

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)

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

Кафедра организации перевозок на воздушном транспорте

Г.С. Вороницына, Д.О. Панферова

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ПЕРЕВОЗОК

Учебное пособие

*Утверждено редакционно-
издательским советом МГТУ ГА
в качестве учебного пособия*

Москва
ИД Академии Жуковского
2025

УДК 656.072
ББК 0580.3
В75

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

Рецензенты:

Бабков А.Б. (МГТУ ГА) – канд. техн. наук, доцент;
Хартунян Д.А. (ООО «Ю-ТИ-ДЖИ Внуково») – зам. генерального директора

Вороницына Г.С.

В75 Организация и технология перевозок [Текст] : учебное пособие / Г.С. Вороницына, Д.О. Панферова. – М. : ИД Академии Жуковского, 2025. – 84 с.

ISBN 978-5-908057-14-1

Данное пособие издается в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Организация и технология перевозок» для обучающихся по направлению подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов».

В учебном пособии рассматриваются основные технологические процессы при обслуживании клиентов воздушного транспорта. Содержание материала отражает текущее состояние технологических процессов в гражданской авиации, а также рассматривает перспективы развития технологий обслуживания пассажиров и багажа. Материалы пособия базируются на международных и отраслевых нормативных документах.

Рассмотрено и одобрено на заседаниях кафедры 17.04.2025 г. и методического совета 29.04.2025 г.

УДК 656.072

ББК 0580.3

Св. тем. план 2025 г.
поз. 22

ВОРОНИЦЫНА Галина Сергеевна, ПАНФЕРОВА Дарья Олеговна

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ПЕРЕВОЗОК

Учебное пособие

В авторской редакции

Подписано в печать 19.06.2025 г.

Формат 60х84/16 Печ. л. 5,25 Усл. печ. л. 4,88

Заказ № 1099/0522-УП06 Тираж 25 экз.

Московский государственный технический университет ГА
125993, Москва, Кронштадтский бульвар, д. 20

Издательский дом Академии имени Н. Е. Жуковского

125167, Москва, 8-го Марта 4-я ул., д. 6А

Тел.: (499) 755-55-43 E-mail: zakaz@itsbook.ru

ISBN 978-5-908057-14-1

© Московский государственный технический
университет гражданской авиации, 2025

Содержание	
ВВЕДЕНИЕ.....	4
Глава I. Структура воздушного транспорта	5
Глава 2 Организация регулирования воздушных перевозок.....	6
2.1. Регулирование международных перевозок	7
2.2. Национальное правовое регулирование авиаперевозок	18
Глава 3. Договор воздушной перевозки	21
Глава 4.Организация продажи авиаперевозок	29
4.1. Каналы продаж.....	29
4.2.Организация бронирования перевозки пассажира, багажа.	30
4.3. Перебронирование или овербукинг	32
4.4.Автоматизированные системы бронирования	33
4.5. Новые технологии продажи перевозок.....	39
Глава 5. Тарифная информация.....	42
Глава 6. Организация наземного обслуживания пассажиров и багажа. 50	
6.1 Организация проведения предполетного и послеполетного досмотров	53
6.2. Методы обслуживания вылетающих пассажиров	56
6.3. Организация регистрации вылетающих пассажиров	57
6.4. Организация посадки пассажиров на борт ВС	59
6.5. Организация обслуживания пассажиров по прилету	60
6.6. Организация обработки и перевозки багажа	60
Глава 7. Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте	77
7.1.Международные системы взаиморасчетов	77
7.2.Система взаиморасчетов на воздушном транспорте России и СНГ	79
Список использованных источников	83

ВВЕДЕНИЕ

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

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

При разработке учебного пособия учтены «Гражданский Кодекс Российской Федерации», «Воздушный Кодекс Российской Федерации», «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», общих рекомендаций по условиям организации перевозки пассажиров и багажа», определяемых ИКАО и ИАТА, с целью соблюдения стандартов обслуживания клиентуры при воздушных перевозках, осуществляемых авиапредприятиями РФ.

Учебное пособие предназначено для студентов направления подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов» очного и заочного обучения.

Глава I. Структура воздушного транспорта

В общем виде структура воздушного транспорта включает:

Авиакомпании;

Аэропорты;

Агентства;

Организации управления воздушным движением;

Организации по организационному обеспечению полетов.

Потребители авиатранспортных услуг (пассажиры, грузоотправители и грузополучатели);

В соответствии с правовыми нормами агентства, аэропорты и другие организации и предприятия по отношению к перевозчику (эксплуатанту) являются обеспечивающими.

В общей структуре воздушного транспорта также участвуют общегосударственные, местные (региональные) органы власти, представительства авиакомпаний, государственные органы,

Под общегосударственными органами власти понимаются следующие органы:

Регулирования гражданской авиации;

Военные, пограничные и полицейские;

Таможенные и иммиграционные;

Ветеринарно-карантинные и санитарно эпидемиологические;

Другие органы государственной власти.

Функциями общегосударственных органов власти является обеспечение безопасности страны и государственное регулирование участников процесса перевозки.

Функции авиакомпании

Авиакомпания в перевозочном процессе выполняет следующие функции:

- непосредственное выполнение воздушных перевозок пассажиров, грузов, почты и авиационных работ;
- обеспечение безопасности воздушных перевозок.
- поддержание летной годности воздушных судов

Функции аэропорта

К общим функциям аэропорта относится выполнение следующих видов обеспечения полетов и воздушных перевозок:

- аэродромное обеспечение
- электросветотехническое обеспечение
- поисковое и аварийно-спасательное обеспечение
- авиатопливное обеспечение воздушных перевозок
- радиотехническое обеспечение и авиационная электросвязь
- метеорологическое обеспечение
- метеорологическое обеспечение

- аэронавигационное информационное обеспечение
- обеспечение авиационной безопасности
- обеспечение обслуживания пассажиров, багажа, почты и грузов
- орнитологическое обеспечение
- инженерно-авиационное обеспечение
- обеспечение специальным транспортом и средствами механизации

Аэропорт обеспечивает взаимодействие в лице главного оператора с пограничной, таможенной, ветеринарно-карантинной и санитарно-эпидемиологической службами.

Функции агентств

В перечень услуг, включаемых в функциональную деятельность агентств, входит:

- продажа и бронирование пассажирских перевозок;
- прием от пассажиров, оформленных ранее в данном агентстве билетов на возврат при отказе от полета;
- отмена бронирования мест при отказе пассажира от полета;
- возврат платежей пассажира за принятые обратно билеты при отказе от полета;
- предоставление пассажирам услуг информационного характера о правилах перевозки, расписании движения воздушных судов, применяемых тарифах, наличии свободных пассажирских мест и т. п.,

Функции организации по организационному обеспечению полетов

Организации по организационному обеспечению полетов (ОООП) выполняют следующие виды обеспечения полетов воздушных судов:

- получение разрешений от авиационных властей Российской Федерации и иностранных государств на право выполнения полетов (посадки, пролета территории) по международным (внутренним) воздушным линиям для российских и иностранных перевозчиков;
- организация обслуживания воздушных судов российских и иностранных перевозчиков в аэропортах посадки (обратного вылета);
- отслеживание местоположения воздушных судов. Они могут также оказывать дополнительные услуги:
 - размещение экипажей в гостинице;
 - предоставление трансфера (аэропорт - гостиница).

Глава 2 Организация регулирования воздушных перевозок

Воздушная перевозка представляет собой транспортировку пассажиров, багажа и грузов, выполняемую авиационными предприятиями на воздушных судах за установленную плату.

Внутренняя воздушная перевозка — это перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории одного государства.

Международная воздушная перевозка — это перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены: соответственно на

территории двух государств; на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства.

Период воздушной перевозки пассажира включает в себя период нахождения пассажира на борту воздушного судна, период посадки пассажира на борт воздушного судна и период высадки пассажира с борта воздушного судна. Порядок исчисления продолжительности периода посадки пассажира на борт воздушного судна и периода высадки пассажира с борта воздушного судна устанавливается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере гражданской авиации

Период воздушной перевозки багажа - период времени с момента принятия багажа к перевозке и до выдачи получателю или передачи его согласно установленным правилам другой организации.

Регулирование перевозок воздушным транспортом осуществляется в соответствии с международным законодательством, если перевозка носит международный характер или с национальным законодательством, если перевозка носит внутренний характер.

2.1. Регулирование международных перевозок

Основными документами, регулирующими международные воздушные перевозки, являются международные многосторонние конвенции и двусторонние соглашения.

Двусторонние соглашения заключаются, как правило, между двумя государствами, чье сотрудничество определено рамками других договоров (рамками СНГ, ЕС и т. д.).

В международных многосторонних конвенциях участвует большой круг государств, которые разрабатывают международные нормы и правила, регулирующие полеты, а также принципы организации воздушных перевозок над территориями этих государств.

Одним из первых правовых документов в области международной гражданской авиации явилась Варшавская «Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок», принятая в 1929 г. В этом нормативном акте даны:

- определение международной воздушной перевозки;
- порядок осуществления перевозок пассажиров и багажа авиаперевозчиками по воздушному пространству;
- основные перевозочные документы, подтверждающие договор на перевозку;- порядок ответственности перевозчика;
- порядок присоединения государств к участию в настоящей конвенции.

Впоследствии Варшавская конвенция нашла развитие в дополнениях и изменениях, внесенных Гаагским протоколом 1955 г., Гватемальским протоколом 1971 г. и Монреальским протоколом 1975 г.

Важным пунктом Варшавской конвенции является пункт об ответственности перевозчика за смерть или нанесение ущерба здоровью пассажира и за утрату и повреждение багажа.

В 2003 году вступила в силу Монреальская конвенция, заключенная под эгидой ICAO в 1999г., которая отменила лимиты, установленные Варшавской конвенцией по выплатам пострадавшим в авиакатастрофе и их родственникам. Более того, эта конвенция ввела двухуровневую систему ответственности. На первом уровне, сразу же после наступления страхового случая, авиакомпания (или ее страховщик) должна выплатить около 135 000 \$ США каждому пострадавшему даже если вина перевозчика не доказана. Если же авиакомпания будет признана виновной в происшествии, наступит второй уровень ответственности, при котором сумма выплат ущерба вообще не ограничивается. Увеличена также ответственность перевозчика за багаж пассажиров.

Другим важным документом международного воздушного права в области регулярного воздушного сообщения является Чикагская «Конвенция о международной гражданской авиации» 1944года. Чикагской конвенцией был заложен ряд принципов осуществления полетов в мировом воздушном пространстве, которые были сформулированы в подписанных в Чикаго (США) 4 декабря 1944 соглашениях «О международном транзитном воздушном сообщении», «О международном воздушном транспорте». Остальные сложились на практике.

Важное значение среди правовых документов, регламентирующих международное воздушное сообщение, имеют также Римская «Конвенция о возмещении вреда, причиненного иностранными воздушными судами третьим лицам на поверхности» (Рим, 1952г.); Токийская «Конвенция о правонарушениях и некоторых других действиях, совершенных на борту воздушного судна» (Токио, 1963 г.) и др.

Для регулирования деятельности в мировом воздушном пространстве были созданы несколько международных организаций, целью которых стала разработка основных стратегических направлений в развитии международного авиационного сообщения.

К наиболее значимым организациям относятся Международная организация гражданской авиации ICAO (International Civil Aviation Organization) и Международная ассоциация воздушного транспорта IATA (International Air Transport Association).

ICAO

Как известно, главное место среди международных организаций принадлежит Организации Объединенных Наций и большой группе ее специализированных учреждений, в число которых входит ICAO.

ICAO была образована в 1944 г. в Чикаго как межправительственная организация, членами которой являются государства. Россия, как правопреемница СССР, вступившего в ICAO 14 ноября 1970 года, также является членом этого объединения.

В круг основных вопросов, рассматриваемых ИКАО, входят:

- разработка унифицированных правил навигационных систем для самолетов;
- координация деятельности летных служб, безопасность воздушного пространства, в том числе выдача лицензий на регулярные перевозки;
- техническая помощь странам-участникам организации и т.п.

Правовые документы ИКАО можно разделить на две группы:

- Международные конвенции;
- Технические публикации ИКАО.

Международные конвенции можно условно разделить на четыре группы:

- Общеправовая Чикагская конвенция 1944 года (с последующими изменениями и дополнениями), включающая в себя Устав ИКАО;
- Конвенции о защите от актов незаконного вмешательства (Токийская и последующие);
- Конвенции об ответственности за воздушные перевозки (Варшавская система и заменяющая ее Монреальская конвенция 1999 года);
- Конвенция об ответственности перед третьими лицами (Римская).

Технические публикации ИКАО включают в себя:

- Международные стандарты и Рекомендуемую практику (SARPS);
- Правила аэронавигационного обслуживания (PANS);
- Дополнительные региональные правила (SUPPS);
- Технические руководства;
- Аэронавигационные планы;
- Циркуляры ИКАО.

Официальными языками ИКАО являются французский, испанский, английский, русский, арабский и китайский.

Рекомендации ИКАО носят государственный характер и являются стандартами для организации и регулирования международных воздушных перевозок государств-участников.

Региональные межправительственных организации

Кроме международных структур, регулирующих деятельность воздушного транспорта, существует ряд региональных межправительственных организаций, занимающихся вопросами развития гражданской авиаций. К их числу относятся:

1. Европейская конференция гражданской авиации и Европейская организация по безопасности аэронавигации Евроконтроль.

2. Африканская комиссия гражданской авиации, объединяющая 32 государства Африки.

3. Совет гражданской авиации арабских государств, объединяющий 20 стран этого региона.

4. Латиноамериканская комиссия гражданской авиации, в состав которой входят 19 стран Южной и Центральной Америки, а также Карибского бассейна и другие организации.

Целью всех этих объединений является решение задач, связанных с повышением безопасности полетов в своих регионах, с координацией авиационной деятельности соответствующих государств, совершенствованием системы контроля воздушной навигации в регионах.

IATA

Первой неправительственной международной организацией в области гражданской авиации стала IATA (1919г).

Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA) - неправительственная международная организация, которая объединяет авиакомпании, выполняющие регулярные коммерческие перевозки на пяти континентах мира.

В связи с подписанием Чикагской конвенции 1944 г. и образованием ИКАО представители 50 авиакомпаний 31 страны мира, собравшись в апреле 1945 г. в Гаване, создали новую неправительственную организацию, которая должна была продолжить деятельность довоенной IATA. Организация получила новое название (но с тем же сокращением) - Международная ассоциация воздушного транспорта.

Хотя деятельность IATA внешне носит независимый характер, в настоящее время она практически тесно связана с работой ИКАО (имеет при ней консультативный статус) и в определенной степени даже зависит от нее.

Главная цель IATA - содействовать авиакомпаниям в решении следующих проблем международных воздушных перевозок:

- ценообразование (международные авиатарифы);
- регулирование международных перевозок;
- юридические и технические проблемы;
- подготовка персонала;
- авиационная медицина.

Членство в ассоциации открыто для всех авиакомпаний, которые зарегистрированы в государствах, обладающих правом быть членом ИКАО.

Члены IATA подразделяются на две категории: действительные и ассоциированные. Авиакомпании, выполняющие международные регулярные перевозки пассажиров, грузов и почты могут вступить в ассоциацию в качестве действительных членов, а те авиапредприятия, которые эксплуатируют только внутренние авиалинии, имеют право быть ассоциированными членами. Разница в правах и обязанностях между этими категориями членства существенная. Так, ассоциированные члены не имеют права голоса и не могут присутствовать на заседаниях некоторых рабочих органов.

Практически все страны представлены в IATA своими национальными и другими крупными авиакомпаниями. Действительные члены IATA осуществляют свыше 3/4 всех международных регулярных перевозок в мире. Ассоциированными членами являются, как правило, маленькие внутренние авиакомпании стран Латинской Америки, Австралии, США и Канады. Члены

ИАТА выполняют около 96 % от общего мирового грузового тонно-километража на международных линиях.

ИАТА располагает двумя главными конторами - в Монреале (штаб-квартира) и Женеве (исполнительный комитет). Официальными языками ИАТА являются английский, французский, испанский.

ИАТА оказывает помощь авиакомпаниям и организациям-партнерам в повышении рентабельности их работы и улучшении качества обслуживания пассажирских и грузовых перевозок.

В *финансовой области* службы ИАТА предоставляют:

- услуги по эффективному проведению в кратчайшие сроки платежей по взаимным обязательствам авиакомпаний;

- возможность производить взаиморасчеты посредством мировой информационной сети Интернет в ежедневном, еженедельном или ежемесячном режимах;

- авиакомпаниям централизованно управлять денежными потоками и выручкой из различных стран мира, конвертировать и выполнять перевод денежных средств.

ИАТА проводит активную политику, направленную на снижение всевозможных аэронавигационных и аэропортовых сборов, взимаемых с участников воздушного движения

В центре внимания ИАТА находятся вопросы, связанные со снабжением топливом, так как доля затрат на топливо составляет в среднем 15% эксплуатационных расходов авиакомпаний.

В *области реализации услуг* ИАТА является законодательным органом по всем вопросам, связанным с разработкой тарифов на международные пассажирские перевозки; устанавливает правила регистрации пассажиров, порядок бронирования мест, обработки, оформления и выдачи багажа; устанавливает стандарты обслуживания пассажиров в полете, включая требования к организации работы бортпроводников и их подготовке, требования к обеспечению питанием в полете, к оборудованию и к организации медицинской помощи на борту.

ИАТА разрабатывает *процедуры аэропортового обслуживания* пассажиров и багажа; проводит конференции по координации расписания авиакомпаний и проблемам загруженности аэропортов; предоставляет возможность коллективного обсуждения авиакомпаниями соответствующих правил и процедур.

ИАТА предоставляет *консультационные услуги* по вопросам воздушных перевозок, занимается информационной деятельностью, публикует тарифы на международных линиях, издает Руководство по туристической информации (Travel Informational Manual), в котором содержится достоверная и исчерпывающаяся информация о требованиях к проездным документам (паспортам, визам и медицинским справкам) для международных авиапассажиров и обновляется ежемесячно.

При IATA создан Институт профессиональной подготовки и повышения квалификации работников воздушного транспорта, предлагающий полный комплекс учебно-тренировочных программ и методик для обучения и повышения квалификации работников ведомств гражданской авиации, персонала авиакомпаний и аэропортов, организаций, занятых в сфере грузовых перевозок, а также работников туристского сектора.

Важной сферой деятельности IATA является работа, направленная на обеспечение безопасности полетов и авиационной безопасности. Для этого ею разрабатываются и вводятся в действие новые требования к эксплуатационной деятельности авиакомпаний и к авиационному оборудованию, нацеленные на повышение безопасности полетов; ежегодно публикуются отчеты о состоянии безопасности полетов турбореактивных и турбовинтовых самолетов; проводятся семинары и конференции по проблемам безопасности полетов и роли человеческого фактора; разрабатывается система безопасности, при которой осуществляется однократная проверка пассажиров, что облегчает прохождение пассажиром формальностей в аэропорту, и т.д.

Помимо этого, IATA разрабатывает и внедряет в практику стратегические программы развития отрасли.

BSP (Системы взаиморасчетов по пассажирским авиаперевозкам)

Системы BSP IATA являются своеобразным интерфейсом между авиакомпаниями и агентами. Это эффективные и рентабельные системы, которые упрощают аккредитованным агентам IATA продажу, отчетность и перечисление денег авиакомпаниям.

CASS аналогичная BSP система взаиморасчетов по грузовым авиаперевозкам.

Служба валютного клиринга IATA (ICCS *IATA Currency Clearance Service*) помогает авиакомпаниям централизованно управлять своей выручкой, полученной в разных странах мира, и конвертировать ее по оптимальным обменным курсам.

Клиринговый центр IATA объединяет авиакомпании, аэропорты, поставщиков топлива, запасных частей и многие другие компании, предлагающие свои услуги для воздушного транспорта. У каждой авиакомпании существует множество коммерческих соглашений, в рамках которых на постоянной основе осуществляется большое количество банковских транзакций. Сервис IATA позволяет оптимизировать взаиморасчеты. Его участники переводят средства единым платежом, а не отдельно каждому контрагенту.

В 2024 году общее количество валют, обрабатываемых службой составило 74.

Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA) объявила, что предложит цифровые валюты в системах финансовых расчетов, которые она использует для авиационной отрасли.

Клиринговая палата IATA (ICH *IATA Clearing House*.) позволяет производить еженедельный безналичный клиринг между авиакомпаниями и

связанным с ними компаниям-поставщикам. Благодаря этому, в каждом недельном цикле взаиморасчетов поток денежной наличности сокращается более чем на 70%. Кроме того, ICH позволяет уменьшить финансовые риски отрасли за счет минимизации сроков и сумм непогашенных задолженностей.

Клиринговая палата IATA (ICH) предоставляет быстрые, безопасные и экономичные услуги по выставлению счетов и расчётам в различных валютах для авиационной отрасли.

Это позволяет авиакомпаниям и связанным с ними компаниям-поставщикам по всему миру урегулировать свои счета за пассажирские, грузовые, UATR и прочие/нетранспортные перевозки, применяя принципы взаимозачёта/неттинга. Таким образом, снижаются затраты, риски и увеличивается скорость.

ICH также предлагает механизм оспаривания счетов и защиту в случае неисполнения обязательств, банкротства и прекращения деятельности.

Его годовой оборот составляет около 56 миллиардов долларов США, а процент успешных расчётов составляет 100% для более чем 430 участников за последние 3 года.

Руководства и справочники ИАТА

Руководство по туристической информации (TIM)

TIM предоставляет исчерпывающую и достоверную информацию о документах для международных поездок. Это печатное руководство содержит информацию о паспортах, визах, медицинском страховании, налогах, таможене, валюте и дополнительную информацию для всех стран.

В GPS представлена подробная информация о поведении, отношении и предпочтениях пассажиров с учётом региона, типа путешественника и демографических данных. В нём отражено то, что больше всего волнует современных путешественников: от их взглядов на биометрические технологии до растущих тенденций в области экологических путешествий.

Кроме того, GPS показывает, что хотят и в чём нуждаются пассажиры на каждом этапе взаимодействия — от бронирования и регистрации до досмотра и получения багажа, — предоставляя полную картину всего путешествия пассажира.

Данные Глобального опроса пассажиров предоставляют авиакомпаниям, аэропортам, производителям оборудования, туристическим компаниям, правительствам, СМИ и научным организациям информацию, необходимую для понимания предпочтений пассажиров и уровня их удовлетворённости.

Анализируя ключевые точки взаимодействия — от бронирования до получения багажа, — заинтересованные стороны в этих различных сегментах могут принимать обоснованные решения, которые помогут в исследовательских проектах и улучшат стратегии. В то время как одни могут сосредоточиться на оптимизации предложений услуг, другие могут использовать эти данные для принятия политических решений или научных исследований, что в конечном итоге приведёт к улучшению обслуживания

пассажиров и более точному соответствию меняющимся потребностям путешественников.

Всего набор инструментов для работы с пассажирскими тарифами включает 5 руководств:

1.Справочник по продаже билетов (ТНВ)

Справочник по продаже билетов (ТНВ) — это официальное руководство по продаже билетов на авиарейсы по всему миру. Подготовленный международной группой экспертов по продаже билетов, он объясняет, что, почему и как происходит при продаже билетов на авиарейсы. В нём приводится множество понятных примеров ET и EMD.

В ТНВ подробно описано, какие записи нужно делать в билетах и электронных посадочных талонах. В нем содержится информация о дополнительных услугах, вынужденном изменении маршрута, критериях выбора тарифа, правилах провоза багажа, изменениях в билетах пассажиров (процедуры переоформления/обмена/возврата) и многом другом. В нем также разъясняются принципы расчета тарифов в понятной форме и на примерах.

2.Руководство по резолюциям Конференции по обслуживанию пассажиров (PSCRM)

Passenger Services Conference Resolution Manual, ранее называвшееся Руководством по стандартам обслуживания пассажиров (PSCM), включает в себя все резолюции и рекомендуемые методы, которые были единогласно приняты авиакомпаниями для обслуживания пассажиров и обработки багажа как при онлайн-перевозках, так и при межлинейных перевозках.

3.Процедуры интерлайн-сообщений при бронировании в авиационной отрасли (AIRIMP)

Единственный справочный источник общепризнанных стандартов связи для обработки межлинейных сообщений о бронировании билетов. Стандарты AIRIMP используются в миллионах транзакций между туристическими агентствами и системами авиакомпаний, а также между системами авиакомпаний.

4. Справочник IATA по бронированию (Reservations Handbook RH) RHB

Это справочное и обучающее пособие, проиллюстрированное реальными примерами, которые помогут лучше понять правила и процедуры бронирования. В нём содержатся все согласованные на международном уровне правила бронирования, а также процедуры межлинейного бронирования и рассматриваются все возможные сценарии бронирования.

Руководство дополняет AIRIMP.

5. Сводное руководство по пассажирским тарифам (Passenger Tariffs Conference Composite Manual) PTCCM:

Сводное руководство по пассажирским тарифам (PTCCM), ранее называвшееся Руководством по пассажирским тарифам (PSCTM), включает в себя резолюции, касающиеся пассажирских тарифов, которые делятся на следующие пять важных разделов:

1. Общие отраслевые определения

Позволяет отрасли применять стандартные правила и иметь общее представление о терминах, связанных с тарифами, которые применяются в резолюциях Координационных конференций по пассажирским тарифам.

2. Принципы пробега

Устанавливает общие стандарты для применения пробега, такие как создание MPM (максимально допустимого пробега), SOM, TPM (пробега по билетам) и предоставление информации о глобальных показателях.

3. Принципы построения тарифа

Устанавливает стандарты для правил формирования тарифов на перевозки, ценовых единиц и компонентов тарифов, а также для проверок формирования тарифов, таких как NIP, CTM и т. д. Это стандарты, от которых авиакомпании-участницы могут отступать, если это необходимо с коммерческой точки зрения.

4. Применение единой валюты

Устанавливает общие стандарты для валют, такие как коды валют, правила округления и т. д., для упрощения составления тарифов и их объединения.

5. Правила приема интерлайн-багажа

Устанавливает стандартные условия для приёма багажа между рейсами. Включает стандарты и правила бесплатного провоза багажа, от которых участники могут отклоняться, если это необходимо с коммерческой точки зрения

Руководство по принятию Решений На Конференциях Пассажирских агентств

В рамках программы «Пассажирское агентство» туристические агенты играют ключевую роль в улучшении и оптимизации бизнес-процессов со всеми авиакомпаниями-участницами на рынке. От содействия в продажах до обеспечения бесперебойных процессов расчётов — туристические агенты выступают в качестве важных посредников, устраняя разрыв между авиакомпаниями и пассажирами.

Руководство по резолюциям конференций пассажирских агентств (PACRM) включает в себя все резолюции, которые были единогласно приняты авиакомпаниями для организации программы пассажирских агентств.

Руководство по принятию решений на конференциях туристических агентств включает в себя различные своды правил и положений, которым должны следовать туристические агенты, чтобы быть аккредитованными IATA.

Справочники туристических агентств

Справочник туристического агента (ТАН) является обязательным документом для всех аккредитованных IATA агентов. Он предоставляет агентам и всем заинтересованным лицам полезную информацию, такую как:

Основные требования для аккредитации IATA и назначения на должность.

Наиболее важные решения Конференции пассажирских агентств, применимые к их участию в программе пассажирских агентств, такие как Правила продаж пассажирских агентств, применимые местные финансовые критерии в разбивке по странам

Справочное руководство по развитию аэропортов (ADRM)

ADRM — это незаменимый, простой в использовании отраслевой ресурс для планирования и проектирования аэропортов.

Созданный в сотрудничестве с Airports Council International (ACI) и ключевыми участниками из 35 ведущих организаций, ADRM широко признан как руководство по развитию аэропортов.

Он предоставляет исчерпывающую информацию и ценные идеи по темам, начиная от прогнозирования трафика и генерального планирования до инфраструктуры воздушной зоны и проектирования пассажирских терминалов и многого другого.

Руководства по стандартам общего пользования

Руководства по стандартам общего пользования позволяют авиакомпаниям, аэропортам и агентам наземного обслуживания оптимизировать процессы обслуживания пассажиров с помощью общих технологий. По мере непрерывного развития технологий глобальные общие стандарты приобретают всё большее значение.

Эти стандарты способствуют тесному сотрудничеству с партнерами и обеспечивают бесперебойную совместимость между всеми заинтересованными сторонами. Приняв стандартизированный подход можно увеличить пропускную способность и сократить потребность в расширении инфраструктуры, что приносит пользу авиакомпаниям за счет упрощения интеграции с поставщиками платформ.

Приведем некоторые руководства:

Airport Handling Manual (Руководство по наземному обслуживанию в аэропорту).

Guidance Material on Standard Into-Plane Fuelling procedures (Справочное пособие по стандартным процедурам заправки ВС)

Программа аудита безопасности выполнения полетов ИАТА (IOSA-IATA Operational Safety Audit).

Программа аудита безопасности НО ИАТА (ISAGO - IATA Safety Audit for Ground Operations)

IATA Dangerous Goods Regulations (Правила перевозки опасных грузов)

IATA Live Animals Regulations (Правила перевозки живых животных)

Справочное руководство по стандартным расписаниям (SSIM)

Бесперебойный и эффективный обмен полётной информацией в авиационной отрасли требует разработки и применения согласованных методов, правил и принципов.

Чтобы упростить обмен данными и стандартизировать процедуры обработки данных о расписании/слотах, ежегодно публикуется «Стандартное руководство по расписанию» (Standard Schedules Information Manual, SSIM).

SSIM — это официальный набор стандартов, определяющих рекомендуемые методы работы, форматы сообщений и процедуры обработки данных, которые должны использоваться всеми авиакомпаниями-членами IATA и их деловыми партнёрами для обмена расписаниями рейсов, информацией о координации в аэропортах и данными о минимальном времени стыковки.

Дополнительно используются:

- Worldwide Scheduling Guideline (Всемирное руководство по составлению расписанию)
- Справочники единой кодификации:
 - IATA Aircraft coding - кодификатор типов ВС
 - IATA Airline coding - кодификатор авиакомпаний
 - IATA Location coding - кодификатор местоположений (городов и аэропортов)

Справочное руководство по багажу (BRM) BAGGAGE REFERENCE MANUAL

BRM содержит последние рекомендации по работе с багажом и багажной политике. Применяя эти рекомендации, можно сократить количество неправильно обработанных сумок и связанных с этих расходов, а также повысить удовлетворенность клиентов работой с багажом.

Справочное руководство по багажу (BRM) предназначено для использования в качестве общего справочного документа для всех, кто занимается багажом. К ним относятся наземные службы, регистраторы, руководители, специалисты по урегулированию претензий, операционные и станционные менеджеры, отделы обучения, сотрудники головного офиса и все остальные, кто имеет дело с багажом или нуждается в более глубоком понимании общей картины багажных операций и политики.

Дополнительный идентификатор багажа IATA доступен и в цифровом формате, что позволяет авиакомпаниям, аэропортам и наземным службам точно идентифицировать и описывать неправильно оформленный багаж в любой автоматизированной системе отслеживания багажа.

Руководство по основам цифровой идентификации и биометрии

Цифровые технологии идентификации и биометрические технологии могут повысить эффективность и безопасность обслуживания пассажиров, а также улучшить общее качество обслуживания клиентов. Эти технологии позволяют проводить цифровую проверку проездных документов ещё до прибытия пассажиров в аэропорт. Благодаря использованию биометрических функций, таких как распознавание лиц и отпечатков пальцев, пассажиры могут проходить через контрольно-пропускные пункты аэропорта без физического контакта.

Справочник IATA по основам цифровой идентификации и биометрии разъясняет, какие формы идентификации используются в сфере путешествий сегодня и какие существуют варианты создания надёжной цифровой идентификации, подходящей для идентификации пассажиров при авиаперелетах и отвечающей требованиям защиты данных и конфиденциальности. В нём рассматриваются различные модели, позволяющие пассажирам подтвердить, что они являются теми, за кого себя выдают, и напрямую делиться такой информацией с различными заинтересованными сторонами.

Справочник по основам цифровой идентификации и биометрии поможет представителям отрасли разобраться в технологиях, используемых в цифровой идентификации и биометрии, в важности конфиденциальности при использовании этих технологий, а также в том, как формируется и устанавливается доверие. Это руководство разработано для авиакомпаний, аэропортов и других отраслевых партнеров, которые хотят внедрить это решение в свою деятельность. Это руководство представляет собой введение в темы цифровой идентификации, обработки биометрических данных и проверяемых учетных данных.

2.2. Национальное правовое регулирование авиаперевозок

В 1997 в Российской Федерации был принят Воздушный кодекс (№ 60-ФЗ от 19.03.97), который (статьей 2) определил, что Воздушное законодательство Российской Федерации состоит из: Воздушного Кодекса, федеральных законов, указов Президента Российской Федерации, постановлений Правительства Российской Федерации, федеральных правил использования воздушного пространства, федеральных авиационных правил, а также принимаемых в соответствии с ними иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Кодексом определено (статья 24), что Государственное регулирование деятельности в области гражданской авиации осуществляется уполномоченным органом в области гражданской авиации, в пределах, установленных этим органом, его структурными подразделениями и территориальными органами.

Федеральные правила использования воздушного пространства и федеральные авиационные правила - нормативные акты, регулирующие отношения в области использования воздушного пространства и в области авиации и принимаемые в порядке, определенном Правительством Российской Федерации.

Таким специально уполномоченным органом в области гражданской авиации - федеральным органом исполнительной власти является в настоящее время Министерство транспорта и Федеральное агентство воздушного транспорта (ФАВТ) России.

Воздушный кодекс РФ содержит 18 глав и 137 статей.

Воздушный кодекс РФ направлен не только на обеспечение потребностей граждан и экономики в воздушных перевозках, авиационных работах, но и на обеспечение обороны и безопасности государства, охраны интересов государства, безопасности полетов воздушных судов, авиационной и экологической безопасности.

Федеральные авиационные правила разрабатываются в соответствии с Воздушным кодексом Российской Федерации и устанавливают требования к объектам и процессам в отрасли.

Федеральные авиационные правила "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" разработаны в соответствии с Конвенцией для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшава, 12 октября 1929 г.) и статьями 102 и 106 Федерального закона от 19 марта 1997 г. №60-ФЗ "Воздушный кодекс Российской Федерации" (ред. от 25.12.2024).

Правила определяют условия воздушной перевозки пассажиров, вещей пассажира, включая вещи, находящиеся при пассажире, и ручную кладь, перевозимых на борту воздушного судна на основании договора воздушной перевозки, права и обязанности перевозчика и других лиц, участвующих в организации и обеспечении воздушных перевозок.

Правила применяются при осуществлении внутренних и международных воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов рейсами по расписанию движения воздушных судов и дополнительными рейсами по договору фрахтования воздушного судна (чартеру).

При выполнении международных воздушных перевозок Правила применяются в части, не противоречащей международным соглашениям Российской Федерации о воздушном сообщении, а также законам, постановлениям, правилам и предписаниям государственных органов страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляются такие перевозки.

Перевозчики вправе устанавливать свои правила воздушных перевозок. Эти правила не должны противоречить общим правилам воздушной перевозки и ухудшать уровень обслуживания пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей.

Правила перевозчика могут быть изменены им без уведомления пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей при условии, что изменения не применяются к пассажиру, грузоотправителю либо грузополучателю после заключения договора воздушной перевозки.

Пассажир, грузоотправитель, грузополучатель обязаны соблюдать законодательство Российской Федерации, международные договоры Российской Федерации и законодательство страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка пассажиров, багажа и грузов, касающиеся перевозки пассажиров, багажа и грузов, выполнения требований по обеспечению безопасности полетов,

авиационной безопасности, а также требования, связанные с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Перевозчик организует, обеспечивает и выполняет перевозку пассажиров, багажа, груза регулярными рейсами в сроки и порядке, предусмотренные договором воздушной перевозки и чартерными рейсами в соответствии с договором фрахтования воздушного судна (воздушного чартера).

Перевозчик вправе передать обязанности или их часть по договору воздушной перевозки:

- лицу, осуществляющему от имени перевозчика бронирование, продажу и оформление перевозок на перевозочных документах (уполномоченный агент),
- лицу, осуществляющему аэропортовую или иную деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов на основании предусмотренного законодательством Российской Федерации сертификата соответствия (обслуживающая организация)
- другому лицу, в том числе перевозчику, являясь ответственным за их действия (бездействие) перед пассажиром, грузоотправителем и грузополучателем и выполнение договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза.

"Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" имеют следующую структуру:

- I. Общие положения
- II. Бронирование перевозки пассажира, багажа, груза
- III. Оплата перевозки пассажира, багажа, груза
- IV. Оформление перевозки пассажира, багажа, груза
- V. Расписание, задержка и отмена рейса, маршрут перевозки, изменение маршрута перевозки
- VI. Регистрация пассажиров и оформление багажа
- VII. Обслуживание пассажиров
- VIII. Перевозка отдельных категорий пассажиров
- IX. Остановка пассажира в пути
- X. Перевозка багажа
- XI. Особенности перевозки некоторых категорий багажа
- XIII. Хранение и розыск зарегистрированного багажа
- XIV. Прием груза к перевозке
- XV. Тара, упаковка и маркировка груза
- XVI. Распоряжение грузом
- XVII. Грузы, требующие особых условий перевозки
- XVIII. Выдача груза
- XIX. Хранение груза

- XX. Розыск груза
- XXI. Порядок реализации и уничтожения не востребовавшего груза
- XXII. Прекращение договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза
- XXIII. Возврат денежных сумм, уплаченных за перевозку

Глава 3. Договор воздушной перевозки

Воздушная перевозка осуществляется на основе заключения договора перевозки пассажира, груза или почты с перевозчиком, который имеет лицензию на осуществление воздушной перевозки пассажиров, багажа или почты.

Условия договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза содержатся в Воздушном кодексе Российской Федерации, правилах перевозчика, условиях применения тарифа и перевозочном документе.

По договору воздушной перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа также доставить этот багаж в пункт назначения и выдать пассажиру или управомоченному им на получение багажа лицу. (ст. 103 Воздушного кодекса РФ).

Срок доставки пассажира и багажа определяется установленными перевозчиками правилами воздушных перевозок.

Пассажир воздушного судна обязан оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверхустановленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа.

Каждый договор воздушной перевозки и его условия удостоверяются перевозочными документами, которые выдаются перевозчиком либо его агентами.

К перевозочным документам относятся:

пассажирский билет (Passenger Ticket) при перевозке пассажира. Он представляет собой документ, удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки пассажира и багажа и включающий багажную квитанцию;

багажная квитанция (Baggage Check) часть билета, на которой обозначено число мест и масса сданного багажа и которая выдается перевозчиком как расписка за багаж, сданный пассажиром;

квитанция платного багажа (Excess Baggage Ticket) документ, подтверждающий оплату провоза багажа сверх нормы бесплатного провоза или предметов, провоз которых подлежит обязательной оплате, а также оплату сборов за объявленную ценность багажа;

авиагрузовая накладная (Air Waybill) документ, подтверждающий контракт между грузоотправителем и перевозчиком на перевозку груза по

маршрутам перевозчика. Она оформляется грузоотправителем или его доверенным лицом.

электронный многоцелевой документ (ЭМД) Electronic Miscellaneous Document (EMD) является самым современным решением авиаиндустрии в области электронного документооборота. Это новый стандарт индустрии для документации продажи и контроля использования сборов, взимаемых помимо оформляемого билета (например, сборы за сверхнормативный багаж, несопровождаемых детей и др.)»

Выполнение условий договора на перевозку является обязательным независимо от того, регулярная это перевозка или чартерная. Заключение договора на перевозку пассажира подразумевает правила.

1. Время отправления, указанное в расписании и билете, не является обязательным условием договора и перевозчиком не гарантируется. В целях обеспечения безопасности полета рейс может быть отменен, перенесен или задержан. Причиной этих изменений могут служить плохие условия погоды в аэропортах вылета, прилета или остановочных пунктах, стихийные бедствия, нарушение состояния взлетно-посадочной полосы и т. п.

2. Перевозчик оставляет за собой право произвести замену воздушного судна, изменить маршрут перевозки и пункты посадки, указанные в расписании и билете. Это право перевозчика также обосновано обеспечением безопасности пассажиров в случае поломки воздушного судна или возникновения форс-мажорных ситуаций по маршруту следования.

3. В любом из перечисленных выше случаев перевозчик, принимая во внимание законные интересы пассажиров, обязан:

- предупредить их об изменении расписания;
- выполнить перевозку другим своим рейсом или рейсом другого перевозчика;
- организовать обслуживание зарегистрированных пассажиров в аэропорту или обеспечить их гостиницей в установленном порядке. Если обстоятельства таковы, что пассажир вынужден отказаться от перевозки вследствие изменения расписания, то перевозчик обязан вернуть ему денежную сумму за несостоявшуюся перевозку.

4. Перевозчик имеет право отказать в перевозке пассажиру, если его документы неправильно оформлены или представлены не в полном объеме. При этом следует иметь в виду, что наличие, достоверность и правильность оформления документов, выданных государственными органами, зависят только от компетентности этих органов и самого гражданина, в связи с чем все претензии, предъявляемые зачастую в таких ситуациях к перевозчику пассажиром, являются необоснованными. Перевозчик не несет никакой ответственности за оформление таких документов.

5. Пассажир имеет право прервать путешествие и сделать остановку в любом промежуточном аэропорту, если в нем предусмотрена посадка.

Такая остановка называется «Stopover». Пробыв в пункте посадки необходимое ему время, путешественник может продолжить перевозку по

данному маршруту. При этом он может сразу забронировать место на аналогичном рейсе или запросить подтверждение места на данном рейсе на желаемую дату.

Остановка «Stopover» возможна, если:

- она разрешена государственными органами той страны, где предполагается это сделать;
- пассажир заранее заявил перевозчику о своем желании воспользоваться этим правом;
- она сделана в пределах срока действия билета;
- она учтена при расчете тарифа и оформлена в билете.

Если при покупке билета пассажир не заявил об остановке в промежуточном аэропорту, а решил воспользоваться этим правом в процессе перелета, то он может продолжить полет после возмещения перевозчику разницы в тарифе, а также потерь в случае задержки рейса, связанного со снятием с самолета его багажа, который был оформлен до конечного пункта.

Вынужденная остановка, обусловленная болезнью пассажира или члена его семьи, следующего с ним на данном рейсе, является исключением и не требует возмещений.

Следует иметь в виду, что право на «Stopover» распространяется в основном на перевозки, оформленные по нормальным тарифам. Если турист имеет билет, оформленный по специальному тарифу, то остановки в пути делаются с учетом ограничений или вообще запрещаются в соответствии с правилами применения данного тарифа.

Пассажир обязан соблюдать все законы, постановления, правила и предписания компетентных органов государства, в которое или через территорию которого осуществляется его перевозка. Это относится к выполнению требований спецконтроля, таможенных, паспортных, визовых, санитарных и других формальностей, а также правил и инструкций перевозчика.

Если государственные органы страны обязывают перевозчика возвратить пассажира в пункт отправления или какой-либо другой пункт в связи с тем, что ему было отказано во въезде в страну назначения, трансфера или транзита, то пассажир или организация, которая его оформляла, обязаны возместить перевозчику все расходы, возникшие в связи с этой перевозкой.

Пассажир воздушного судна имеет право:

- проезда на льготных условиях в соответствии с законодательством Российской Федерации и установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок;
- бесплатного провоза багажа (в том числе вещей, находящихся при пассажире) в пределах установленной нормы в зависимости от типа воздушного судна;
- бесплатного (при международных воздушных перевозках в соответствии с льготным тарифом) перевоза с собой одного ребенка в возрасте не старше 2 лет без предоставления ему отдельного места. Другие дети в

возрасте не старше 2 лет, а также дети в возрасте от 2 до 12 лет перевозятся в соответствии с льготным тарифом с предоставлением им отдельных мест;

- бесплатного пользования услугами комнат отдыха, комнаты матери и ребенка, а также местом в гостинице при перерыве в воздушной перевозке по вине перевозчика или при вынужденной задержке воздушного судна при отправке и(или) в полете. При этом порядок предоставления пассажирам воздушных судов услуг и льгот устанавливается федеральными авиационными правилами.

Договор на перевозку может быть расторгнут по инициативе перевозчика или пассажира.

Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в случаях:

- нарушения пассажиром паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки; при международных воздушных перевозках также правилами вылета, назначения или транзита, определенными соответствующими органами государства;

- отказа пассажира выполнять требования, предъявляемые федеральными авиационными правилами;

- состояния здоровья пассажира воздушного судна, которое требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустраимые неудобства для других лиц;

- отказа пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, масса которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;

- отказа пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка старше 2 лет;

- нарушения пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающего угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнения пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна;

- наличия в личных вещах пассажира, а также в его багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

Если прекращается действие договора о воздушной перевозке по инициативе перевозчика, то пассажиру возвращается сумма, уплаченная за перевозку (за исключением случая, касающегося нарушения пассажиром правил поведения на борту воздушного судна).

Пассажир имеет право сам отказаться от перевозки в аэропорту или по пути следования. При этом он может получить от перевозчика обратно плату за перевозку или за неиспользованную ее часть в размере, предусмотренном правилами применения тарифов.

Отказ пассажира от перевозки может носить вынужденный или добровольный характер.

Вынужденный отказ — это отказ, обусловленный следующими обстоятельствами:

- отмена или задержка рейса, указанного в билете;
- невозможность предоставить место на рейсе или класс обслуживания, указанные в билете, ввиду ошибки при бронировании;
- невозможность выполнить посадку в аэропорту, указанном в билете, ввиду чрезвычайных ситуаций
- замена типа воздушного судна, осуществляющего данный рейс;
- болезнь самого пассажира или следующего с ним на воздушном судне члена семьи;
- неправильное оформление перевозчиком проездных документов
- невозможность отправиться из аэропорта трансфера рейсом, указанным в билете, вследствие опоздания воздушного судна или отмены рейса, которым пассажир должен прибыть в аэропорт трансфера.

При вынужденном изменении пассажиром условий договора воздушной перевозки (вынужденный отказ) перевозчик обязан предложить ему перевозку одним из очередных рейсов на условиях, указанных в билете, или вернуть стоимость билета без учета штрафных санкций. При этом если перевозка не была выполнена ни на одном участке, то возвращается вся уплаченная сумма, а если перевозка была выполнена частично, то возвращается сумма за невыполненную часть перевозки.

Добровольное изменение пассажиром условий договора воздушной перевозки (*добровольный отказ*) обусловлены личными причинами пассажира. При этом перевозчик вправе удержать из возвращаемых денежных средств все причитающиеся ему суммы с учетом условий применения тарифа по которому оформлена перевозка.

Денежные суммы возвращаются перевозчиком или его агентом в местах приобретения билетов по представлению полетных купонов или маршрут квитанции, в той валюте и форме оплаты, по которой производилось оформление перевозки. При этом возмещение производится тому лицу, чье имя указано в билете, или лицу, которое оплачивало билет и предоставило на то доказательства.

Авиабилет

Пассажирский билет - это документ, подтверждающий заключение договора воздушной перевозки между пассажиром и перевозчиком. Он 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 именным документом и оформляется для каждого пассажира отдельно и не может быть передан другому лицу. Он может быть использован только тем лицом, чья фамилия в нем указана.

Авиабилеты на воздушные перевозки продаются только по предъявлению клиентом документа, удостоверяющего его личность:

- паспорт или документ его заменяющий;
- военный билет (военнослужащих, проходящих военную службу по призыву или контракту);
- свидетельство о рождении ребенка;
- национальный паспорт (для иностранцев);
- удостоверение для лиц без гражданства;
- удостоверение для политэмигрантов;
- удостоверение с видом на жительство.

При продаже перевозок используются два вида билетов: собственные бланки билетов авиакомпании и стандартные перевозочные документы (СПД).

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

В международной практике использовались билеты следующих форматов, определенные Руководством IATA по оформлению билетов:

- билет ручного оформления (Manual Issued Ticket) авиакомпания, BSP;
- билет переходный автоматизированного оформления авиакомпании формата (Transitional Automated Ticket TAT);
- билет переходный автоматизированного оформления BSP формата OPTAT;
- билет автоматизированного оформления формата ATB Automated Ticket/Boarding Pass) (ATB 1, ATB 2) авиакомпания, BSP;

В настоящее время перевозка оформляется электронным билетом (Electronic Ticket ET)

Бронирование на рейс осуществляется стандартным образом, но информация о маршруте печатается не на бумажном бланке, а хранится в электронном виде в специальной базе данных.

Электронный билет, равно как и ранее авиабилет на бумажном носителе является документом, подтверждающим заключение договора перевозки между пассажиром и авиакомпанией.

Авиабилет выдается только после оплаты перевозки по установленному тарифу. Выдача билета по безналичному расчету, бесплатно или со скидкой производится только после выполнения всех требований, установленных соответствующими правилами и документами перевозчика

Содержание электронного билета:

- маршрут/квитанция (выписка из автоматизированной системы бронирования воздушных перевозок),
- электронный полетный купон,
- электронный контрольный купон,
- электронный агентский купон

Купоны содержат следующие сведения о перевозке пассажира и багажа: сведения о пассажире

для внутренних перевозок - фамилия, имя, отчество, наименование, серия и номер документа, удостоверяющего личность;

для международных перевозок - фамилия, другие сведения в соответствии с международными нормами;

наименование и (или) код перевозчика;

номер рейса;

дату отправления рейса;

время отправления рейса;

наименование и (или) коды аэропортов/пунктов отправления и назначения для каждого рейса;

тариф;

эквивалент тарифа (если применяется);

итоговую стоимость перевозки;

форму оплаты;

сборы (если применяются);

наименование и (или) код класса бронирования;

код статуса бронирования;

дату оформления;

наименование агентства/перевозчика, оформившего билет; норму бесплатного провоза багажа (по усмотрению);

уникальный номер электронного билета.

Маршрутная квитанция — это документ, который предоставляется пассажиру после покупки электронного билета. Она содержит основную информацию о вашем перелёте, включая детали маршрута, номер рейса, дату и время вылета, а также данные пассажира и информацию о бронировании. Несмотря на то, что маршрутная квитанция часто ассоциируется с самим билетом, она не является полноценным проездным документом, а скорее подтверждает факт покупки и бронирования места на рейс.

Маршрут/квитанция оформляется и обязательно выдается или направляется в электронном виде пассажиру.

Электронный полетный купон электронного билета отражает следующие статусы:

открыт для использования;

аэропортовый контроль;

прошел регистрацию;

обмен/переоформление;

использован для перевозки/использован;

перевозка не по расписанию;

посадка на борт пассажира произведена;

только для информации;

распечатан;

произведен возврат;

приостановлен;

недоступен для использования;

аннулирован;
обмен при распечатке;
закрыт.

Статус электронного полетного купона может отражать другую дополнительную информацию о его состоянии и применении.

Для регистрации с электронным билетом в аэропорту пассажиру достаточно при себе иметь паспорт (для детей - свидетельство о рождении).

Глава 4. Организация продажи авиаперевозок

4.1. Каналы продаж

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;

Собственная продажа включает в себя сеть офисов собственных продаж, представительств, продажи через Интернет и телефонный центр, а также 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 продаж.

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 банковских карт, внедрение новых компьютерных технологий.

Телефонный центр позволяет получить оперативную информацию о расписании, прилете и вылете воздушных судов 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 (за исключением, если используются нетто-тарифы), плюс бонусные комиссионные за увеличение объемов продаж.

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 нейтральных бланках (стандартных перевозочных документах) систем взаиморасчетов (ТКП/BSP/ARC) – бланк имеет стандартный вид и на нем может быть оформлена перевозка на любую авиакомпанию.
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.

4.2.Организация 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 как правило не закрепляет 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.

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.

4.3. Перебронирование или овербукинг

Бронирование или продажа одного и того же места на авиарейсе двум и более лицам называется овербукинг (от англ. «overbooking» – «перебронирование», «избыточное бронирование»). В ситуации овербукинг 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 Electronic Miscellaneous Document (EMD), 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: замена ВС меньшей вместимости из-за смещения оборота ВС, задержки прибытия с другого рейса, замена ВС по неисправности на ВС меньшей вместимости/отличной

компоновки салона, неисправности конкретных кресел при которых на них запрещена перевозка.

Третьей причиной овербукинга являются технические просчеты (если, например, турагент забыл занести данные о пассажире в систему бронирования) или недобросовестная практика со стороны турагентов или туроператоров, которые могут продать туристам неподтвержденные места.

4.4. 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 туристическими 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 (Рис.5).

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).

В 90-х годах 20 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).

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.

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

Распределительная система РС – обеспечивает нейтральное отображение информации о расписании рейсов, наличии мест и тарифах перевозчиков - участников Системы взаиморасчетов, взаимодействует с инвенторными системами бронирования перевозчиков и, посредством такого взаимодействия, обеспечивает бронирование авиатранспортных услуг.

Распределительная система обеспечивает единое технологическое пространство, один «язык» общения с автоматизированной системой. Распределительная система не содержит ресурсов мест, а предоставляет доступ к ресурсам систем бронирования авиакомпаний через один центр.

Агент имеет возможность оформить билет по маршруту любой сложности на ресурсы, хранящиеся в инвенторных центрах. При этом в распределительной системе создается одна PNR (Passenger Name Record, PNR - запись информации о пассажире), включающая весь маршрут перевозки.

Ресурсы мест на рейсы перевозчиков хранятся только в инвенторных системах бронирования, а APC содержит расписание движения воздушных судов, информацию о наличии мест на рейсы, а также информацию в какой инвенторной системе бронирования размещены ресурсы мест.

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.

PNR автоматически присваивается уникальный буквенно-цифровой код. Структура PNR различна.

Часть элементов PNR являются обязательными 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 (ТКП или код 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).

Основные функции GDS являются:

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

Крупнейшими на сегодняшний день глобальными распределительными системами (ГРС) - Global Distribution System (GDS) 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.

На Российском рынке присутствуют следующие системы:

СИРЕНА - ТРЭВЕЛ

АРС "Сирена-Трэвел" разработана в целях:

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.

Компания АО «Сирена-Трэвел» в настоящее время лидер в области дистрибуции авиационных услуг в России и поставщик информационных технологий для предприятий авиационной отрасли. Продукты и решения направлены на автоматизацию бизнес-процессов авиакомпаний, агентств по продаже авиаперевозок и аэропортов. В число ее партнеров входят туроператоры, гостиницы, компании по аренде автомобилей, железные дороги, страховые компании и поставщики билетов на спортивно-зрелищные мероприятия.

Основной продукт в области дистрибуции авиаперевозок — это система бронирования (Автоматизированная Распределительная Система) «Сирена-Трэвел».

Система позволяет продавать авиаперевозки на «нейтральных» бланках ТКП (организация, учрежденная авиакомпаниями России и стран СНГ с целью обеспечения расчетов по выручке между агентствами и авиаперевозчиками, является исполнительным органом в системе взаиморасчетов на воздушном транспорте), собственных бланках авиаперевозчиков, а также на единых международных стандартных бланках BSP (система взаиморасчетов, созданная Международной Ассоциацией Воздушного Транспорта IATA) с целью упрощения процесса оформления авиабилетов, подготовки отчетов о продаже и проведения взаиморасчетов между агентами и авиакомпаниями за оказанные услуги).

Для авиакомпаний предлагается обширный спектр продуктов и решений от организации продаж регулярных и чартерных рейсов, управления ресурсами мест и лояльностью пассажиров, доходами авиакомпаний до управления парком воздушных судов.

Инвенторная Система LEONARDO.INVENTORY автоматизирует процессы эффективного управления ресурсами авиакомпаний.

Система является частью комплекса PSS (passenger service system) Leonardo, предназначенного для автоматизации управления деятельностью авиакомпаний, туристических агентств, аэропортов и предоставляющего пассажирам интерфейс для самостоятельного получения авиационных услуг и сервисов. Пользователями Системы являются менеджеры авиакомпаний.

Функциональные возможности системы, следующие:

Управление расписанием

Управление ресурсами рейсов

Управление пересадками пассажиров

Управление PNR

Управление бизнес-правилами авиаперевозчика

Управление настройками авиаперевозчика

Управление коммерческими соглашениями

Управление нормативно-справочной информацией

Управление системными очередями

Отчётная информация

Архив операций

Управление правами доступа

Интеграционные возможности системы: Взаимодействие с GDS, CRS,

DCS

Для аэропортов разработана система регистрации Astra DCS

Astra DCS (Departure Control System «Astra») система, обеспечивающая выполнение в автоматическом режиме всех необходимых операций процесса регистрации пассажиров и багажа, ведения сезонного расписания и контроля выполнения суточного плана полетов.

Astra DCS решает следующие комплексы задач:

1. Подготовка к регистрации;
2. Регистрация пассажиров и багажа;

3. Контроль документов и печать багажных квитанций;
4. Документирование;
5. Автоматическое формирование и отправление телеграмм;
6. Архивирование и статистика.

Регистрация одного рейса возможна на нескольких стойках или нескольких рейсов на одной стойке. Возможна установка режима обязательности отметки о прохождении контроля МВД до выхода пассажира на посадку. После окончания регистрации система обеспечивает автоматическую печать сопроводительной документации, как для внутренних, так и для международных рейсов.

Также в системе обеспечена возможность просмотра и печати списков:

Забронированных пассажиров;

Пассажиров, не явившихся на посадку;

Пассажиров с ремарками;

Причин, по которым пассажир не вылетел.

После вылета самолета система составляет и отправляет следующие телеграммы:

Пассажирский манифест (TPM);

Сообщение о пассажирах с ремарками спецобслуживания (PSM);

Сообщение по трансферу пассажиров (PTM);

Сообщение по трансферу багажа (BTM);

Сообщение о фактически отправленных пассажирах на основе списков из бронирования (PFS) и др.

Astra DCS обеспечивает архивирование:

Информации по отправленным рейсам/датам и хранение данных сроком до 3 лет;

Хранение журнала основных операций с указанием пользователя, рабочей станции и момента осуществления.

На основании архивных данных система осуществляет:

Поиск пассажира по фамилии или по номеру бирки (срок до 3-х лет);

Контроль процесса регистрации пассажира с указанием времени проведения всех операций и фамилии агента по регистрации;

просмотр и печать:

— Статистики по работе конкретных агентов;

— Статистики отправок пассажиров и багажа за указанный период.

Разработаны и успешно эксплуатируются следующие решения:

WEB-приложение для самостоятельной регистрации пассажиров на официальном сайте авиаперевозчика;

Платформа NDC (Sirena NDC Platform)

NDC (New Distribution Capability) – новый стандарт обмена данными, разработанный IATA с целью упрощения коммуникации между авиакомпаниями и агентствами.

Это новая философия коммерции авиакомпаний, выводящая объемы продаж услуг перевозчиков на принципиально новые уровни доходности.

Новая дистрибутивная модель модернизирует бизнес авиакомпаний за счет кардинального изменения системы дистрибуции, формирования предложений услуг на стороне перевозчика с применением инструментов динамического ценообразования и персонализированных предложений для пассажиров.

MixVel –авиационная распределительная система резервирования, инновационная, высокотехнологичная платформа бронирования перевозок и дополнительных услуг для travel-отрасли, приходящая на смену ГРС "Сирена-Трэвел", цель которой – соединить все туристические услуги в едином инструменте, в одном бизнес-процессе.

Это платформа электронной коммерции для трэвел-отрасли. С её помощью удобно управлять процессом продажи из одной точки, охватывая все каналы, типы поездки и направления.

MixVel представляет собой инновационную и высокотехнологичную дистрибутивную систему, которая построена на базе стандарта NDC и является альтернативой классической GDS. Благодаря MixVel клиенты смогут получать комплексные, максимально персонализированные предложения.

ORS (Online Reservation System) — российская компания-разработчик ИТ-решений для участников авиационного и туристического рынков: авиакомпаний, аэропортов, онлайн и офлайн тревел-агентов, консолидаторов и туроператоров.

ORS специализируется на создании, развитии и эксплуатации систем обслуживания пассажиров на авиационном транспорте

Первоначально компания вела деятельность совместно с ООО «ТАИС» под брендом TAIS.

4.5. Новые технологии продажи перевозок

В виду неуклонно растущих сборов за бронирование существующие каналы распределения, 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. Авиационная дистрибуция динамично движется в онлайн.

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 авиабилета.
- Оплата бронированного билета.
- 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 бронированного 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 тому для принятия осмысленного решения. Хотя подчас бронирование в он-лайне 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 тарифом;
- 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;
- количество участков перевозки в одном PNR ограничивается авиакомпанией.

Ограничения по порядку оплаты:

- при оплате билета онлайн 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 онлайн, он может в пределах ограниченного времени (Time limit) произвести оплату в офисах собственных продаж авиакомпании.

Ограничения по порядку оформления:

- 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.

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 онлайн 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.

Глава 5. Тарифная информация

Тариф - установленная плата перевозчиком, взимаемая за перевозку одного пассажира либо за перевозку единицы веса багажа от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту с учетом условий применения этого тарифа.

Пассажирские тарифы подразделяются:

- по классам обслуживания;
- по условиям применения;
- по способу определения;
- по способу установления.

По классам обслуживания различают тарифы:

экономического класса, тарифы повышенной комфортности - тарифы бизнес класса.

По условиям применения различают нормальные и специальные пассажирские тарифы.

Нормальные тарифы – тарифы за перевозку любого взрослого пассажира, без ограничений в отношении приобретения и использования билета, имеющие период действия один год. Тарифы, рассчитываемые как процент от нормального тарифа, также относятся к нормальным тарифам.

Специальные тарифы – тарифы за перевозку любого взрослого пассажира или отдельных категорий пассажиров, имеющие установленные перевозчиком ограничения и/или особые условия по порядку их применения.

Специальные тарифы подразделяются на:

экскурсионные тарифы

поощрительные тарифы – устанавливаются для определенной категории пассажира с обслуживанием, как правило, по экономическому классу.

По способу определения различают:

опубликованный тариф;

опубликованный сквозной тариф;

опубликованный стыковочный тариф;

построенный сквозной тариф.

По способу установления различают тарифы, установленные в абсолютной величине, и тарифы, установленные как процент от другого тарифа.

Тарифы в абсолютной величине могут устанавливаться как:

- тариф OW – тариф за перевозку в одном направлении;

- тариф RT – тариф за перевозку в направлении туда и обратно.

Для определенных категорий пассажиров тариф может быть установлен как процент от нормального или специального тарифа соответствующего класса обслуживания – скидка или льготный тариф.

Опубликованный тариф – тариф, устанавливаемый между двумя пунктами, перевозка между которыми выполняется по маршруту без пересадки.

Между пунктом отправления и пунктом назначения опубликованного тарифа в любой момент времени для перевозчика может действовать только один уровень тарифа с определенным кодом базового тарифа независимо от идентификатора использования, кода валюты и условия применения.

Опубликованный сквозной тариф В случае если между двумя пунктами нет прямой авиационной связи, но есть устойчивый спрос, перевозчик может устанавливать сквозные тарифы.

Опубликованный сквозной тариф – тариф, устанавливаемый между двумя пунктами, перевозка между которыми выполняется по маршруту с пересадкой (пересадками) через установленный(ые) перевозчиком пункт(ы).

Сквозной тариф может устанавливаться за перевозку, когда пересадка пассажира происходит с одного рейса на другой рейс того же перевозчика, или за перевозку, когда пересадка пассажира происходит с рейса одного перевозчика на рейс другого перевозчика.

Опубликованный сквозной тариф может применяться только в случае совпадения маршрута, заявленного пассажиром, с маршрутом, для которого установлен тариф.

Каждому уровню опубликованного и опубликованного сквозного тарифа должна быть установлена соответствующая характеристика тарифа, включающая следующие параметры:

- географическое местоположение;
- направление (определяет пункт отправления и пункт назначения опубликованного сквозного тарифа);
- код базового тарифа
- идентификатор использования;
- валюта;
- маршрут;
- условие применения тарифа.

Между пунктом отправления и пунктом назначения опубликованного сквозного тарифа в любой момент времени для перевозчика может действовать только один уровень тарифа с определенным кодом базового тарифа независимо от идентификатора использования, кода валюты, маршрута и условия применения.

Опубликованный стыковочный тариф устанавливается в целях сокращения количества публикуемых сквозных тарифов.

Опубликованный стыковочный тариф – тариф, устанавливаемый между двумя пунктами, который используется только для построения сквозного тарифа путем прибавления его к опубликованному (сквозному) тарифу.

Стыковочный тариф публикуется между пунктом стыковки и пунктом отправления/назначения, где перевозка выполняется рейсами без пересадки. Между двумя пунктами могут быть одновременно установлены опубликованный тариф и опубликованный стыковочный тариф. При этом стыковочный тариф запрещается использовать для продажи перевозки как самостоятельный тариф.

Опубликованные, опубликованные сквозные и стыковочные тарифы могут устанавливаться за перевозку в одном направлении (тариф OW) и за перевозку в направлении туда и обратно (тариф RT). Условие применения и коды бронирования устанавливаются к опубликованному тарифу и опубликованному сквозному тарифу. К стыковочному тарифу условие применения и код бронирования не устанавливаются.

Построенный сквозной тариф – тариф, построенный с использованием опубликованного (сквозного) тарифа и стыковочного тарифа.

Построенный сквозной тариф может быть применен в случае, если между пунктами отправления и назначения маршрута, заявленного пассажиром:

- не опубликован тариф;
- опубликован тариф, но по условиям перевозки, заявленной пассажиром, его нельзя применить.

При применении опубликованный (сквозной) тариф является приоритетным независимо от возможности построения сквозного тарифа.

К опубликованному (сквозному) тарифу в пункте отправления и/или в пункте назначения может быть добавлен только один стыковочный тариф.

Сквозной тариф, построенный с использованием стыковочного тарифа, рассматривается наравне с опубликованными и должен указываться в билете как единая сумма. Такой тариф подчиняется всем правилам и условиям, применяемым к опубликованным (сквозным) тарифам. Если существует несколько вариантов построения сквозного тарифа между одной и той же парой пунктов, то при тарификации перевозки выбирается вариант с минимальной суммой построенного тарифа.

5.1. Состав тарифной информации

За перевозку пассажиров, багажа, грузов регулярными рейсами перевозчиком или уполномоченным агентом взимается провозная плата.

Провозная плата определяется на основе установленной перевозчиком денежной суммы, взимаемой от аэропорта отправления до аэропорта назначения:

- за одного пассажира и его багажа в пределах нормы бесплатного провоза багажа,
- за единицу веса/места багажа, единицу веса/места груза

Тарифы должны быть зарегистрированы и опубликованы перевозчиком в установленном порядке.

Основным источником тарифной информации для отечественных систем бронирования является Центр расписания и тарифов (ЦРТ) Транспортной Клиринговой Палаты (ТКП), который в соответствии с приказом Минтранса России от 23 мая 2001 года №94 «Об утверждении Положения о порядке регистрации и опубликования тарифной информации на регулярные пассажирские воздушные перевозки, выполняемые российскими авиационными предприятиями» (с изменениями, внесенными приказом Минтранса РФ от 11.02.2005 № 10 и приказом Минтранса РФ от 04.04.2012 №90) осуществляет регистрацию и опубликование тарифной информации.

Для кодирования тарифной информации и ее размещения в базе данных, ведения в ЦРТ единой базы данных тарифной информации всех авиаперевозчиков, передачи в АСБ в автоматическом режиме тарифной информации, просмотра и анализа текущего состояния и архива тарифной информации ЦРТ с использованием web-технологий разработана система удаленного доступа к базе данных - TAR-LINE.

Устанавливаемые перевозчиком тарифы могут дифференцироваться в зависимости от качества транспортного обслуживания, уровня комфортности и различных условий перевозки.

Перевозчик заинтересованный в продаже перевозок, должен разместить тарифную информацию в соответствующих распределительных системах.

Зарегистрированная тарифная информация в стандарте обменного файла один раз в сутки передается в отечественные системы бронирования.

Тарифная информация включает в себя:

- тарифы на пассажирские перевозки;
- условие применения тарифов;
- нормы бесплатного провоза багажа;
- багажные тарифы;
- сборы за оформление, топливные сборы, сборы за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования;
- маршруты сквозных тарифов.

В соответствии с нормативными документами в системе предусмотрено опубликование следующих видов тарифной информации:

- опубликованный тариф – устанавливается уровень тарифа между двумя пунктами по маршруту без пересадки;
- опубликованный сквозной тариф - устанавливается уровень тарифа между двумя пунктами по маршруту с пересадкой(ами). При необходимости, для перевозки «интерлайн» могут быть установлены расчетные тарифы по участкам маршрута;
- маршрут – публикуется маршрут(ы) для опубликованного сквозного тарифа и перевозчика, выполняющие перевозку по участкам маршрута;
- условие применения тарифов и сборов (УПТ) – устанавливается условие применения для опубликованных тарифов и опубликованных сквозных тарифов
- - в УПТ устанавливаются коды бронирования, ограничения по категориям, условия комбинирования тарифов и порядок применения ограничений по категориям при комбинировании, условия построения сквозных тарифов;
- в стандартных условиях применения тарифов авиапредприятия (СУПТ-АПП) устанавливаются ограничения по категориям, которые применяются для опубликованного (сквозного) тарифа, в УПТ которого не установлены ограничения по этим категориям;
- географическая зона – устанавливается географическое местоположение опубликованных (сквозных) тарифов), с которыми разрешается/не разрешается построение сквозного тарифа;
- множество кодов базового тарифа (КБТ) – устанавливаются КБТ опубликованных (сквозных) тарифов, с которыми разрешается/не разрешается построение сквозного тарифа;
- опубликованный стыковочный тариф - устанавливается уровень стыковочного тарифа между двумя пунктами по маршруту без пересадки;

- норма бесплатного провоза багажа – устанавливается максимальный вес багажа между двумя пунктами, который разрешается провозить бесплатно;
- тариф за провоз сверхнормативного багажа – устанавливается уровень тарифа между двумя пунктами за провоз багажа сверх установленной нормы;
- ставка сбора за объявленную ценность багажа – устанавливается ставка сбора между двумя пунктами за перевозку багажа с объявленной ценностью;
- курс перевода валют – устанавливается курс перевода одной валюты в другую;
- исключения к кодам бронирования – устанавливаются для направления тарифного компонента, участка тарифного компонента, номера рейса, типа воздушного судна и т. д.

Код базового тарифа (КБТ) представляет буквенно-цифровую последовательность описания тарифа и предназначен для:

- идентификации множества уровней тарифов;
- быстрого доступа к тарифам, на которые претендует пассажир;
- отображения условий применения тарифа;
- связи уровня тарифа с кодом бронирования.

КБТ состоит из элементов, которые должны комбинироваться в следующей последовательности:

- первичный код
- сезонный код
- код части недели
- код части суток
- код типа тарифа
- код категории пассажира
- код указателя максимального срока действия билета
- идентификатор уровня тарифа.

Из всех указанных выше элементов, только первичный код, который определяет класс обслуживания, является обязательным. Каждый элемент описывается в латинице одним из значений кодификатора и отражает в КБТ соответствующие ограничения, которые перевозчик устанавливает к тарифу. Код указателя максимального срока действия билета и идентификатор уровня тарифа описываются цифрами и буквами в латинице.

КБТ может включать не более 8 символов и является уникальным именем для определенного уровня тарифа, устанавливаемого конкретным перевозчиком между парой городов.

КБТ формируется для опубликованного и опубликованного сквозного тарифов. Каждому КБТ соответствует географическое местоположение тарифа, идентификатор его использования, уровень тарифа и код валюты, условие применения тарифа, код бронирования и период действия.

Условия применения тарифов и сборов

Применимость тарифа определяется на основе проверки всех ограничений, установленных в категориях УПТ, СУПТ АПП или СУПТ ОБЩЕЕ.

Различают следующие виды условий применения тарифов и сборов:

стандартное условие применения тарифов и сборов общее (СУПТ-ОБЩЕЕ);

стандартное условие применения тарифов и сборов перевозчика (СУПТ-АПП);

условие применения тарифа и сбора (УПТ).

СУПТ-ОБЩЕЕ формируется Министерством транспорта Российской Федерации на основании положений законодательства Российской Федерации, Воздушного кодекса Российской Федерации и нормативных документов Министерства транспорта Российской Федерации, регламентирующих воздушные перевозки.

СУПТ-ОБЩЕЕ определяет условие применения тарифов и сборов для любой категории пассажиров и применяется для всех российских перевозчиков. СУПТ-ОБЩЕЕ формируются отдельно для нормальных и специальных тарифов.

СУПТ-АПП и УПТ формируются публикующим перевозчиком и применяются только для собственных тарифов. СУПТ-АПП определяет условие применения для любой категории пассажиров. УПТ может определять условие применения, как для любой, так и для отдельных категорий пассажиров. СУПТ-АПП и УПТ, как правило, формируются отдельно для нормальных и для специальных тарифов

Каждому опубликованному (сквозному) тарифу обязательно должно быть установлено УПТ, т. к. в нем перевозчик описывает коды бронирования. До опубликования УПТ должно быть опубликовано СУПТ-АПП, на которое ссылается данное УПТ. К опубликованному стыковочному тарифу УПТ не устанавливается. СУПТ-АПП публикуется только в случае, если ограничения по отдельным категориям или по всем категориям не соответствуют ограничениям, установленным в СУПТ-ОБЩЕЕ.

При применении для любого нормального или специального тарифа приоритетным является УПТ. Если в опубликованном УПТ отсутствуют какие-либо категории, то применяются соответствующие категории СУПТ-АПП или соответствующие категории СУПТ-ОБЩЕЕ.

Если в опубликованном СУПТ-АПП отсутствуют какие-либо категории, то применяются соответствующие категории СУПТ-ОБЩЕЕ.

Структура условия применения тарифов и сборов.

При опубликовании СУПТ-АПП устанавливаются ограничения по категориям, если они не соответствуют ограничениям, установленным в СУПТ-ОБЩЕЕ.

При опубликовании УПТ решаются две главные задачи:

- установление ограничений по категориям для всех опубликованных (сквозных) тарифов, которые будут ссылаться на это УПТ, если они не соответствуют ограничениям, установленным в СУПТ-АПП (СУПТ-ОБЩЕЕ);
- назначение кода бронирования (КБ) для этих тарифов.

Каждому уровню опубликованного (сквозного) тарифа должна соответствовать определенная характеристика тарифа: географическое местоположение, направление, код базового тарифа (КБТ), идентификатор использования (ИИТ), номер (варианта) маршрута. На каждую характеристику тарифа можно опубликовать собственное УПТ, если устанавливаются различные ограничения по всем категориям. Однако, если для различных характеристик тарифов по некоторым категориям устанавливаются одинаковые ограничения, то для этих характеристик тарифов можно опубликовать одно УПТ.

В УПТ (СУПТ-АПП) ограничения по применению тарифа устанавливаются по категориям (приказ Минтранса РФ от 11.02.2005 № 10 и приказ Минтранса РФ от 04.04.2012 №90)

Основным источником тарифной информации для зарубежных распределительных систем является Airline Tariff Publishing Company (ATPCO).

При опубликовании тарифной информации используются следующие кодификаторы, публикуемые в сборниках IATA:

- государства;
- города;
- перевозчики;
- типы воздушных судов и их модификации;
- валюты.

Тарифным компонентом является весь маршрут перевозки или часть маршрута перевозки, оцененные прямым тарифом, сквозным тарифом или построенным тарифом в одну сторону или половиной прямого, сквозного или построенного тарифа туда и обратно,

Тарифный компонент может включать два последовательных пункта по маршруту перевозки (далее - участок маршрута перевозки) или несколько участков маршрута перевозки.

Бренд тарифы

Современный авиапассажир сталкивается с разнообразием предложений от авиакомпаний, среди которых особое место занимают бренды и семейства тарифов, известные как Fare Family и Branded Fares. Определение и основные принципы Fare Family заключаются в группировке различных классов билетов по уровню сервиса и гибкости условий. Каждое семейство тарифов предлагает уникальный набор услуг и опций, который может включать, к примеру, возможность выбора места, нормы провоза багажа, гибкость в изменении билетов, и дополнительные бонусы, такие как доступ в бизнес-зал аэропорта.

Бренд тарифы. дополнительный инструмент авиакомпаний для продвижения своих услуг и тарифов через GDS.

Fare Family или «семейства тарифов» используются перевозчиками как часть стратегического продвижения и внедряются в прямых каналах продаж (на веб сайтах).

Глава 6. Организация наземного обслуживания пассажиров и багажа.

Процесс наземного обслуживания пассажиров состоит из двух частей: обслуживание в аэропорту отправления; обслуживание в аэропорту прибытия (назначения); обслуживание в аэропорту трансфера.

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

В аэропорту пассажир получает следующую информацию:

- о времени и месте (зал, номер стойки) регистрации на рейс;
- об окончании регистрации, о посадке в самолет;
- о прилете самолета;
- о причине задержки рейса на вылет/прилет;
- о правилах перевозки пассажиров и багажа;
- о месте бронирования и покупки авиабилетов;
- об особых условиях перевозки, требующих согласования с перевозчиком.

Существуют две основные категории пассажиров: пассажиры, путешествующие с *деловыми целями*, и пассажиры, путешествующие как *туристы*, по личным и религиозным причинам.

Основные характеристики пассажиров являются следующими:

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

б) *внутренние пассажиры* – 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) *убывающие пассажиры* – это пассажиры, использующие аэропорт для целей отправления из него в воздушное путешествие;

б) *прибывающие пассажиры* – это пассажиры, прибывающие на воздушных судах в аэропорт и не продолжающие полет или не пересеживающиеся 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 пересесть 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.

Мероприятия, осуществляемые в аэровокзале, можно разделить на пять основных групп:

непосредственное обслуживание пассажиров;

обслуживание пассажиров, осуществляемое авиакомпаниями;

эксплуатационные функции, обеспечиваемые авиакомпанией

правительственные мероприятия

непассажирские службы, относящиеся к функциям специалистов аэропорта;

Непосредственное обслуживание пассажиров

Операции, выполненные в аэровокзале, для удобства пассажиров и непосредственно не относящиеся к функционированию авиакомпании. Эти операции обычно подразделяют на коммерческие и некоммерческие. Между этими двумя категориями не существует принципиальных различий, однако некоммерческие операции обычно необходимы (их предоставляют бесплатно или за небольшую плату). Коммерческое обслуживание в противоположность этому является потенциально доходным. Оно не относится к транспортным функциям аэропорта или является исключительно персонально предоставляемой услугой и выполняется по заказу пассажира (например, прокат автомобиля).

В больших пассажирских аэровокзалах типичным является некоммерческое обслуживание:

- устройство в гостиницу;
- информация о рейсах и общая информация аэропорта;
- багажные тележки;
- помещение для хранения багажа в автоматических камерах хранения;
- указательные знаки;
- места для сидения;
- туалеты, детские комнаты и комнаты обмена валюты;
- комнаты отдыха;
- почта и телеграф.

В работе пассажирского аэровокзала играют важную роль следующие коммерческие операции:

- парковка автомобилей;
- магазины беспошлинной торговли;
- магазины и книжные лавки, магазины туристического оборудования, питейные заведения и т. д.;
- прокат автомобиля;
- страховка;
- банки;
- парикмахерские, служба сухой чистки одежды;
- предварительный заказ гостиниц;
- реклама.

Обслуживание пассажиров, осуществляемое авиакомпаниями

В пределах пассажирского аэровокзала многие операции обычно выполняются полностью авиакомпаниями или их агентами. Среди этих операций:

- информационная служба авиакомпании;
- бронирование билетов;
- контроль багажа и хранение;
- погрузка и выгрузка багажа из ВС;
- доставка и получение багажа;
- оборудование комнаты отдыха для пассажиров
- Эксплуатационные функции, обеспечиваемые авиакомпанией

Главная забота, связанная с функционированием аэровокзала, состоит в обеспечении точного времени вылета. Многие из операций, связанные с этим:

- заправка топливом
- уборка ВС,
- диспетчеризации рейсов:
- планирование рейсов;
- определение массы и центровка ВС;
- инструктаж летного экипажа;
- хронометраж полета.

Правительственные требования

Аэропорты, осуществляющие международные пассажирские перевозки, должны выполнять следующие правительственных функций:

- таможенный досмотр;
- иммиграционный контроль;
- паспортно-визовый контроль;
- санитарно-эпидемиологический контроль
- фитосанитарный контроль

Непассажирские функции, решаемые специалистами аэропорта

В небольших аэропортах обычно все специалисты непассажирских служб располагаются в здании аэровокзала, что обеспечивает их лучшее взаимодействие. Их функциями являются:

- управление;
- финансовые операции;
- техническое обслуживание;
- юридические;
- аэронавигационные;
- авиационные (например, контроль уровня шума);
- эксплуатация зданий и оборудования.

В больших аэропортах принято эти функции администрации выделять и располагать в отдельных строениях и только часть функций выполнять в аэровокзальном здании.

При обслуживании вылетающих пассажиров работники службы организации перевозок производят операции по регистрации билетов, оформлению багажа, доставке пассажиров к самолёту и посадке в самолёт. Кроме того, в аэропорту отправления пассажир затрачивает время на ожидание посадки.

При обслуживании прилетающих пассажиров производятся операции по высадке пассажиров, доставке их к месту выдачи багажа и выдаче багажа. Пассажиром затрачивается также время на ожидание выдачи багажа.

Наиболее трудоёмкой операцией в аэровокзале является регистрация пассажиров и оформление багажа, то есть предполётное обслуживание.

6.1 Организация проведения предполетного и послеполетного досмотров

Для обеспечения безопасности пассажиров при входе в аэровокзальный комплекс производится предварительная проверка всех посетителей аэропорта (входной досмотр), которая включает проход через металлодетекторы, проверку вещей с применением рентгенотелевизионной установки и в случае необходимости проведение дополнительного досмотра. До прохода через рамку необходимо заранее сообщить сотруднику досмотра о имеющихся металлических имплантах, кардиостимуляторе или других особенностях здоровья.

Эти меры направлены на обеспечение безопасности как в здании аэровокзального комплекса, так и на борту воздушного судна

В соответствии с правилами безопасности полетов после регистрации пассажиров на рейсы внутренних и международных авиалиний обязательной процедурой для всех пассажиров является прохождение досмотра службой авиационной безопасности – спецконтроля, который гарантирует отсутствие в багаже и личной клади пассажиров предметов, запрещённых к перевозке.

При входе пассажиров в пункт досмотра сотрудниками службы авиационной безопасности проверяются оформленные в установленном порядке, посадочные талоны, сверяются документы, удостоверяющие личность, с личностью пассажира.

При прохождении спецконтроля предлагается выложить имеющиеся металлические предметы, мобильные телефоны, фото-, кино-, радиоаппаратуру, снять обувь за исключением обуви с высотой каблука менее 2,5 см и с подошвой толщиной менее 1,0 см, верхнюю одежду, головные уборы, ремни (пояса) шириной более 4,0 см или толщиной более 0,5 см и предъявить эти вещи для досмотра с помощью технических и специальных средств, а после этого пройти через рамку стационарного металлоискателя.

В случае появления сигнала стационарного металлоискателя необходимо выложить на стол имеющиеся в одежде или на теле металлические предметы и повторно пройти через стационарный металлоискатель.

После прохождения специального контроля пассажиры находятся в зале ожидания на вылет – так называемой «Стерильной зоне».

В аэропортах в целях предотвращения проноса в общественные пространства аэропорта предметов, угрожающих безопасности, предусмотрен досмотр с использованием технических средств досмотра, а также ручным (контактным) методом, всех входящих в терминальные комплексы аэропорта пассажиров, а также вещи, находящиеся при них. Для этих целей используется интроскоп и металлоискатель.

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 интродукции и другие специальные средства, сертифицированные в установленном порядке, а также служебные собаки кинологических 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, сопровождающими, персоналом аэропорта, не занятым обслуживанием пассажиров данного рейса.

6.2. Методы обслуживания вылетающих пассажиров

Методы обслуживания вылетающих пассажиров в аэропортах отправления, можно классифицировать по способу организации выполнения операций:

порейсовый (регистрация пассажиров определенного рейса производится на фиксированном рабочем месте);

свободный (регистрация пассажиров любого объявленного рейса производится на любом рабочем месте);

смешанный (регистрация пассажиров любого объявленного рейса производится на любом рабочем месте; а за 30 минут до вылета открываются дополнительные рабочие места для регистрации по порейсовой схеме).

Порейсовый метод организации выполнения операций по обслуживанию пассажиров в аэровокзале имеет в настоящее время наибольшее распространение. При данном методе регистрация билетов и оформление багажа пассажиров одного рейса производится на одном или двух рабочих местах (стойках), одной или двумя бригадами работников.

Данный метод регистрации имеет свои положительные и отрицательные стороны. К достоинствам можно отнести то, что полностью исключаются случаи засылки багажа не по назначению, а также отсутствует необходимость включать в технологию обслуживания ряд сложных операций; к недостаткам – большая потеря времени пассажирами, наличие очередей у отдельных рабочих мест.

Сущность свободного метода организации обслуживания пассажиров заключается в том, что регистрацию билетов и оформление багажа на рейс можно произвести у любой стойки в операционном зале.

В отличие от регистрации, привязанной к конкретным стойкам авиакомпаний, свободная регистрация позволяет эффективно организовать размещение очередей пассажиров и сократить общее количество необходимых стоек регистрации на 20–30%.

Достоинством свободного метода является сокращение времени наземного обслуживания пассажиров, повышение культуры обслуживания.

К недостаткам следует отнести усложнение процесса внутривокзальной обработки багажа: учет, оформление документации, сортировка по рейсам. Создается возможность засылки багажа. Именно при данном методе требуется широкая сеть автоматизации и механизации процессов регистрации билетов, оформления багажа, его обработки и сортировки по направлениям.

Смешанный метод обслуживания пассажиров в аэровокзале предусматривает использование положительных сторон порейсового и свободного.

Все три перечисленных метода представляют собой технологические схемы регистрации пассажиров и оформления багажа

6.3. Организация регистрации вылетающих пассажиров

Регистрация пассажира - самый ответственный этап технологического обслуживания. Именно на этом этапе формируется коммерческая загрузка воздушного судна, что влияет на доходность авиакомпании и аэропорта. Скорость регистрации во многом определяет общую эффективность пассажирского терминала и способность пассажира принести аэропорту неавиационные доходы: чем быстрее и проще для пассажира пройдет регистрация, тем больше времени у него для посещения магазинов, кафе и ресторанов.

Регистрация для пассажира часто неприятный процесс, особенно если он обладает особыми потребностями, путешествует с лыжами или велосипедом, маленьким ребенком или собакой. Быстро зарегистрировать такого пассажира позволяет правильно организованная технология пассажирского терминала и ее ядро — система регистрации и контроля отправки пассажиров DCS (departure control system).

Авиаперевозчик обязан принимать во внимание интересы пассажиров, которым в приеме к перевозке должен отдаваться приоритет:

- трансферные пассажиры;
- часто летающие пассажиры;
- несопровождаемые дети;
- пассажиры с ограниченными возможностями здоровья;
- пассажиры, имеющие ограничения по сроку действия визы;
- пассажиры с детьми;
- совместно путешествующие группы и семьи.

Astra DCS, входящая в состав комплекса Leonardo PSS разработки компании "Сирена-Трэвел" - крупнейшая в России системой регистрации пассажиров и оформления багажа.

Это современная система, обеспечивающая выполнение в автоматическом режиме процесса регистрации пассажиров и багажа, ведения сезонного расписания и контроля выполнения суточного плана полетов, предоставления данных для расчета центровки ВС и онлайн-взаимодействия со службами паспортного и пограничного контроля.

Способы регистрации.

Регистрация на рейс может быть выполнена как в аэропорту, так и онлайн.

В случае, когда пассажир выбирает регистрацию в аэропорту, то он должен прибыть туда заблаговременно, чтобы успеть пройти все этапы регистрации и проверки без задержек. Регистрация в аэропорту проходит за стойкой регистрации авиакомпании. Номер стойки указывается на информационном табло в аэропорту и на сайте аэропорта. Регистрацию обычно открывают за 2–3 часа и закрывают за 40 минут до вылета. Это время

отличается у авиакомпаний. При регистрации пассажир предъявляет свой паспорт или другой документ, удостоверяющий личность.

После проверки документов сотрудник за стойкой регистрации взвешивает багаж, который полетит в багажном отделении. Вес и габариты чемоданов должны соответствовать указанному в билете тарифу. Если багаж весит больше нормы, оплачивается перевес.

Кроме багажа сотрудники за стойкой взвешивают ручную кладь и иногда просят поместить её в калибратор — стенд с рамками-ограничителями. Он позволяет проверить размеры всех сумок, которые пассажиры берут с собой в самолёт.

Показав паспорт и сдав багаж, пассажир получает посадочный талон. Это картонный бланк, на котором, кроме информации о пассажире и рейсе, указаны место в салоне самолёта, время посадки и номер выхода на посадку (гейта). По посадочному талону пассажир проходит проверку службы безопасности аэропорта, таможенный контроль и проходит на борт самолёта.

Если пассажир не имеет багажа, он может сразу же направиться на контроль безопасности.

В аэропортах также устанавливаются киоски для саморегистрации (киоски-самообслуживания (check-in kiosk)). Для регистрации в киоске указывается номер брони и фамилию пассажира. После можно выбрать место в самолёте и распечатать посадочный талон. Некоторые киоски также позволяют зарегистрировать багаж.

Онлайн-регистрация на самолёт — альтернатива привычной регистрации в аэропорту, которую можно пройти на компьютере или смартфоне. Если пассажир выбирает онлайн-регистрацию, то он может зарегистрироваться на рейс через сайт авиакомпании (аэропорта) или мобильное приложение. В этом случае пассажир может выбрать свое место на борту самостоятельно (может быть платным), тип питания, если тариф предусматривает такую возможность, купить багажное место и другие дополнительные услуги, а также распечатать посадочный талон или сохранить его на мобильном устройстве.

Онлайн-регистрация удобна для пассажиров с ручной кладью. Если есть багаж, то даже с электронным посадочным придётся обращаться на стойку регистрации, чтобы сдать чемодан. Исключение — если в аэропорту есть стойки для самостоятельной сдачи багажа.

В аэропортах распространены следующие варианты для самостоятельной сдачи багажа:

Автоматический прием багажа (Self-service-baggage drop-off)

На ленту машины ставится чемодан; к считывателю подносится распечатанный посадочный талон или бар-код на экране мобильного телефона или планшета; проверяются данные перелета на экране монитора; В случае перевеса багажа, осуществляется доплата за лишний вес с помощью банковской карты, полученную бирку; наклеивают на ручку чемодана.

Автомат проверит, верно ли расположена бирка и читаема ли на ней информация.

Киоск Self-tag

Киоск Self-tag внешне выглядит также, как и киоски для регистрации на рейс. Пошагово следуя инструкциям можно получить багажную бирку и приклеить на ручку чемодана. Далее отнести багаж на стойку Drop-off, и поставить чемодан на ленту.

6.4. Организация посадки пассажиров на борт ВС

Посадка на борт воздушного судна производится через телескопический трап (иначе телетрап, также разговорное «рукав») — устройство для сообщения самолёта со зданием аэровокзала без промежуточного выхода пассажиров на улицу, разновидность авиационного трапа или с помощью автобусов и начинается по готовности ВС. Посадка как правило начинается за 35 мин и заканчивается за 15 минут до времени вылета воздушного судна по расписанию. Время начала и окончания посадки может изменяться в зависимости от типа воздушного судна, технических возможностей аэропорта и других условий.

Пассажиры, нуждающиеся в помощи при посадке (PRM пассажиры, организованные группы детей, несопровождаемые дети), а также лица, за которыми необходим особый контроль (депортированные, не допущенные в страну и т. д.), приглашаются на посадку первыми, до начала посадки остальных пассажиров. В ходе посадки должно быть обеспечено проведение идентификации личности пассажиров, включая транзитных и трансферных пассажиров.

Пассажир должен прибыть к выходу на посадку на борт ВС не позднее времени окончания посадки на рейс, указанного в посадочном талоне. Посадка пассажира на борт ВС производится при предъявлении пассажиром посадочного талона на соответствующий рейс.

Объявления о начале и об окончании посадки произносятся четко и ясно на русском языке (при наличии пассажиров — иностранцев и на английском языке). Объявление о начале посадки может быть сделано, только если имеются все основания полагать, что вылет рейса произойдет в запланированное время. При объявлении посадки указывается перевозчик, номер рейса, направление, номер выхода на посадку, месторасположение выхода.

При наличии в аэропорту DCS посадка осуществляется в автоматическом режиме с применением считывающего устройства. DCS автоматически проверяет правильность получаемой информации о номере рейса, номере места в самолете и данных пассажира, а также автоматически подсчитывает количество прошедших пассажиров и сверяет их с количеством зарегистрированных.

При отсутствии или неработоспособности DCS посадка производится вручную с применением т. н. «матрицы», где отмечаются номера посадочных

талонов прошедших пассажиров. Посадка осуществляется путем визуального контроля за данными, обозначенными в посадочных талонах и ручного подсчета прошедших пассажиров.

Время начала и окончания посадки.

Посадка начинается за 40–45 мин до времени вылета ВС и должна быть закончена за 15 минут до времени вылета ВС. Время начала и окончания посадки может изменяться в зависимости от типа ВС, технических возможностей аэропорта и других условий.

6.5. Организация обслуживания пассажиров по прилету

Агент по встрече и посадке пассажиров получает необходимую информацию о времени прибытия рейса и номере стоянки, а также о наличии на борту специальных категорий пассажиров из телеграмм, DCS и других источников информации.

Высадка пассажиров.

При высадке пассажиров агент должен вежливо их поприветствовать и указать путь дальнейшего следования.

При наличии несопровождаемого ребенка агент принимает его у бортпроводника под личную ответственность до передачи ребенка встречающим.

Агент должен уметь вежливо и корректно дать максимально полную информацию пассажирам, если она им необходима.

Необходимая информация для пассажиров.

Путь следования пассажиров от выхода из ВС до выхода из терминала или от транзитной стойки должен быть обозначен четкими, ясными знаками, указывающими направление движения, а также должны быть обозначены места пропускных пунктов (паспортного и таможенного контроля).

6.6. Организация обработки и перевозки багажа

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

В целом процедура обработки багажа пассажиров в аэропорту является важным элементом обеспечения безопасности полета и защиты пассажиров от возможных угроз. Она также помогает обеспечить правильную организацию пассажирских перевозок и удобство для пассажиров.

Процедура обработки багажа пассажиров в аэропорту начинается с регистрации на рейс.

После доставки багажа от места регистрации он обычно посредством конвейерной системы подается в соответствующую зону комплектовки, где багаж проходит ряд проверок: через металлодетекторные рамки, рентгеновскую проверку.

Если запрещенные предметы обнаружены, багаж изымается для дополнительной проверки.

Затем багаж сортируется и загружается в багажные контейнеры или багажные тележки для доставки к самолету и загрузки.

Багаж помещается в специальные отсеки на борту самолета, где он должен быть правильно размещен и зафиксирован для обеспечения безопасности полета.

После прибытия в пункт назначения багаж извлекается из отсеков и передается на конвейер для выдачи пассажирам. Пассажиры должны предъявить багажную квитанцию для получения своего багажа.

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.

Обработка убывающего багажа

Время обработки багажа в зоне убытия является критическим в технологические цепочки 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.

Система 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 обстоятельств, таких, как:

- количество убывающих и трансферных пассажиров,
- объем 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 обстоятельств:

принятой концепции аэровокзала (централизованный, децентрализованный, с регистрацией у выхода на посадку);

количества мест багажа, которое может быть загружено в один багажный конвейер/на одну багажную тележку одновременно;

количество этапов сортировки 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 три основных метода сортировки багажа вылетающих пассажиров:

ручной,

полуавтоматический,

автоматизированный.

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

В полуавтоматических системах, багажные бирки считываются сотрудником системы обработки. Код бирки вводится в компьютер, 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 компьютером, который обслуживается оператором.

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:

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.

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.

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 багажно-транспортной 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 аэровокзал 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.

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 колесу. Тележка также снабжена мотором для привода конвейерной ленты, и генератором, приводимым одним из четырех колес тележки для обеспечения энергии двигателя, и контрольным узлом для включения или выключения двигателя.

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.

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.

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

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, она как правило может работать при более высоких скоростях, чем конвейер.

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

В системах сортировки багажа важную роль играет идентификация каждого места. В настоящее время используется несколько методов идентификации багажа при сортировке.

1. С использованием специальных карточек

2. Штрих-кодовые обозначения. С целью унификации процессов между различными авиакомпаниями ИАТА и АТА выработали требования и стандарты в этой области. Стандарты штрих-кодовых обозначений приняты в Резолюции ИАТА 740 по багажным биркам.

3. Автоматические багажные бирки

Опознавательная карточка багажной бирки, которая используется автоматическими печатающими устройствами, представляет собой бирку, состоящую из двух сложенных кусков бумаги или пластика, как правило, шириной 50,8 мм, представляющих собой полосу материала со склеивающими свойствами на одной стороне и термочувствительным покрытием на другой стороне. Напечатанная бирка пропускается через ручку багажа и склеивается путем прижатия друг к другу липких частей бирки.

Автоматизация процесса включает в себя печатание багажных бирок непосредственно в месте их выдачи. Непосредственная выдача напечатанных здесь же багажных бирок, производящаяся под контролем авиакомпании,

Сканеры, считывающие штриховые коды, могут быть либо ручными, либо стационарными. Ручные сканирующие устройства, как правило, используются в местах для раскодировки багажа сортировочных систем для его вторичного запуска в систему, когда он не прошел по той или иной причине регистрацию с первого раза, или для первоначального ввода в сортировочную систему трансферного багажа, у которого утеряны или нечитаемые кодовые маркировки. Ручные сканеры используются также некоторыми авиакомпаниями для считывания данных багажа для увязки вопросов, связанных как с багажом, так и с пассажирами; в этом случае сканер может быть соединен со специальным радиофицированным терминалом, обслуживаемым оператором, для прямого входа в местный компьютер.

Фиксированный лазерный сканер для считывания штрихкода, как правило, монтируется на многозвенных линиях, приспособленных для считывания бирок, расположенных по бокам или сверху проходящего багажа.

Развитие автоматизированных систем сортировки багажа предусматривает использование бирок по принципу радиочастоты, которые будут использоваться вместо штрихкодов. Технология радиочастотной идентификации (RFID) позволяет сократить объемы засланного багажа.

Обработка трансферного и транзитного багажа

Трансферный багаж, перевозимый от прибывшего самолета для трансфера на убывающий самолет либо на той же самой авиалинии (онлайн) или на другой авиалинии (интерлайн), в связи с чем системы и процедуры, которые должны использоваться для этого процесса следует выбирать особенно тщательно. 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 таможенную, должна быть предусмотрена возможность для пассажиров заново зарегистрировать багаж в непосредственной близости от зоны таможенного контроля.

В тех случаях, когда должен пройти таможенную транзитный багаж, также должна быть предусмотрена возможность вернуть 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.

Обработка прибывающего багажа

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

зона складирования 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 раскомплектовки 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 разгрузке, 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 раскомплектовки 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.

Для удобства пассажиров у входов в здание аэровокзалов и в местах выдачи багажа размещаются багажные тележки. Для этих целей должны быть предусмотрены специальные площади.

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 невостребованный своевременно багаж.

Транспортеры, карусели и круговой трек являются устройствами с непрерывным перемещением багажа. Невостребованный багаж будет перемещаться на них до тех пор, пока не будет снят.

Устройства для выдачи багажа возвратного типа позволяют пассажиру оставаться неподвижным, в то время как его багаж доставляется непосредственно. При помощи линейных устройств накапливается багаж в одном месте таким образом, что пассажиры могут передвигаться вдоль них и найти свой багаж. Однако, в этом случае, как правило, время, получения; багажа увеличивается. При этом имеется необходимость предусматривать дополнительное пространство для передвижения пассажиров в различных направлениях. Линейная схема может быть использована в аэропортах с небольшими пассажиропотоками.

При больших пассажиропотоках используется возвратно-циркуляционная система выдачи багажа, непосредственно разгружаемого с конвейеров. Выбор типа раздаточного устройства зависит от различных требований, среди которых следует учитывать следующие:

- объемы обрабатываемого багажа;
- планировка аэровокзала (поток пассажиров;
- прямая или непрямая подача багажа (при загрузке);

Для того чтобы пассажиры могли легко найти свое раздаточное устройство, с выдаваемым багажом, должна быть организована соответствующая информация. Информационная система должна также обслуживать и зону со стороны летного поля, где должно быть указано для разгружающих багаж сотрудников место его подачи на соответствующее багажное устройство. Высота раздаточного устройства и скорость его работы должны быть такими, чтобы багаж мог быть легко снят пассажиром (максимально 0,45 м высоты для ленты, имеющей уклон, или 0,35 метра для ленты без уклона), движущейся со скоростью 36 метров в минуту.

Непосредственная задача багажа на замкнутое транспортное раздаточное устройство позволяет поправлять размещение багажа на конвейере, поэтому такой тип раздаточного устройства обычно предпочитается большинством авиакомпаний.

Для не востребовавшегося багажа должно быть предусмотрено специальное помещение для его складирования. Оно должно располагаться непосредственно близко к залу выдачи багажа и должно быть доступно для персонала авиакомпаний.

Необходимо также предусматривать размещение стоек или офисных помещений внутри зоны выдачи багажа, в которых может размещаться персонал авиакомпаний или обслуживающего агента для того, чтобы вступать в контакт с пассажирами в случае утери багажа. Точные рекомендации по данному вопросу широко отличаются для каждого аэропорта и должны уточняться непосредственно с авиакомпаниями.

Организация загрузки багажа

По вылету

Перед обслуживанием ВС по вылету весь персонал, участвующий в обработке багажа, должен ознакомиться с информацией о рейсе и особенностях загрузки багажа для конкретного типа самолета.

Звено грузчиков получает задание, подготавливает необходимые средства пакетирования для багажа, средства механизации для загрузки багажа в ВС и устанавливает контейнеры (багажные тележки) вдоль багажного транспортера соответствующей регистрационной секции.

Комплектация багажа

Целью комплектации багажа является правильная его сортировка в соответствии с принятыми стандартами и подготовка к погрузке в воздушное судно.

Багаж комплектуется по рейсам и пунктам назначения. Во избежание ошибок (засылок) каждое место багажа должно проверяться на наличие бирки с указанием номера рейса и пункта назначения.

Комплектация производится с обязательным подсчетом мест багажа. Особое внимание обращается на багаж, оформленный специальными отличительными бирками («приоритет», VIP, первый, бизнес класс и т.п.).

Багаж трансферных пассажиров, оформленный на нескольких перевозчиков, а также багаж пассажиров первого и бизнес классов, участников программы часто летающих пассажиров комплектуется на отдельную багажную тележку или в отдельный контейнер.

Сортировка трансферного багажа в средства пакетирования производится отдельно по направлениям.

При комплектации, проверяется соответствие номера рейса и пункта назначения на багажных бирках комплектуемому рейсу и направлению, ведёт подсчёт мест.

Зарегистрированный и скомплектованный к погрузке багаж подлежит сверке по количеству. При расхождении количества мест багажа по данным багажной ведомости с результатом подсчёта на участке комплектования выполняются следующие процедуры:

- при комплектации меньшего количества багажа, чем указано в багажной ведомости, проводится местный розыск;
- при комплектации большего количества багажа, чем указано в багажной ведомости, осуществляется его пересчёт при участии агента, проводившего регистрацию данного рейса.

Во внебазовых аэропортах процедура сортировки багажа выполняется согласно действующим местным правилам.

При комплектации трансферного багажа, следующего через аэропорт стыковки, осуществляется его сортировка и регистрация по номерам багажных бирок.

Если у трансферного пассажира нарушена стыковка и из пункта стыковки он вылетает другим рейсом, его багаж должен быть отправлен тем же рейсом, что и пассажир. Необходимо уточнить, на какой рейс перебронирован пассажир, и переоформить багажную бирку, указав на ней номер соответствующего рейса.

Если трансферный пассажир вылетел из пункта стыковки, но его багаж не был загружен на этот рейс, он должен быть отправлен в пункт назначения ближайшим рейсом в соответствии с процедурой досылки багажа.

Скомплектованный трансферный багаж перед загрузкой в ВС подлежит проверке службой безопасности.

Если в процессе обработки багажа в пункте отправления (в пункте стыковки) произойдет повреждение багажа, необходимо:

- переупаковать поврежденный багаж, если это нужно для обеспечения сохранности содержимого;

- направить сообщение о повреждении багажа в пункт назначения с целью уведомления пассажира об инциденте до получения багажа.

Обнаруженный в зоне вылета (после регистрации) багаж без багажной бирки (найденный багаж) необходимо открыть и составить опись его содержимого.

Загрузка багажа

В зависимости от типа ВС, используемого для перевозки коммерческой загрузки, различают следующие способы перевозки багажа:

- перевозка багажа в контейнерах или на паллетах;
- перевозка багажа россыпью;
- смешанный – одна часть багажа в BULK россыпью, а другая – в контейнерах.

Загрузка багажа в средства пакетирования

Багаж загружается бережно в пустые, чистые, исправные контейнеры, при этом следует распределять нагрузку равномерно по всей его площади.

Багаж с хрупкими, бьющимися предметами, обозначенный биркой «FRAGILE» загружается в контейнер в последнюю очередь.

Грузчик закрывает, пломбирует, взвешивает контейнер, указывает на контейнерном ярлыке аэропорт назначения, количество мест, вес багажа, вес контейнера и общий вес, номер или знак установленной пломбы.

Загрузка багажа на багажные тележки

Багаж загружается на чистые, исправные багажные тележки. На одну тележку загружается не более сорока мест багажа, при этом размещение багажа на тележках должно обеспечивать:

- надёжность, исключая падение багажа во время движения;
- круговой обзор с места водителя;
- сохранение управляемости и устойчивости.

Загруженные тележки должны гарантировать безопасность багажа во время его транспортировки к самолёту. В случае неблагоприятной погоды (дождь, снег) багажные тележки должны быть оборудованы тентом для защиты багажа от осадков.

Загрузка багажа в ВС осуществляется грузчиками в соответствии с указанием ответственного за коммерческое обслуживание ВС в присутствии бортпроводника, ответственного за коммерческую загрузку (при загрузке багажа россыпью) или представителя авиакомпании и под контролем сотрудника авиационной безопасности.

Загрузка багажа в ВС производится с соблюдением норм, правил и процедур авиационной безопасности, требований инструкции по охране труда и технике безопасности, технологического графика обслуживания ВС данного типа.

Багаж загружается после груза и почты и формируется по пунктам назначения.

Багаж в разные пункты назначения должен загружаться в разные грузовые отсеки ВС.

Если багаж в разные пункты назначения загружается в один грузовой отсек, он должен размещаться отдельно. Багаж до последнего пункта назначения загружается в первую очередь, до первого пункта - в последнюю.

Для каждого пункта назначения в первую очередь загружается багаж пассажиров экономического класса, затем первого и бизнес классов, участников программы часто летающих пассажиров, VIP пассажиров и в последнюю очередь – багаж трансферных пассажиров.

Количество мест загруженного багажа должно соответствовать количеству мест зарегистрированного и указанного в багажной ведомости.

Если весь зарегистрированный багаж не может быть загружен в ВС по причине безопасности или неместимости, принимается решение о его загрузке согласно листу приоритета.

Для транспортировки и загрузки багажа в ВС применяются средства наземного оборудования.

Багаж к борту ВС доставляется, как правило, одной партией, после окончания регистрации пассажиров и оформления багажной ведомости.

Доставка багажа частями допускается при наличии большого количества багажа на рейсе по согласованию с уполномоченным должностным лицом.

Транспортировка багажа по аэродрому и въезд в зону обслуживания ВС производятся в строгом соответствии с установленными требованиями.

При загрузке багажа в ВС грузчики проверяют коды пунктов назначения на багажных бирках при загрузке россыпью (отметки в контейнерном ярлыке) на соответствие выполняемому рейсу.

При загрузке необходимо уделять особое внимание багажу, оформленному бирками «FRAGILE» - хрупкий.

После загрузки грузчики осуществляют крепление контейнеров и багажа россыпью в ВС.

По окончании этих операций грузчики и бортпроводник (ответственный за коммерческое обслуживание ВС) оформляют прием-передачу коммерческой загрузки.

Багаж трансферных пассажиров загружается в грузовой отсек ВС в последнюю очередь, чтобы его разгрузка в пункте трансфера была осуществлена в первую очередь.

Если из-за ограничений в загрузке данного рейса необходимо оставить часть багажа, то в первую очередь следует обеспечить перевозку трансферного багажа.

В случае, когда стыковочное время в базовом аэропорту менее одного часа (короткая стыковка) и просвечивание трансферного багажа через интроскоп не требуется, его сортировка с борта прилетевшего ВС и загрузка на борт вылетающего ВС производятся без доставки в зону обработки трансферного багажа.

После вылета ВС отправляются телеграммы (PTM, BTM), содержащие достоверную информацию.

При принятии к перевозке пассажира, имеющего багаж, после закрытия регистрации персонал регистрирует его багаж обычным порядком, маркирует стандартной биркой. Багаж доставляется к ВС самим пассажиром и по указанию ответственного за коммерческое обслуживание ВС багаж загружается в ВС грузчиком с оформлением соответствующих документов.

Снятие багажа с рейса

Перевозка воздушными судами багажа пассажиров, не явившихся на досмотр или на посадку в ВС или по факту снятия пассажира с рейса, категорически запрещается.

Снятие багажа с рейса может быть, как во время регистрации, так и после передачи багажа по багажной ведомости и его загрузки в ВС.

При необходимости снятия багажа с рейса грузчики, по указанию агента, с разрешения и в присутствии сотрудника службы авиационной безопасности производят отбор багажа по биркам и его приметам и доставляют багаж на линию регистрации для передачи его пассажиру с оформлением соответствующих документов.

Обработка неотправленного багажа

Багаж, не отправленный из пункта отправления по каким-либо причинам, должен быть дослан в пункт назначения ближайшим рейсом того же либо другого перевозчика.

В дополнение к оригинальной бирке багаж маркируется досылочной биркой, на которой указываются пункт назначения, пункты трансфера, если такие есть, номера рейсов.

Досылочный багаж должен быть обязательно проверен в соответствии с предписаниями службы безопасности.

Обработка багажа по прилёту

Процедура обработки багажа по прилету ВС в аэропорт назначения включает следующие операции:

- подготовка персонала и средств механизации к выгрузке багажа из ВС;
- приём багажа и документов от члена экипажа, ответственного за багаж;
- выгрузка багажа или контейнеров с багажом с ВС;
- доставка багажа, контейнеров с багажом к месту выдачи багажа;
- выдача багажа пассажирам.

Перед обслуживанием ВС по прилёту персонал должен ознакомиться с информацией о количестве и весе ожидаемого багажа, наличии трансферного багажа по направлениям, особенностях расположения багажа в самолёте.

Звено грузчиков получает задание на обработку багажа данного рейса, подготавливает необходимое количество средств перронной механизации для разгрузки и транспортировки багажа к месту его выдачи.

После остановки ВС, установки колодок, разрешения на въезд в зону обслуживания, звено грузчиков производит расстановку средств перронной механизации (багажные и/или контейнерные тележки, прицепные транспортёры, если багаж россыпью) в соответствии с утвержденными схемами обслуживания каждого типа ВС.

Выгрузка багажа из ВС

Выгрузка багажа и контейнеров из ВС осуществляется грузчиками в соответствии с технологическим графиком обслуживания данного типа ВС, по указанию ответственного за коммерческое обслуживание ВС в присутствии бортпроводника, ответственного за коммерческую загрузку (при выгрузке багажа россыпью).

Во время выгрузки багажа россыпью грузчики и бортпроводник ведут подсчёт количества мест. При контейнерных перевозках обязательно проверяется наличие на контейнерах пломб и ярлыков с указанием количества мест, веса багажа и его особенностей.

При выгрузке багажа грузчики должны обеспечить сохранность упаковки и содержимого багажа, обращая внимание на маркировку и знаки.

По окончании выгрузки багажа из ВС персоналом оформляются перевозочные документы.

При выгрузке и транспортировке багажа используются те же средства наземного оборудования что и при погрузке.

При определении очередности выгрузки багажа из ВС предпочтение отдается трансферному багажу, перевозимому по «интерлайну»; за ним разгружается трансферный багаж на рейсы компании, а затем багаж, прибывший в конечный пункт назначения.

Багаж первого класса и бизнес классов и участников программы часто летающих пассажиров доставляется к месту выдачи багажа в первую очередь.

Обработка трансферного багажа

Весь трансферный багаж, следующий через аэропорт стыковки, выгружается и доставляется в зону обработки трансферного багажа в первую очередь, где по багажным биркам сортируется по направлениям.

Если количество принятых мест багажа не соответствует данным РТМ, проводится местный розыск и в случае не обнаружения недостающих мест дается телеграмма по системе «SITA» в пункт отправления с указанием фактического количества поступивших мест.

При изменении маршрута трансферного пассажира его багаж оформляется досылочной биркой «RUSH» с новым направлением, номером рейса и датой вылета.

В случае выявления у трансферного пассажира незарегистрированного багажа, подлежащего регистрации, багаж при регистрации оформляется багажной биркой и доставляется в зону обработки багажа.

Выдача багажа пассажирам

Грузчики доставляют багаж к ленте транспортёра в зоне раскомплектации багажа, соблюдая при этом следующие требования к обслуживанию пассажиров после прибытия ВС

Выдача багажа производится на соответствующую информационному табло ленту транспортера.

Непосредственно перед выдачей багажа производится объявление по локальной связи с информацией о начале выдачи багажа, номере ленты

транспортёра и напоминанием пассажирам о необходимости быть внимательным при получении багажа.

Объявления производятся на двух языках.

В случае задержки выдачи багажа производится объявление с указанием причины и извинением от лица авиакомпании.

При выгрузке багажа на ленту транспортёра персонал проверяет багаж на предмет повреждения его упаковки. Выявленный повреждённый багаж оформляется документально. Любой досмотр при раскомплектации оформляется соответствующим актом с указанием лиц его проводящих.

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.

Система управления багажом

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

Bag massage – система сообщений.

Bag manager – система управление багажом.

Worldtracer - автоматизированная система отслеживания утерянного или неверно обработанного багажа.

RFID – радиочастотная идентификация 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 багажные системы ежедневно.

BagMessage обеспечивает следующие *преимущества*.

- Улучшение обслуживания клиентов путем сокращения задержек багажа

- Снижение затрат за счет уменьшения числа связей DCS нескольких аэропортов
- Соблюдение служебных сообщений и стандартов IATA по багажу
- Хранение недоставленных сообщений

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

Bag Manager является частью багажной программы SITA и управляет передачей багажа в пределах аэропорта и в нескольких аэропортах

Bag Manager 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

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

Bag Manager 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.

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

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

Международная система поиска багажа World Tracer 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 World Tracer, вся информация в специальной кодировке поступает в единую базу данных, а оттуда рассылается во все аэропорты мира, включенные в систему. Затем, система автоматически сравнивает информацию о не востребованном багаже, которая заносится в базу авиакомпаниями со всего мира. При совпадении данных потерянного и обнаруженного багажа, он высылается владельцу

Информация о найденном багаже вносится в АСУ World Tracer в виде специального файла OHF. В файле OHF указываются тип и цвет багажа согласно идентификационной таблице ИАТА типов багажа, внешние отличительные признаки багажа, фамилия пассажира, если она установлена.

При досылке неотправленного багажа в ACU “World Tracer” создается сообщение FWD в пункт назначения и пункты трансфера, если маршрут досылки включает несколько пунктов.

Стойки розыска багажа Lost & Found есть практически в каждом международном аэропорту.

RFID. Радиочастотная идентификация (RFID), автоматический метод идентификации, собирается оказать существенное влияние на поездки не только через чипы - RFID встраиваются в электронные паспорта, но и при разочарованиях пассажиров после задержки рейса и засланного багажа.

RFID не является универсальным решением проблемы засланный багаж, но в случае их внедрения они может спасти отрасль от потери отраслью 750 млн. \$ в год, обеспечивая отслеживание багажа до пункта назначения.

Из-за введения очередного пакета западных санкций в июне 2022 года от World Tracer были отключены пользователи из России, что доставило немало неудобств.

Сервис розыска багажа «BAGS поиск» был разработан УК «Аэропорты Регионов» в 2022 году для замены зарубежных аналогов, использование которых стало невозможно из-за санкционных ограничений.

BAGS поиск — это сервис, позволяющий аэропортам и авиакомпаниям частично автоматизировать процесс розыска и досылки багажа, а также регистрацию его повреждений. Сервис реализован в виде веб-приложения, доступного в сети Интернет после авторизации пользователя по адресу search.bags.aero. В сервисе BAGS поиск доступно два языка интерфейса: русский и английский.

Сервис BAGS поиск руководствуется регламентами и рекомендациями IATA в вопросе классификации типа, цвета, характеристик багажа, а также причин его задержки и повреждения.

Сервис BAGS поиск использует и поддерживает в актуальном состоянии собственные справочники аэропортов, авиакомпаний и брендов багажа.

Глава 7. Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте

7.1.Международные системы взаиморасчетов

За рубежом были созданы независимые (частные) структуры, которые в интересах авиаперевозчиков централизовали процесс сбора и распределения выручки от агентов к перевозчикам.

На текущий момент за рубежом функционируют две наиболее крупных системы взаиморасчетов по авиаперевозкам:

В США – ASP («Зональная система взаиморасчетов») система расчетов под управлением ATA с 1964г., а с 1984г. под управлением корпорации закрытого типа Airline Reporting Corporation -ARC, в составе учредителей которой 14 ведущих перевозчиков США;

Участником системы взаиморасчетов ARC может быть только перевозчик, выполняющий полеты в США

ARC отвечает за поддержание агентской системы распределения в США. Первичными функциями ARC является аккредитация агентств, распределение нейтральных бланков билетов по этим агентам, управление Системой Взаиморасчетов.

Агенты оформляют как внутренние, так и международные билеты ARC и оба вида билетов обрабатываются ARC.

ARC сотрудничает с АТА в деле разработки стандартов отрасли посредством собраний участников и т.д., но непосредственно сама не несет ответственности за разработку правил оформления билетов, представления интересов перевозчиков на государственном уровне или другие функции, выполняемые АТА.

В других странах мира - с 1971г. под управлением ИАТА (Международной Ассоциации Воздушного Транспорта) стала внедряться Система взаиморасчетов Billing & Settlement Plan – BSP, созданная по аналогу американской ASP.

ИАТА - организация, принадлежащая авиакомпаниям, в задачи которой входят:

- установление международных стандартов по оформлению билетов,
- обработка багажа,
- обработка данных и выработка стандартов для исходящей информации, кодификация и распределение присвоенных кодов по индустрии (буквенные коды авиакомпании, расчетные коды, агентские коды и т. д.),
- представление интересов перевозчиков в правительственных организациях и, как только одна функция -управление Комитетом BSP и соответствующими Settlement Plans (системами взаиморасчетов).

Если ИАТА главным образом занимается только вопросами международных продаж билетов, то BSP в каждой стране обрабатывает как внутренние, так и международные продажи билетов (например, BSP Англии). Существует альтернативный способ, когда BSP обрабатывает только международные продажи, а внутренние билеты обрабатываются другой компанией (например, Мексика). Там, где возможно, более разумно сочетать внутренние и международные взаиморасчеты с целью получения преимуществ крупномасштабной экономии и удобств использования единого исходящего формата из обеих систем.

Пять основных функций системы взаиморасчетов полностью охватывают все аспекты ее деятельности:

- учет и контроль нейтральных бланков перевозочных документов;
- аккредитация агентств по продаже перевозок;
- сбор, ввод и обработка перевозочных документов и отчетов агентств;
- сбор выручки и расчеты с участниками системы взаиморасчетов;
- договоры с участниками системы взаиморасчетов.

7.2. Система взаиморасчетов на воздушном транспорте России и СНГ

Отечественная система взаиморасчетов функционирует с 1 января 1993 года на территории стран СНГ.

Организована она по инициативе ведущих перевозчиков и агентства России и стран СНГ по аналогии с ASP ARC (USA) и BSP IATA.

Система взаиморасчетов на воздушном транспорте – совокупность органов управления и участников, осуществляющих взаимодействие между собой по принципам, технологиям и правилам, принятым в этой Системе.

Основным нормативным документом Системы взаиморасчетов, определяющим цель, назначение, взаимоотношения и состав участников, является «Положение о Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте».

Сокращенное наименование Системы взаиморасчетов на воздушном транспорте – СВВТ.

Целью Системы взаиморасчетов является организация продажи пассажирских воздушных перевозок аккредитованными агентствами на стандартных перевозочных документах Системы взаиморасчетов (далее – бланки СПД НСАВ-ТКП) и обеспечение полных, своевременных расчетов по проданным перевозкам с перевозчиками – участниками Системы взаиморасчетов в соответствии с принятыми правилами, стандартами, процедурами и технологиями.

Система взаиморасчетов предназначена для:

- упрощения процедур продажи воздушных перевозок, стандартизации технологии продажи воздушных перевозок на бланках СПД НСАВ-ТКП;
- формирования отчетности и осуществления расчетов по выручке между аккредитованными агентствами и перевозчиками-участниками Системы взаиморасчетов;
- организации и обеспечения контроля за перечислением денежных средств от аккредитованных агентств к перевозчикам-участникам Системы взаиморасчетов;
- уменьшения расходов перевозчиков на содержание собственной агентской сети;
- ускорения движения денежных средств перевозчиков до получателей выручки;
- оперативного информирования перевозчиков о количестве и расходовании денежных средств по выручке;
- снижения рисков потерь выручки от финансовой несостоятельности участников Системы взаиморасчетов.

Основными функциями Системы взаиморасчетов являются:

- разработка, совершенствование и внедрение основных принципов Системы взаиморасчетов, нормативно-технологических и организационно-правовых документов;
- разработка макетов форм стандартных перевозочных документов, утверждаемых Решениями НСАВ;

- аккредитация агентств, пунктов продажи и интернет-пунктов продажи;
- учет и контроль использования бланков СПД НСАВ-ТКП;
- обеспечение единого правового пространства взаимодействия участников Системы взаиморасчетов путем заключения стандартных договоров, определяющих взаимные обязательства сторон, форма и содержание которых утверждаются Решениями НСАВ;
- организация продажи пассажирских воздушных перевозок на бланках СПД НСАВ-ТКП аккредитованными агентствами, пунктами продажи и интернет-пунктами продажи;
- обеспечение управления правами продажи агентств их пунктов продажи и интернет-пунктов продажи при продаже воздушных перевозок на бланках СПД НСАВ-ТКП;
- сбор, ввод и обработка отчетов агентств с контрольными купонами СПД НСАВ-ТКП, бланками аннулированных и возвращенных билетов, формирование и обеспечение сохранности документарного архива отчетов агентств;
- сбор, ввод и обработка отчетов агентств о взаиморасчетах;
- сбор выручки и расчеты с перевозчиками, урегулирование задолженности перед перевозчиками за перевозки по воинским перевозочным документам;
- предоставление услуг информационной системы для обеспечения оперативного доступа участников Системы взаиморасчетов к требуемой информации, передачи сообщений, обменных файлов и документов, в том числе с электронной подписью;
- обеспечение постоянного контроля за деятельностью агентств по продаже воздушных перевозок на СПД НСАВ-ТКП и их расчетов по выручке с перевозчиками, организация и проведение инспекционных проверок агентств и их пунктов продажи;
- рассмотрение и принятие решений по претензиям участников Системы взаиморасчетов;
- предоставление услуг автоматизированных систем формирования, корректировки и опубликования расписаний движения воздушных судов, регистрации и опубликования тарифной информации по регулярным воздушным перевозкам;
- аккредитация автоматизированных систем бронирования воздушных перевозок;
- аккредитация учебных центров, организация комплексной системы профессиональной подготовки персонала авиапредприятий работе в Системе взаиморасчетов;
- организация и обеспечение информационного взаимодействия систем: взаиморасчетов, бронирования и продажи, расписания и тарифов, а также участников и пользователей этих систем;

- информирование участников Системы взаиморасчетов о текущей деятельности и развитии Системы, в том числе в ежегодных отчетах и средствах массовой информации.

Органы управления и участники Системы взаиморасчетов на воздушном транспорте

Конференция участников Системы взаиморасчетов – высший орган управления в Системе взаиморасчетов.

Наблюдательный Совет авиапредприятий по взаиморасчетам (НСАВ) – орган управления в Системе взаиморасчетов, действующий в период между Конференциями. НСАВ состоит из Президиума НСАВ, Комитета перевозчиков НСАВ и Комитета агентств НСАВ.

Комитет перевозчиков НСАВ вырабатывает общую политику перевозчиков-участников Системы взаиморасчетов по текущей деятельности Системы взаиморасчетов, принимает организационно-правовые, нормативно-технологические и методические документы Системы взаиморасчетов.

Комитет агентств НСАВ вырабатывает общую политику агентств по организации текущей деятельности Системы взаиморасчетов, принимает организационно-правовые, нормативно-технологические документы в части деятельности аккредитованных агентств.

Решения Комитета перевозчиков НСАВ и Комитета агентств НСАВ размещаются в Информационном фонде ТКП, публикуются в отраслевых средствах массовой информации и в Сборнике Решений НСАВ.

Решения Конференции и НСАВ обязательны для всех участников Системы взаиморасчетов.

Транспортная Клиринговая Палата (ТКП) - исполнительный орган управления в Системе взаиморасчетов.

Как исполнительный орган управления в Системе взаиморасчетов, ТКП обеспечивает организацию проведения Конференций участников Системы взаиморасчетов, заседаний НСАВ, подготовку проектов Решений, необходимых материалов к заседаниям и финансирование проведения заседаний, издание распорядительных документов, подготовку обращений в соответствующие инстанции по выполнению принятых Решений Конференции участников Системы взаиморасчетов и решений НСАВ.

Органы управления в Системе взаиморасчетов формируют цели, вырабатывают политику Системы взаиморасчетов и координируют действия, разрабатывают и принимают нормативно-технологические, организационно-правовые и распорядительные документы обеспечивают эффективную работу и развитие Системы взаиморасчетов, представляют и защищают права и интересы участников Системы.

Участниками Системы взаиморасчетов являются:

- **Перевозчик** – (авиапредприятие, авиакомпания), заключивший с Транспортной Клиринговой Палатой (ТКП) «Стандартный договор об организации продажи на бланках СПД и расчетов за воздушные перевозки»;

- **Аккредитованное агентство**, заключившее с ТКП «Стандартный договор о продаже воздушных перевозок на рейсы перевозчиков» и имеющее Свидетельство об аккредитации;

- Транспортная Клиринговая Палата

Взаимоотношения участников Системы взаиморасчетов строятся на основе законодательства РФ, подзаконных актов и утвержденных НСАВ стандартных договоров между ними.

Основным заказчиком и пользователем в Системе взаиморасчетов является перевозчик – участник Системы взаиморасчетов.

Как участник Системы взаиморасчетов, ТКП заключает стандартные договоры с другими ее участниками, а также другие договоры и соглашения для обеспечения выполнения основных функций Системы взаиморасчетов.

ТКП в соответствии с поручением перевозчиков осуществляет координацию и организацию работ и услуг в Системе взаиморасчетов; в рамках стандартного договора выполняет работы и услуги по расчетам между аккредитованными агентствами и перевозчиками; в случае отсутствия прямых договоров контролирует движение и поступление выручки от агентств к перевозчикам на основе обработки контрольных купонов бланков СПД НСАВ-ТКП.

В Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте (СВВТ) для оформления договора воздушной перевозки пассажира, багажа и сопутствующих услуг применяются электронные формы стандартных перевозочных документов СВВТ (СПД СВВТ).

К электронным формам стандартных перевозочных документов СВВТ относятся электронный билет и электронный многоцелевой документ (Electronic Miscellaneous Document -EMD).

EMD применяется для оформления дополнительных услуг, оказываемых пассажиру, и различных сборов/плат, взимаемых с пассажира.

Система взаиморасчетов на воздушном транспорте существенно упрощает аккредитованным агентствам, пунктам продажи и интернет-пунктам продажи процедуры, связанные с организацией продажи воздушных перевозок, отчетности и взаиморасчетов.

Основным преимуществом работы в Системе взаиморасчетов для агентств является возможность использования кассирами аккредитованных агентств бланков СПД НСАВ-ТКП, на которых могут быть оформлены перевозки на рейсы любого из перевозчиков - участников Системы взаиморасчетов по единым правилам их заполнения. При этом при составлении отчетов о продаже воздушных перевозок на бланках СПД НСАВ-ТКП используются единые для всех перевозчиков стандартные формы отчетности.

Также работа на бланках СПД НСАВ-ТКП удобна для агентства с точки зрения технологии и организации учета бланков строгой отчетности, так как единый запас перевозочных документов облегчает агентствам решение задачи по их сохранности, контроль использования бланков и проведение

инвентаризации. Существенно упрощается процедура перечисления перевозчикам выручки от проданных воздушных перевозок, так как все платежи проводятся централизованно через расчетный счет исполнительного органа СВВТ – ТКП, а распределением выручки занимается ТКП на основе расчетного кода, указываемого кассиром агентства при оформлении бланка СПД НСАВ-ТКП. Также существенно унифицирован процесс организации обучения кассиров и иного персонала агентства, что положительно сказывается на снижении себестоимости организации продажи воздушных перевозок в агентстве.

Преимуществом работы в нейтральной среде также является:

- снижение затрат перевозчиков на организацию продажи перевозок, контроль за поступлением выручки, заказ и обработку бланков;
- обеспечение централизованных взаиморасчетов между всеми участниками Системы взаиморасчетов;
- автоматизированная система билетооформления;
- автоматизированная система взаиморасчетов, основанная на обработке контрольных купонов бланков СПД НСАВ-ТКП;
- эксплуатация авиационной распределительной системы, обеспечивающей единое технологическое пространство.

Список использованных источников

1. Правила формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации. ПРИКАЗ Минтранса РФ от 25 сентября 2008 г. N 155(в ред. Приказа Минтранса РФ от 16.03.2009 N 39) Приказом Минтранса России от 31 октября 2024 г. N 386 настоящий документ признан утратившим силу с 1 сентября 2025 г.
2. Положение о порядке регистрации и опубликования тарифной информации на регулярные пассажирские воздушные перевозки, выполняемые российскими авиационными предприятиями", введенного в действие приказом Минтранса России от 11.02.2005 № 10.
3. Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей". Приказ Министерства транспорта Российской Федерации (Минтранс России) от 28 июня 2007 г. N 82 г.(в ред. Приказа Минтранса РФ от 08.10.2008 N 165 ,Зарегистрировано в Минюсте РФ 27 сентября 2007 г. N 10186).
4. Приказ Минтранса России от 28 ноября 2005 г. N 142."Требования авиационной безопасности к аэропортам",
5. Елисеев Б.П. Воздушные перевозки, Москва, Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2011г.
6. Руководство по работе в системе взаиморасчетов на воздушном транспорте для аккредитованных агентств.
7. Airport development reference manual IATA

8. Руководства по наземному обеспечению перевозок авиакомпаний
9. Международная организация гражданской авиации (ИКАО) | Министерство транспорта Российской Федерации <https://mintrans.gov.ru/activities/69/79>
10. Постановление Правительства Российской Федерации от 22 июля 2009 г. № 599 «Правила обеспечения доступа к услугам субъектов естественных монополий в аэропортах».
11. Порядок формирования, утверждения и опубликования расписания регулярных воздушных перевозок пассажиров и (или) грузов, выполняемых перевозчиками, имеющими соответствующие лицензии. Введен приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 12.12.2011 г. №310 (Зарегистрирован Минюстом России 7 февраля 2012 г., регистрационный № 23158).
12. Положение о порядке регистрации и опубликования тарифной информации на регулярные пассажирские воздушные перевозки, выполняемые российскими авиационными предприятиями. Введено приказом Минтранса России от 23.05.2001 №94 (с изменениями, внесенными приказом Минтранса РФ от 11.02.2005 № 10 и приказом Минтранса РФ от 04.04.2012 №90)
13. Положение по назначению, ведению и использованию внутренних кодов авиаперевозчиков и организаций, аэропортов и городов (населенных пунктов) и агентств воздушных сообщений гражданской авиации. Введено указанием Департамента воздушного транспорта 12.05.94 №ДВ-63/и.
14. Регламент формирования и применения трансферных связей (стыковок) по рейсам авиакомпаний – участников соглашения М1. Введен приказом ЗАО ТКП от 02.08.2005 №31.
15. Приказ от 24.02.2011 № 63 "Об утверждении методики расчета технической возможности аэропортов и порядка применения методики расчета технической возможности аэропортов".
16. Федеральный закон от 03.04.2023 N 107-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О транспортной безопасности" и отдельные законодательные акты Российской Федерации" Редакция от 08.08.2024 — Действует с 08.08.2024. Настоящий Федеральный закон вступает в силу с 1 марта 2025 года, за исключением положений, для которых настоящей статьей установлен иной срок вступления их в силу.
17. Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 6 февраля 2025 г. № 36 "Об утверждении Федеральной программы обеспечения транспортной безопасности воздушного транспорта"
18. ГОСТ Р 57239-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Воздушный транспорт. Система менеджмента безопасности авиационной деятельности. База данных. Авиационные инфраструктурные риски, возникающие при производстве аэропортовой деятельности" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 09.11.2016 N 1629-ст)