), который является структурным подразделением ЗАО «Транспортная Клиринговая Палата».

Банк включает слоты рейсов, проходящих через аэропорты РФ, и параметры рейсов, обеспечивающих выполнение обязательств авиаперевозчиков по договорам воздушной перевозки пассажиров, договорам воздушной перевозки грузов (почты). Также по желанию авиакомпаний других стран СНГ информация о параметрах рейсов их расписаний включается в ЦБРС.

При формировании расписания движения воздушных судов ЦРТ обеспечивает:

- контроль параметров лицензий на право выполнения регулярных рейсов;
- контроль параметров согласованных слотов по аэропортам маршрута рейса;
- контроль соблюдения рейсами режимов работы аэропортов и нормативов пропускной способности служб аэропорта;
- координацию рейсов различных авиаперевозчиков, исходя из потребных ресурсов для их выполнения и удовлетворения коммерческих условий выполнения рейсов;
- расчет материальных ресурсов, необходимых для выполнения планируемых рейсов.

Приказ №310 регламентирует формат и структуру описания сообщений. Они могут формироваться как на основе внутренних кодификаторов с применением букв кириллицы, так и кодификаторов Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА) на латинице. Каждый отдельный элемент данных должен одинаково пониматься пользователем, описываться и использоваться одним и тем же способом.

Утверждённое расписание регулярных и чартерных рейсов направляется перевозчиком в Центральный банк расписания. Если в результате обработки расписания будет выявлено несоответствие требованиям Порядка, расписание в течение 2-х рабочих дней вернут перевозчику. Расписание регулярных международных воздушных перевозок после утверждения должно быть согласовано в Федеральном агентстве воздушного транспорта. На это отводится две недели.

Утверждённые и согласованные расписания включаются в список рейсов в Центральном банке расписаний и слотов. Эти графики полётов публикуются в интернете на официальном сайте Центра в течение двух рабочих дней. Вносить изменения можно не позднее, чем за три дня до даты их планируемого ввода в действие. Предусмотрены формат и структура описания сообщений по официальной информации аэропорта.

Если количество выполненных рейсов в каждой серии слотов составляет менее 80%, то в наступающем эквивалентном зимнем или летнем сезоне рейсы теряют право исторического слота.

В расписание могут быть включены рейсы, выполняемые в соответствии с соглашением о предоставлении услуг на основе совместного использования кодов перевозчиков.

Расписание после его утверждения руководителем перевозчика направляется перевозчиком в Центральный банк расписания и слотов в предусмотренных форматах.

Одновременно с расписанием в Центральный банк расписания и слотов передается информация по программе выполнения нерегулярных (чартерных) воздушных перевозок в также предусмотренных форматах.

Центральный банк расписания и слотов осуществляет автоматизированную обработку расписания на предмет его соответствия требованиям. В случае, если по результатам автоматизированной обработки расписания выявлено несоответствие, расписание с указанием нарушений в течение двух рабочих дней с даты поступления в Центральный банк расписания и слотов направляется перевозчику для устранения нарушений.

Расписание регулярных международных воздушных перевозок в случаях предусмотренных межправительственными соглашениями о воздушном сообщении после его утверждения направляется для согласования в Федеральное агентство воздушного транспорта в предусмотренных форматах.

Федеральное агентство воздушного транспорта осуществляет согласование расписания регулярных международных воздушных перевозок. Это осуществляется в рамках реализации межправительственных соглашений о воздушном сообщении: для планового периода на летний сезон в период с 1 декабря по 15 февраля, на зимний сезон в период с 1 июля по 15 сентября.

Для изменения и корректировки расписания регулярных международных воздушных перевозок, ввода новых международных рейсов в оперативном периоде требуется согласование с Федеральным агентством воздушного транспорта.

Опубликование расписания осуществляется путем включения рейсов в Центральный банк расписания и слотов в предусмотренных форматах.

Расписание публикуется на официальном сайте Центра в сети Интернет в течение двух рабочих дней после направления в ЦБРС.

Опубликование расписания завершается в плановом периоде 28 февраля для летнего и 30 сентября для зимнего сезонов.

Информация об опубликовании рейсов направляется Центром перевозчику, публикующему расписание, и главным операторам аэропортов по маршрутам рейсов, включенных в расписание.

Размещение информации о рейсах, предусмотренных расписанием, в других информационно-технологических системах, печатных изданиях, средствах массовой информации перевозчик обеспечивает самостоятельно.

Перевозчик может внести изменения в расписание с момента опубликования и до окончания действия соответствующего летнего или зимнего сезона.

Для изменения расписания перевозчик направляет в Центральный банк расписания и слотов сообщение в предусмотренных форматах, не позднее трех рабочих дней до даты ввода в действие планируемых изменений расписания.

При изменении параметров рейсов, предусмотренных расписанием, должно быть обеспечено выполнение обязательств перевозчика по договорам воздушной перевозки

Сообщение об изменении программы выполнения нерегулярных (чартерных) воздушных перевозок направляется в Центральный банк

расписания и слотов не позднее трех рабочих дней до даты ввода в действие планируемых изменений.

Опубликованное расписание движения воздушных судов должно отражать следующую информацию по каждому регулярному рейсу:

- ✓ аэропорт отправления;
- ✓ аэропорт назначения;
- ✓ аэропорт, расположенный по маршруту перевозки, в котором по расписанию движения воздушных судов предусмотрена посадка воздушного судна;

- ✓ код перевозчика;
- ✓ номер рейса;
- ✓ дни недели выполнения рейса;
- ✓ время отправления (местное);
- ✓ время прибытия (местное);
- ✓ период выполнения рейса;
- ✓ тип воздушного судна.

Расписание движения воздушных судов может содержать другую информацию.

Вопросы построения расписания и его согласования лежат в основе коммерческой политики авиаперевозчиков и оказывают существенное влияние на всю деятельность авиакомпании. Не менее важным является и способ распространения соответствующей информации, её заведение в системы бронирования.

Единые стандарты описания рейсов, разработки и правил применения тарифов обеспечивают возможность эффективного сотрудничества между авиакомпаниями.

На мировом рынке стандарты расписания устанавливает IATA (Руководство по стандартному расписанию Standard Schedules Information Manual (SSIM)), а информацию о расписании аккумулируют независимые коммерческие компании (банки расписания) такие, как INNOVATA, OAG, GOLDENWARE и другие.

Компания OAG предоставляет пользователям самую точную и полную информацию по расписаниям авиарейсов. Офисы компании расположены в Лондоне, Чикаго и Сингапуре.

Помимо поддержания в актуальном состоянии ЦБРС ЦРТ выполняет следующие функции:

- обеспечение в установленном порядке координации деятельности авиапредприятий по формированию, сопровождению и корректировке расписания движения воздушных судов на внутренних и международных воздушных линиях;
- технологический контроль выполнения условий и параметров лицензий на эксплуатацию международных, межрегиональных и внутрирегиональных воздушных линий;

- обеспечение в установленном порядке регистрации и ведения кодификаторов авиаперевозчиков, населенных пунктов, аэропортов и других технологических кодификаторов;
- обеспечение в установленном порядке регистрации тарифной информации на пассажирские перевозки по международным, межрегиональным и внутрирегиональным воздушным линиям;
- организация в установленном порядке работы по регистрации ставок аэропортовых и аэронавигационных сборов, тарифов (цен) на наземное обслуживание воздушных судов в аэропортах РФ;
- обеспечение формирования тарифной информации на грузовые перевозки по внутренним воздушным линиям;
- ведение единого банка данных отрасли по тарифной информации на пассажирские и грузовые перевозки; внутреннему и международному расписанию движения воздушных судов российских авиапредприятий; аэропортовым и аэронавигационным сборам; тарифам (ценам) за наземное обслуживание воздушных судов в аэропортах РФ; кодификаторам и опубликование этой информации; подготовка статистических анализов по данным вопросам.

ЦРТ, являясь посредником между авиаперевозчиками и заинтересованными потребителями информации по расписанию, используя свою научно-техническую базу, которую может иметь далеко не каждая авиакомпания, обеспечивает доведение информации до широкого круга потребителей.

Контрольные вопросы

1. Что обеспечивает ЦРТ при формировании расписания движения воздушных судов?
2. Что такое «слот»?
3. Какую информацию по каждому регулярному рейсу должно отражать расписание движения воздушных судов?

Глава 3. Технология обслуживания пассажиров в аэровокзале аэропорта

Технологический процесс наземного обслуживания пассажиров включает:

- технологию обслуживания в аэропорту отправления;
- технологию обслуживания в аэропорту прибытия (назначения);
- технологию обслуживания в аэропорту трансфера.

Наземное обслуживание пассажиров в аэропорту составляет около 1,5 часов, из которых 75% расходуется на выполнение предполётных формальностей и 25% – послеполётных.

Существуют две основные категории пассажиров:

- пассажиры, путешествующие с *деловыми целями*;
- пассажиры, путешествующие как *туристы*, по личным и религиозным причинам.

Основные характеристики пассажиров являются следующими:

а) *пассажиры международных рейсов* – это пассажиры, совершающие поездки между странами и подлежащие проверке государственными пограничными и таможенными контрольными службами;

б) *пассажиры внутренних рейсов* – это пассажиры, совершающие поездки по маршрутам, которые начинаются и заканчиваются в пределах границ одного и того же государства, и не подлежащие проверке государственными контрольными органами. В эту категорию пассажиров включаются также пассажиры со всех маршрутов, которые освобождены от проверки со стороны государственных контрольных органов. Сюда включаются перевозки внутри таможенного союза, экономического сообщества по зоне свободной торговли, в отношении которых правительства пришли к соглашению о свободном проезде людей и перевозке товаров. В зависимости от конкретных положений таких соглашений перевозки могут быть внутренними в одном направлении и международными в другом.

Специальные требования предъявляются к пассажирам, имеющим дополнительные отличительные особенности:

а) *вылетающие пассажиры* – это пассажиры, использующие аэропорт для целей отправления из него в воздушное путешествие;

б) *прилетающие пассажиры* – это пассажиры, прибывающие на воздушных судах в аэропорт и не продолжающие полет или не пересаживающиеся на другие рейсы;

в) *транзитные пассажиры* – это пассажиры, прибывающие и вылетающие снова на том же самом воздушном судне. Они могут оставаться на воздушном судне, и в этом случае им не требуется никакого наземного обслуживания. В то же время может возникнуть необходимость разместить их в здании пассажирского аэровокзала на период пребывания воздушного судна в аэропорту, чтобы произвести уборку в салоне воздушного судна, и обеспечить соответствующий комфорт и обслуживание пассажиров. Кроме того, некоторые транзитные пассажиры могут подлежать пограничному контролю. Это относится к тем случаям, когда часть маршрута воздушного судна является внутренней, а другая часть – международной. Пассажиры, прибывающие международным рейсом, могут направляться в аэропорты, в которых нет пограничных контрольных служб, и поэтому они должны пройти соответствующий контроль в транзитном аэропорту;

г) *трансферные пассажиры* – это прибывающие по воздуху в аэропорт пассажиры, которые могут просто пересест с одного рейса на другой для следования в другой пункт назначения. Специально для них необходимо обеспечить средства обслуживания, связанные с оформлением билетов, а также с перевозкой их багажа на другое воздушное судно;

д) пассажиры авиации общего назначения и воздушных такси.

3.1. Услуги аэропорта

Целый комплекс служб аэропорта предназначен для обеспечения удобств и комфорта пассажиров. Любой пассажир может воспользоваться услугами:

- справочного бюро аэропорта;
- медицинского пункта;
- комнаты матери и ребенка;
- зала ожидания;
- камеры хранения;
- таможенного поста;
- пограничного поста;
- автостоянки.

Авиаперевозчик или обслуживающая организация должны обеспечить выполнение в аэропорту следующих видов **обязательных услуг** для всех пассажиров:

- зарегистрировать авиабилеты и оформить багаж на рейс, указанный в перевозочных документах;
- провести контроль авиационной безопасности;
- взвесить ручную кладь и багаж пассажиров;
- доставить пассажиров к самолету;
- обеспечить посадку на борт или высадку и доставить в аэровокзал;
- доставить багаж и груз до воздушного судна и погрузить на борт, либо выгрузить и доставить в аэровокзал;
- провести таможенный, пограничный, при необходимости, иммиграционный, санитарно-карантинный, ветеринарный, фитосанитарный контроль;
- при вынужденной посадке доставить пассажиров, багаж, груз с места посадки до ближайшего аэропорта;
- предоставить специальное помещение для родителей с детьми до пяти лет и женщинам, находящимся на второй половине срока беременности;
- предоставить звуковую и визуальную информацию о выполнении рейсов;
- информировать пассажиров о правилах поведения на борту воздушного транспорта;
- выдавать в индивидуальном порядке справки о движении воздушных судов;
- пассажирам с детьми до семи лет и инвалидам обеспечить внеочередную посадку и высадку;
- предоставлять медицинские услуги.

Если рейс задерживается, прерывается или отменяется по вине авиаперевозчика, либо изменяется маршрут перевозки по техническим

причинам в связи с неблагоприятными метеорологическими условиями, то авиапредприятие обязано предоставить бесплатно следующие услуги:

- обеспечение двух телефонных звонков или двух сообщений по электронной почте;
- предоставление прохладительных напитков при ожидании более двух часов;
- предоставление горячего питания из бортового рациона при ожидании более четырех часов (затем через каждые шесть часов днем, ночью – через восемь часов);
- предоставление места в гостинице, если вынужденная задержка воздушного судна или прерывание перевозки по вине авиаперевозчика затянулось более чем на восемь часов днем или более шести часов ночью;
- в случаях бесплатного предоставления гостиницы – доставку из аэропорта в гостиницу и обратно;
- хранение багажа.

Помимо комплекса услуг, предоставляемых авиаперевозчиком бесплатно, каждый пассажир может воспользоваться **платными услугами**:

- камеры хранения багажа;
- рестораны, кафе и бары;
- почтовые отделения;
- аптечные киоски;
- киоски периодической печати;
- гостиницы;
- комнаты матери и ребенка от пяти до семи лет;
- заказ частных объявлений с помощью звуковой связи аэропорта;
- упаковка ручной клади и багажа;
- киоски с предметами первой необходимости и сувенирами.

Прохождение всех формальностей, связанных с полетом, занимает немало времени. Если пассажир хочет сэкономить время, избежав очередей и суеты, можете воспользоваться VIP-обслуживанием. Для VIP-пассажиров в аэропортах предоставляются следующие сервисные услуги:

- организация индивидуальной встречи авиапассажира (группы) при выходе из самолета или индивидуальной посадки в самолет (при необходимости используются специалисты со знанием иностранных языков);
- доставка пассажира специальным транспортом к самолету или от самолета в зону паспортного контроля;
- поднос багажа, ручной клади к месту регистрации, получение багажа и перенос его к транспорту;
- организация ускоренной регистрации авиабилетов, багажа;
- ускоренное прохождение таможенного и паспортного (при необходимости и санитарного) контроля в специально оборудованных пунктах (VIP-Lounge), а при их отсутствии в сопровождении служащего аэропорта;
- предоставление для ожидания рейса отдельного помещения;

- размещение личного или служебного транспорта пассажира (по заявке) на прилегающей к терминалу территории.

Кроме того, в VIP-залах предоставляются услуги городской связи, факс и ксерокс и проводится бесплатное обслуживание детей до 12 лет, следующих в сопровождении родителей.

Информационное обеспечение

В аэропорту к услугам пассажиров авиаперевозчиком или обслуживающей организацией должна быть предоставлена визуальная или звуковая информация, сообщающая:

- время прибытия или отправления воздушных судов, выполняющих полеты по расписанию;
- место, время начала и окончания процедуры регистрации на рейс пассажиров и багажа;
- время начала посадки пассажиров на борт самолета, выполняющего полет по расписанию;
- о задержке воздушного судна относительно расписания и ее причине;
- расписание рейсов, стоимость перевозки по имеющимся маршрутам и условия оплаты перевозки для детей и других льготных категорий пассажиров;
- правила перевозки пассажиров, багажа;
- расписание движения транспорта между аэропортом и ближайшим населенным пунктом;
- адреса и правила продажи и бронирования билетов на авиатранспорт;
- правила и порядок проведения досмотра пассажира и багажа перед вылетом;
- правила прохождения пограничного и таможенного контроля, а также других формальностей пассажирами международных рейсов.

3.2. Технологии обслуживания вылетающих пассажиров

Вылетающие пассажиры прибывают в АВК наземным общественным, личным автотранспортом, такси, а также железнодорожным транспортом.

На входах в Терминал располагаются пункты досмотра пассажиров, их ручной клади и багажа и посетителей. Они оборудованы интроскопами для осуществления контроля вещей пассажиров и посетителей, а также стационарными и ручными металлоискателями для контроля пассажиров и иных лиц. Досмотр вещей пассажиров производится в соответствии с требованиями Норм, правил и процедур, действующих в аэропорту.

Для обеспечения возможности получения пассажирами услуг и информации в зале вылета располагаются зоны размещения стоек справочного бюро, касс продажи авиабилетов, стоек авиакомпаний, предприятий торговли и общественного питания, пункт обмена валюты, банковские учреждения, а также контрольные весы для взвешивания багажа пассажирами.

Получив при входе необходимую информацию на мониторах об интересующем их рейсе, вылетающие пассажиры, если это требуется в

соответствии с таможенным законодательством Российской Федерации, заполняют таможенную декларацию на специальной стойке.

После объявления о начале регистрации рейса пассажиры проходят таможенное оформление и таможенный контроль. Таможенный досмотр вылетающих пассажиров может производиться до регистрации или одновременно с их регистрацией (чаще используется первый случай).

Задача таможенного досмотра - не допустить бесконтрольный вывоз из страны запрещенных к вывозу предметов и веществ, валюты, изделий из драгоценных металлов и камней и др.

Таможенное оформление и таможенный контроль товаров, перемещаемых через государственную границу Российской Федерации, производится должностными лицами таможенного органа в соответствии с законодательством Российской Федерации, действующим в области таможенного дела.

Регистрация пассажиров и оформление багажа в АВК производятся в специальной зоне, оборудованной стойками регистрации. Стойки регистрации оснащены терминальным оборудованием автоматизированной системы управления (далее – АСУ) отправками. Перед зоной регистрации пассажиров расположена зона самостоятельной регистрации пассажиров при помощи киосков саморегистрации.

К линии регистрации может примыкать стойка оформления негабаритного багажа и проход в зону сортировки, обеспечивающий возможность доставки и досмотра багажа, зарегистрированного в последнюю минуту.

В зале также предусмотрены кассы оплаты за сверхнормативный багаж.

Технологические операции по регистрации билетов, оформлению багажа и посадке пассажиров с использованием АСУ отправками производятся диспетчерами (агентами) службы организации пассажирских перевозок (СОПП).

В настоящее время авиакомпании практикуют широкий спектр времени начала регистрации. В классической схеме регистрация пассажиров в АВК начинается, как правило, за 1,5-2 часа и заканчивается за 40 минут до вылета самолета по расписанию.

К перевозке принимаются только те пассажиры, документы которых исправны и авиабилеты оформлены на данную дату и рейс. Фамилия в авиабилете должна соответствовать фамилии в выездных документах. При любом нарушении в оформлении авиабилет не регистрируется, а пассажир направляется к представителю авиакомпании для принятия им решения о возможности оформления.

Сотрудник СОПП, производящий регистрацию рейса:

- получает от пассажира и проверяет необходимые для перелета данным маршрутом документы (маршрут квитанцию, билет, бонусную карту перевозчика, паспорт, визы и прочие документы);

- вызывает в АСУ отправками фамилию пассажира из списка забронированных пассажиров, прочитывает дополнительную информацию, если таковая имеется, в противном случае заносит ее в систему вручную;
- уточняет конечный пункт полета пассажира и пункт оформления багажа;
- уточняет количество мест багажа, предъявленного к регистрации и количество мест ручной клади. Проверяет соответствие количества и веса предъявленного багажа правилам перевозок;
- вносит данные о багаже в полетные купоны авиабилета по всему маршруту;
- регистрирует бонусную карту пассажира по всему маршруту;
- уточняет, на каком месте пассажир желает сидеть;
- регистрирует пассажира в АСУ отправками;
- распечатывает посадочные талоны по всему маршруту (если пассажир не прошел on-line регистрацию) и багажные бирки, проверяет информацию на них;
- прикрепляет багажную бирку на багаж, принятый к перевозке, предварительно удалив все старые бирки;
- навешивает все необходимые сервисные бирки по правилам перевозчика;
- отправляет багаж в комплектовочное помещение;
- отдает пассажиру отрывные талоны багажных бирок, посадочные талоны;
- информирует пассажира о номере выхода на посадку, времени начала посадки и номере посадочного места на борту ВС;
- выписывает приглашение в салоны для ожидания статусным пассажирам по согласованию с перевозчиком и объясняет их местоположение;
- направляет пассажира на паспортный контроль.

Багаж и пассажир оформляются одновременно. Без присутствия пассажира багаж оформлять категорически запрещается.

Если вес багажа вместе с ручной кладью превышает установленную норму бесплатного провоза багажа для данного класса обслуживания, направляет пассажира в кассу оплаты за сверхнормативный багаж.

Если габариты, вес или тип упаковки багажа не позволяют отправить его в комплектовочное помещение по транспортеру, диспетчер направляет пассажира к стойке обработки негабаритного багажа.

После прохождения регистрации авиабилетов и оформления багажа пассажиры перемещаются в зону пограничного контроля.

Паспортный контроль пассажиров производится должностными лицами Службой пограничного контроля ФСБ России в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Информация о пассажирах, которым отказано в выезде из Российской Федерации, передается сотрудниками Службы пограничного контроля ФСБ

России и диспетчеру по комплектации рейсов СОПП для ликвидации оформления.

После паспортного контроля в пунктах досмотра производится предполетный досмотр пассажиров и вещей, находящихся при них.

При наличии на рейсе пассажиров с ограниченными возможностями здоровья следующих через медпункт Терминалов досмотр таких пассажиров и вещей, находящихся при них, проводится непосредственно в медпункте сотрудником СОПП совместно с сотрудником милиции, с использованием ручного металлоискателя и ручным (контактным) методом. Предполетный досмотр багажа пассажиров, следующих через медпункт терминала, производится в медпункте досмотра багажа и вещей, находящихся при пассажирах.

Контроль за пассажирами с ограниченными возможностями здоровья от медпункта до посадки в ВС осуществляют работники медпункта терминала с целью исключения контактов этих пассажиров, прошедших досмотр, с пассажирами, не прошедшими досмотр, провожающими, с авиационным персоналом аэропорта и авиапредприятия, не занятым обслуживанием пассажиров данного рейса.

Пассажиры, прошедшие предполетный досмотр, проходят в зону ожидания вылета – «стерильную зону», где им предлагается сервисное обслуживание.

Пассажиры бизнес класса проходят регистрацию на отдельно выделенной стойке и попадают через общий зал ожидания вылета в зал ожидания вылета бизнес класса.

Получив приглашение к вылету, пассажиры проходят к выходу на посадку через телетрап или для посадки в перронный автобус.

Посадка пассажиров начинается за 40 минут до времени отправления рейса по расписанию по согласованию со Службой пограничного контроля.

Контроль посадочных талонов при выходе на посадку производится агентами с использованием современного оборудования – гейтридеров.

Подсчет посадочных талонов и пассажиров при выходе на посадку, а также контроль за наличием оттисков дата – штампов КПП производит диспетчер и передает информацию о количестве пассажиров и посадочных талонов сотруднику Службы пограничного контроля.

Диспетчер, производящий посадку пассажиров:

- входит под своим индивидуальным номером в АСУ отправками;
- уточняет готовность ВС к посадке пассажиров.

При посадке транзитных пассажиров:

- изымает у пассажира транзитную карточку;
- под контролем сотрудника Службы пограничного контроля ФСБ России в аэропорту пропускает пассажира к выходу на перрон (в телетрап);
- просчитывает и передает транзитные карточки диспетчеру транзита.

В случае отказа АСУ отправки диспетчер работает вручную с помощью шахматки-сетки. При такой ситуации диспетчер должен:

- внимательно прочитать посадочный талон, сверяя фамилию пассажира, номер рейса, дату и время вылета с данными авиабилета;
- отметить в шахматке-сетке номер, соответствующий номеру посадочного талона;
- изъять основную часть посадочного талона, а корешок отдать пассажиру;
- совместно с дежурным сотрудником Службы пограничного контроля ФСБ России в аэропорту пропускает пассажира к выходу на перрон (в телетрап);
- произвести поиск не явившихся своевременно на посадку пассажиров.

Посадку пассажиров в ВС с использованием перронных автобусов производят агенты СОПП.

Агент, производящий посадку в автобус, проверяет автобус перед началом посадки с целью обнаружения в нем посторонних предметов и лиц, входящих в автобус.

Агент приглашает пассажиров из накопителя в автобус, объявляя номер рейса, на который идет посадка, и контролирует заполнение автобуса в соответствии с его вместимостью.

По заполнению автобуса агент последним входит в салон автобуса, уточняет номер стоянки ВС, дает указание водителю на закрытие дверей и начало движения.

До отгона трапа (закрытия дверей ВС) агент обязан сверить количество зарегистрированных пассажиров, находящихся на борту ВС, с количеством пассажиров, подсчитанных бортпроводником.

При необходимости (неявка пассажира, снятие багажа, допосадка пассажиров и т. д.), по указанию диспетчера встречи/посадки, агент вносит изменения во все экземпляры сводно-загрузочной ведомости в графу «изменения в последнюю минуту» и ставит подпись, указывая полностью свою фамилию.

В случае неявки пассажира на посадку или отказа пассажира от полета после посадки на борт ВС агент через диспетчера встречи/посадки немедленно информирует об этом. Определяется наличие у пассажира багажа; при его наличии багаж под контролем сотрудника авиационной безопасности снимается в установленном порядке с борта ВС. Производится досмотр места, где находится пассажир, отказавшийся от полета, или производится полный досмотр ВС. В этом случае осуществляется высадка всех пассажиров.

3.3. Технология обслуживания прилетевших пассажиров

Прилетевшие пассажиры доставляются к терминалу перронными автобусами или через телетрап.

Встречу пассажиров из ВС производят агенты СОПП.

Агент, производящий встречу пассажиров из ВС, установленного под телетрап:

- получает задание на встречу пассажиров с конкретного рейса;
- уточняет номер стоянки и номер выхода;
- после объявления о прилете ВС встречает пассажиров у выхода из телетрапа, приветствует прибывших пассажиров;
- направляет пассажиров в зал прилета, а безвизовых трансферных пассажиров в зону обслуживания транзита;
- докладывает о времени завершения высадки пассажиров диспетчеру встречи/посадки участка комплектации рейсов.

Агент, производящий встречу пассажиров из ВС, установленного на дальней стоянке:

- получает задание на встречу пассажиров с конкретного рейса;
- уточняет номер стоянки и номер выхода;
- агент прибывает на автобусе к месту стоянки ВС до его прилета;
- уточняет количество прибывших пассажиров;
- находясь у трапа, встречает прибывших пассажиров и направляет их к автобусу, контролирует движение пассажиров и регулирует заполнение автобуса в соответствии с его вместимостью;
- после заполнения автобуса дает команду водителю на закрытие дверей и начало движения;
- после остановки автобуса, направляет пассажиров в здание, объясняя им пути дальнейшего движения к зонам обслуживания и выходам из аэропорта, возвращается к месту стоянки ВС за оставшимися пассажирами.

При транспортировке пассажиров от ВС к аэровокзалу запрещается на маршруте следования:

- открывание дверей;
- посадка посторонних лиц или выход пассажиров из автобуса.

Контроль за пассажирами на месте стоянки ВС обеспечивается агентом, производящим встречу пассажиров из ВС.

Прилетевшие пассажиры, попав в зал прилета, проходят на паспортный контроль.

Перед линией паспортного контроля расположены стойки для заполнения миграционных карт.

После прохождения паспортного контроля пассажиры попадают в зал выдачи багажа.

3.4. Технология проведения предполетного и послеполетного досмотров

Порядок осуществления предполетного и послеполетного досмотров пассажиров и багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажирах, членов экипажей воздушных судов, авиационного персонала гражданской авиации, бортовых запасов воздушного судна, грузов и почты определен «Правила проведения предполетного и послеполетного досмотров». Правила разработаны на основе «Воздушного кодекса Российской Федерации», других нормативных актов, стандартов и рекомендуемой практики Международной организации гражданской авиации.

Основной задачей досмотра является своевременное предупреждение и пресечение попыток проникновения на борт гражданских судов лиц с устройствами или веществами, которые могут быть использованы в качестве средств насилия над членами экипажей и пассажирами этих судов с целью их захвата (угона) или могут явиться причиной чрезвычайного происшествия.

Правила обязательны для исполнения сотрудниками службы авиационной безопасности аэропорта, авиационного предприятия, эксплуатанта и сотрудниками органа внутренних дел на транспорте, участвующими в проведении предполетного и послеполетного досмотров, администрациями аэропортов, авиационных предприятий, эксплуатантов, пассажирами, а также иными лицами, осуществляющими свою деятельность на территориях аэропортов.

Предполетный досмотр пассажиров и багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажирах, членов экипажей воздушных судов, авиационного персонала гражданской авиации, бортовых запасов воздушного судна, грузов и почты производится в целях:

- ✓ обеспечения авиационной безопасности;
- ✓ охраны жизни и здоровья пассажиров, членов экипажей воздушных судов и авиационного персонала гражданской авиации;
- ✓ предотвращения возможных попыток захвата (угона) воздушных судов и других актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации преступных элементов;
- ✓ незаконного провоза оружия, боеприпасов, взрывчатых, отравляющих, легковоспламеняющихся и других опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности.

Послеполетный досмотр проводится в целях предотвращения и пресечения незаконного ввоза и распространения оружия, боеприпасов, наркотических средств, взрывных устройств, взрывчатых, отравляющих и иных веществ и предметов, представляющих повышенную опасность и имеющих криминальный характер, в первую очередь из регионов со сложной оперативной (криминогенной) обстановкой.

Основной задачей проведения предполетного досмотра является своевременное выявление, предупреждение и пресечение попыток проникновения на борт воздушных судов лиц с опасными предметами и веществами, запрещенными к перевозке на воздушном транспорте.

Предполетный и послеполетный досмотры проводятся сотрудниками службы авиационной безопасности с участием сотрудников органа внутренних дел на транспорте, включая кинологов, прошедших соответствующую специальную подготовку и имеющих сертификат (свидетельство), со служебными собаками.

Производство досмотров в аэропортах осуществляется в специальных помещениях (пунктах досмотра), оборудованных стационарными техническими средствами досмотра и системами видеонаблюдения, а также в помещениях (кабинах) для проведения личного (индивидуального) досмотра.

Перед входами в зону контроля и пункты досмотра вывешиваются указатели: «Зона контроля», «Пункт досмотра».

При досмотрах применяются специальные технические стационарные и ручные средства: рентгенотелевизионные интроскопы, металлоискатели, рентгенографические сканеры, системы интровидения и другие специальные средства, сертифицированные в установленном порядке, а также служебные собаки кинологовических подразделений.

Технологии проведения досмотров разрабатываются применительно к условиям аэропорта.

Предполетный досмотр проводится на всех внутренних и международных рейсах, выполняемых воздушными судами эксплуатантов, независимо от организационно-правовой формы и формы собственности после регистрации пассажиров, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного контроля, а при выполнении международных полетов, кроме того, после осуществления пограничного, таможенного, иммиграционного и иного контроля.

Досмотры вещей, находящихся при пассажире, проводятся в присутствии пассажира.

Досмотры багажа могут производиться как в присутствии пассажира, так и в его отсутствие.

Перевозка багажа пассажиров, не явившихся на посадку, категорически запрещается.

При поступлении информации об угрозе совершения акта незаконного вмешательства на вылетающее воздушное судно проводится повторный предполетный досмотр пассажиров и багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажирах, членов экипажа воздушного судна, бортовых запасов воздушного судна, грузов и почты.

Бортовые запасы воздушного судна в различных видах упаковки досматриваются в специально оборудованных пунктах досмотра в аэропорту.

Досмотренный багаж, бортовое питание, грузы и почта подлежат маркировке номерными стикерами уполномоченными лицами служб авиационной безопасности.

На всех этапах обслуживания должно быть произведено информирование пассажиров о целях и порядке прохождения досмотров, об их правах и обязанностях, о перечне опасных предметов и веществ, запрещенных к перевозке на борту воздушных судов, и об ответственности за их незаконный провоз.

При отказе пассажира воздушного судна от предполетного досмотра договор воздушной перевозки пассажира считается расторгнутым в соответствии с пунктом 3 статьи 85 Воздушного кодекса.

Должен быть исключен контакт пассажиров, прошедших предполетный досмотр и допущенных к посадке на борт воздушного судна, с пассажирами, не прошедшими предполетный досмотр, провожающими, персоналом аэропорта, не занятым обслуживанием пассажиров данного рейса.

3.5. Перевозочно-административная документация

При оформлении перевозок в аэропортах применяется следующая документация, сообщения и телеграммы.

PNL/ ADL

Список пассажиров на рейс (Passanger Name List – PNL) – это телеграмма, содержащая данные из системы бронирования о пассажирах на определенном рейсе, классах бронирования, номерах бланков перевозочных документов, ремарках спецобслуживания и иную сопутствующую информацию. PNL предназначена для отправки информации в систему регистрации пассажиров (DCS) конкретного аэропорта до начала регистрации определенного рейса в данном аэропорту.

Дополнительный список пассажиров на рейс (Additional Name List – ADL) – это телеграмма, содержащая информацию об изменениях в списке PNL и данные о количестве пассажиров на момент формирования телеграммы.

Телеграммы PNL/ADL, сформированные в инвенторной системе, соответствуют стандартам IATA (резолюции IATA 1707/1708) и могут быть приняты и обработаны любой системой регистрации пассажиров, поддерживающей международные стандарты. Отправка списков PNL/ADL возможна в несколько адресов и по различным каналам связи, включая защищенные каналы SITA и ARINC.

Периодичности создания и отправки телеграмм PNL происходит за любое необходимое Авиакомпанияи время до вылета рейса. Рекомендуемое время отправки PNL – за 24 часа до вылета рейса. Отправка ADL выполняется по мере изменения информации о бронированиях в инвенторной системе в процессе продажи и возврата мест.

PNL является документом, подтверждающим бронирование пассажиров на данном рейсе. При регистрации пассажиров по PNL проверяется наличие места для конкретного пассажира на данный рейс.

Ведомость регистрации отправок пассажиров и багажа (Sheet of Passenger and Baggage)

Ведомость регистрации отправок пассажиров и багажа (Sheet of Passenger and Baggage) служит для подсчета общего количества пассажиров, по категориям (CH, INF и др.) и классам, а также общего количества багажа, отправляемого данным рейсом из аэропорта, и является документом, по которому устанавливаются:

- количество первоначальных отправок пассажиров и багажа по пунктам назначения;
- номера багажных бирок, по которым отправлен багаж каждого пассажира в отдельности;
- данные для багажных ведомостей;
- данные для сводной загрузочной ведомости;
- количество багажа перевозимого за дополнительную плату.

Ведомость регистрации отправок пассажиров и багажа составляется АСУ.

Соглашение на перевозку несопровождаемого ребенка (Unaccompanied Minor – UM)

В соответствии с действующими правилами перевозчик может (но не обязан) принять к перевозке несовершеннолетнего гражданина РФ в возрасте от 2 до 12 лет под свою ответственность. Речь идёт о перевозке детей в возрасте от 2 до 12 лет без сопровождения родителей или официальных опекунов.

В целом, правила перевозки несовершеннолетних пассажиров в авиакомпаниях, в принципе, предоставляющих такую услугу и допускающих перелёт несопровождаемых детей, схожи. Варьируется только возраст допускаемых к самостоятельному перелёту детей, оплата данной услуги и порядок оформления внутренней документации (заявка на перевозку, заключение особого соглашения и т. д.). Детальную информацию всегда можно уточнить у конкретного перевозчика и, как правило, она изложена на официальном сайте авиакомпании.

Например, некоторые авиакомпании категорически запрещают перевозку без сопровождения до 18 лет, другие, напротив, предоставляют такую услугу. Третьи разрешают перевозку детей в возрасте от 2 до 12 лет в сопровождении «взрослого пассажира старше 12 лет». Понятие «взрослый пассажир» или Adult (ADT) указывает лишь на то, что детская скидка (100% и 50% на перевозку внутри РФ, 90% и 33% или 25% при международных перевозках) не предоставляется.

В любом случае, если речь идёт о перевозке несопровождаемых детей, то они принимаются к перевозке только после заполнения и подписания

родителями или официальными опекунами «Соглашения на перевозку несопровождаемого ребенка».

Пассажирский манифест прерванного полета (Flight Interruption Manifest – FIM)

Пассажирский манифест прерванного полета (FIM) используется при передаче пассажиров с рейса одного перевозчика на рейс другого перевозчика, являющегося участником соглашения Interline при передаче пассажира, имеющего авиабилет, оформленный по специальному тарифу (рис. 3.1).

| | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|-------------------------------|--|---|--------------------------|---|--|--|------------------------|--|
| Revised from (Forwarding Carrier) Передаточный перевозчик: КД | | | | UTair | | FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST (ATA 735E) ПЕРЕДАТОЧНЫЙ МАНИФЕСТ | | Validator and name and/or ID of the FIM Issuing agent Валидатор и номер иссужающего агента | | |
| Airline Авиакомпания: КД | Flight Рейс: 105 | Date Дата: 15.03 | PL of interrupt. Пункт прерывания: ВНК | Reason for issuance Причина оформления: <input checked="" type="checkbox"/> CILD <input type="checkbox"/> CNSLI <input type="checkbox"/> DOPD <input type="checkbox"/> MISDA | | Diversion by (Carrier code) Паточивание рейса (код перевозчика): КД | |  15.03.05 | | |
| Revised to (Receiving Carrier) Принимающий перевозчик: ЮТ | | | | Revised to (2nd Receiving Carrier) 2й принимающий перевозчик: | | | | | | |
| ЮТ | 000 | 15.03 | ВНК | КД | Airline Авиакомпания: | Flight Рейс: | Date/Date Дата/Дата: | From/От: | To/До: | |
| No | Passenger Name Имя пассажира | Airline Code Код авиа. к/т | Form and serial number Форма и серийный номер | | CR | ET | Fare basis and Passenger Type Code Вид тарифа и код категории пассажира | Cabin Class Класс обслуживания | PC/W Норма пр. баг. | |
| 1 | Иванов А. | 1000 | 0000000000000000 | | | | ВОК | B | 20K | |
| 2 | Иванова А. | 1000 | 0000000000000000 | | | | ВОК | B | 20K | |
| 3 | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | |
| For accounting purposes only Только для расчета | | | | TTL Итого: 2 | | | | 296 450120847 | | |

Рис. 3.1. Пассажирский манифест прерванного полета (FIM)

FIM заполняется в четырех экземплярах и подписывается передающим и принимающим перевозчиками.

В отличие от билета в манифест может быть вписано несколько пассажиров.

Приведенный манифест подтверждает приём авиакомпанией Ютэйр двух пассажиров с отменённого рейса № 105 авиакомпании КД-авиа на свой рейс № 000 до Калининграда (KLD).

Багажная ведомость (Sheet of Check)

Документ внутриведомственного пользования, предназначенный для оформления приема и сдачи зарегистрированного багажа между лицами, ответственными за его сохранность, при перевозке.

Багажная ведомость удостоверяет ответственность за сохранность зарегистрированного багажа лиц, участвующих в его оформлении и перевозке при:

- регистрации;
- комплектации;
- доставке к (от) ВС;
- погрузке (выгрузке) в (из) ВС;

- перевозке в ВС;
- доставке в зону выдачи;
- выдаче багажа пассажирам.

Багажная ведомость содержит данные о количественном и весовом составе зарегистрированного багажа, принятом от пассажиров к перевозке данным рейсом и оформленным номерными багажными бирками.

В багажной ведомости фиксируются все установленные при приеме и сдаче багажа неисправности (несоответствие количества мест, нарушения упаковки багажа, отсутствие на отдельных местах багажных бирок или неправильное их оформление).

Данные, указанные в багажной ведомости, используются в ведомости регистрации отправок пассажиров и багажа и в сводной загрузочной ведомости.

Багажная ведомость составляется в аэропорту отправления на каждый пункт разгрузки в 3-х экземплярах. Все экземпляры подписываются приемо-сдатчиком, загрузчиком багажа и членом экипажа, принимающим багаж на ВС. Первый и второй экземпляры вручаются члену экипажа пассажирской кабины ВС, третий остается в аэропорту отправления (загрузки).

После выгрузки багажа из ВС первый экземпляр передается представителю АК (аэропорта), ответственному за сохранность багажа аэропорта назначения (разгрузки), принявшего багаж, и хранится в этом аэропорту. Второй экземпляр с распиской представителя АК (аэропорта), ответственного за сохранность багажа в аэропорту назначения (разгрузки), остается у члена экипажа пассажирской кабины и передается им с остальной документацией по данному рейсу начальнику службы ЭПК по возвращении из рейса.

Багажная бирка (Baggage Tag)

Багажные бирки широко используются в аэропортах для нанесения идентификационной информации о владельце багажа. Использование бирок позволяет ускорить процесс работы с багажом пассажиров, а также свести к минимуму риск потери багажа. Стандартная багажная бирка представляет собой полосу, изготовленную из многослойного материала с самоклеющейся частью. После нанесения необходимой информации бирка сворачивается в кольцо и склеивается (Рис. 3.2).



Рис. 3.2. Стандартная багажная бирка

Кроме стандартных багажных бирок используются багажные этикетки (бирки), которые подразделяются на следующие разновидности:

- кодовая и бескодовая;
- именная адресная бирка;
- бирка VIP;
- бирка «Групповое движение»;
- бирка «Досылочная»;
- бирка ограниченной ответственности;
- бирка «В кабину»;
- бирка «Ручная кладь».



Рис. 3.3. Бирка ручная кладь

Кодовые бирки применяются для оформления багажа на прямых рейсах до определенного пункта назначения, который указывается на бирке полностью и кодовым сокращением.

Бескодовые бирки применяются, в основном, на трансферных перевозках.

Именная адресная бирка – применяется исключительно для идентификации владельца багажа.

Бирка VIP – отличительная бирка, прикрепляется дополнительно к обычной багажной бирке в целях обозначения багажа особо важных пассажиров.

Бирка «Групповое движение» (Group Movement). Бирка «Групповое движение» – отличительная бирка, прикрепляемая дополнительно к обычной багажной бирке в целях обозначения и выделения багажа, принадлежащего группе пассажиров.

Бирка «Досылочная» (Rush or Expedite) – используется при оформлении досылки багажа (найденного, не востребовавшего, засланного). Заполнение граф бирки регулируется соответствующей инструкцией.

Бирка ограниченной ответственности (Limited Release) – используется при оформлении багажа с условием ограниченной ответственности перевозчика, когда к перевозке принимается багаж: поврежденный, зарегистрированный в последнюю минуту, превышающий допустимые размеры по массе и объему, незарегистрированный багаж, превышающий допустимые размеры для перевозки в салоне самолета.

Трансферная бирка (Transfer Identification tag) – Трансферные бирки применяются для выделения багажа трансферных пассажиров из общего количества багажа всех пассажиров.

Бирка Стекло (Fragile) прикрепляется на хрупкие, бьющиеся вещи, требующие бережного, осторожного обращения.

По данным исследований SITA на сегодняшний день уже 70% пассажиров при регистрации хотят использовать мобильные технологии.

Появилась новая технология печати багажных бирок – **Home Tag**. Теперь бирки, наряду с посадочными талонами могут печататься самими пассажирами и дома и на работе, существенно сокращая время, необходимое для регистрации и сдачи багажа.

Посадочные талоны (Boarding Pass)

Независимо от вида авиабилета (электронный или бумажный на бланке) все пассажиры перед вылетом должны пройти регистрацию на свой рейс и, помимо уже имеющегося авиабилета, получить посадочный талон.

Посадочным талоном называют документ, являющийся для пассажира пропуском на борт самолета. Традиционно бланки этих талонов у авиакомпаний стандартные – кусочек картона размером около 20×8 см, разделенный на две части. Левую часть посадочного талона на самолет во время посадки отрывают и оставляют себе сотрудники аэропорта, а правая часть – собственность пассажира (Рис. 3.4).


| Class / Classe | | | AIR LUNATIQUE  | | Name / Nom | |
|---------------------------------------|--|-------------------------------|---|------------------------|--------------------------------|--|
| ECONOMY CLASS / CLASSE ECONOMIQUE | | | | | | |
| Flight & Date / Vol et date | | Gate / Porte | Seat / Place | | Seat & Class / Place et classe | |
| PR65 APR 8 2007 | | A12 | 26A | | 26A Y | |
| Boarding time Heure d'embarquement | | | Where not prohibited by law Sauf en la loi l'interdit | | | |
| From / De | | To / Destination | | To / Destination | | |
| NEW YORK CITY, EARTH | | MOON / LUNA | | MOON / LUNA | | |
| Name / Nom | | Airline use / À usage interne | | Remarks / Observations | | |
| SOLOMON LEWITT | | 0081A PRJ2010 | | | | |
| Boarding Pass / Carte d'accès à bord | | | | | | |

Рис. 3.4. Стандартный посадочный талон

На классическом бланке указываются номера рейса и билета, время посадки, класс обслуживания, номер места и, в обязательном порядке номер выхода на посадку.

В зависимости от типа регистрации и авиакомпании посадочные талоны могут отличаться. Так, при регистрации с помощью онлайн-сервисов посадочный талон выглядит как обычный лист бумаги формата А4.

Еще один тип посадочных талонов – электронные (рис. 3.5).

Авиакомпания присылает клиенту на мобильный телефон сообщение с 3D-кодом. В аэропорту телефон необходимо приставить к сканеру для считывания данных. Не во всех аэропортах посадка на самолет возможна без обычного талона.



Рис. 3.5. Мобильный (электронный) посадочный талон

Талон (ваучер) на питание (Eating Coupon) выдается в пункте отправления зарегистрированным пассажирам и в пункте трансфера – трансферным пассажирам при задержке рейса как правило более 3-х часов по вине авиакомпании. Однако время задержки для выдачи талона на питание в авиакомпаниях может быть различным.

Ваучер в гостиницу (Exchange Voucher) выдается пассажиру при соответствующих условиях, установленных в АК, для размещения пассажиров в гостинице.

Приглашение в бизнес-зал (Invitation hall). Пользоваться залом могут клиенты приоритетных классов авиационных компаний, которые заключили договор с аэропортом об обслуживании.

Возможно также купить приглашения в бизнес-зал.

Бизнес-зал предоставляет следующие услуги:

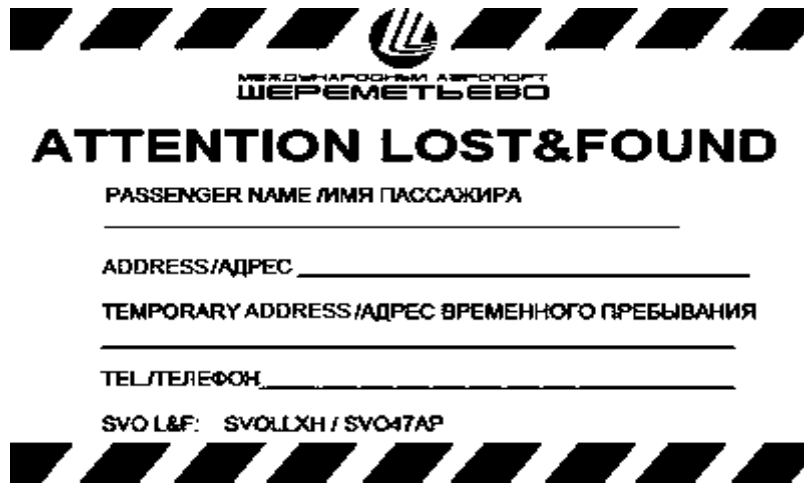
- горячее питание (шведский стол);
- всевозможная печатная продукция;
- просмотра передач эфирного и спутникового телевидения;
- бизнес-услуги: интернет, принтер, ксерокс, факс;
- бесплатный Wi-Fi (беспроводной интернет);
- гардеробная комната;
- душевая с комплектом необходимых принадлежностей;
- переговорная комната;
- кресло для массажа;
- доставка к самолету на транспорте (в случае, если он находится на дальней стоянке).

Формат приглашения разрабатывается в каждом аэропорту.

Акт (справка) о неприбытии багажа (Property Irregularity Report – PIR).

Разновидность коммерческого акта, составляемая при обнаружении ущерба, нанесенного багажу при воздушных перевозках в международном сообщении.

Составляется в аэропорту назначения при выдаче багажа; в случае обнаружения неисправности в процессе перевозки. Может быть составлен в аэропорту отправления или в промежуточном аэропорту уполномоченным представителем перевозчика с участием получателя или лица, обнаружившего неисправность (рис. 3.6).



The form is titled "ATTENTION LOST&FOUND" and is for the "МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ ШЕРЕМЕТЬЕВО". It contains fields for "PASSENGER NAME / ИМЯ ПАССАЖИРА", "ADDRESS / АДРЕС", "TEMPORARY ADDRESS / АДРЕС ВРЕМЕННОГО ПРЕБЫВАНИЯ", and "TEL / ТЕЛЕФОН". At the bottom, it specifies "SVO L&F: SV0LLXH / SV047AP". The form is framed by diagonal black and white stripes.

МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ
ШЕРЕМЕТЬЕВО

ATTENTION LOST&FOUND

PASSENGER NAME / ИМЯ ПАССАЖИРА _____

ADDRESS / АДРЕС _____

TEMPORARY ADDRESS / АДРЕС ВРЕМЕННОГО ПРЕБЫВАНИЯ _____

TEL / ТЕЛЕФОН _____

SVO L&F: SV0LLXH / SV047AP

Рис. 3.6. Акт на розыск багажа в аэропорту Шереметьево

Контрольные вопросы

1. Виды обязательных услуг для пассажиров в аэропортах?
2. Какие платные услуги можно получить в аэропортах?
3. Функции агентов при регистрации рейсов с использованием DCS или при ручной регистрации?
4. Чем отличается технология обслуживания пассажиров внутренних и международных авиалиний?
5. Какие бывают багажные бирки?
6. Какие документы используются при оформлении пассажиров и багажа по вылету?

Глава 4. Технология обработки багажа

4.1. Технология обработки убывающего багажа

После доставки багажа от места регистрации он обычно посредством конвейерной системы подается в соответствующую зону комплектовки, где сортируется и загружается в багажные контейнеры или багажные тележки для доставки к самолету и загрузки.

Время обработки багажа в зоне убытия является критическим в технологической цепочке процессов, оканчивающихся вылетом самолета, и зависит от тесной координации работы по всей этой цепочке, включая время, необходимое на получение, сортировку, перевозку и загрузку багажа в самолет.

Правила обслуживания, применяемые авиакомпаниями, могут потребовать наличия отдельных позиций для загрузки контейнеров для каждого рейса или для выполнения требований, связанных с особенностями маршрута, приоритетами обслуживания (первый класс, бизнес класс, место назначения трансфера и т. д.).

Зона комплектации убывающего багажа должна располагаться в непосредственной близости от зоны складирования прибывающего багажа с тем, чтобы для тех же самых контейнеров и тележек была обеспечена минимальная дистанция подъезда от одной зоны к другой, при этом обеспечивается возможность использования одного и того же персонала в зонах.

Внутри зоны комплектовки багажа могут быть размещены следующие дополнительные сооружения и оборудование:

- устройства для контроля безопасности;
- системы телевизионного наблюдения для целей обзора тех участков, где возможны какие-то происшествия;
- телекоммуникационное оборудование: телефоны, интеркомы принтеры;
- помещение для контроля багажа;
- комнат отдыха персонала, обрабатывающего багаж;
- указатели с информацией о рейсах;
- комнаты компьютеров контроля, сортировочных и подтверждающих сканеров.

Обработка багажа является важным элементом обслуживания пассажиров, и исключительно важна для бесперебойного функционирования авиакомпаний в аэропорту.

Системы обработки багажа должны обладать возможностью сортировки большого количества мест багажа быстро и с высокой степенью надежности.

Эффективность работы систем обработки багажа обеспечит учет следующих принципиальных моментов:

- багаж должен перемещаться быстро, просто и с минимальным числом операций;

- обработка багажа в здании аэровокзала должна соответствовать операциям на перроне, а также объему и характеру перевозок;
- потоки багажа не должны пересекаться с потоками движения пассажиров, грузов, направлениями движения членов экипажей или подвижных средств;
- должна предусматриваться возможность обработки трансферного багажа в зонах сортировки убывающего багажа;
- поступление багажа на перрон не должно задерживаться процедурами контроля или регистрации;
- должно предусматриваться пространство для размещения всего объема багажа в одном месте для контроля безопасности;
- должны предусматриваться устройства для обработки крупногабаритного багажа;
- в случае отказа систем обработки багажа должна быть предусмотрена возможность его обработки иным образом.

Конвейерные системы обработки багажа должны обеспечивать движение багажа внутри здания аэровокзала с возможно большей скоростью. Такими системами должны также обеспечиваться прием, доставка или трансфер багажа.

Для удобства пассажиров у входов в здание аэровокзалов и местах выдачи багажа размещается необходимое количество багажных тележек.

4.2. Системы сортировки убывающего багажа

Система сортировки убывающего багажа проектируется на основе обеспечения каждым ее элементом возможности восприятия пиковых багажных нагрузок в определенные периоды времени с условием, что отдельные места багажа попадают в систему из различных мест приема. Потоки багажа и объем его обработки определяются большим числом факторов, таких, как:

- количество убывающих и трансферных пассажиров;
- величина пассажиропотока;
- количество мест багажа на одного пассажира и т.д.

Система обработки багажа должна обеспечивать пропускную способность по сортировке багажа в любых комбинациях:

- по авиакомпаниям
 - ✓ по количеству рейсов;
 - ✓ по направлениям;
- по классам обслуживания.

Система обработки багажа должна, как правило, состоять из:

- транспортных конвейеров от места приема багажа до зоны накопления;
- зон, накапливающих багаж для сортировки и загрузки его в багажные контейнеры и багажные тележки.

В более сложных системах обычно включается третий компонент – сортировочные устройства, принимающие багаж с конвейера, и

распределяющие его по определенным направлениям для его сбора в этих местах. В этом устройстве могут находиться автоматизированные устройства для считывания багажных ярлыков

Выбор любой из багажных систем или ее компонентов зависит от следующих факторов:

- принятой концепции аэровокзала (централизованный, децентрализованный);
- количества мест багажа, которое может быть загружено в один багажный конвейер/на одну багажную тележку одновременно;
- количество этапов сортировки и досмотра багажа;
- количество пунктов приема багажа в системе;
- протяженность перемещения багажа и отпущенное время на его обработку;
- количество контейнеров/тележек, которые могут быть использованы одновременно.

В настоящее время используются ручной (неавтоматизированный), полуавтоматизированный и автоматизированный метод сортировки багажа улетающих пассажиров.

При ручном методе багаж, прибывающий на конвейерной ленте, сортируется вручную; рабочий считывает бирки на багаже и сравнивает их с багажной квитанцией.

В неавтоматизированных системах, в которых имеется только одна сортировочная конвейерная лента, обслуживающая большое число стоек регистрации, могут возникнуть серьезные проблемы при отказе конвейерной ленты. Если имеется две или более непрерывно циркулирующих сортировочных ленты, любая из стоек регистрации может продолжать работу, даже если одна из лент откажет. Особенно важно для больших аэровокзалов гарантировать непрерывность процесса регистрации, предусмотрев соответствующее обеспечение сортировки в случае частичного отказа оборудования. Примеры неавтоматизированных систем приведены на рис. 4.1-4.3.

В полуавтоматизированных системах багажные бирки считываются сотрудником системы обработки. Код бирки вводится в АСУ, что обеспечивает перемещение багажа в соответствующую точку на конвейере. Затем багаж вручную перегружается в багажную тележку. Существуют и другие полуавтоматические системы, которые используют для эффективности сортировки: поворачивающиеся поддоны или планочный конвейер. Обе системы контролируются ЭВМ, которая обслуживается оператором.

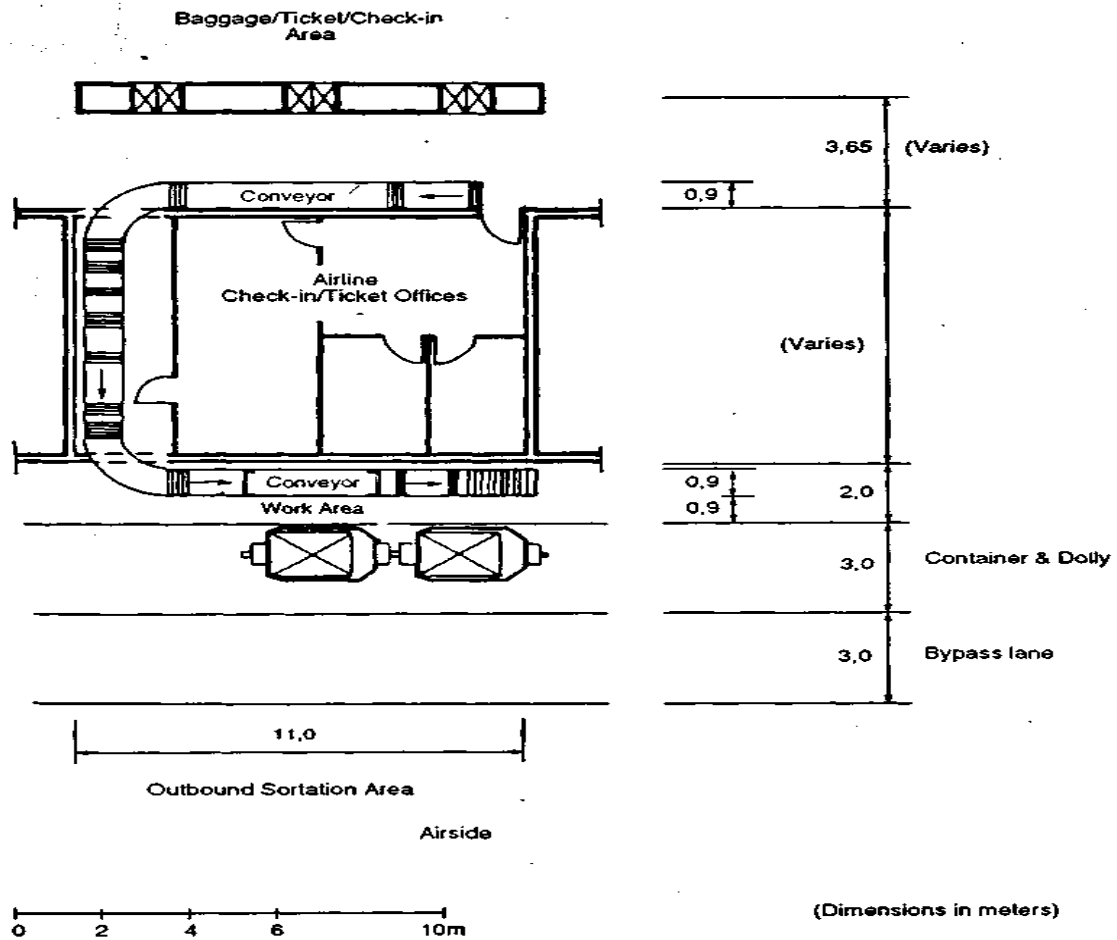


Рис. 4.1. Одноуровневая багажная система для убывающего багажа

Автоматизированные системы обработки багажа имеют два преимущества: снижение затрат на рабочую силу и большую скорость транспортировки.

Элементы операций обработки убывающего багажа, которые осуществляют на пути от регистрации до окончательной обработки перед загрузкой на борт ВС, полностью автоматизированы. Такие системы включают «распознавание» конечного пункта назначения багажа и доставку его к месту погрузки на конкретный рейс.

В аэровокзалах используются следующие автоматизированные системы сортировки багажа.

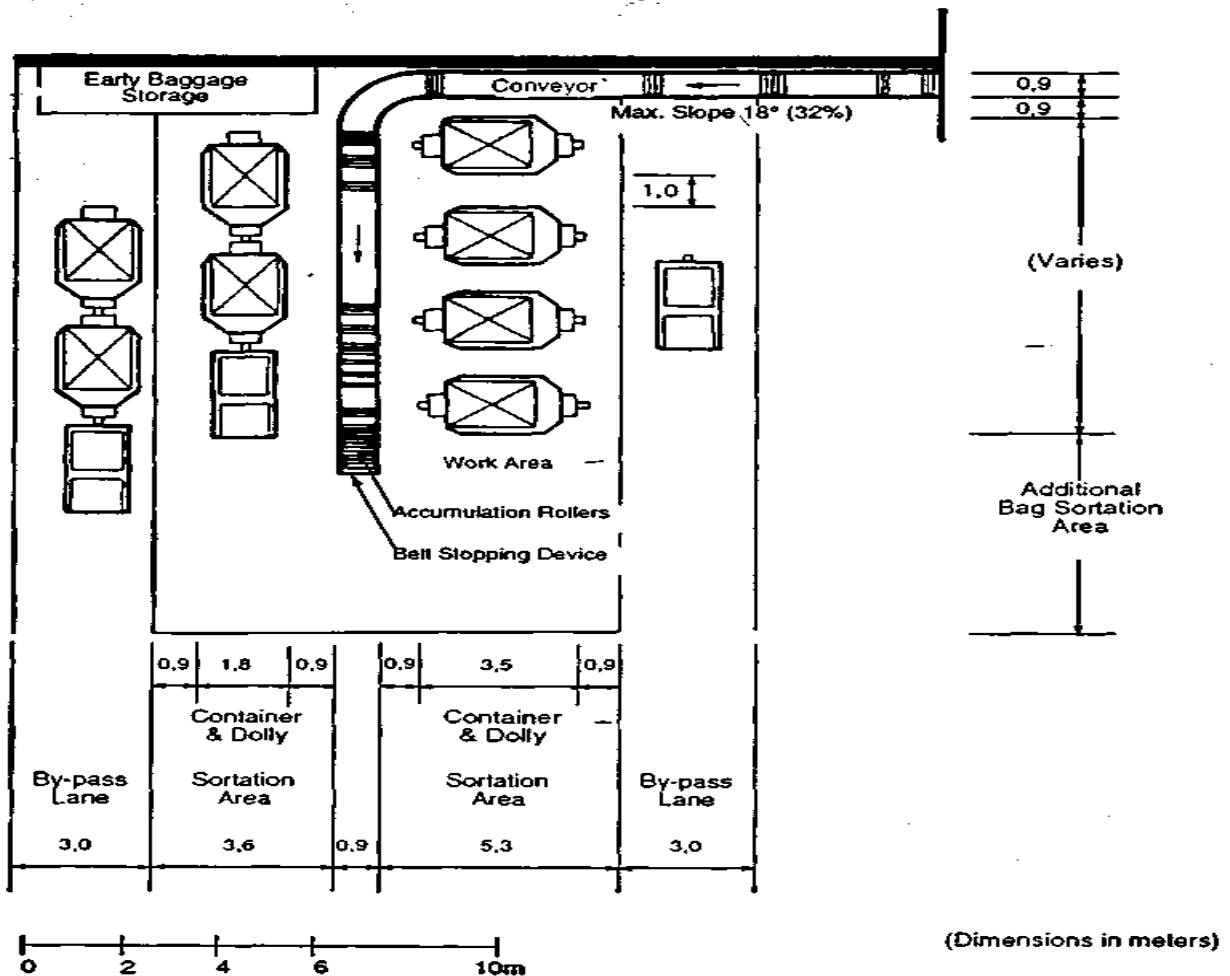


Рис. 4.2. Система сортировки убывающего багажа с одним питателем

Система сортировки с наклонными поддонами.

Сортировочная система с наклонными поддонами состоит из бесконечной ленты, состоящей из поддонов в виде замкнутой системы, образующих петлю. Которая изменила уклон или наклонена в соответствующих точках для разгрузки багажа в соответствующую зону сортировки.

Системы сортировки с наклонными поддонами, как правило, эксплуатируются при скорости от 90 до 100 метров в минуту в зависимости от размеров поддона при этом в любой точке транспортера скорость следования багажа составляет от 80 до 100 штук в минуту. Загрузка такой системы обычно осуществляется при помощи питающей конвейерной системы.

Боковые транспортеры обычно используют непрерывную конвейерную ленту, имеющую наклон примерно в 30 градусов по отношению к поддону главного транспортера.

Загрузочные конвейеры имеют обычную производительность в пределах 30-42 мест багажа в минуту. Система контроля включает в себя устройство, которое запоминает в пределах временного отрезка наличие или отсутствие мест багажа на каждом поддоне для определенного количества позиций, которые должны быть загружены, их использование в пределах замкнутого

маршрута главного конвейера. Опознавание отдельных мест багажа при сортировке может выполняться как до, так и после загрузки. Лазерное сканирование или ручная кодировка данного багажного ярлыка может выполняться на питающей линии конвейера, снабжающего багажом конвейер с поддонами.

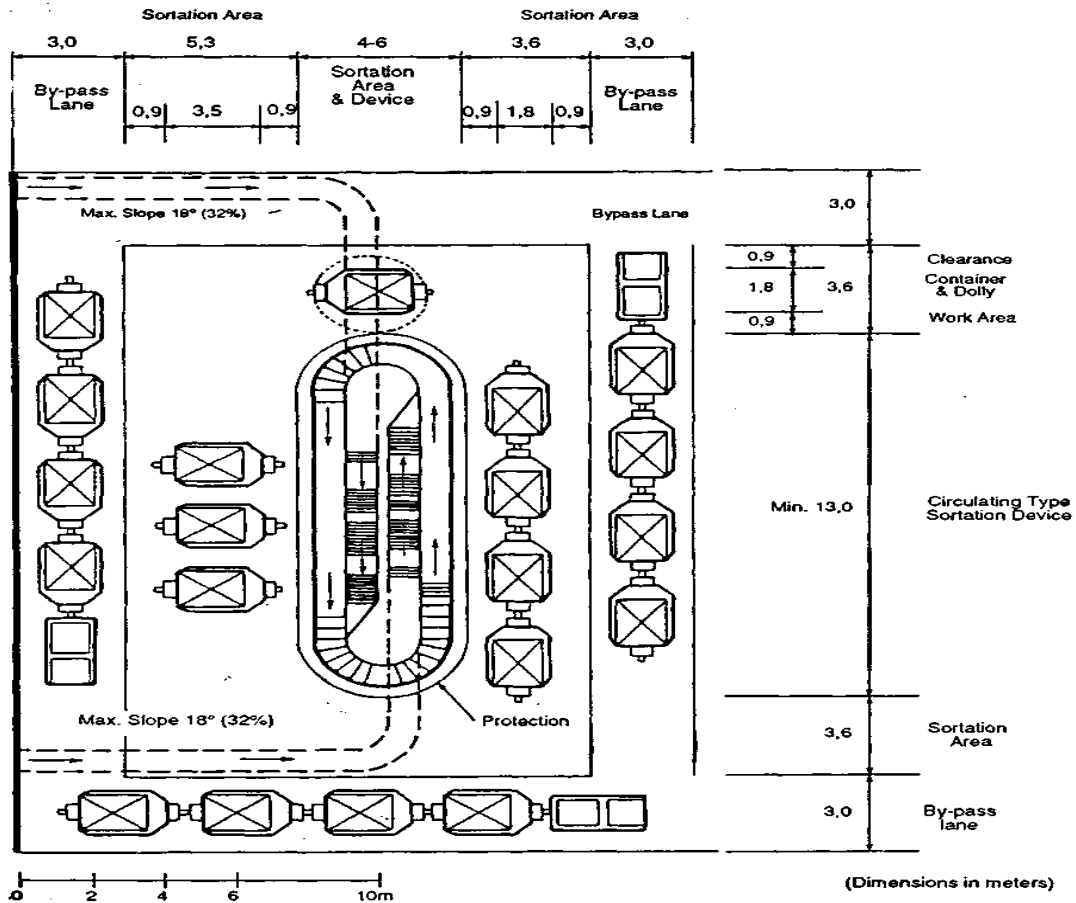


Рис. 4.3. Система сортировки убывающего багажа с несколькими источниками его подачи

Идентификация находящегося на поддоне места багажа выполняется лазерными сканерами, расположенными над и по бокам поддона, при условии обеспечения угла сканирования равным 180 градусам. Разгрузка поддонов осуществляется в каждую сторону главного конвейера с поддонами посредством наклона поддона на угол больший, чем в тридцать градусов, для того, чтобы обеспечить соскальзывание багажа с него на разгрузочные транспортеры. Максимальный объем разгрузки с поддонов в контейнер должен соответствовать производительности транспортерной ленты и составлять от 80 до 100 поддонов в минуту. Разгрузка производится, как правило, в достаточно гладкие металлические скользящие короба на конвейеры.

В тех случаях, когда транспортер с поддонами снабжается только конвейерами, поддоны разгружаются с тем темпом, который контролируется с целью обеспечения соответствия производительности конвейера и конвейера с

поддонами. При эксплуатации система контроля обеспечивает указание статуса загруженного или пустого для каждого поддона так же как и обеспечение указания места назначения каждого места багажа, находящегося на таком поддоне. Такая система позволяет транспортной системе с поддонами производить одновременно как разгрузку, так и использование такого транспортера для временного складирования мест багажа. Схема сортировки с наклонными поддонами обычно имеет размеры от 0,8 до 1,0 м в ширину и от 1,6 до 1,7 в высоту, включая запас для прохода багажа величиной в один метр над поддоном. Стандартный груз определен величиной 50 кг на поддон, однако этот показатель может быть изменен поставщиком.

Сортировочная конвейерная система

При применении таких систем используется один из способов снятия багажа с ленты (например, методом выталкивания, стягивания, сбрасывания, применения специальных рефлекторов и т. д.) с целью обеспечения автоматизированного процесса сортировки багажа, движущегося по ленточным конвейерам багажной системы. Указанные системы, как правило, отличаются очень широкой гибкостью в части конфигурации и чаще всего применяются в системе централизованной сортировки убывающего багажа и в зонах комплектации багажа.

В этих системах багаж транспортируется в аэровокзале из разных точек его поступления (со стороны стоек регистрации, трансфера и т. д.) и стекается на одну или большее количество основных конвейерных лент, которые сходятся в централизованной зоне сортировки багажа. Места багажа проходят через контроль лазерных сканеров или участков раскодировки, осуществляемой вручную для идентификации и определения места засылки багажа. От этого места система, пользуясь своими приборами, направляет движение мест багажа по конвейерной системе на предназначенное место сортировки. После прибытия в указанное место сортировки поступает сигнал из контрольных систем с целью распределения посредством использования специальных устройств багажа на именно тот участок, где он должен быть накоплен и отсортирован, или на другой конвейер. Сортировочные конвейерные системы достигают в ширину одного метра для того, чтобы иметь возможность обрабатывать багажные места следующих размеров: длиной 1 м, шириной 0,6 м, высотой 0,76 м и весом в пятьдесят килограммов. Распределители, которые могут находиться вдоль обеих сторон конвейера, осуществляют сортировку со скоростью восемьдесят мест багажа в минуту. Специальные распределители могут сортировать перевозимый по конвейеру багаж, который имеет нестандартные размеры, такие, например, как сумки с клюшками для гольфа, но с несколько меньшей скоростью.

Ленточная сортировочная транспортная система

Ленточные сортировочные транспортные системы состоят из определенного количества тележек, соединенных вместе, и приводимых в

движение посредством фрикционов, расположенных на кольцевой трассе со скоростью двадцать метров в минуту. Каждая из тележек состоит из шасси длиной 1,6 метра и шириной 1,4 метра (конвейерной ленты, смонтированной на ней под углом в 90 градусов к колее. Тележка также снабжена мотором для привода конвейерной ленты, и генератором, приводимым одним из четырех колес тележки для обеспечения энергией двигателя, и контрольным узлом для включения или выключения двигателя (рис. 4.4).

Когда тележка приближается к месту загрузки багажа, контрольный блок включает двигатель привода ленты синхронно с питающим транспортером с целью получения мест багажа без остановки тележки или снижения или увеличения ее скорости. Как только багаж погружен на тележку, в него вводится код места назначения, имеющийся в компьютерной следящей системе при прохождении стойки регистрации. В то время, как нагруженная тележка движется к назначенному месту сортировки, ее транспортирующая лента и распределяющая лента одновременно начинают разгружать багаж. В случае нарушений работы, связанных с разрушением тележки или базы данных, контрольный блок этой тележки воспринимает ситуацию и немедленно останавливает загрузку.

Важной особенностью данной системы является то, что при загрузке и разгрузке багажа физическое воздействие такое, как выталкивание и вытягивание по отношению к вещам, исключается, что обеспечивает сохранность багажа от повреждений. Максимальные размеры обрабатываемого багажа в системе составляют 1,0 м в длину, 4,0 метра в ширину и 0,7 метра в высоту. Тележка плюс направляющие имеют высоту всего лишь 0,6 м от уровня пола и могут управляться с кривой радиусом 4,0 м и работают с уклоном до 18 градусов. Одиночные направляющие могут быть использованы как одиночными тележками, так и имеющими большое количество мест багажа. Вес места багажа не должен превышать 55 кг для системы, передвигающей места багажа по одному, а при передвижении большого количества мест багажа также может быть использован для перемещения мест багажа с нестандартными габаритами

Производительность одноколейной системы колеблется от 3600 до более чем 10 000 мест багажа в час, в зависимости от того, в каком соотношении находятся системы по передвижению единичных мест или группами или с большим количеством мест.

Система сортировки с тележками, имеющими заданное место назначения

С ростом размеров аэропортов и их аэровокзалов с оборудованием, разбросанным по все большей площади аэропорта, возникает необходимость в быстрой транспортировке большого количества мест багажа из большого количества расположенных в разных местах точек приема к практически столь же многочисленным и рассредоточенным местам его приема (рис.4.5).

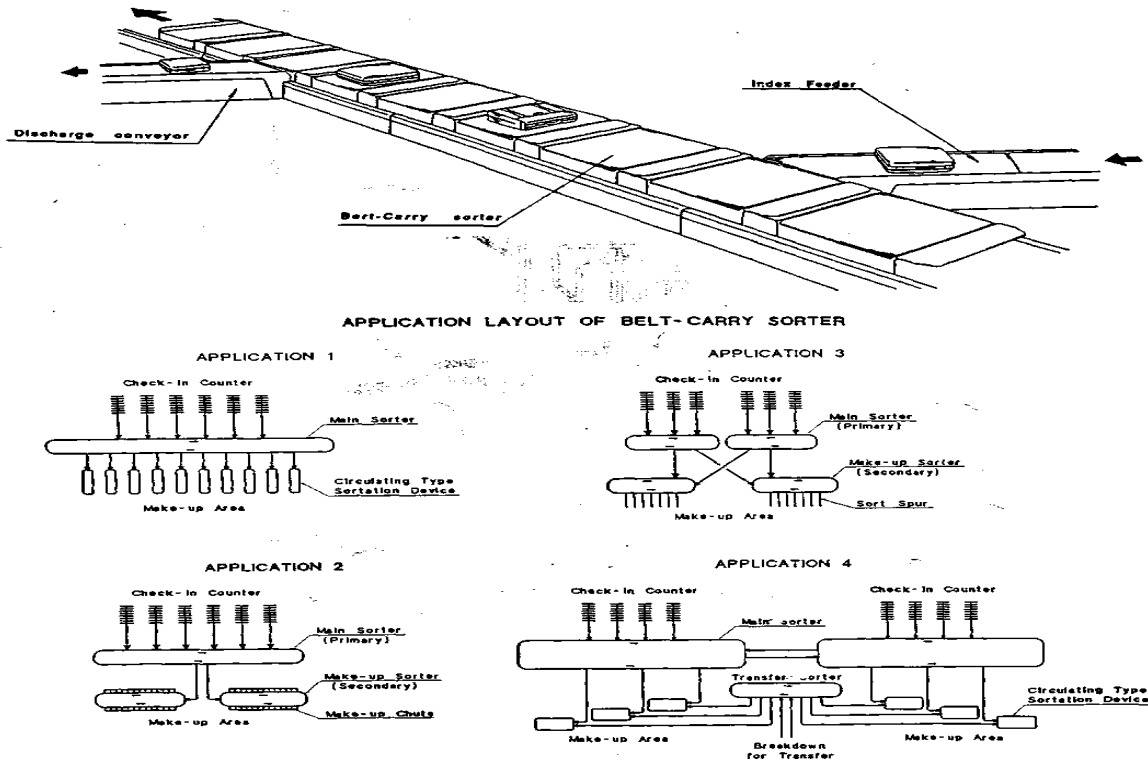


Рис. 4.4. Автоматизированной сортировки багажа ленточного типа

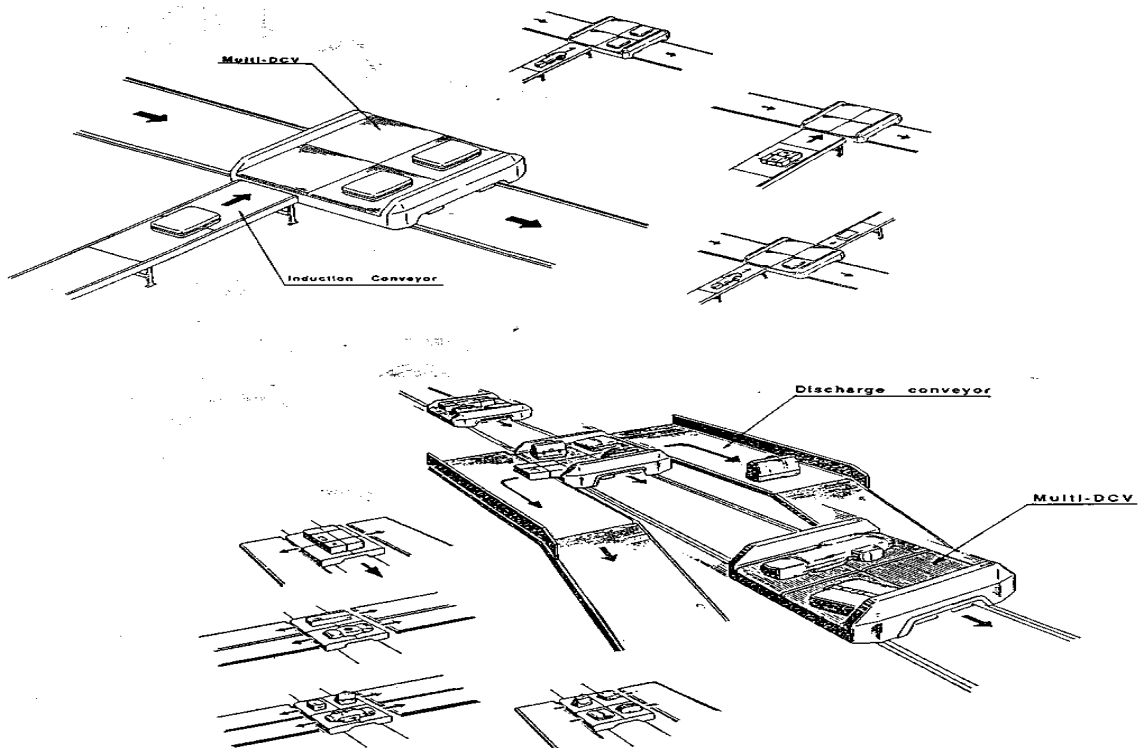


Рис. 4.5. Система сортировки с тележками, имеющими заданное место назначения

Транспортировка и сортировка осуществляется специальными тележками, в которые введена информация с указанием места назначения содержимого данной тележки в пределах нахождения сортировочных и

транспортных систем. В таких системах часто включают несколько конвейеров в качестве соединительных звеньев между обслуживаемыми площадями и более высоко автоматизированными транспортными системами.

Системы представляют особый интерес, когда имеется потребность в длинных путях перемещения, требуется короткое стыковочное время, а также высокая функциональная гибкость системы. Поскольку каждая тележка контролируется отдельно, то, как правило, она может работать при более высоких скоростях, чем конвейер.

Одна такая линия имеет пропускную способность обработки двухсот мест багажа в минуту.

Автоматизированные системы сортировки багажа обеспечивают возможность введения свободной регистрации для отдельных авиакомпаний и сдачи багажа заранее.

4.3. Технология обработки трансферного и транзитного багажа

Трансферный багаж, перевозимый от прибывшего самолета для трансфера на убывающий самолет либо на той же самой авиалинии (он-лайн) или на другой авиалинии (интерлайн), влечет за собой тщательный отбор системы и процедуры, которые должны использоваться для этого процесса. Кроме того, сообщаемое время стыковки может зависеть от времени трансфера багажа, а это время может быть разным для разных аэропортов.

В тех аэропортах, где трансферный багаж должен пройти таможенно, должна быть предусмотрена возможность для пассажиров заново зарегистрировать багаж в непосредственной близости от зоны таможенного контроля.

В тех случаях, когда должен пройти таможенно транзитный багаж, также должна быть предусмотрена возможность возвратить багаж в самолет данной авиакомпании.

Трансферный багаж на линии доставляется в зону комплектовки багажа авиакомпании для сортировки и доставки в соответствующий самолет. В некоторых обстоятельствах багаж может доставляться непосредственно в убывающий самолет (трансфер типа «хвост-хвост» или на рампе).

Трансфер багажа внутри авиакомпании осуществляется путем его доставки в указанное место размещения там, где он собирается агентом, осуществляющим трансфер, или получается перевозчиком для сортировки багажа и доставки его в самолет. Местоположение, куда должен быть подан багаж, как правило, находится в зоне, связанной с местом комплектовки багажа авиакомпанией или в центральной зоне, в зависимости от достигнутого с авиакомпаниями соглашения по данному вопросу. Эта зона должна быть защищена от воздействия неблагоприятных погодных условий и обеспечивать сохранность багажа от повреждений.

В зависимости от того, какой будет принят метод обеспечения сохранности зарегистрированного багажа, может оказаться необходимым

обеспечить физический доступ в зону комплектации багажа для выполнения дополнительных процедур контроля.

4.4. Технология обработки прибывающего багажа

Поток прибывающего багажа проходит путь от самолета к месту его выдачи. С этим процессом связывается две функциональные зоны, а именно:

- зона разгрузки и раскомплектровки багажа, где он разгружается из контейнеров или тележек на соответствующие конвейеры, подающие его к месту раздачи;
- зона выдачи багажа, в которой багаж разбирается пассажирами.

Руководство аэропорта и авиакомпании должны тесно взаимодействовать при выработке процедур, связанных с учетом потоков прибывающих пассажиров и багажа. Упрощенные процедуры таможенного контроля также относятся к данным задачам.

Зона разгрузки и раскомплектровки багажа

Зона раскомплектровки багажа состоит из зоны разгрузки багажа из контейнеров или тележек на устройства по его раздаче, включающие места для парковки проходящих контейнеров, площадей для маневрирования и обеспечения доступа из мест разгрузки багажа. При рассмотрении вопроса, связанного с раскомплектацией багажа должны быть учтены следующие положения:

- доступ с перрона к месту доставки багажа должен быть не затруднен и отделен от выхода;
- там, где это возможно, желательна организация движения багажа по одному направлению;
- должна быть предусмотрена возможность для размещения попутных устройств, обеспечивающих работу при ситуациях, когда могут возникнуть очереди;
- подъезды должны быть достаточно широкими для того, чтобы обеспечить проход транспортных средств к месту разгрузки багажа, а также для маневрирования после разгрузки;
- наличие соответствующих маркировочных обозначений для мест разгрузки багажа при входе в зону разгрузки;
- зона разгрузки должна иметь достаточную площадь для приема багажных тягачей/тракторов и обеспечивать прием поезда;
- наличие максимально возможно свободной зоны внутри зоны раскомплектровки багажа с целью обеспечения свободного движения транспортных средств;
- расчетные габариты проходов, обеспечивающие провоз всех типов контейнеров;
- легкий и быстрый доступ к местам кратковременного складирования контейнеров и к зоне комплектации контейнеров, связанных с данным местом обработки багажа;

- следует предусматривать соответствующие устройства для быстрой разгрузки и перемещения трансферного багажа в зону убытия, что является очень важным;
- связь между системами обработки багажа;
- в будущем должно предусматриваться пространство для помещения всего объема багажа с целью осуществления контроля безопасности;
- устройства для обработки багажа увеличенных размеров;
- в случае отказа системы обработки багажа должна быть предусмотрена возможность приостановки его обработки.

Зона выдачи багажа – это зона, куда имеет доступ пассажир, и где он может найти свой багаж, опознать его и получить. На рейсах внутренних встречающие обычно имеют доступ к этой зоне, в то время как для международных рейсов встречающие размещаются непосредственно в месте, примыкающем к выходам из зон правительственного контроля (таможенного контроля), через которые пассажир проходит вместе со своим багажом. Используются четыре основных группы устройств, осуществляющих доставку багажа:

Линейные стойки (прилавки) являются механизированными устройствами, которые используются только при эксплуатации небольших ВС и в аэропортах, обеспечивающих перевозку небольшого числа пассажиров.

Линейные конвейеры – это несколько усложненные устройства, которые перемещают багаж к месту нахождения прибывшего пассажира. При использовании линейных контейнеров пассажиру не приходится искать багаж вдоль всей стойки. Обычно в конце конвейера имеется вращающаяся на ролике лента, на которой находится не востребованный своевременно багаж.

Во избежание случаев обмена однотипным багажом проводится идентификация багажных бирок (на международных рейсах – выборочная идентификация), находящихся в билете пассажира, с полученным багажом.

В случае затруднения при получении багажа, персонал оказывает необходимую помощь пассажиру

4.5. Технология досмотра багажа в аэропорту вылета

Весь зарегистрированный багаж поступает на предполетный досмотр. В аэропортах предусмотрен многоуровневый досмотр багажа с использованием специальных систем.

Параллельно с предполетным досмотром должностными лицами таможенного органа при международной перевозке проводится таможенный контроль зарегистрированного багажа с использованием для этого интроскопов.

Багаж, прошедший контроль на 1-м и 2-м уровнях, направляется при необходимости на ленты хранения раннего багажа или для транспортировки к самолету.

Багаж, не пропущенный на 1-м и 2-м уровне, поступает на досмотр с использованием компьютерного томографа (3-й уровень). После досмотра багажа с использованием компьютерного томографа, в случае каких-либо подозрений относительно его содержимого, он доставляется через вертикальное сортировочное устройство в помещение для производства досмотра сотрудниками ручным контактным методом в присутствии пассажира, затем доставляется на сортировочный конвейер и на карусель или выводится из трехуровневой системы досмотра багажа.

Розыск и доставка пассажира в помещение для производства досмотра его багажа ручным контактным методом производится сотрудниками СОПП. Личность такого пассажира идентифицируется при помощи номера багажной бирки.

После досмотра зарегистрированного багажа с использованием высокоскоростного интроскопа изображения подозрительных мест багажа автоматически поступают на мониторы сотрудников таможни или сотрудников авиационной безопасности. Сотрудниками таможни или АБ производится анализ изображений подозрительных мест багажа и принимается решение о направлении подозрительных мест багажа на дополнительный углубленный досмотр с использованием компьютерного томографа. После досмотра багажа с использованием компьютерного томографа он может быть возвращен в общий поток и направлен по транспортеру на промежуточный уровень в зоне сортировки, либо направлен на досмотр ручным контактным методом в присутствии пассажира.

Для производства досмотра ручным контактным методом багаж перемещается из зоны сортировки в зону контроля пассажиров, куда пассажир может быть приглашен сотрудниками СОПП для объяснения по поводу содержимого багажа.

В случае обнаружения в багаже опасных предметов и веществ, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте, товаров, ограниченных к вывозу Таможенным законодательством Российской Федерации, проводится предварительное разбирательство и принимается решение о допуске пассажира к полету. Если пассажир к полету не допускается, его передают сотрудникам Службы пограничного контроля ФСБ России (при условии прохождения процедуры пограничного контроля) и СОПП для разоформления.

4.6. Технология управления багажными потоками

Для того чтобы принять эффективные меры к недопущению некорректной обработки багажа, необходимо проанализировать, на каких этапах обработки происходят сбои, приводящие к потерям.

Наиболее распространенной является потеря во время перегрузки при транзите (52% всех случаев).

Заметно реже потери происходят из-за различных ошибок в билете, сбоев при проверке службами безопасности (13%).

Примерно 7% потерь приходится на ошибки непосредственно при погрузке/выгрузке на борт самолета.

По 3% проблемных ситуаций – связаны с неправильной маркировкой или отправкой в другой пункт назначения.

Разработки компании SITA в области багажа включают:

- Bagmessage – система сообщений;
- Bagmanager – система управление багажом;
- Worldtracer – автоматизированная система отслеживания утерянного или неверно обработанного багажа.

BagMessage является частью глобальной системы сообщений для авиакомпаний, аэропортов и поставщиков услуг. BagMessage взаимодействует с автоматизированными системами багажа во всем мире для наблюдения за сортировкой и контролем безопасности.

Для контроля багажа от регистрации на рейс до конечного пункта назначения, системы управления отправлениями (DCS) аэропорта отправления должны взаимодействовать с системами обработки багажа по всему маршруту следования. В результате тысячи сообщений посылаются между несколькими DCS и багажными системами ежедневно.

BagMessage обеспечивает следующие преимущества:

- улучшение обслуживания клиентов путем сокращения задержанного багажа;
- снижение затрат за счет уменьшения числа связей DCS нескольких аэропортов;
- соблюдение служебных сообщений и стандартов IATA по багажу;
- хранение недоставленных сообщений.

Система SITA Bag Message способствует взаимодействию между авиакомпаниями и локальными системами управления багажом, гарантируя, тем самым, своевременную доставку багажа до нужного пункта назначения (рис. 4.6).

Система позволяет сократить задержки рейсов благодаря более быстрому снятию багажа с рейса в случае неявки пассажира на рейс и автоматическому перенаправлению багажа, который не попал на стыковочный рейс на альтернативные рейсы.

What is BagMessage?

- It is a global, shared baggage **message distribution system** for airlines, airports and service providers.

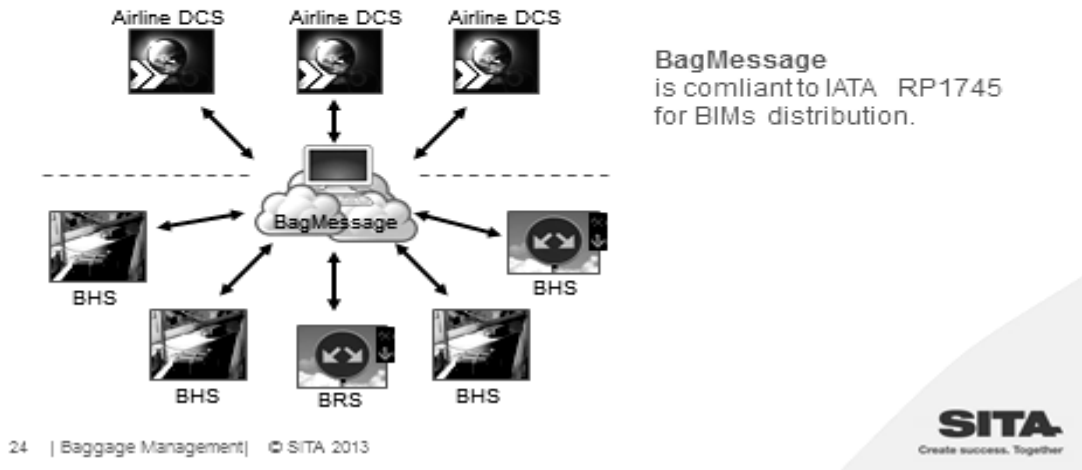


Рис. 4.6. Система SITA Bag Message

Система SITA BagManager «Управление багажом» осуществляет постоянный контроль над багажом и движением пассажиров (Рис. 4.7).

What is BagManager?

- A service to handle the **reconciliation process** – the matching and merging of passenger and baggage.

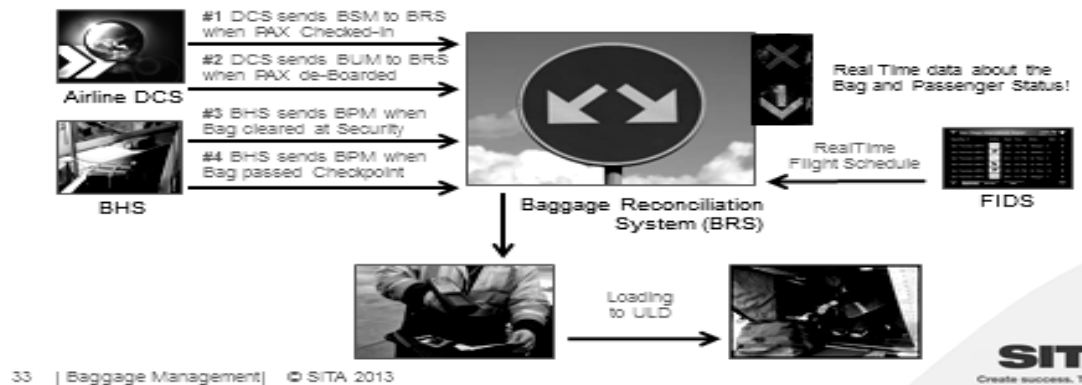


Рис. 4.7. Система SITA BagManager

Проверенная в повседневном использовании во всем мире, в аэропортах больших и малых, программа BagManager продолжает расти и совершенствоваться, удовлетворяя меняющиеся отраслевые стандарты и разнообразие оперативных сценариев.

BagManager является частью багажной программы SITA и управляет передачей багажа в пределах аэропорта и в нескольких аэропортах.

BagManager отслеживает движение багажа из аэропорта в аэропорт. Она также обеспечивает грузчикам в режиме реального времени информацию о багаже, его статусе и помогает им решать вопросы о выгрузке багажа пассажиров, которые не явились для посадки на рейс, т. е. управление багажом в режиме реального времени, что соответствует Приложению 17 ИКАО требований безопасности.

BagManager включает в себя следующие возможности:

- позволяет обработку всех возможных сценариев управления багажа;
- подключение к услугам Bag Message, World Tracer;
- полная оперативная поддержка 24 часа 7 дней в неделю по багажу.

BagManager подходит для использования в больших и малых авиакомпаниях, у агентов по обработке багажа в аэропортах.

BagManager может обрабатывать штрих-коды и новые метки RFID, а также предоставляет наблюдение за крупнейшим развертыванием RFID багажа в мире, обработки более 20 миллионов RFID-меткой багажа в год.

Компания SITA разработала полностью автоматизированную систему отслеживания утерянного и неверно обработанного багажа WorldTracer, которая позволяет также анализировать причины утери и задержки доставки багажа (рис. 4.8).

Информация о найденном багаже вносится в АСУ World Tracer и создается файл ОНД. В файле ОНД указываются тип и цвет багажа согласно идентификационной таблице ИАТА типов багажа, внешние отличительные признаки багажа, фамилия пассажира, если она установлена. Следует проверить в АСУ WorldTracer на предмет розыска этого багажа каким-либо аэропортом.

При досылке не отправленного багажа необходимо незамедлительно направить по АСУ WorldTracer сообщение FWD в пункт назначения и пункты трансферта, если маршрут досылки включает несколько пунктов.

Международная система поиска WorldTracer позволяет в случае допущения ошибочного попадания багажа на другой рейс определить его местонахождение в любом аэропорту мира. Немедленно после поступления заявления о пропавшем багаже оператору WorldTracer вся информация в специальной кодировке поступает в единую базу данных, центр которой находится в США, а оттуда рассылается во все аэропорты мира, включенные в систему. Затем система автоматически сравнивает информацию о неостребованном багаже, которая заносится в базу авиакомпаниями со всего мира. При совпадении данных потерянного и обнаруженного багажа он высылается владельцу (рис. 4.8).

HOW DOES IT WORK?

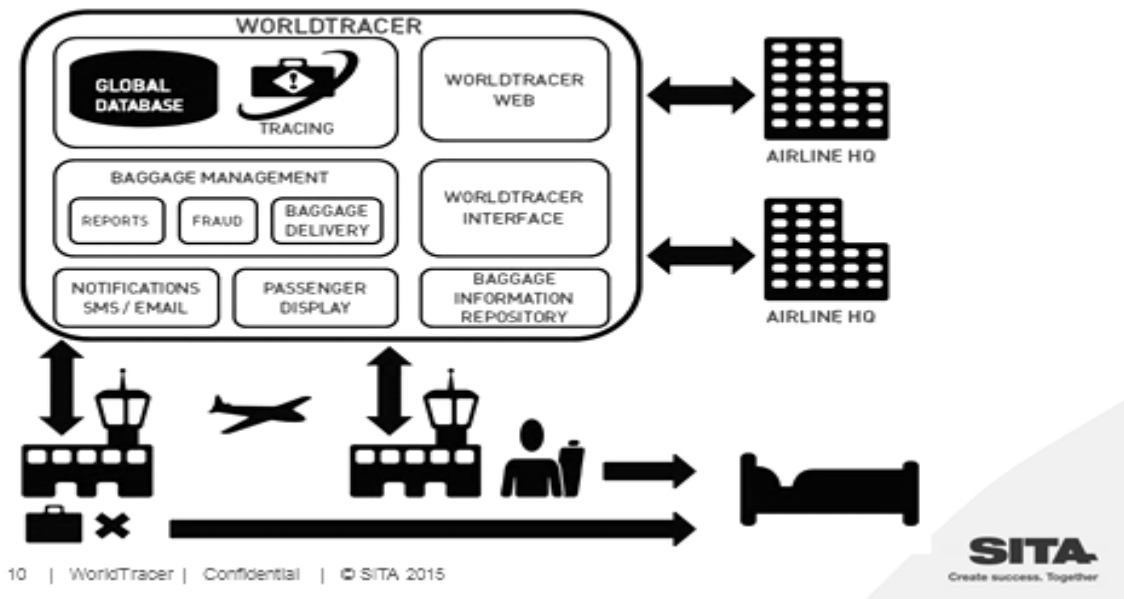


Рис. 4.8. АСУ WorldTracer

Стойки розыска багажа Lost & Found есть практически в каждом аэропорту (рис. 4.9).



Рис. 4.9. Стойка розыска багажа Lost & Found

Система управления багажом объединяет в себе функции обработки и контроля, обеспечения дополнительного уровня безопасности и предоставления оперативной информации о рейсе.

Задержка или засланный багаж представляет слабое звено в путешествии пассажира. Как авиакомпания решает эти проблемы, имеет мощное влияние на удовлетворенность клиентов.

WorldTracer, разработанная SITA и ИАТА, является ведущим автоматизированным сервисом в мире для отслеживания потерянного и засланного багажа.

Контрольные вопросы.

1. Какие бывают системы сортировки багажа?
2. В чем особенность обработки транзитного и трансферного багажа?
3. В чем заключается предполетный досмотр багажа?
4. Какие продукты предлагает SITA по багажным перевозкам?

Глава 5. Технология обслуживание пассажиров на борту воздушного судна

5.1. Классы обслуживания

Во время перелета пассажирам на борту предоставляется обслуживание первого, бизнес и экономического класса, в соответствии оплаченным тарифом. Нормы предоставления услуг и их перечень по классам обслуживания определяется авиакомпанией.

В самолетах, имеющих два салона, (как правило, это салоны эконом и бизнес класса), пассажиры имеют возможность выбрать класс обслуживания. Обычно на первых восьми местах салона располагаются пассажиры бизнес класса, на остальных – эконом класса. Для длительных перелетов используются самолеты с тремя салонами, где для каждого класса обслуживания отводится отдельный салон.

Обслуживание пассажиров бизнес и первого классов

Во время регистрации пассажиры бизнес и первого классов обслуживаются за отдельной стойкой, их посадка в самолет и высадка из него проводится в первую очередь. Во время полета для обслуживания пассажиров этих двух классов выделяется большее количество персонала.

Пассажиры бизнес класса ждут повышенный уровень обслуживания и комфорта в салоне. Во время полета предлагаются первоклассные вина и изысканное меню. В салоне бизнес класса между пассажирскими креслами большее расстояние, что дает возможность удобнее расположиться во время длительного перелета.

Естественно, что с ростом стоимости билета растет и уровень сервиса. Пассажирам первого класса для ожидания посадки на рейс выделяется отдельное комфортное помещение, где их ждут бесплатные напитки (как безалкогольные, так и алкоголь) и легкие закуски. Уровень комфорта и сервиса в пассажирском салоне первого класса еще выше, чем в бизнес классе, и предлагаемое меню более разнообразно. Многие авиакомпании практикуют вручение фирменных подарков пассажирам первого класса.

Обслуживание пассажиров эконом класса

Пассажирам, летящим эконом классом, независимо от того полный или специальный тариф они оплатили, во время полета предоставляются соки, безалкогольные напитки и питание. Конкретное наполнение меню определяется длительностью, маршрутом перелета и временем суток. Пассажиры эконом класса имеют меньше возможностей для провоза бесплатного багажа, обмена приобретенного билета и других услуг по сравнению с пассажирами других классов.

Комплекс услуг, предоставляемых авиаперевозчиком, включает обслуживание пассажиров с момента вступления их на трап самолета и до тех пор, пока они не покинут салон после приземления воздушного судна в пункте назначения. В течение этого времени пассажиры рейса находятся под опекой бортпроводников (табл. 5.1).

Таблица 5.1.

Сравнительная характеристика услуг для пассажиров разных классов.

| Услуги | Эконом-класс | Бизнес-класс |
|--|---|--|
| Регистрация | У общей стойки в порядке очереди | У отдельной стойки, без очередей |
| Бесплатный провоз багажа | 20 кг | 30-40 кг |
| Ожидание вылета | В общем зале | В VIP залах, с бесплатным буфетом, возможностью воспользоваться оргтехникой и средствами связи в т.ч. факсом, и Интернетом |
| Возможность взять в самолет ручную кладь | 1 место | 2-3 места |
| Дополнительный комфорт на борту воздушного судна | Стандартный салон | Больше пространства. Увеличенный шаг между креслами, наличие гардеробного отсека для одежды |
| Обслуживающий персонал | Бортпроводники, имеющие обычную квалификацию | Особо подготовленные стюардессы и стюарды |
| Питание на борту самолета | Строго определенный ассортимент блюд и напитков | Богатое меню, разнообразный бар, возможность выбора разных блюд |
| Возможность сдачи билета, переноса даты вылета | Жесткая привязка к дате отлёта, в некоторых случаях невозможность сдать билет | Наличие опции изменить дату вылета или пункт назначения |

Объем комплекса услуг, предоставляемых пассажиру перевозчиком, определяется типом и оборудованием воздушного судна, продолжительностью полета, временем суток и классом обслуживания, оплаченным пассажиром.

5.2. Встреча пассажиров и размещение их на борту

В обязанности бортпроводников авиалайнера во время посадки пассажиров в самолет входит:

- встреча пассажиров у входных дверей в салон или на трапе;
- оказание помощи при входе в самолет, в особенности пассажирам с ограниченными возможностями, с детьми, пожилого возраста;
- указание пассажирам их мест в салоне и помощь в размещении ручной клади на багажных полках и верхней одежды в гардеробе;
- определение численности пассажиров и сверка наличия с данными сопроводительной ведомости;
- уточнение наличия достаточного количества наборов питания для пассажиров;
- доклад командиру экипажа о готовности к отправлению после завершения посадки пассажиров.

Бортпроводники должны проследить, чтобы вещи, размещенные на багажных полках и в проходах пассажирских салонов, не создавали опасности нанесения травм людям или поломки оборудования, не загромождали проходы, не загромождали подходы к аварийным и служебным дверям, бытовым отсекам и аварийным люкам.

5.3. Обслуживание пассажиров до взлета

После доклада командиру о готовности к взлету и до момента взлета бортпроводники:

- предлагают пассажирам периодические издания;
- обслуживают индивидуальные вызовы пассажиров, при необходимости оказывают медицинскую помощь;
- зачитывают приветственное сообщение и знакомят пассажиров с аварийно-спасательным оборудованием самолета. При полете над водным пространством длительностью более 30 минут необходимо указать место расположения в салоне спасательных жилетов и продемонстрировать правила пользования ими;
- проверяют, правильно ли закреплены ремни безопасности пассажиров;
- ведут постоянный контроль состояния пассажиров.

5.4. Обслуживание во время полета

Существует утвержденная технология обслуживания пассажиров во время полета. Согласно этой технологии, спустя 10 минут после взлета обязанности бортпроводников заключаются в:

- индивидуальном обслуживании пассажиров по их вызовам, оказании медицинской помощи при необходимости;

- предоставлении пассажирам напитков и питания (табл. 5.2., рис. 5.1.);
- знакомстве пассажиров с правилами поведения на борту, расположением туалетных комнат;
- контроле выполнения пассажирами правил поведения во время полета;
- контроле исправности световых табло и сигнализации в салонах самолета;
- обеспечении чистоты в салонах, бытовых отсеках, буфете-кухне, туалетных комнатах, своевременной замене полотенец, мыла и т. д.;
- своевременной реакции на вызов пассажиров и мгновенной – на вызов экипажа (вход в кабину экипажа возможен только после подачи командиром установленного сигнала);
- создании в салонах атмосферы спокойствия и уверенности;
- поддержке температурного режима в салоне (не ниже 18°C и не выше 25°C);
- запрете посторонним лицам входить в кабину экипажа и более трех человек находиться в бытовых отсеках;
- пресечении попыток пассажиров открыть основные, запасные, служебные двери или аварийные люки;
- проведении мероприятий, обеспечивающих безопасность пассажиров во время полета, четких и грамотных действиях в аварийной обстановке;
- сообщении командиру экипажа о любых конфликтах с пассажирами и занесении информации об этом в «Задание на полет».

Таблица 5.2

Рационы питания на борту воздушного судна имеют следующие коды

| | | | |
|------|--|------|---|
| BBML | Младенческое питание (до 2-х лет) | BLML | Размягченное (протертое) питание |
| CHML | Детское питание (от 2 до 12 лет) | DBML | Диабетическое питание |
| FPML | Фруктовое вегетарианское питание | HNML | Индусское питание |
| LCML | Низкокалорийное питание | LFML | Питание с низким содержанием холестерина/жира |
| LSML | Питание с низким содержанием соли | MOML | Мусульманское питание |
| NLML | Питание, исключаящее лактозу | SFML | Питание из морских продуктов |
| VGML | Вегетарианское питание без содержания молока и яиц | VLML | Вегетарианское питание на основе молока и яиц |

| Delta Air Lines | Аэрофлот | British Airways |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ азиатская кухня ▪ бессолевая диета ▪ вегетарианское ▪ детское питание ▪ диабетическое ▪ кошерное ▪ морское ▪ мягкая пища ▪ мусульманское ▪ низкокалорийное ▪ продукты с пониженным содержанием <ul style="list-style-type: none"> • протеина • холестерина • лактозы • пурино ▪ фруктовое меню ▪ хинди | <ul style="list-style-type: none"> ➢ младенческое и детское питание ➢ азиатская кухня ➢ вегетарианское ➢ диабетическое ➢ морепродукты ➢ мусульманское ➢ низкокалорийное ➢ с высоким содержанием клетчатки ➢ без клейковины ➢ с низким содержанием соли ➢ с низким содержанием пуринов ➢ хинди | <ul style="list-style-type: none"> ▪ детское питание ▪ вегетарианское меню различного типа ▪ мусульманское ▪ кошерное ▪ индийское ▪ легкое меню (фрукты, овощи, зелень), ▪ диабетическое питание |

Рис. 5.1. Пример рационов питания авиакомпаний

Таким образом, в обязанности бортпроводников во время полета входит выполнение индивидуального, информационного, медицинского обслуживания пассажиров и обеспечение их питанием.

5.5. Обслуживание перед снижением судна

Перед началом снижения воздушного судна:

- бортпроводники заканчивают обслуживание пассажиров;
- подготавливают к сдаче средства обслуживания, мягкий инвентарь, буфетно-кухонное оборудование;
- закрепляют бытовое и буфетно-кухонное оборудование;
- выключают электронагревательные приборы;
- приводят рабочее место в порядок;
- проводят подготовку отчетной и перевозочной документации;
- после включения командиром светового табло информируют пассажиров о снижении самолета;
- контролируют правильность пристегивания ремней безопасности пассажирами;
- докладывают командиру экипажа о готовности к посадке;
- занимают служебные места в соответствии с аварийным расписанием, пристегнувшись ремнями безопасности;
- наблюдают за поведением пассажиров.

5.6. Обслуживание при посадке воздушного судна

После успешной посадки самолета бортпроводники дают информацию о посадке, погоде за бортом, контролируют крепление поданного трапа и, заняв место у дверей, помогают пассажирам при выходе из салона.

Когда последний пассажир покинул борт самолета, в обязанности бортпроводников входит:

- установка дверей на ограничительные ремни;
- осмотр всех помещений для выявления вещей, забытых пассажирами;
- доклад командиру экипажа о результатах осмотра, получение от него подписанного «Задания на полет»;
- сдача спасательных жилетов, средств обслуживания пассажиров, мягкого инвентаря, буфетно-кухонного оборудования и неиспользованных продуктов питания, коммерческой загрузки, сумки-папки бортпроводника, перевозочной документации;
- передача забытых пассажирами вещей должностному лицу, представляющему службу.

5.7. Рейсовая перевозочная документация

Рейсовая перевозочная документация (перевозочно-полетная документация) применяется для прохождения административных формальностей при вылете/прилете в соответствии с Приложением 9 ИКАО «Упрощение формальностей при МВП».

В эту документацию входят:

- генеральная декларация (General Declaration);
- пассажирский манифест (Passenger Manifest);
- грузовая манифест (Cargo Manifest);
- сводная загрузочная ведомость (Load-Sheet).

Генеральная декларация (General Declaration)

Заполняется при вылете ВС в необходимом количестве для представления по прилету в аэропорт транзита или назначения, а для эстафетного рейса до пункта эстафеты. Декларация составляется с учетом требований местных властей.

В декларации указывают:

- количество пассажиров на борту (если этого требуют местные власти, или если на борту нет пассажирского манифеста);
- отметку о разрешении следовать дальше в пределах страны назначения после первой посадки;
- санитарную декларацию (Declaration of Health) о наличии на борту инфекционных больных пассажиров, если таковых нет, пишут ("NIL").

Подписывают санитарную декларацию ответственный член экипажа, а генеральную декларацию в целом - командир корабля или представитель авиакомпании. При вылете из аэропортов за границей заполнение генеральной

декларации может производиться на бланке генерального агента (обслуживающей авиакомпании).

Пассажирский манифест (Passenger Manifest)

Содержит сведения об имени и фамилии пассажира, серийном номере пассажирского билета, количестве мест багажа/сверхнормативный багаж, номерах багажных бирок. В нижней части манифеста указывают итоговое количество пассажиров, зарегистрированное до этого пункта. Пассажирская ведомость готовится в аэропорту отправления в количестве, необходимом для предоставления по прилету соответствующим государственным органам пунктов назначения пассажиров. Пассажирские манифесты заполняются для каждого пункта отдельно. По требованию местных властей возможно представление пассажирского манифеста по транзитным пассажирам в пунктах транзита. При применении автоматизированной системы управления отправками пассажирский манифест формируется автоматически и пересылается по каналам связи в пункты назначения пассажиров. При вылете из аэропортов за границей возможно использование бланков пассажирского манифеста генерального агента (обслуживающей авиакомпании).

В некоторых случаях авиакомпании договариваются о передаче списка пассажиров в пункт назначения по телеграфу, тогда пассажирский манифест на борт ВС не выдается.

Грузовой манифест (Cargo Manifest)

Заполняется в аэропорту отправления для каждого пункта посадки отдельно, с указанием:

- номер рейса, даты отправления рейса, перевозчик, тип и № ВС, № маршрута, пункта отправления, назначения;
- номеров грузовых накладных, количества мест, веса груза по каждой накладной и названия груза, а также общий вес принятого на борт груза.

Если до данного пункта посадки груза нет, то манифест все равно заполняется и называется «нулевым» (NIL – Zero Manifest).

Грузовой манифест представляется:

- таможенной службе аэропорта вылета;
- таможенной службе аэропорта транзита или назначения для таможенной очистки (clearens).

•

СВОДНАЯ ЗАГРУЗОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ (LOADSHEET)

Является ОСНОВНЫМ полетным документом, который заполняется в аэропорту отправления для предъявления в аэропорту транзита и назначения, и содержит сведения о воздушном судне, его оперативной и коммерческой загрузке и ее распределении, а также служит для подсчета коммерческой загрузки и составления телеграмм о загрузке рейса. Сводная загрузочная ведомость содержит следующую информацию, касающуюся коммерческой загрузки:

- общая коммерческая загрузка, включая общую массу пассажиров, багажа, грузов и почты;
- разбивка коммерческой загрузки, включая количество пассажиров на воздушном судне по пунктам назначения и классам обслуживания, массе и количеству багажа, груза и почты по пунктам назначения с указанием багажно-грузовых отсеков, куда они загружены;
- данные о специальном грузе и т.п.
- данные об изменениях последних минут (Last Minute Changes) (снятие пассажира, багажа, груза и т. п.).
- составление по итоговым данным телеграммы о загрузке рейса (Load-Message).

Пункты посадок указываются сверху вниз с заполнением всех граф СЗВ с подведением итогов по каждому пункту посадки.

Кроме того, сводно-загрузочная ведомость содержит информацию об адресных и оперативных характеристиках воздушного судна (аэропорт отправления, количество членов экипажа, телетайпные адреса, коды-идентификаторы перевозчика, выполняющего рейс, сведения о топливной и балластной загрузке, о допустимой и оперативной загрузке воздушного судна). Порядок заполнения граф, количество экземпляров сводной загрузочной ведомости и их распределение определены стандартом авиакомпании.

Отдельную группу составляет **документация для экипажа**

План полета (Flight Plan – FPL) – полное описание условий полета по маршруту, которые должны быть представлены для одобрения диспетчеру, не позднее, чем за 30 минут до вылета, с указанием:

- позывного ВС (aircraft identification);
- правил полета: визуально или по приборам (I (IFR) –instrument flights rules; V (VFR) – visual flight rules);
- по расписанию (S – scheduled);
- вне расписания (N – non-scheduled);
- категория волны турбулентности (H, M, L) воздушного судна;
- оборудование связи (COM – communication equipment);
- аэронавигационное оборудование навигации и подхода (NAV/APP– Navigation and Approach Aids);
- аэродром вылета и время отправления;
- ожидаемое время пересечения границ государств;
- крейсерская скорость, эшелон, маршрут полета;
- аэродром назначения и запасной (Alternate) аэродром;
- другая информация;
- дополнительная информация (supplementary info), запас топлива (fuel endurance), количество людей на борту (POB – persons on board), аварийное и спасательное оборудование (emergency and survival equipment);
- фамилия командира воздушного судна.

NOTAM – информация для экипажа (Notices to Airmail)

«NOTAM» содержит информацию, касающуюся состояния и изменения в любом аэронавигационном обеспечении полетов и представляет собой телеграфное сообщение. Оформляется «NOTAM» с помощью кодовых выражений.

Полетное задание оформляет командир экипажа на прямой и обратный рейс. В полетном задании отражается следующая информация:

- маршрут полета: номера рейсов, время вылета, время в пути;
- данные по загрузке для каждого участка;
- количество пассажиров (ВЗР, РБ, РМ);
- количество платного багажа (excess baggage);
- количество перевозимого груза (cargo weigh);
- данные по топливу: для каждой заправки топливом: пункт заправки, номер;
- требования на заправку, остаток топлива перед заправкой, количество заправленного топлива:
- остаток топлива на конец рейса;
- через какие страны проходил маршрут.

Полетное задание оформляется в двух экземплярах:

- один для центра расчетов;
- второй в летный отряд.

Телеграмма о загрузке рейса (Load Message – LDM)

Сообщение о загрузке рейса (Load message – LDM) представляет собой сообщение, посылаемое по телетайпу с данными о загрузке воздушного судна по всему маршруту рейса. Телеграмма о загрузке рейса отправляется немедленно после вылета рейса и содержит данные сводно-загрузочной ведомости. При ручном методе заполнения сводной загрузочной ведомости данные для телеграммы о загрузке рейса берутся из заштрихованных полей лодшита. При автоматизированном методе оформления сводной загрузочной ведомости телеграмма формируется автоматически.

Формируются также следующие сообщения:

- сообщение о движении ВС (Aircraft Movement Message – MVT);
- сообщение о трансферных пассажирах (Passenger Transfer Message – PTM);
- сообщение о трансферном багаже (Baggage Transfer Message BTM)
- сообщение об особом обслуживании пассажиров (Passenger Service Message – PSM);

Контрольные вопросы

1. Задачи и функции бортпроводников на различных стадиях полёта.
2. Какие бывают рационы питания?
3. Что входит в рейсовую перевозочную документацию?

Заключение

Развитие воздушного транспорта на современном этапе характеризуется значительной интенсивностью внедрения современных технологий, как при продаже перевозок, так и при обслуживании пассажиров в аэровокзальных комплексах и на борту воздушного судна.

Компетенции выпускников по направлению подготовки «Технология транспортных процессов» профиль «Организация перевозок на воздушном транспорте» требуют знаний основных этапов и элементов формирования авиатранспортной продукции.

В учебном пособии рассмотрены следующие технологии:

- технология продажи авиаперевозок;
- технология формирования расписания движения воздушных судов;
- технология обслуживания пассажиров в аэровокзале аэропорта;
- технология обработки багажа;
- технология обслуживание пассажиров на борту воздушного судна.

Технологии не стоят на месте, поэтому данное учебное пособие будет дорабатываться и дополняться по мере внедрения в практику воздушного транспорта новых технологий и организационных форм.

Глоссарий

АВИАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ – состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации.

АГЕНТ – юридическое или физическое лицо, которое в соответствии с письменным соглашением (доверенностью) уполномочено действовать от имени Перевозчика.

АКТ НЕЗАКОННОГО ВМЕШАТЕЛЬСТВА – противоправные насильственные действия или угроза таких действий со стороны лица (группы лиц) по отношению к воздушному судну, пассажирам, членам экипажа, объектам аэропорта и наземному персоналу, создающие угрозу безопасности полетов, жизни и здоровью людей.

АКТ О НЕИСПРАВНОСТЯХ/НЕПРИБЫТИИ БАГАЖА (PIR – Property Irregularity Report) – документ, оформленный Перевозчиком в присутствии Пассажира немедленно по обнаружении вреда, причиненного багажу.

АЭРОВОКЗАЛ (ТЕРМИНАЛ) – комплекс сооружений, предназначенных для обслуживания вылетающих и прилетающих пассажиров.

АЭРОДРОМ – участок земли или поверхности воды с расположением на нем зданиями, сооружениями и оборудованием, предназначенный для взлета и посадки, руления и стоянки воздушных судов.

АЭРОПОРТ – комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал и другие сооружения, предназначенные для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющих для этих целей необходимое оборудование и персонал.

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) ОТПРАВЛЕНИЯ – аэропорт(пункт) из которого, согласно договору воздушной перевозки, начинается перевозка.

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) НАЗНАЧЕНИЯ – аэропорт (пункт), в который должен быть доставлен пассажир или багаж согласно договору воздушной перевозки.

АЭРОПОРТ УЗЛОВОЙ – аэропорт, имеющий большое количество убывающих и прибывающих рейсов и высокий процент стыковочных рейсов, где координируются расписание прибывающих и убывающих рейсов.

БАГАЖ – вещи Пассажира, перевозимые Перевозчиком на основании договора воздушной перевозки.

БАГАЖ ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ – багаж Пассажира, который принят Перевозчиком к перевозке под его ответственность и на который он выдал багажную квитанцию и багажную бирку.

БАГАЖ НЕЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ (РУЧНАЯ КЛАДЬ) – багаж Пассажира, находящийся с согласия Перевозчика во время перевозки в салон воздушного судна под ответственностью владельца и удостоверяемый биркой «В кабину».

БАГАЖНАЯ БИРКА – документ, выдаваемый Перевозчиком исключительно для идентификации (опознавания) зарегистрированного багажа.

БАГАЖНАЯ ВЕДОМОСТЬ – документ, удостоверяющий прием и сдачу зарегистрированного багажа лицам, которые несут ответственность за его сохранность.

БАГАЖ НЕИСПРАВНЫЙ – багаж, получивший повреждения в результате воздушной перевозки или в результате обслуживания, осуществляемого Перевозчиком.

БАГАЖ НЕСОПРОВОЖДАЕМЫЙ – багаж, перевозимый отдельно от Пассажира.

БАГАЖ ПЛАТНЫЙ (СВЕРХНОРМАТИВНЫЙ) – часть массы багажа, которая превышает установленную Перевозчиком норму бесплатного провоза багажа или требует обязательной оплаты независимо от указанной нормы.

БЕЗОПАСНОСТЬ ПОЛЕТОВ – свойство авиационной транспортной системы, заключающееся в ее способности осуществлять воздушные перевозки без угрозы для жизни и здоровья людей.

БИЛЕТ (ПАССАЖИРСКИЙ БИЛЕТ И БАГАЖНАЯ КВИТАНЦИЯ) – перевозочный документ, удостоверяющий заключение договора с Перевозчиком и условия воздушной перевозки Пассажира и его багажа.

БРОНИРОВАНИЕ – предварительное выделение на воздушном судне места для перевозки Пассажира, а также для перевозки его багажа.

ВНУТРЕННЯЯ ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА – воздушная перевозка, при которой пункт отправления и все пункты маршрута расположены на территории РФ.

ВОЗВРАТ СУММ – выплата Пассажиру (отправителю) либо уполномоченному лицу, оплатившему тариф, части или всей стоимости перевозки или обслуживания, которые были им ранее оплачены, но не использованы.

ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА – транспортировка Пассажиров, багажа, почты, груза на воздушных судах на основании и в соответствии с условиями договора перевозки.

ДОСМОТР ПРЕДПОЛЕТНЫЙ – проверка ручной клади, багажа, пассажиров (личный досмотр), воздушных судов, грузов, экипажей ВС, обслуживающего персонала, бортовых запасов с целью обнаружения веществ и предметов, запрещенных к перевозке (взрывчатых, легковоспламеняющихся, радиоактивных, отравляющих веществ, оружия, боеприпасов, наркотиков и пр.) на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности.

КВИТАНЦИЯ ОПЛАТЫ СВЕРХНОРМАТИВНОГО БАГАЖА – документ, удостоверяющий оплату перевозки багажа сверх нормы бесплатного провоза,

установленной для соответствующего класса обслуживания, указанного на соответствующем полетном купоне билета, или предметов, перевозка которых подлежит обязательной оплате.

КОММЕРЧЕСКИЙ АКТ – документ, оформленный Перевозчиком в присутствии Получателя при обнаружении вреда, причиненного багажу или грузу в процессе перевозки.

ЛИЦЕНЗИЯ – разрешение, выданное ответственным государственным органом – ФАВТ РФ предприятию или предпринимателю, на осуществление на коммерческой основе (за оплату или по найму) перевозки пассажиров и грузов, аэропортовой и другой деятельности, связанной с обслуживанием ВС, пассажиров и грузов в аэропортах, авиационных работ для нужд предприятий и населения.

МЕЖДУНАРОДНАЯ АССОЦИАЦИЯ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА – ИАТА (IATA – International Air Transport Association) – неправительственная международная организация, разрабатывающая рекомендации по уровню, построению и правилами применения тарифов, единые общие условия перевозок, в том числе стандарты обслуживания пассажиров, а также, производящая взаиморасчеты между перевозчиками, при наличии Interline.

МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ – ИКАО (ICAO – International Civil Aviation Organisation) – межгосударственная международная организация (специализированное учреждение ООН), регулирующая вопросы деятельности гражданской авиации, включая вопросы использования воздушного пространства, безопасности полетов и пр., и разрабатывающая «Стандарты и рекомендуемую практику организации деятельности гражданской авиации».

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

ОТКАЗ ВЫНУЖДЕННЫЙ – отказ от воздушной перевозки, произошедший по вине Перевозчика.

ОТКАЗ ДОБРОВОЛЬНЫЙ – отказ от воздушной перевозки, произошедший по желанию клиента.

ОРДЕР РАЗНЫХ СБОРОВ (МСО) – платежный документ, выданный Пассажиру Перевозчиком или его агентом на оплату билета, квитанции платного багажа или других услуг, связанных с выполнением или изменением условий перевозки.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА – обязанность Перевозчика возместить ущерб (вред), причиненный им при воздушной перевозке Пассажира и багажа.

ПАССАЖИР – лицо, которое перевозится или должно перевозиться на воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозке.

ПАССАЖИРСКИЙ КУПОН (КУПОН «ДЛЯ ПАССАЖИРА») – часть перевозочного или платежного документа, удостоверяющего заключение договора перевозки или предоставление других услуг Перевозчиком.

ПЕРЕВОЗЧИК – авиационное предприятие (авиакомпания), которое имеет лицензию на осуществление воздушной перевозки пассажиров, багажа и груза на основании договоров воздушной перевозки, выдает перевозочные документы, осуществляет или обязуется осуществить воздушную перевозку, а также предоставляет или обязуется

предоставить обслуживание, связанное с такой перевозкой, в соответствии с перевозочным или платежным документом, выданным авиапредприятием или иным перевозчиком, который признается действительным на линиях авиапредприятия.

ПЕРЕВОЗЧИК ОТВЕТСТВЕННЫЙ – авиационное предприятие или авиакомпания, от имени которой агентом по продаже заключен договор с клиентом о воздушной перевозке и которое несет ответственность за вред, возникший при воздушной перевозке по договорным линиям.

ПЕРЕДАТОЧНАЯ НАДПИСЬ – письменное соглашение Перевозчика, оформившего перевозочный или платежный документ, или Перевозчика, указанного в соответствующем полетном купоне перевозочного документа или обменном купоне платежного документа при наличии Interline, на выполнение перевозки другим Перевозчиком или на обмен первоначально выданного перевозочного платежного документа.

ПЕРИОД ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ БАГАЖА – период времени с момента принятия багажа к перевозке до его выдачи получателю или до передачи его на ответственное хранение.

ПЕРИОД ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРА – период времени с момента прохождения Пассажиrom воздушного судна предполетного досмотра для посадки на воздушное судно до момента, когда Пассажир под наблюдением уполномоченных лиц покинул аэродром.

ПОЛЕТНЫЙ КУПОН – часть билета, дающая право Пассажиру (при наличии пассажирского купона) на перевозку между указанными в купоне пунктами.

ПРЕТЕНЗИЯ – требование, составленное в письменном виде заинтересованным лицом о возмещении ущерба, возникшего в период воздушной перевозки.

ПУНКТУАЛЬНОСТЬ – соответствие реального времени прилета рейса времени, указанному в расписании.

РЕГУЛЯРНЫЕ ВОЗДУШНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ – воздушные перевозки, выполняемые на коммерческой основе на основании полученной лицензии, при условии зарегистрированных в установленном порядке тарифов и опубликованного расписания движения, а также дополнительные рейсы по закрепленным воздушным линиям.

РЕЙС – полет воздушного судна по расписанию или вне расписания, выполняемый от начального до конечного пункта маршрута.

РЕЙС РЕГУЛЯРНЫЙ – рейс воздушного судна, 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 – рейс воздушного судна, выполняемый в соответствии с договором фрахтования воздушного судна.

СВИДЕТЕЛЬСТВО (СЕРТИФИКАТ) ЭКСПЛУАТАНТА – документ, выданный уполномоченным государственным органом гражданской авиации РФ, удостоверяющий, что названное в нем авиапредприятие (авиакомпания) или индивидуальный предприниматель способны обеспечить соблюдение технических и эксплуатационных требований, предусмотренных в Российском законодательстве относительно воздушных перевозок, а также безопасную эксплуатацию ВС в соответствии с относящимися к сертификации правилами, установленными в

законодательстве и в специальных приложениях, прилагаемых к свидетельству (сертификату).

СПЕЦИАЛЬНО УПОЛНОМОЧЕННЫЕ ОРГАНЫ – федеральные органы исполнительной власти, а также органы, которым федеральным законом, указом Президента РФ или постановлением Правительства РФ предоставлены полномочия федерального органа исполнительной власти в соответствующей области деятельности и на которые возложена ответственность этого органа.

СТЕРИЛЬНАЯ ЗОНА – изолированная и охраняемая зона для ожидания пассажирами, прошедшими спецконтроль, посадки в воздушное судно.

ТАРИФ – провозная плата за воздушную перевозку Пассажира и его нормативного багажа от пункта отправления до пункта назначения; за провоз сверх установленной нормы (массы или количества мест) бесплатного провоза багажа; за перевозку груза и/или почты.

ЧАРТЕРНЫЕ (НЕРЕГУЛЯРНЫЕ) ВОЗДУШНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ – эпизодические воздушные перевозки, осуществляемые на коммерческой основе по договору чартера (фрахтования ВС) эксплуатанта, имеющего лицензию на такие перевозки.

ЭКСПЛУАТАНТ – юридическое или физическое лицо, имеющее в собственности или во владении на определенный согласованный срок по договору аренды, лизинга или на ином законном основании хотя бы одно ВС и выполняющее на нем воздушные перевозки и авиационные работы с соблюдением условий, указанных в свидетельстве (сертификате) эксплуатанта.

Сокращения

GDS – Global Distribution Systems.

VIP – лицо, занимающее видное общественное, религиозное и/или политическое положение (Very Important Person).

PNL – Passenger Name List, пофамильный список пассажиров из системы бронирования.

PNR – Passenger Name Record, запись информации о пассажире.

UTC – Всемирное координированное время (англ. Coordinated Universal Time, фр. Temps Universel Coordonné) – стандарт, по которому общество регулирует часы и время.

ГРС – глобальная распределительная система.

ТКП – ЗАО Транспортная клиринговая палата.

ЦРТ – центр расписания и тарифов.

ЦБРС – центральный банк расписания и слотов.

Литература

1. Конвенция о международной гражданской авиации (Чикагская конвенция 1944 года). – Монреаль: ИКАО, 1944.

2. Конвенция для унификации некоторых правил касающихся международных воздушных перевозок (Варшавская конвенция 1929 года).

3. Федеральный закон от 19 марта 1997 г. № 60-ФЗ Воздушный кодекс Российской Федерации.

4. О лицензировании деятельности в области гражданской авиации: Постановление Правительства РФ от 27 мая 2002 г. № 346.

5. Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров: Приказ Минтранса РФ от 17 июня 2008 г.

6. Об утверждении правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации. Федеральные авиационные правила: Приказ Минтранса РФ от 25 сентября 2008 г. № 155.

7. Об утверждении Типовых правил обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика перед пассажиром воздушного судна: Постановление Правительства РФ от 27 октября 2008 г. № 797.

8. Об утверждении Федеральных авиационных правил. Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей: Приказ Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. № 82.

9. Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования авиационной безопасности к аэропортам»: Приказ Минтранса РФ от 28 ноября 2005 г. № 142.

10. Об утверждении Федеральных авиационных правил «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты: Приказ Минтранса РФ от 23 июня 2003 г. № 150.

11. Об утверждении и регистрации форм перевозочных документов строгой отчетности: Приказ Минтранса РФ от 5 октября 1995 г. № ДВ-104.

12. Об установлении формы электронного пассажирского билета и багажной квитанции в гражданской авиации: Приказ Минтранса РФ от 8 ноября 2006 г. № 134.

13. Об утверждении Порядка формирования, утверждения и опубликования расписания регулярных воздушных перевозок пассажиров и (или) грузов, выполняемых перевозчиками, имеющими соответствующие лицензии»: Приказ Минтранса РФ от 12 декабря 2011 г. № 310.

14. ОСТ 54-8-233.78-2001. Перевозочные документы строгой отчетности на воздушном транспорте. Требования и порядок их регистрации.

15. ОСТ 54-0-192.84-2002. Обеспечение безопасности гражданской авиации от актов незаконного вмешательства. Стикер для маркировки багажа, грузов, почты и бортовых запасов. Общие требования.

16. О введении в действие инструкции (руководства) по организации и проведению контроля обеспечения авиационной безопасности в авиапредприятиях: Распоряжение Ространснадзора от 15 декабря 2005 г. № ВС-255 - р(фс).

17. <http://www.tch.ru>

18. <http://cstweb2.tch.ru/>