

Министерство транспорта Российской Федерации (Минтранс России)
Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация)
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный
университет гражданской авиации»



Т.В. Галямова

ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРЕВОЗОК НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ

Тексты лекций

Санкт-Петербург
2018

Одобрено и рекомендовано к изданию
Учебно-методическим советом Университета

Ш87(03)

Т.В. Галямова «Организация перевозок на воздушном транспорте»:
Тексты лекций / СПбГУ ГА. СПб, 2018.

Тексты лекций издаются в соответствии с программой дисциплины «Организация перевозок на воздушном транспорте» для студентов по направлению подготовки 23.03.01 (190700) «Технология транспортных процессов», профиль «Транспортная логистика».

Предназначены для студентов очной и заочной форм обучения СПбГУ ГА.

Ил.2, табл. 2, библи.56

Рецензент Е.В. Конилова к.т.н. доцент, зав. кафедрой №23,

Оглавление

Введение.....	4
Лекция 1. Воздушный транспорт в современном мире.....	5
1.1 Система воздушного транспорта России.....	5
1.2 Рынок авиационных перевозок.....	7
1.3 Производственные показатели перевозочной деятельности предприятий воздушного транспорта.....	18
Лекция 2. Международные организации, регулирующие деятельность воздушного транспорта	21
2.1 Международная организация гражданской авиации (ИКАО).....	21
2.2 Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA).....	29
2.3 Международный совет аэропортов (АСИ).....	32
Лекция 3. Государственное регулирование гражданской авиации.....	37
Лекция 4. Организация воздушных перевозок.....	41
4.1. Организация производственной деятельности авиакомпании... ..	41
4.2. Классификация видов воздушных перевозок по форме их выполнения.....	49
4.3 Договор воздушной перевозки.....	52
4.4. Организация бронирования авиаперевозок.....	57
4.5 Организация претензионной работы в авиакомпаниях	78
Лекция 5. Обслуживание пассажиров на воздушном транспорте.....	83
5.1 Обслуживание пассажиров в аэропорту.....	83
5.2. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна	100
5.3 Обеспечение качества услуг на воздушном транспорте.....	103
Лекция 6. Обеспечение безопасности воздушных перевозок.....	111
6.1 Меры обеспечения авиационной безопасности в аэропортах РФ.	111
6.2 Обеспечение безопасности полетов на рейсах авиакомпаний РФ	117
Лекция 7. Организация наземного обслуживания рейсов.....	121
Термины и определения.....	129
Литература.....	130

Введение

Целью освоения дисциплины «Организация перевозок на воздушном транспорте» является формирование у студентов системы научных и профессиональных знаний и навыков в области рациональной организации процесса перевозок пассажиров и грузов по внутрироссийским и международным воздушным линиям авиаперевозчиками страны.

Для достижения цели в рамках данной дисциплины определены следующие основные задачи:

- формирование знаний о системе воздушного транспорта как сектора транспортного комплекса России;

- изучение основных направлений регулирования в области воздушных перевозок пассажиров и грузов по внутрироссийским и международным воздушным линиям.

- формирование знаний в области организации отношений между основными участниками воздушной перевозки пассажиров и грузов с учетом требований по обеспечению качества и безопасности транспортного процесса в соответствии с действующими международными договорами и нормативно-правовыми актами Российской Федерации;

- формирование знаний об основах функционирования авиационных предприятий (перевозчиков) в современных условиях деятельности, государственных требованиях к перевозчикам при организации воздушных перевозок;

- изучение этапов организационного обеспечения перевозок в соответствии с требованиями высоких стандартов качества и безопасности воздушной перевозки.

Лекция 1. Воздушный транспорт в современном мире

1.1 Система воздушного транспорта России

Системой воздушного транспорта (СВТ) – называется множество взаимосвязанных в общем случае разнородных объектов, функционирование которых в совокупности обеспечивает воздушные перевозки пассажиров и грузов. Различают две разновидности СВТ: мировая СВТ и национальная СВТ.

Организационная структура национальной СВТ включает множество предприятий, осуществляющих эксплуатацию соответствующих технических средств в интересах реализации воздушных перевозок пассажиров и грузов персоналом, имеющим необходимую подготовку и квалификацию.

Соответственно своей роли предприятия в СВТ делятся на:

авиапредприятия (авиакомпании), осуществляющие эксплуатацию ВС;

авиационно-технические предприятия (авиационные технические базы и авиаремонтные заводы)Ю в которых проходят техническое обслуживание и ремонт ВС;

аэропорты, в которых осуществляются комплекс операций по наземному обслуживанию воздушных судов, пассажиров и грузов;

предприятия по организации воздушного движения (ОрВД), реализующие процессы ОрВД и осуществляющие эксплуатацию и техническое обслуживание технических средств ОрВД;

агентства воздушных сообщений, осуществляющие бронирование и продажу авиаперевозок;

клиринговая палата, через которую осуществляются взаиморасчеты между авиапредприятиями;

научно-исследовательские институты и учебные заведения.

В 2016 году в Реестре эксплуатантов гражданской авиации зарегистрировано:

108 действующих авиакомпаний, выполняющих коммерческие перевозки пассажиров и грузов, сертифицированных по ФАП-246 [16];

226 действующих авиапредприятий, выполняющих авиационные работы, сертифицированных по ФАП-249 [17];

60 действующих эксплуатантов АОН, сертифицированных по ФАП-147 [18].

Неотъемлемыми составляющими развития перевозок, внутреннего туризма и социально-экономической устойчивости регионов являются сохранение и развитие аэродромной инфраструктуры. В 2016 году в гражданской авиации насчитывалось 232 аэропорта, в том числе 73 – международных. В 2016 году российские аэропорты обслужили рекордные 160 млн. человек.

В целях сохранения и развития наземной аэропортовой инфраструктуры труднодоступных и северных территорий осуществляется программа субсидирования федеральных казенных предприятий. В настоящее время создано 7 федеральных казённых предприятий, которые объединяют 66 местных аэропортов и 15 посадочных площадок с низкой интенсивностью полетов.

Среди основных целей на среднесрочную перспективу развития гражданской авиации, которые ставит Росавиация:

- обеспечение стабильного и безопасного функционирования системы воздушного транспорта, безопасности полетов, авиационной и транспортной безопасности;

- принятие исчерпывающих мер по завершению подготовки аэродромной инфраструктуры и качественному авиатранспортному обеспечению участников и гостей предстоящего Чемпионата мира по футболу 2018 года, других культурно-спортивных и общественно-политических мероприятий;

- повышение доступности и качества авиаперевозок для населения с приоритетом развития авиасообщения между региональными аэропортами Российской Федерации; постепенное развитие принципа авиасообщения «точка к точке» вместо «хаб к хабу»;

- содействие развитию авиатранспортной инфраструктуры в целях освоения Арктики и Дальнего Востока;

- обеспечение надежности и безопасности авиатранспортного сообщения с аэропортами Калининграда и Норильска в период реконструкции ВПП с учетом временного сокращения располагаемых взлетно-посадочных дистанций;
- оказание во взаимодействии с региональными властями поддержки выполнению авиаперевозок пассажиров на социально значимых маршрутах;
- исполнение «дорожной карты» достижения доступности объектов воздушного транспорта для пассажиров с ограниченными возможностями;
- развитие санитарной авиации;
- гибкое использование воздушного пространства Российской Федерации в интересах всех его пользователей, а также повышение его транзитного потенциала;
- осуществление тщательного контроля за недопустимостью необоснованного роста ставок сборов и тарифов;
- реализация необходимых мероприятий по совершенствованию национальной системы сертификации авиационной техники, ее разработчиков и производителей, функционированию Авиационного регистра Российской Федерации, созданию необходимых международно-правовых рамок для продвижения российской авиационной техники на внешних рынках, а также содействие поэтапному переводу в российскую регистрацию всех воздушных судов российских авиакомпаний;
- сохранение и развитие системы образовательных организаций гражданской авиации в целях качественной подготовки авиационных кадров;
- эффективная реализация федеральных целевых программ развития авиации с обеспечением тщательного контроля за расходованием бюджетных и внебюджетных средств.

1.2 Рынок авиационных перевозок

Российский рынок авиаперевозок является высококонсолидированным – на долю пяти крупнейших игроков приходится 70,4% пассажирских перевозок.

Группа «Аэрофлот» – безусловный лидер на этом рынке. По итогам 2016 года доля Группы «Аэрофлот» составила 42,3% от общего объема перевозок на российском рынке, включая перевозки иностранными авиакомпаниями (в 2015 году – 36,7%). Ближайшими конкурентами Группы «Аэрофлот» являются Группа S7 (12,8%), Группа «ЮТэйр» (6,8%), «Уральские авиалинии» (6,3%). Доля иностранных перевозчиков на российском рынке составила 13,9%. В таблице 1 представлены показатели перевозочной деятельности основных авиакомпаний - лидеров РФ.

Таблица 1

Статистика пассажирских перевозок некоторых авиакомпаний РФ

Показатель	Количество перевезенных пассажиров (тыс. человек)		
	2015	2016	% прироста
АК			
<i>АК «Аэрофлот - РА»</i>	26 111 728	28 977 880	111
<i>S7 (АК «Сибирь»)</i>	8 208 508	9 509 018	115.8
<i>АК «Россия»</i>	4 751 568	8 099 498	170.5
<i>АК «ЮТэйр»</i>	5 540 382	6 654 417	120.1
<i>АК Уральские авиалинии»</i>	5 445 134	6 467 188	118.8
Показатель	Пассажирооборот (тыс. пасс. км.)		
	2015	2016	% прироста
АК			
<i>АК «Аэрофлот - РА»</i>	74 115 874.3	82 693 270.3	111.6
<i>S7 (АК «Сибирь»)</i>	15 701 045	18 039 394	114.9
<i>АК «Россия»</i>	8 694 978.6	18 719 614.4	215.3
<i>АК «ЮТэйр»</i>	9 994 954.1	10 847 392.7	108.5
<i>АК Уральские авиалинии»</i>	13 124 658.4	15 344 677.8	116.9
Показатель	Занятость пассажирских кресел		
	2015	2016	изменение
АК			
<i>АК «Аэрофлот - РА»</i>	79.3	81.3	+ 2 п.п.
<i>S7 (АК «Сибирь»)</i>	80.3	85.2	+ 4.9 п.п.
<i>АК «Россия»</i>	75.7	81.7	+ 6 п.п.
<i>АК «ЮТэйр»</i>	69.9	71.9	+ 2 п.п.
<i>АК Уральские авиалинии»</i>	75	78.3	+ 3.3 п.п.

Различные источники приводят разные рейтинги авиакомпаний, базирующиеся на таких показателях, как количество самолетов в парке компаний, объем продаж, сеть направлений полетов, частота рейсов и т. д.

Место авиакомпании на рынке авиаперевозок характеризуется следующими показателями: частотой и дальностью полетов; уровнем сервиса, соответствием класса обслуживания и пассажирских салонов на борту ВС; количеством и видами тарифов; мотивационными программами; внутренним оборудованием самолета и т. д. Все эти показатели определяют имидж, известность компании, так же загрузку воздушных судов на рейсы и соответственно, доходность той или иной авиакомпании. Для длительного существования авиакомпании необходимо учитывать основные факторы современного предпринимательства, успеха на современном рынке авиаперевозок:

- создание сети авиалиний и выделение из них стратегически важных для компании;
- совершенствование компьютерных систем бронирования;
- развитие системы продвижения и сбыта авиабилетов посредством все большей кооперации с туристскими предприятиями;
- повышение качества сервиса на авиалиниях;
- создание и поддержание корпоративной культуры и имиджа авиакомпании;
- вступление в союзы (группы) авиакомпаний.

ПАО «Аэрофлот – РА» входит в число лидеров отрасли по качеству обслуживания пассажиров, что подтверждается высокими позициями в признанных мировых рейтингах и получением престижных премий, включая премию Skytrax World Airline Awards в номинации «Лучшая авиакомпания Восточной Европы». Авиакомпания «Аэрофлот - РА» в 2016 году стала обладателем престижной премии в области информационных технологий SAP Value Award в номинации «Расширение горизонтов» за переход на новый уровень трансформации бизнеса. Также стала первой в России и СНГ по

внедрению уникального для российской практики продукта SAP Audit Management, который позволяет осуществлять внутренний аудит на качественно новом уровне, делает этот процесс более быстрым, прозрачным и эффективным.

В 2017 году АК «Аэрофлот-РА» продолжила работу по укреплению лидерских позиций, продвижению своего бренда, как ведущего перевозчика с высоким уровнем безопасности и комфорта на борту ВС, молодым авиапарком и развитой сетью маршрутов, так же является материнской компанией в Группе «Аэрофлот». В состав Группы «Аэрофлот» входят: АК «Аврора», АК «Победа» и АК «Россия».

На основе интеграции трёх дочерних авиакомпаний Аэрофлота – «Донавиа», «Россия», «Оренбургские авиалинии» – создан единый перевозчик под брендом «Россия», который приступил к операционной деятельности с 27 марта 2016 года.

Так же в состав Группы «Аэрофлот» входит единая дальневосточная авиакомпания «Аврора». Первый рейс которой состоялся в ноябре 2013 году. Авиакомпания работает в интересах всех субъектов Федерации на Дальнем Востоке.

Успешно развивается в рамках Группы бюджетная авиакомпания «Победа». Эта 100%-я дочерняя компания ПАО «Аэрофлот-РА» начала перевозки 1 декабря 2014 года с рейса в Волгоград.

За 2016 Группа «Аэрофлот» перевезла 43.4 млн. пассажиров – на 10.3% больше по сравнению с показателем аналогичного периода предыдущего года. Пассажирооборот достиг 112.1 млрд. пасс. км. и увеличился на 14.8%. Процент занятости пассажирских кресел по Группе «Аэрофлот» составил 81.5% (+3.2 п.п.).

За 2016 год по пассажирским перевозкам в Группе «Аэрофлот» доли авиакомпаний представлены на рисунке 1: АК «Аэрофлот – РА» (премиум - продукт) около 67%, АК «Россия» (продукт – регион и чартер) – 20,3%, АК

«Аврора» (продукт - Дальний восток) – 3%, АК «Победа» - около 10% (low – cost).

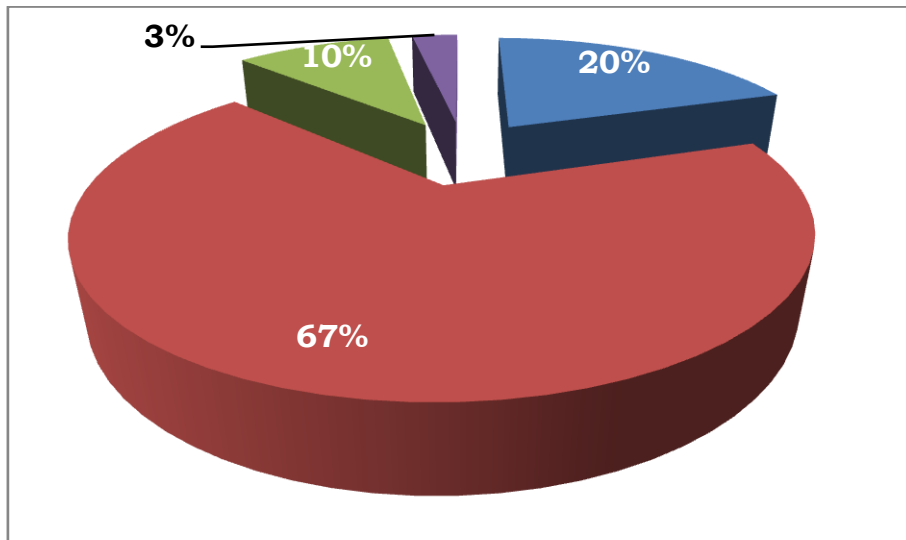


Рисунок.1. Долевое участие компаний Группы «Аэрофлот» за 2016 год

Основной стратегической целью любой авиакомпании РФ является укрепление позиций на рынке воздушных перевозок путем максимального использования имеющихся рыночных преимуществ и быстрой адаптации к меняющимся рыночным условиям, развитие безопасных и высококачественных авиаперевозок и повышение качества и эффективности производственной деятельности при сохранении роста бизнеса. Объемы перевозок по производственной деятельности авиакомпаний включают в себя пассажирские и грузовые перевозки. Факторы, способствующие росту данных показателей приводят к оптимизации показателей деятельности:

- Обновление парка воздушных судов конкурентоспособной авиационной техникой (**max** % занятости пассажирских кресел).
- Эффективная эксплуатация парка ВС (**max** производительность парка ВС).
- Расширение и оптимизация маршрутной сети (регулярность выполнения полетов).
- Увеличение частоты полетов (**max** частота полетов).

- Развитие партнерских отношений.
- Введение программ государственной поддержки региональных перевозок (субсидирование).
- Создание собственной инфраструктуры.
- Широкий спектр услуг, предоставляемых пассажирам.

В условиях мировой системы хозяйства производство и потребление связаны между собой через сложный механизм реализации продукции — рынок. По мере обострения конкуренции рыночный механизм регулирования отношений между производителями и потребителями приобретает все большее значение. Если раньше производители работали на неизвестный рынок, то в современных условиях, когда борьба за рынки обострилась, незнание компанией рынка неизбежно ведет к ее разорению.

Рынок авиационных перевозок – это совокупное предложение и платежеспособный спрос на перевозки людей и вещей ВТ. Обязательным условием существования рынка авиационных перевозок является наличие общественной потребности на перевозки воздушным транспортом и перевозчиков, способных удовлетворить эту потребность. В зависимости от масштабов спроса и предложения следует различать:

- внутренний рынок, (следует понимать местный рынок, в котором имеется спрос на перевозки, непосредственно тяготеющий к удовлетворению конкретными авиалиниями);
- внешний рынок, (находящийся за пределами внутреннего рынка и тяготеющий к смежным авиалиниям, как в данном регионе, так и за его пределами, этот рынок тяготеет не только к тем воздушным линиям, которые обслуживают территории рассматриваемого региона, но и к тем, которые связывают данный регион с другими регионами мира);
- мировой рынок авиационных перевозок (под мировым рынком понимается совокупное предложение и платежеспособный спрос на перевозки воздушным транспортом в масштабе мирового хозяйства). Спрос на мировые

авиационные перевозки удовлетворяется всей совокупностью мировых авиационных линий.

В условиях рыночных отношений в мире для любой авиакомпании конкурентоспособность характеризуется степенью развития и положения в отрасли. Конкурентоспособность авиакомпании - это относительная характеристика, которая выражает отличия развития данного предприятия от развития конкурентных ему по степени удовлетворения своими товарами (услугами) потребности людей и по эффективности производственной деятельности, так же конкурентоспособность компании характеризует возможности и динамику его приспособления к условиям рыночной конкуренции. Факторы, определяющие рост конкурентоспособности авиакомпаний на международном рынке авиаперевозок:

- удержание на высоком уровне показателя безопасности полетов;
- состояние парка воздушных судов;
- отрасли, которые работают сообща с авиаперевозками;
- подготовка персонала;
- уровень сервиса, предоставляемого на борту;
- наиболее оптимальное соотношение показателей цена/качество;
- создание и продвижение на рынке бренда авиакомпании;
- уровень внедрения IT-технологий и другое.

Конкурентное положение – позиция авиакомпании, занимаемая по отношению к конкурентам. Обеспечение превосходства над конкурентами или сохранение положения на рынке (его сегменте) достигается при помощи различных стратегий (имеющихся преимуществ, привлечения внимания потребителей, перехват инициативы). Уровни конкурентоспособности:

- Ориентация на известную стабильность положения на рынке за счёт хорошего товара, удачно выбранного сегмента рынка.
- Предприятие старается подражать ведущим конкурентам по технологии, организации производства, выпуску товара, сервису, заимствовать передовой опыт.

- Успех производства зависит от эффективной системы управления предприятием.
- Ориентация на то, чтобы превзойти самые жесткие условия обеспечения конкурентоспособности.
- Высшая компетентность руководства и персонала, нацеленность на инновации, привлечение к сотрудничеству поставщиков и посредников высокого уровня.

В системе развития любой авиакомпании такие действия, как исследование рынка, реклама, продажа, статистический учет и т. д. должны быть четко скоординированы, то есть отдельные функции рыночной деятельности должны быть интегрированы в единую функцию, которая и называется маркетингом. В соответствии с концепцией развития любой авиакомпании вся система бизнеса должна быть ориентирована на рынок и потребителя, чтобы достичь успеха в проведении в жизнь этой концепции, компания должна определить наличие потенциального рынка, изучить его конъюнктуру и измерить в количественном отношении потенциальные возможности рынка.

Маркетинг следует рассматривать как систему организационно-технических, финансовых и экономических функций компании, направленных на определение, формирование и удовлетворение спроса. В соответствии с этим определением маркетинг — это динамичный процесс управления деятельностью компании, являющийся интегральным результатом взаимодействия многих действий. Этот процесс начинается с момента зарождения идеи о производстве продукта (услуги), но не заканчивается с продажей этого продукта (услуги) потребителю, а продолжается до тех пор, пока потребности покупателя не будут полностью удовлетворены, что может иметь место через значительное время после самого факта продажи. Задача, стоящая перед маркетингом — максимизировать прибыль от продажи товаров (услуг) при наименьших затратах, причем не на разовой основе, а в течение длительного времени. Концепция признает залогом успеха то, что потребитель,

удовлетворенный компанией, будет иметь дело с этой компанией и в дальнейшем.

Концепция маркетинга — это рыночная концепция управления производством и сбытом, в основу которой положены два основных принципа:

- 1) вся политика компании, планирование, производство и финансово-экономическая деятельность должны быть ориентированы на потребителя;
- 2) целью компании должен быть такой объем продажи, который приносит прибыль.

В настоящее время практически все крупнейшие компании и фирмы приняли на вооружение рыночную концепцию управления, перестроив организационную структуру производства, сбыта и управления в соответствии с концепцией маркетинга. Концепцию маркетинга приняли в большинстве своем крупнейшие авиакомпании мира. Маркетинг, как система управления коммерческой деятельностью авиакомпании несет в себе определенные элементы ценного и прогрессивного, что может быть применено и к российским авиапредприятиям, так как по своей концепции он направлен на конечные результаты — повышение экономической эффективности общественного производства и представляет собой совокупность средств и методов, обеспечивающих наилучшую взаимосвязь производства товаров и услуг с удовлетворением спроса потребителей. Маркетинг, как рыночная концепция управления авиатранспортным производством взят на вооружение большинством авиакомпаний мира. Опыт применения маркетинга в рыночной деятельности зарубежных авиакомпаний показывает, что процесс маркетинга включает в себя целый ряд функций, которые могут быть сведены к трем основным:

- 1) определение спроса;
- 2) формирование спроса;
- 3) удовлетворение спроса.

Каждая из этих функций включает в себя целый ряд подфункций и направлений для достижения конечной цели — получение прибыли от продажи авиатранспортной продукции или услуг и дальнейшее расширение рынка.

Особенно велико значение воздушных перевозок в реализации массового туризма. Его бурное развитие в середине прошлого века потребовало создания самолетов, отвечающих различным целям путешествий и имеющих высокий уровень комфорта для пассажиров. На борту воздушных судов пассажирам предлагается разнообразный и совершенный сервис, делающий путешествия приятными и доступными широким слоям населения. Благодаря главному преимуществу – высокой скорости доставки в пункт назначения - авиаперевозки составляют серьезную конкуренцию наземным и водным видам транспорта.

Факторы, влияющие на уровень обслуживания пассажиров, многообразны. В целом определяют следующие составляющие, которые определяют качество обслуживания воздушных перевозок:

- технологические: разработка условий перевозки пассажиров отдельных категорий (VIP-пассажиры, трансфертные и транзитные пассажиры, дети, инвалиды и т.д.), ускорение прохождения пассажирами регистрации;
- технические: расстояние между креслами, оснащение пассажирских мест;
- социальные: разработка льготных тарифов;
- культурно-развлекательные: сервис для детей, развлекательный сервис на борту;
- питание: разнообразие блюд и напитков, специальное питание и рационы для детей.

В настоящее время перед российскими авиакомпаниями стоит задача не только развития, но и выживания в условиях быстро меняющейся экономической ситуации. Компании вынуждены не только оперативно реагировать на происходящие изменения в мировой экономике путем корректировок кратко- и среднесрочных планов развития, но и выработать долгосрочные стратегии выживания и повышения собственной

конкурентоспособности на глобальном рынке пассажирских авиаперевозок, в складывающейся экономической ситуации авиакомпания ставят перед собой основные задачи:

- повышение доступности и качества перевозок для населения;
- оказание необходимой поддержки для перевозок на социально-значимых маршрутах;
- обеспечение стабильного и безопасного функционирования системы ВТ, безопасности полетов, авиационной безопасности, защита жизни и здоровья населения на воздушном транспорте, от актов, незаконного вмешательства;
- содействие и сохранение роста объемов пассажирских авиаперевозок;
- осуществление тщательного контроля над недопустимостью необоснованного роста сборов и тарифов.

В условиях жесткой конкуренции перед даже широко известными авиакомпаниями возникает достаточно сложная задача: как удержать свои позиции на рынке и сохранить эффективность деятельности. Основным фактором успеха большинства авиакомпаний является верность потребителей, другими словами их лояльность.

В данных условиях среди авиаперевозчиков особое значение приобретает бренд. Понятие «бренд» в некоторых трудах определяется как: «бренд – это название, обладающее силой влияния на покупателей». Развитие брендов требует последовательности и системности. Бренд должен стать неотъемлемой частью любой авиакомпании. Он формирует преданность потребителя, которая, в свою очередь, создает устойчивую конкурентоспособность. Бренд определяет постоянство спроса и его независимость от многих рыночных факторов, в том числе, от общего уровня цен на рынке. Можно смело сказать, что бренд страхует производителя и создает готовность покупателя платить больше, т.е. выделить товар из общей массы, создать у потребителей привлекательный образ, вызывающий доверие, сосредоточить различные эмоции, связанные с товаром, принять решение о

покупке и подтвердить правильность выбора, т.е. получить удовлетворение от принятого решения, сформировать группу постоянных покупателей, ассоциирующих с брендом свой образ жизни. Бренд формирует у потребителя положительный имидж предприятия или услуг (товара), несет эмоциональную нагрузку, вызывает положительные эмоции и известен большому количеству покупателей, то есть у авиакомпаний:

I. Популярный имидж дает эффект приобретения организацией определенной рыночной силы, в том смысле, что приводит к снижению чувствительности к цене.

II. Популярный имидж уменьшает заменяемость авиауслуг, а значит, защищает авиакомпанию от конкурентов и укрепляет позиции относительно услуг-заменителей.

III. Популярный имидж облегчает доступ авиакомпании к ресурсам разного рода (финансовым, информационным, человеческим и т.д.).

1.3 Производственные показатели перевозочной деятельности предприятий воздушного транспорта

Основными видами деятельности авиапредприятий являются:

- организация и выполнение авиационных перевозок по международным и внутренним авиалиниям на регулярной и чартерной основе в соответствии с действующими международными договорами и лицензиями на эксплуатацию авиалиний, выдаваемых в установленном порядке;
- обслуживание пассажиров, предоставление им различного рода услуг в аэровокзалах и на борту воздушных судов;
- обслуживание грузов отправителей и получателей;
- продажа пассажирских и грузовых перевозок;
- поддержание летной годности воздушных судов;
- обеспечение качественного обслуживания авиационной техники и наземного оборудования;

- обеспечение авиационной безопасности;
- обеспечение безопасности и регулярности полётов;
- высокой культуры обслуживания пассажиров и клиентуры в аэровокзалах и на борту воздушных судов на внутренних и международных авиалиниях;
- подготовка квалифицированных кадров.

К основным показателям перевозочной деятельности авиапредприятий относятся:

- количество перевезенных пассажиров на рейсах авиакомпаний;
- количество перевезенного груза на рейсах авиакомпаний;
- количество перевезенной почты на рейсах авиакомпаний;
- количество выполненных рейсов за летный период времени (сезон, полгода, год);
- налет часов авиакомпаний за летный период времени (сезон, полгода, год);
- пассажиропоток (вылетающих, прилетевших, транзитных и трансфертных);
- количество обработанного багажа пассажиров при оформлении на рейсы в аэровокзалах аэропортов;
- количество обработанного платного багажа пассажиров;
- количество обработанного груза при оформлении на рейсы в грузовых терминалах аэропортов;
- количество обработанной почты;
- количество обслуженных рейсов авиакомпаний (самолето – вылето - прилетов).

К экономическим показателям перевозочной деятельности относятся:

- пассажирооборот, который рассчитывается, как произведение числа перевезенных, за определенное время, пассажиров на расстояние перевозки;
- коэффициент занятости пассажирских кресел на рейсах компаний за летный период времени (год, декада);

- тоннокилометраж, который рассчитывается, как произведение тонн перевезенных грузов за определенное время на расстояние перевозки.

В таблице 2 перечислены основные факторы влияющие на объемы перевозок воздушным транспортом.

Таблица 2

Факторы, влияющие на объёмы авиаперевозок

Факторы	Направление	
	Сдерживающие рост	Стимулирующие рост
<i>Макроэкономические</i>	1. Спад производства 2. Девальвация валюты 3. Рост стоимости перелетов	1. Рост населения государства 2. Рост личного дохода населения 3. Появление новых сегментов рынка 4. Смягчение валютных ограничений 5. Скидки и реклама
<i>Микроэкономические</i>	1. Рост цен для покрытия расходов 2. Эксплуатационные расходы превышают инфляцию 3. Расходы на контроль шума и эмиссии 4. Недостаток капитала	1. Модернизация ВС 2. Рост топливной эффективности ВС 3. Удешевление капитала 4. Снижение себестоимости 5. Улучшение технологии
<i>Эксплуатационные</i>	1. Госрегулирование 2. Перегрузка аэропортов 3. Плохие коммуникации	1. Расширение сети полетов 2. Новые аэропорты 3. Либерализация рынка

Анализ производственной деятельности любого авиапредприятия предполагает строго объективную оценку среды, в которой действует

предприятие, и положения, занимаемого предприятием в этой среде. Неизменное улучшение показателей производственной деятельности любой авиакомпании сопровождается ростом положения в рейтинге и признанием лидирующего места среди авиационных перевозчиков.

Лекция 2. Международные организации, регулирующие деятельность воздушного транспорта

2.1 Международная организация гражданской авиации (ИКАО)

ИКАО (International Civil Aviation Organization) – Международная организация гражданской авиации, (специальное учреждение ООН), регулирующая вопросы деятельности гражданской авиации, включая вопросы использования воздушного пространства, безопасности полетов и пр., и разрабатывающая "Стандарты и рекомендуемую практику организации деятельности гражданской авиации".

Основными задачами Международной организации гражданской авиации, сформулированными в преамбуле Чикагской конвенции 1944 года, на основании которой была создана ИКАО, являются определение принципов и принятие договаривающимися государствами мер, «чтобы международная гражданская авиация могла развиваться безопасным и упорядоченным образом и чтобы международные воздушные сообщения могли устанавливаться на основе равенства возможностей и осуществляться рационально и экономично». ИКАО является постоянным международным органом, осуществляющим на практике эти принципы. Чикагская конвенция 1944 года установила привилегии и ограничения для всех договаривающихся государств, обеспечила принятие международных стандартов и рекомендуемой практики, отрегулировала вопросы аэронавигации, рекомендовала устанавливать навигационные средства и оборудование и предлагала содействовать

воздушным перевозкам посредством ограничения таможенных и иммиграционных формальностей. Конвенция признала принцип, согласно которому каждое государство обладает полным и исключительным суверенитетом над воздушным пространством над своей территорией и предусматривала, что никакое регулярное международное воздушное сообщение не может осуществляться над территорией договаривающегося государства без его предварительного согласия.

Целями и задачами ИКАО являются разработка принципов и методов международной аэронавигации и содействие планированию и развитию международного воздушного транспорта, с тем чтобы:

1) обеспечить безопасное и упорядоченное развитие международной гражданской авиации во всем мире;

2) поощрять искусство конструирования и эксплуатации воздушных судов в мирных целях;

3) поощрять развитие воздушных трасс, аэропортов и аэронавигационных средств международной гражданской авиации;

4) удовлетворять потребности народов мира в безопасном, регулярном, эффективном и экономичном воздушном транспорте;

5) предотвращать экономические потери, вызванные неразумной конкуренцией;

6) обеспечивать полное уважение прав договаривающихся государств и справедливые для каждого договаривающегося государства возможности использовать авиапредприятия, занятые международным воздушным сообщением;

7) избегать дискриминации в отношении договаривающихся государств;

8) способствовать безопасности полетов в международной аэронавигации;

9) оказывать общее содействие развитию международной гражданской аэронавтики во всех ее аспектах.

ИКАО имеет полномочный представительный орган — Ассамблею и руководящий орган — Совет. Ассамблея собирается один раз в три года и

образует Техническую, Экономическую, Юридическую и Административную комиссии, которые работают в течение созыва Ассамблеи. Каждое договаривающееся государство имеет право на один голос, и решения Ассамблеи принимаются большинством поданных голосов, если иное не предусмотрено Конвенцией. Сессия Ассамблеи детально рассматривает проведенную со времени предыдущей сессии ИКАО работу в технической, экономической, юридической областях, а также в области технической помощи и дает руководящие указания другим органам ИКАО относительно их будущей деятельности. Совет является постоянным органом, ответственным перед Ассамблеей и состоящим из 33 договаривающихся государств, избираемых Ассамблеей на трехлетний период.

При выборах в Совет обеспечивается надлежащее представительство трех категорий государств:

- 1) государств, играющих ведущую роль в воздушном транспорте;
- 2) государств, которые вносят наибольший вклад в предоставление средств и обслуживание для международной гражданской авиации;
- 3) государств, не включенных в первые две категории, назначение которых обеспечивает представительство в Совете всех основных географических районов мира.

В составе Совета образованы Аэронавигационная комиссия, Авиатранспортный комитет, Комитет по совместной поддержке, финансовый комитет и Комитет по незаконному вмешательству, которые обеспечивают постоянное руководство деятельностью ИКАО. Одной из основных функций Совета является принятие международных стандартов и рекомендуемой практики и оформление их в качестве Приложений к Чикагской конвенции о международной гражданской авиации. Совет может выступать в качестве арбитра между договаривающимися государствами по вопросам, касающимся авиации и применения Конвенции; он может расследовать любую ситуацию, при которой могут возникать препятствия для развития международной аэронавигации, и предпринимать такие действия, которые могут оказаться

необходимыми для обеспечения безопасности и регулярности эксплуатации международного воздушного транспорта.

Одним из направлений деятельности ИКАО является оказание технической помощи в оснащении аэропортов и аэронавигационного оборудования, в том числе и решение проблем в области связи, управления воздушным движением, поиска и спасания, метеорологического обеспечения аэродромов, службы аэронавигационной информации, предоставления аэронавигационных карт, выдачи свидетельств авиационному персоналу и подготовки персонала. Техническая помощь и совместное финансирование относятся к числу других возможных путей решения трудностей, возникающих при осуществлении аэронавигационных планов. Этой деятельностью руководит Совет ИКАО. Он в числе прочего учредил группы экспертов по различным направлениям деятельности, задачей которых является выработка рекомендаций по решению проблем международного воздушного транспорта. В частности, ИКАО сталкивается с определенными трудностями, связанными с решением этих проблем. Проблемы можно подразделить на три основные группы:

1) проблемы организационного и управленческого характера в рамках руководящих органов гражданской авиации;

2) те, которые являются следствием недостатка подготовленных специалистов, отвечающих за установку, эксплуатацию и управление средствами и обслуживанием;

3) те, которые связаны с нехваткой средств для строительства и модернизации аэропортов, закупки оборудования и запасных частей, а также для выплаты зарплаты и создания нормальных рабочих условий. (зачастую эти трудности взаимосвязаны, поскольку нехватку персонала можно объяснить отсутствием средств, а отсутствие средств — недооценкой значения и пользы гражданской авиации для страны).

Постоянным рабочим органом ИКАО является Секретариат, возглавляемый Генеральным секретарем. Секретариат обеспечивает работу

Ассамблеи, Совета и их постоянных и временных органов. Организационно Секретариат состоит из пяти управлений (бюро): Аэронавигационного, Административного, Авиатранспортного, Юридического и Технической помощи. Каждое из управлений состоит из отделов и секций. Всеми вопросами деятельности воздушного транспорта занимается Авиатранспортное управление, которое состоит из двух отделов:

I. Экономико-статистический отдел состоит из четырех секций: авиационных тарифов, экономической политики, авиатранспортных исследований, статистики;

II. Отдел совместного финансирования и эксплуатации оборудования состоит из трех секций: упрощения формальностей, совместного финансирования, управления аэропортами и эксплуатацией маршрутного оборудования.

Деятельность Авиатранспортного управления направлена на решение вопросов:

- проведение аналитических исследований и подготовку обзоров по различным экономическим проблемам воздушного транспорта, в том числе составление прогнозов будущего развития воздушных перевозок на мировом и региональном уровнях;

- разработку и/или обновление инструктивных материалов и другой информации в области авиатарифов и сборов за пользование аэропортовыми и аэронавигационными средствами, прогнозирования, регламентации международных воздушных перевозок (как регулярных, так и нерегулярных), статистики, упрощения формальностей, совместного финансирования;

- обеспечение комплекса работ, связанных с подготовкой и проведением авиатранспортных конференций, специализированных и зональных совещаний, неофициальных региональных семинаров и курсов;

- разработку и оказание помощи в применении Договаривающимися государствами положений к Чикагской конвенции (упрощение формальностей при международных воздушных перевозках);

- проведение действий по выполнению Датского и Исландского соглашений 1956 года о совместном финансировании аэронавигационного оборудования для полетов над Атлантическим океаном;
- взаимодействие с ООН и другими соответствующими организациями, включая региональные органы гражданской авиации, по всем вопросам в области воздушного транспорта и др.

ИКАО уделяет пристальное внимание деятельности национальных комитетов по упрощению формальностей при международных воздушных перевозках, что является оптимальным средством достижения прогресса в этой области. Большинство государств — членов ИКАО, в том числе Россия, создали такие комитеты, включающие обычно представителей администраций гражданской авиации, таможенной и иммиграционной служб, органов безопасности, контроля за наркотическими средствами, учреждений, занимающихся вопросами сельского хозяйства, здравоохранения и туризма, а также представителей авиакомпаний с тем, чтобы предпринять все необходимые действия по выполнению положений Приложения 9 - Упрощение формальностей.

Помимо сокращения числа процедурных формальностей усилия ИКАО были направлены на создание для пассажиров, их багажа и авиагрузов надлежащих условий в зданиях аэропортов и оснащение их необходимыми средствами и службами. Особое внимание уделялось улучшению условий для престарелых и инвалидов. Непрерывающийся рост объема воздушных перевозок поставил администрации аэропортов перед необходимостью регулярно заниматься вопросами обновления аэропортовых средств и служб. При планировании реорганизации существующих зданий или сооружения новых, необходимо как можно раньше, еще до разработки проекта на бумаге, установить тесные отношения координации и сотрудничества между планирующей стороной и пользователем. Предпосылками быстрого прохождения пассажиров и грузов через контрольно-пропускные пункты служат надлежащие меры по организации транспортного потока в аэропорту и

достаточное число пунктов проверки, мест доставки багажа, средств и оборудования для обработки грузов и т.д.

Наибольший практический интерес представляют актуальные проблемы гражданской авиации, на решение которых направлена деятельность ИКАО. Среди них наиболее серьезной является проблема незаконного вмешательства, которая представляет существенную угрозу безопасности международной гражданской авиации, которая давно является мишенью террористических актов, создающих угрозу безопасности полетов и жизни авиапассажиров. ИКАО выступила с рядом инициатив по совершенствованию мер обеспечения авиационной безопасности во всем мире. Так, в феврале 1991 года дипломатическая конференция приняла международную конвенцию о маркировке пластических взрывчатых веществ в целях их обнаружения. Был создан новый механизм оказания финансовой, технической и материальной помощи государствам в области авиационной безопасности. Еще одной важной задачей, над которой работает ИКАО является разработка всеобъемлющего руководства по безопасности, которым будут пользоваться эксперты государств — членов ИКАО.

Так же актуальной проблемой, стоящей перед ИКАО и ее членами, является проблема человеческого фактора и безопасности полетов. Сегодня по вине человека происходит примерно 75% всех авиационных происшествий. Для дальнейшего повышения безопасности полетов отрасль должна активизировать свою деятельность в области человеческого фактора с целью достижения существенных результатов.

Так же серьезной задачей стоит проблема окружающей среды, которая включает в себя вопросы уменьшения авиационного шума и сокращения вредной эмиссии двигателей самолетов. ИКАО достигла заключения всеобъемлющего глобального соглашения о снятии с эксплуатации воздушных судов, сертифицированных по шуму в соответствии с главой 2 Приложения 16 - Охрана окружающей среды. Технические требования к сертификации воздушных судов по шуму, контроль за уровнем шума и единицы измерения

степени шумности при планировании использования земельных участков и эмиссия авиационных двигателей) к Чикагской конвенции на специальной сессии Ассамблеи ИКАО, состоявшейся в октябре 1991 года. Эксплуатация этих судов не разрешена после апреля 2002 года.

Следующая важная проблема, над которой работает ИКАО, связана с вопросами регламентации воздушных перевозок и происходящими изменениями в коммерческой области, в том числе с изменениями в экономическом законодательстве. Специально по этим вопросам в апреле 1992 года был созван Всемирный коллоквиум ИКАО по воздушному транспорту на тему «Перспектива регулирования международных воздушных перевозок». Весьма серьезной проблемой является перегруженность аэропортов и воздушного пространства в зонах аэропортов. ИКАО считает, что решать эту проблему можно только комплексно, объединением усилий экономического, технического и эксплуатационного характера. Кроме руководящих принципов по вопросам общей ситуации в этой области государствам представляются различные рекомендации по управлению аэропортами, средствами и службами по маршруту на основе публикации различных руководств, включая Руководство по экономике аэропортов, которое содержит руководящие принципы по таким вопросам, как организационные структуры аэропортов, системы финансового контроля и отчетности, взимание сборов, повышение доходов аэропортов из неавиационных источников и финансирование инфраструктуры аэропортов.

Перечисленные ранее и другие проблемы развития международного воздушного транспорта, над которыми работает ИКАО, в свою очередь требуют решения юридических проблем, в частности, правового регламентирования. Международное воздушное право и правовое регламентирование деятельности гражданской авиации в целом является неотъемлемым элементом сложных экономических и социальных взаимоотношений, возникающих в области воздушного транспорта. Решение всех названных проблем связано со значительными финансовыми и людскими

ресурсами, которые имеют большое значение, особенно для развивающихся стран и стран, осуществляющих переход на рыночную экономику. Это касается вопросов, связанных с обновлением парка воздушных судов и инвестированием аэропортов, средств и служб аэронавигации.

2.2 Международная ассоциация воздушного транспорта (ИАТА)

ИАТА (International Air Transportation Association) - неправительственная международная организация, разрабатывающая рекомендации по уровню, построению и правилам применения тарифов, единые общие условия перевозок, в том числе, стандарты обслуживания пассажиров. Международная ассоциация воздушного транспорта является наиболее влиятельной неправительственной международной организацией, объединяющей свыше 200 авиакомпаний мира, выполняющих регулярные международные полеты.

ИАТА занимается реализацией политики и стандартов ИКАО, их применением к реальным условиям различных регионов, аэропортов, решает конкретные проблемы международных перевозок, разрабатывает правила, руководства, авиатарифы, осуществляет программы стандартизации, унификации и автоматизации производственных процессов в авиакомпаниях и аэропортах, систему мер обеспечения безопасности полетов, технической эксплуатации и ремонта авиатехники. На сегодняшний день структура ИАТА разделена на две организации:

I. Отраслевая ассоциация «Трэйд Ассошиэйшн», которая занимается техническими, юридическими, финансовыми вопросами воздушного транспорта, безопасностью полетов, развитием аэропортов, навигацией, экономическими и коммерческими исследованиями, стандартизацией перевозок пассажиров, багажа, груза, безопасностью в аэропортах, взаимоотношениями с агентами, многосторонними соглашениями, правилами и процедурами перевозок и др.

II. Ассоциация по координации тарифов. Работа по координации тарифов включает в себя анализ эксплуатационных расходов, установление тарифов, правила построения тарифов, аэропортовые сборы, комиссионные.

Высшим органом ИАТА является ежегодная Генеральная конференция. Решения на конференции принимаются большинством в 2/3 голосов. На Генеральной конференции избирается Президент ИАТА сроком на 1 год. Должность президента является почетной, но он работает без отрыва от своей основной работы, т.е. без вознаграждения. В соответствии с Уставом ИАТА избранный Президент должен быть председателем на следующей Генеральной конференции, после чего избирается новый Президент. В период между генеральными конференциями исполнительное руководство в ИАТА осуществляется Исполнительным Комитетом, в который на генконференциях поочередно избираются руководители различных авиакомпаний. Члены Исполкома работают без отрыва от своей основной работы в авиакомпаниях. Исполком ИАТА, с последующим утверждением на генконференции, избирает и определяет полномочия Генерального директора, который является главным администратором, исполнительным лицом и фактическим руководителем в штаб-квартире ИАТА.

Цели и задачи, определенные Уставом ИАТА, реализуются через структуру комитетов и конференций ИАТА, состоящих из представителей авиакомпаний, собирающихся два раза в год на заседания комитетов. Постоянным рабочим органом является Секретариат ИАТА. В Секретариате ИАТА работают около 450 сотрудников, отобранных по конкурсу. Секретариат располагается в двух основных офисах: в Женеве и Монреале, а также в нескольких региональных технических офисах, которые находятся в Бангкоке, Дакаре, Женеве, Лондоне, Найроби, Рио-де-Жанейро. Региональные представительства ИАТА находятся в Париже, Буэнос-Айресе, Сингапуре, Вашингтоне, Дублине и Сиднее.

В ИАТА созданы и работают три постоянных комитета: Комитет по перевозкам; Технический комитет; Финансовый комитет. Деятельность

комитетов охватывает комплекс вопросов по основным направлениям деятельности ассоциации, более 200 авиакомиссий из 150 стран мира являются членами ИАТА, представляя впечатляющую силу индустрии мировой гражданской авиации. В настоящее время ИАТА включает почти 100%-е членство регулярных международных авиакомпаний, а также ассоциированное членство авиакомпаний, работающих на нерегулярной основе, и является самой авторитетной и влиятельной неправительственной международной авиационной организацией. Учитывая, что ключевой проблемой мирового воздушного транспорта на современном этапе являются растущие расходы авиаперевозчиков, несмотря на абсолютный рост объемов перевозок и общих доходов, ИАТА проводит серию мероприятий в области коммерческой деятельности, направленных на сокращение расходов авиаперевозчиков на международных воздушных линиях. Важной сферой деятельности в этом направлении является программа координации тарифов ИАТА, над которой работает Ассоциация по координации тарифов, включающая 80 авиакомпаний — членов ИАТА.

Эффективная помощь ИАТА авиакомпаниям выражается в обеспечении возможности заложить основы успешной коммерческой деятельности авиакомпаний, рационального использования различных рынков и защиты своих интересов при установлении выгодных тарифов на каждом направлении.

Действенной помощью ИАТА авиаперевозчикам является реализация агентской программы ИАТА, позволяющей реагировать на изменяющиеся требования рынка, вести учет и контроль над деятельностью агентов ИАТА, осуществляющих продажу авиаперевозок, систематизировать и автоматизировать обмен информацией о продаже.

Существующая Расчетная Палата ИАТА («Клиринг Хаус»), признанная всеми авиакомпаниями мира, является важным инструментом взаиморасчетов. Она позволяет максимально сократить расходы на банковские операции и ускорить получение причитающихся платежей.

Введение новой системы централизованных зональных расчетов ИАТА по схеме BSP (Bill and Settlement Plan) также направлено на обеспечение эффективной продажи авиаперевозок в определенных регионах и заключается в своевременном получении выручки от всех агентов ИАТА, осуществляющих продажу для авиакомпаний в каждом регионе, через банк, назначенный участниками BSP. Аналогичную роль играет и система централизованных зональных расчетов за грузовые перевозки по схеме КАСС (Карго Эккаунтс Сэттлмент Систем).

Таким образом, ИАТА представляет авиакомпаниям — своим членам широкий круг возможностей для решения многих проблем и улучшения финансовых результатов.

2.3 Международный совет аэропортов (АСІ)

Airport Concil International (АСІ) – Международный совет аэропортов, является некоммерческой (неприбыльной) организацией, на которую распространяются законы и правила страны регистрации (Швейцарии).

Основными функциями АСІ, изложенными в Уставе организации, являются следующие:

1) расширять и поддерживать сотрудничество и взаимную помощь с гражданскими аэропортами мира;

2) вырабатывать позицию и практические мероприятия аэропортов — членов АСІ по вопросам, представляющим общий интерес, и коллективно отстаивать эту позицию в других международных организациях гражданской авиации;

3) вырабатывать концепцию и практические пути сотрудничества между главными составляющими международного сообщества гражданской авиации и воздушного транспорта в целях содействия безопасному, экологически чистому и эффективному функционированию системы

воздушного транспорта в интересах авиапассажиров, грузоотправителей, национальной и мировой экономики;

4) обеспечивать взаимный обмен информацией и опытом между аэропортами по проблемам совершенствования систем управления информационного обеспечения аэропортов, систем связи развития инфраструктур, по решению экологических проблем, финансового обеспечения, маркетинга, эксплуатации и содержания аэродромов.

Ряд функций АСІ осуществляется через рабочие комитеты и группы такие как:

- определение стандартной программы коммерческой деятельности аэропортов в зависимости от структуры и объемов пассажиро - и грузопотоков;
- изучение коммерческих потребностей пользователей аэропортов: пассажиров, посетителей, персонала, смежных и соседних с аэропортом организаций;
- изучение эксплуатационных условий коммерческих услуг и определение стандартов и уровня обслуживания в аэропорту;
- разработка типовых программ содействия совершенствованию аэропортового обслуживания;
- изучение финансовых аспектов последствий установления и реализации различных видов коммерческой деятельности в аэропортах
- исследование и поиск оптимальных путей повышения доходов от неавиационной деятельности аэропортов;
- участие (совместно с ИАТА) в разработке требований к системам автоматизации производственных процессов обслуживания авиапассажиров;
- организация и содействие проведению международных симпозиумов, семинаров, конференций и других мероприятий для обслуживания сферы аэропортов и воздушного транспорта, включая такие вопросы, как: дерегулирование, конкуренция, пиковые нагрузки; эффективность

коммерческой деятельности; безопасность, упрощение формальностей; взаимоотношения между аэропортами, авиакомпаниями и ассоциациями пользователей воздушного транспорта; автоматизация обработки информации, информационные системы; проектирование и оснащение аэровокзальных комплексов, их эксплуатация; аэропортовое обслуживание пассажиров, обработка багажа; маркетинг; наземный транспорт; изучение каждого аспекта, относящегося к безопасному, планомерному и эффективному осуществлению аэропортовых производственных процессов, а также к соответствующему оборудованию и процедурам.

Международный совет аэропортов представляет собой международную ассоциацию аэропортов мира, главной целью которой является способствовать расширению сотрудничества между аэропортами - членами ассоциации, а также с другими партнерами в мировой гражданской авиации, включая правительственные организации, авиакомпании и самолетостроительные фирмы. Благодаря такому сотрудничеству АСИ вносит существенный вклад в обеспечение авиапассажиров надежной, безопасной и эффективной воздушно-транспортной системой, совместимой с окружающей средой.

В процессе взаимодействия с мировыми авиационными организациями, такими как ИКАО, ИАТА и другими, Международный совет аэропортов является «рупором аэропортов». Он представляет в этих организациях коллективную позицию аэропортов, которая вырабатывается в его комитетах, одобряется его руководящими органами и отражает интересы всего сообщества аэропортов. В настоящее время полноправными членами Международного совета аэропортов являются более 500 аэропортов и аэропортовых организаций из 150 стран мира. АСИ имеет статус наблюдателя в ИКАО и консультативный статус в Совете по экономическому и социальному развитию ООН.

Главным руководящим органом АСИ является ежегодная Генеральная ассамблея, которая выбирает Руководящий Совет. Из членов Совета избирается Исполнительный Комитет, функциями которого являются: формулировать

политико-стратегические рекомендации; контролировать выполнение решений Руководящего Совета; следить за развивающейся аэрополитической ситуацией в мире и за всевозможными ее последствиями для аэропортов - членов АСІ.

В Международный совет аэропортов входят шесть региональных секций по географическому принципу: Африканская; Азиатская; Европейская; Латиноамериканская (включая аэропорты стран Карибского бассейна); Североамериканская; Тихоокеанская.

В Европейскую региональную секцию АСІ, штаб-квартира которой базируется в Брюсселе, входят 157 регулярных членов, эксплуатирующих 222 аэропорта Европы.

Постоянным рабочим органом является Штаб-квартира, возглавляемая Генеральным директором. Штаб-квартира АСІ находится в Женеве.

АСІ имеет пять постоянных комитетов, которые разрабатывают конкретную стратегию и политику, каждый в рамках своей компетенции, по главным направлениям деятельности и развития аэропортов:

1. Комитет по технике и безопасности полетов охватывает проблемы воздушного пространства в зонах аэропортов; перегруженности аэропортов; перспективные аэронавигационные системы, физические характеристики ВПП, РД и перронов; визуальные навигационные системы; аэропортовое оборудование и сооружения; безопасность при движении средств механизации на перроне и на аэродроме; планирование работы аэропорта и аэродрома в чрезвычайных, критических, аварийных условиях; аварийно-спасательные операции и операции по пожаротушению, проблемы удаления с аэродрома потерпевших аварию воздушных судов.

2. Комитет по охране окружающей среды (экологии) работает над проблемами: сертификации ВС по нормам шума; эксплуатационных ограничений по шумам; загрязнений окружающей среды выхлопными газами двигателей; планирования землепользования в окрестностях аэропортов; гонки двигателей на земле; использования химикатов при борьбе с гололедом на

ВПП; хранения топлива и очистки аэродромных покрытий от загрязнения ГСМ рассеивания тумана, отпугивания птиц.

3. Комитет по экономике работает над созданием и согласованием систем аэропортовых сборов и ставок; сборов за обеспечение безопасности и по обслуживанию пассажиров; консультирует пользователей аэропортами; работает над проблемами коммерческой работы с концессионерами, ценообразования с учетом пиковых нагрузок; валютными проблемами; системами финансовой статистики; вопросами финансирования и владения; проблемами, связанными с государственным налогообложением, а также над экономическими последствиями таких проблем, как влияние на аэропорты дерегулирования на рынке авиаперевозок и консолидации авиаперевозчиков, соглашений о воздушном сообщении, конкуренции между воздушными и другими видами высокоскоростного транспорта, компьютеризации систем бронирования и т.п.

4. Комитет по авиационной безопасности работает над решением проблем безопасности на борту самолетов и на земле; предпринимает меры, относящиеся к контролю доступа на аэродром; внедряет технику и технологию обеспечения авиационной безопасности; осуществляет взаимосвязь между обеспечением безопасности и упрощением формальностей.

5. Комитет по упрощению формальностей (и совершенствованию системы обслуживания авиапассажиров) охватывает вопросы упрощения формальностей и создания максимальных удобств при обслуживании пассажиров, обработке багажа и грузов; автоматизации процессов обслуживания авиапассажиров и обработки грузов; вопросы по перевозке опасных грузов; принимает меры по предотвращению перевозки наркотиков и решает проблемы взаимосвязи между обеспечением безопасности и упрощением формальностей.

Международный совет аэропортов осуществляет тесное деловое сотрудничество со многими международными организациями: Международной федерацией ассоциаций линейных пилотов, Международной федерацией ассоциаций авиадиспетчеров, Международной торговой палатой, с

Международным Советом ассоциаций работников аэрокосмической промышленности и др. Наряду с другими общими проблемами при этом сотрудничестве решаются проблемы совершенствования конструкции, дизайна, развития и совместимости самолетов и аэропортов.

Членами АСИ являются следующие аэропорты России: Шереметьево, Домодедово, Внуково, Пулково, Кольцово, Казань, Магадан, Ростов-на-Дону, Сочи, Южно-Сахалинск и др.

Членство в ИКАО, ИАТА и АСИ дает широкие возможности для координации усилий авиакомпаний и аэропортов во взаимосвязи аспектов упрощения формальностей и обеспечения безопасности полетов.

Лекция 3. Государственное регулирование гражданской авиации

Основными целями регулирования авиаперевозок России являются:

- 1) обеспечение безопасности; уменьшение шума; охрана от загрязнения окружающей среды;
- 2) регулирование пассажиропотоков;
- 3) поддержка конкуренции между авиакомпаниями;
- 4) препятствование монопольным ценам;
- 5) поддержание доходности национальных флаг-перевозчиков.

Регулирование воздушных перевозок во внутреннем сообщении России осуществляется Воздушным кодексом Российской Федерации, принятым Государственной Думой 19 февраля 1997 г. Этот документ 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. В Воздушном кодексе РФ в главе «Общие положения» дано определение

воздушного пространства; перечислены основные нормативные акты, составляющие воздушное законодательство Российской Федерации; указана деятельность организаций, подлежащая лицензированию в области авиации. В частности, лицензированию подлежат:

1) деятельность по осуществлению и обеспечению воздушных внутренних и международных перевозок пассажиров, багажа, грузов и почты на коммерческой основе;

2) деятельность по обслуживанию воздушного движения;

3) авиационные работы для обеспечения потребностей граждан и юридических лиц;

4) подготовка специалистов соответствующего уровня согласно перечням должностей авиационного персонала; перечислен круг юридических лиц, подлежащих обязательной сертификации, и круг физических лиц, подлежащих обязательной аттестации, и др.

В главе «Государственное регулирование деятельности в области авиации» Воздушного Кодекса приводится классификация авиации, согласно которой она подразделяется на гражданскую, государственную и экспериментальную.

- Гражданская авиация, в свою очередь, подразделяется на коммерческую, которая используется для воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и почты и авиационных работ, осуществляемых за плату, и некоммерческую которая используется на безвозмездной основе.

- Государственная авиация используется для осуществления военной, пограничной, милицейской, таможенной службы и для выполнения мобилизационно-оборонных задач.

- Экспериментальная авиация используется для опытно-конструкторских, экспериментальных, научно-исследовательских работ, а также для испытаний авиационной и другой техники.

Государственное регулирование деятельности в разных областях авиации осуществляется специально уполномоченными органами

соответственно в области гражданской авиации, в области обороны и в области оборонной промышленности.

Министерство транспорта Российской Федерации (Минтранс России) является федеральным органом исполнительной власти в области транспорта, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере гражданской авиации, морского, внутреннего водного, железнодорожного, автомобильного, городского электрического (включая метрополитен) и промышленного транспорта, дорожного хозяйства. Минтранс России руководствуется в своей деятельности Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

Минтранс России осуществляет следующие полномочия в установленной сфере деятельности:

1) вносит в Правительство Российской Федерации проекты федеральных законов, нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации и другие документы, по которым требуется решение Правительства Российской Федерации, по вопросам, относящимся к сфере ведения Министерства, и к сферам ведения подведомственных ему федеральной службы и федеральных агентств, а также проект плана работы и прогнозные показатели деятельности Министерства;

2) принимает следующие нормативные правовые акты в установленной сфере деятельности ВТ:

- правила перевозок пассажиров, багажа, груза, грузобагажа на основании и во исполнение транспортных уставов и кодексов;
- правила формирования, применения тарифов, взимания сборов в области гражданской авиации, а также правила продажи билетов, выдачи грузовых накладных и других перевозочных документов;

- формы билета, багажной квитанции и грузовой накладной в гражданской авиации;
- правила государственной регистрации и государственного учета гражданских воздушных судов, включая порядок нанесения государственных и регистрационных опознавательных знаков гражданских воздушных судов и порядок нанесения товарных знаков на гражданские воздушные суда;
- условия обеспечения ответственности за причинение вреда третьим лицам и воздушным судам.

Начиная с 2015 (на дальнейшую перспективу до 2030 года) меры государственного регулирования направлены на обеспечение устойчивого развития гражданской авиации, в том числе на: завершение кардинального обновления парка российских авиакомпаний; осуществление реконструкции объектов и дооснащения опорной аэродромной сети; внедрение новых технологий перевозочного процесса; создание благоприятных условий для привлечения негосударственного капитала с целью строительства и эксплуатации авиатранспортных объектов; либерализацию рынка и сокращение сфер тарифно-ценового регулирования; сокращение количества объектов наземной инфраструктуры, находящихся в федеральной собственности, за счет вовлечения их в гражданский оборот; обеспечение финансирования содержания и эксплуатации находящихся в государственной собственности объектов, обеспечивающих безопасное функционирование воздушного транспорта; максимальное снижение негативного воздействия воздушного транспорта на экологию.

Законодательная база функционирования российской системы воздушных перевозок базируется на трех основных источниках:

1) Международные правовые акты и документы, регулирующие воздушные сообщения (Конвенции, Приложения к Чикагской конвенции, Руководства и Правила ИКАО, а также документы других международных организаций гражданской авиации);

2) Правовые акты Российской Федерации, связанные с перевозками и воздушными перевозками (Конституция РФ, Федеральные законы и кодексы, Указы Президента РФ, постановления Правительства РФ);

3) Нормативные и руководящие документы в сфере воздушных перевозок, изданные полномочным органом гражданской авиации РФ – Федеральным агентством воздушного транспорта (РОСАВИАЦИЯ) (Федеральные авиационные правила, приказы, наставления, инструкции, указания).

Так же важное значение в регулировании перевозок имеют государственные и отраслевые стандарты. Например: ГОСТ Р 50646-94. «Услуги населения. Термины и определения»; ГОСТ Р 51004-96. «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки»; Отраслевые стандарты «Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом».

В соответствии с требованиями нормативных документов авиакомпании издают Правила перевозок пассажиров и грузов, Руководство по наземному обслуживанию рейсов, технологии работы подразделений авиакомпании.

Аэропортовые предприятия также издают свои внутренние документы по обеспечению обслуживания воздушных перевозок (стандарты предприятия, Руководства, Технологии, инструкции и т.д.).

Лекция 4. Организация воздушных перевозок

4.1. Организация производственной деятельности авиакомпании

Авиакомпания – это авиатранспортное предприятие, осуществляющее воздушные сообщения, представляет собой объединяемый общими целями коллектив людей, имеющий юридические права владения или пользования ВС и вспомогательными объектами, выполняющий весь комплекс организационных и технологических функций по осуществлению транспортных операций. Структура и численный состав предприятия определяются объёмами пассажирских и грузовых перевозок и включают лётные коллективы, инженерно – технический, административный и

обслуживающий персонал. Представление о масштабах операций, осуществляемых авиакомпаниями, дают данные о количестве единиц ВС, эксплуатируемых ими как собственным парком ВС, так и приобретённых по лизингу. По формам собственности на ВТ авиакомпании могут быть государственными, смешанными и частными.

Основными производственными задачами авиакомпаний являются:

- эксплуатация закреплённых за ними внутренних и международных линий на основе свидетельства эксплуатанта;
- обеспечение безопасности, регулярности полётов и высокой культуры обслуживания пассажиров и клиентуры на соответствующих авиалиниях;
- обеспечение качественного обслуживания авиационной техники и наземного оборудования;
- подготовка квалифицированных кадров для полётов как на внутренних, так и на международных ВЛ;
- взаимодействие различными министерствами, ведомствами и т. д., направленное на улучшение качества обслуживания потребителей ВТ.

Авиакомпания имеет воздушные суда (собственные или арендованные), авиационный персонал и производственную базу для организации, производства и обеспечения полетов в соответствии с требованиями нормативных актов в области регулирования деятельности гражданской авиации.

Воздушные суда авиакомпания должны быть оборудованы в соответствии с установленными в гражданской авиации требованиями для заявленных регионов и видов полетов, а ее авиационный персонал должен иметь необходимую квалификацию. Авиакомпания организует систему получения и доведения до своего персонала нормативных актов, а также информации по безопасности полетов и авиационной безопасности. При проведении работ по сертификации Органом по сертификации или региональным органом по сертификации рассматривается на соответствие установленным требованиям

порядок получения и доведения необходимой информации до персонала авиакомпании.

Авиакомпания разрабатывает и внедряет в своей организации Руководство по производству полетов, Руководство по техническому обслуживанию и Руководство по качеству, содержащие установленные и принятые эксплуатантом к исполнению правила, процедуры и нормы по организации, производству и обеспечению полетов.

Авиакомпания обеспечивает наличие производственной базы, оборудованной для организации и оперативного управления полетами воздушных судов, выполнения необходимых работ по поддержанию летной годности воздушных судов, анализа полетной информации, сбора и обработки данных по надежности авиационной техники и безопасности полетов, подготовки авиационного персонала, учета и хранения эксплуатационно-технической документации и документации на основные и комплектующие изделия воздушных судов.

Авиакомпания организует и осуществляет обеспечение полетов в соответствии с требованиями нормативных актов в области регулирования деятельности гражданской авиации.

Авиакомпания создает специализированное подразделение для обеспечения оперативного контроля организации, планирования и выполнения полетов в соответствии с требованиями нормативных актов в области регулирования деятельности гражданской авиации. Если данное подразделение авиакомпании не сертифицировано в качестве организации по обеспечению полетов, то авиакомпания заключает договор с соответствующей сертифицированной организацией.

Каждая авиакомпания принимает на работу руководящий персонал в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Авиакомпания имеет у себя в штате руководящий персонал, ответственный за:

- соблюдение правил летной эксплуатации воздушных судов;

- соблюдение правил технического обслуживания и ремонта воздушных судов;
- подготовку авиационного персонала;
- организацию и обеспечение полетов;
- обеспечение авиационной безопасности;
- организацию обеспечения безопасности полетов;
- управление качеством.

Организационная структура авиакомпании, организация производства и обеспечения полетов включает в себя подразделения:

- летную службу;
- инженерно-авиационную службу;
- производственно-диспетчерское подразделение;
- инспекцию по безопасности полетов или советника по предотвращению авиационных происшествий;
- службу авиационной безопасности;
- службу организации перевозок;
- службу бортпроводников;
- медицинскую службу;
- службу охраны труда или ответственного за состояние охраны труда.

Допускается обеспечение мер авиационной безопасности на договорной основе при наличии в штате авиакомпании советника по авиационной безопасности. Допускается организация медицинского обеспечения на договорной основе при наличии в штате авиакомпании врача, осуществляющего контроль соблюдения медицинского обеспечения полетов и санитарно-эпидемиологических требований на воздушном транспорте.

Авиакомпания организует собственными функциональными подразделениями или на основании договоров со сторонними организациями, имеющими разрешение специально уполномоченного органа в области гражданской авиации на проведение соответствующих работ, выполнение следующих видов обеспечения полетов: техническое обслуживание и ремонт

авиационной техники; обработку и анализ полетной документации; исследование отказавших объектов авиационной техники; обеспечение организации перевозок; штурманское и аэронавигационное обеспечение.

Коммерческая деятельность авиакомпаний, выполняющих внутренние и международные перевозки, происходит как на территории своего государства, так и на территории других государств. Существенное влияние на эту деятельность оказывают государственно-политические и юридические системы этих государств. Государственное законодательство страны, а также законодательства округа, города и другие регулируют рыночную деятельность как национальных, так и иностранных авиакомпаний. Это различные нормативные акты, регулирующие цены, определяющие требования к рекламе, продаже, обслуживанию перевозок и т. д. Руководство авиакомпаний должно всегда внимательно следить за развитием политической обстановки в странах, куда компания выполняет полеты, следить за всеми изменениями в законодательстве и в политической атмосфере и менять тактику своей рыночной коммерческой деятельности в зависимости от политического климата в той или иной стране и во всем мире.

Коммерческая работа авиакомпаний является одним из основных видов деятельности в области коммерческой эксплуатации воздушного транспорта. Коммерческая работа направлена на обеспечение рентабельности эксплуатируемых авиалиний, от того, как организована и проводится коммерческая работа авиакомпании, зависит экономическая эффективность авиалиний, выполнение производственно-финансовых планов, а также авторитет и престиж авиакомпании в системе мирового воздушного транспорта. Основной задачей коммерческой работы является сбыт (продажа) транспортной продукции (перевозка пассажиров, багажа, грузов и почты). Для обеспечения сбыта транспортной продукции в каждой авиакомпании существует своя система организации коммерческой работы и управления ею.

Планирование коммерческой деятельности авиакомпании.

Планирование является одной из главных составляющих управления

коммерческой деятельности авиакомпании, Первый этап планирования коммерческой деятельностью авиакомпании – это определение целей. Цели коммерческой работы авиакомпании должны быть четко сформулированы и затем в письменном виде доведены до всех ее служб. При несоблюдении этих условий все усилия руководства компании могут оказаться напрасной тратой времени, материальных средств и людских ресурсов. Как долгосрочные, так и ближайшие цели обязательно должны быть конкретными. При этом цели рыночной коммерческой деятельности должны иметь как программный характер для всей авиакомпании, так и конкретный для каждого рода рыночной коммерческой деятельности, а также должны быть поставлены конкретные задачи для каждого подразделения и каждого отдельного работника.

Выработка стратегии и тактики является вторым этапом планирования в управлении коммерческой деятельностью авиакомпании. Стратегия — это всеобщий план действий, направленный на достижение поставленной задачи. Тактика — это детальные методы и техника исполнения стратегических замыслов авиакомпаний.

Следующим этапом планирования рыночной коммерческой деятельности является определение путей достижения поставленных целей в соответствии с рыночной стратегией авиакомпании.

Для этого должен быть составлен план действий, иначе деятельность авиакомпании не имеет ясного смысла и целенаправленности в выполнении поставленных задач. По продолжительности действия разрабатываемых планов, планирование делится на краткосрочное и долгосрочное.

Краткосрочное планирование может быть декадное, месячное, квартальное, полугодовое и годовое. Долгосрочное планирование может быть от одного до 5 лет, от 5 до 10 лет, от 10 до 15 лет. Планирование на более длительный срок будет уже перспективным планированием.

Организация коммерческой деятельности авиакомпании.

Организация исполнения – процесс направления усилий людей для достижения намеченных целей с максимальным эффектом и при высокой

степени координации деятельности подразделений и отдельных исполнителей. Отсюда следует, что основными составляющими организации как функции управления являются: координация коммерческой деятельности; расстановка кадров; исполнение.

Координация коммерческой деятельности. В рыночной системе авиакомпании такие действия, как исследование рынка, реклама, продажа, статистический учет и т. д. должны быть четко скоординированы, т. е. отдельные функции рыночной деятельности должны быть интегрированы в единую функцию (маркетинг). Так, служба продажи может одновременно выполнять и рекламные функции, помогая отделу рекламы; отдел рекламы, в свою очередь, способствует продвижению продажи перевозок и т. д. Все отделы и службы, участвующие в коммерческой деятельности, обязательно должны быть подчинены одному коммерческому директору или вице-президенту авиакомпании. Кроме координации деятельности отделов внутри коммерческой службы, должна осуществляться четкая координация с другими отделами и службами авиакомпании, а также координация коммерческой деятельности авиакомпании с деятельностью посредников — агентов по продаже, консолидаторов, транспортно-экспедиционных фирм и т. д. От плохой координации деятельности этих двух звеньев авиатранспортной цепи страдают и авиакомпания, и грузополучатели, в результате теряется основное преимущество воздушного транспорта — скорость перевозки, что отвлекает клиентуру от пользования воздушным транспортом. Коммерческие руководители авиакомпаний должны четко понимать роль координации и стараться не допускать потери доверия клиентуры к воздушному транспорту.

Функция координации в процессе управления рыночной деятельностью предусматривает и умение руководителя урегулировать конфликты. Последние могут иметь место, если отдел или подразделение стараются подчеркнуть исключительность своей роли в достижении общей цели; отдел или подразделение определяют лишь свои узкие цели и собственный интерес.

Расстановка кадров. Одной из важнейших составляющих организации как функции управления является расстановка кадров и организация их на выполнение поставленной задачи. Надежный подбор и расстановка кадров — как руководящих, так и исполнительских, — позволяет руководству авиакомпании избежать многих трудностей. Так, работа коммерческого директора может оказаться значительно легче и эффективнее, если он удачно подберет начальников отделов продажи, рекламы, исследования рынка и т. д. Начальник отдела продажи, в свою очередь, будет иметь меньше проблем, связанных со спецподготовкой, ежедневным инструктажем и контролем за деятельностью исполнителей, если он подберет и сможет воспитать надежный коллектив работников отдела.

Исполнение. После определения целей и задач, завершения разработки плана мероприятий, подбора и расстановки кадров, назначения конкретных исполнителей начинается этап ввода в действие программы коммерческой деятельности авиакомпании. В любом случае, как бы хорошо не был составлен план, он ничего не стоит, если не организовано его исполнение. Компания не добьется успеха, особенно в работе по освоению рынка, если исполнители не будут четко ориентированы на воплощение в жизнь разработанных руководством планов, стратегии и тактики. В то же время надлежащим образом подобранные и хорошо организованные исполнители смогут добиться успеха даже при посредственном планировании. Функции руководителя в этом процессе заключаются в организации и направлении усилий коллектива исполнителей на достижение поставленной цели, для чего он должен привести в слаженное действие весь механизм авиакомпании.

Руководство коммерческой деятельностью. Функциями руководства коммерческой деятельностью авиакомпании являются: выработка коммерческой политики; анализ возникающих проблем; принятие решения. К функциям руководства и к остальным функциям управления, можно отнести и функцию оценки результатов коммерческой деятельности авиакомпании. Чтобы дать руководящее направление исполнителям в коммерческой

деятельности, руководство авиакомпании должно выбрать свою коммерческую политику, охватывающую освоение всех рынков авиакомпании.

Коммерческая политика является концентрированным выражением курса действий, которым авиакомпания должна следовать исходя из определенных обстоятельств и конъюнктуры конкретного рынка. Коммерческая политика направлена на успешное освоение рынка этой авиакомпанией. Курс этой политики может охватывать как глобальные решения по всем международным рынкам данной авиакомпании, так и по конкретному рынку; как весь процесс коммерческой деятельности в целом, так и отдельные его фазы. Коммерческая политика авиакомпании должна базироваться на строгом анализе, исследовании рынка авиационных перевозок и прогнозировании его конъюнктуры. Кроме того, она должна быть стабильной, если коммерческая политика часто меняется, она перестает быть руководством к действию для исполнителей, персонал не успевает переориентироваться на новую. Вместе с тем коммерческая политика должна быть гибкой, ее следует периодически пересматривать и изменять в связи с изменением конъюнктуры рынка, гибкая политика имеет и то неоспоримое преимущество, что она позволяет руководителям на более низком уровне иметь относительную свободу действий на своем участке, а также позволяет им выбирать разумные альтернативы в соответствующих рыночных ситуациях.

4.2. Классификация видов воздушных перевозок по форме их выполнения

Большинство рынков авиаперевозок во многих странах полностью или частично регулируются государством, многие авиакомпании в мире зависят или полностью контролируются правительствами, однако финансовая поддержка авиакомпаний со стороны правительств весьма ограничена. Авиаперевозки считаются достаточно прибыльным видом бизнеса, поскольку авиатранспорт является транспортом быстрого реагирования, правительства заинтересованы в сохранении своего влияния на авиакомпании. Поэтому взаимоотношения авиа-

компаний с правительствами государств, которые их контролируют, весьма важны, и влияют на развитие рынка авиационных перевозок в целом.

Полеты на международных воздушных линиях по форме их выполнения классифицируются на регулярные, выполняемые в соответствии с условиями соглашений о воздушном сообщении между государствами, и нерегулярные, выполняемые на основании специальных разрешений на разовые полеты.

Регулярные рейсы выполняются в соответствии с опубликованным расписанием по договорным авиалиниям на основе соглашений о воздушном сообщении между договаривающимися государствами. В расписании указаны маршрут полета, промежуточные пункты посадок, время вылета и прилета и каждый пункт маршрута, частота движения и тип самолета. Изменение этих условий выполнения регулярных рейсов может быть произведено только при взаимном согласии договаривающихся стран.

Нерегулярные рейсы выполняются на разовой или групповой основе в соответствии со специальным разрешением. Они, в свою очередь, делятся на:

- Дополнительные рейсы выполняются по тем же авиалиниям, что и регулярные, но по особому расписанию.

Дополнительный рейс может быть выполнен с согласия партнера, при условии, что загрузка не может быть перевезена регулярными рейсами партнеров. Дополнительный рейс, как правило, выполняется в тот же день, что и регулярный, но в любом случае не позже и не ранее, чем за 24 ч от времени выполнения регулярного рейса, указанного в расписании полетов.

- Специальные рейсы выполняются со специальным заданием, как по маршруту регулярных рейсов, так и по особому маршруту. Как правило, разрешение на выполнение специальных рейсов запрашивается по дипломатическим каналам.
- Чартерные рейсы - выполняются на коммерческой основе в соответствии со специальным договором чартера между перевозчиком (фрахтовщиком) и заказчиком (фрахтователем).

Перевозки на нерегулярной коммерческой основе получили название авиафрахтовых перевозок. Существует несколько разновидностей чартерных рейсов:

- Шаттл-чартеры (туристические) рассчитаны на периодические полеты по одному направлению в течение туристического сезона. Они выполняются в виде цепочки «туда и сразу обратно» (то есть самолет привозит новых туристов и тут же увозит предыдущих).

- Чартер с отстоем (туристический) - это такой перелет, который рассчитан на разовый вывоз группы туристов на определенный курорт и возврат этой же группы назад. «Отстойные» чартеры - не слишком выгодное мероприятие. Обычно к ним прибегают в пиковые даты (например, на Новый год).

- Закрытый чартер - перевозка оплачивается организацией, покупающей чартер для своих сотрудников обычно по маршруту, не входящему в регулярные воздушные линии. Чартеры такого типа занимают незначительную долю в объеме чартерных перевозок.

- Блок чартер - заказчик покупает часть коммерческой емкости самолета (30-40 мест) на регулярном рейсе. Заказчик платит за блок в целом вне зависимости от фактического использования, т. е. занятости кресел в данном блоке. Блок-чартер используется обычно в том случае, если у турфирмы недостаточно туристов, чтобы арендовать самолет полностью.

- Нецелевой коммерческий чартер - группа авиапассажиров подбирается вне зависимости от цели путешествия. Организатором такого вида перелета может быть какая-либо транспортная компания, выступающая как посредник при пассажирских перевозках из одного пункта в другой.

- Сплит-чартеры - это своего рода совмещенный рейс, когда на одном участке пути пассажир летит регулярным рейсом, а на другом - на чартере. Иногда этот вид перевозки диктуется экономическими соображениями, а в некоторых случаях объясняется отсутствием в каком-либо из пунктов назначения возможности принять регулярный рейс.

- Поличартерная перевозка - это тоже совмещенный рейс, но состоит он из двух или более чартеров.
- Vip - чартер – это рейс, на котором клиент является единственным владельцем самолета, благодаря чему можно корректировать дату и время вылета, маршрут и прочее. Vip - чартер предполагает первоклассное обслуживание на борту.

4.3 Договор воздушной перевозки

Пассажирский билет и багажная квитанция. Пассажирский билет и багажная квитанция являются документом, удостоверяющим заключение договора и условия воздушной перевозки пассажира. Билет не подлежит передаче для использования его другим лицом. Если билет предъявлен не тем лицом, которое имеет право на перевозку или перерасчет по этому билету, то перевозчик не несет ответственности перед лицом, действительно имеющим право на такую перевозку или на перерасчет по указанному билету.

Электронный пассажирский билет и багажная квитанция - документ, используемый для удостоверения договора перевозки пассажира и багажа, в котором информация о воздушной перевозке пассажира и багажа представлена в электронно-цифровой форме (сокращенно - электронный билет). Пассажиру при оплате электронного билета в офисах продаж должен быть выдан документ, подтверждающий произведенную оплату перевозки, оформленный на утвержденном бланке строгой отчетности или посредством контрольно-кассовой техники чек. При on-line оплате пассажиром электронного билета выписку контрольно-кассового чека пассажир может заказать в любом офисе авиакомпании.

Действительность билета. Билет действителен для перевозки пассажира и его багажа от пункта отправления до пункта назначения по маршруту и классу обслуживания, указанному в нем. Каждый полетный купон действителен для перевозки пассажира и его багажа только по указанному в

нем участку маршрута, классу обслуживания, дате и рейсу, на который он выписан. Если билет выдан без отметки о бронировании (с открытой датой вылета), то место бронируется в соответствии с запросом пассажира при наличии свободных мест на запрашиваемом рейсе. Место и дата выдачи билета должны быть указаны во всех его полетных купонах.

Билет, выданный по нормальному (полному) тарифу, действителен для перевозки пассажира и его багажа в течение года, считая от даты начала перевозки, а если ни один из полетных купонов не был использован - то от даты выдачи билета.

Билет, выданный по специальному тарифу, действителен для перевозки пассажира и его багажа в сроки, установленные правилами применения этого тарифа.

Пассажир допускается к перевозке только при наличии у него действительного билета, должным образом оформленного и выданного перевозчиком, агентом, перевозочные документы которого признаются действительными для перевозки пассажира и его багажа на линиях авиакомпаний. Пассажир не допускается к перевозке, если предъявленный им билет содержит исправления или изменения, внесенные в него лицом иным, чем перевозчик или агент. В случае изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира до ее начала, пассажиру оформляется новый билет. В случае изменения условий перевозки пассажира после ее начала, изменение может быть оформлено с использованием стикера, который имеет графы, соответствующие графам билета, подлежащим изменению, и наклеивается в билет в том случае, когда не изменяется маршрут перевозки. Билет выдается только после оплаты соответствующего тарифа.

Возврат билета. Размер возвращаемых сумм по неиспользованному билету или части билета определяется в соответствии с правилами применения тарифов и инструкциями авиакомпаний.

Утрата билета, выписка дубликата. Лицо, которое не имеет либо не предъявит действительный и должным образом оформленный билет,

содержащий пассажирский и соответствующие полетные купоны, к перевозке не допускается. В случае если билет был объявлен пассажиром утраченным, либо неправильно оформлен, либо поврежден, перевозчик обязан принять все зависящие от него меры для установления факта заключения воздушной перевозки пассажира. Если будет установлено, что договор о воздушной перевозке пассажира действительно был заключен, то перевозчик принимает пассажира к перевозке в соответствии с условиями заключенного договора воздушной перевозки пассажира с соответствующим оформлением билета. Если будет установлено, что договор воздушной перевозки пассажира не был заключен, то билет признается недействительным и пассажир к перевозке не допускается. Билет, признанный перевозчиком недействительным, аннулируется перевозчиком с составлением акта, в котором указываются причины признания билета недействительным.

В случае утраты, повреждения билета (или любой его части), выданного иностранным перевозчиком, необходимо получить письменное разрешение этого перевозчика на оформление дубликата. В этих случаях пассажир должен представить удовлетворительные для перевозчика доказательства, что ему действительно был выдан билет для полета по соответствующему маршруту. Пассажир должен также дать по установленной форме в письменном виде гарантийное обязательство возместить перевозчику (в пределах применяемого тарифа по новому билету) убытки, которые перевозчик может понести, если утраченный билет или отсутствующие полетные купоны будут кем-либо использованы, либо по ним будет произведен возврат сумм. Отсутствие, неправильность оформления по вине авиакомпании и ее агента или утрата билета не влияют ни на существование, ни на действительность договора перевозки.

Багаж зарегистрированный - багаж пассажира, который принят перевозчиком к перевозке под свою ответственность за его сохранность и на который он выдал багажную бирку. Пассажир имеет право объявить ценность своего зарегистрированного багажа.

Багажная бирка - документ, выдаваемый перевозчиком исключительно для опознавания зарегистрированного багажа.

Багаж в кабину - багаж пассажира, разрешенный перевозчиком к перевозке в салоне ВС сверх установленной нормы провоза багажа и который промаркирован биркой «В кабину». Ответственность за сохранность данного багажа возложена на пассажира.

Ответственность перевозчика и пассажира по договору воздушной перевозки на международных воздушных линиях. Перевозчик несет ответственность за ущерб, возникший вследствие смерти или повреждения здоровья Пассажира с момента входа Пассажира на перрон аэропорта для посадки в воздушное судно и до момента, когда пассажир покинул перрон под наблюдением уполномоченных лиц Перевозчика (период воздушной перевозки), если иное не предусмотрено договором или соглашением об ответственности между перевозчиками. Перевозчик несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение багажа с момента принятия его к перевозке и до выдачи Получателю, если не докажет, что им были приняты все необходимые меры для предотвращения ущерба, либо, что такие меры невозможно было принять, независимо от того, где это произошло – на земле или борту воздушного судна. До тех пор, пока Перевозчик не докажет иное, предполагается, что утрата, недостача или повреждение багажа произошли при перевозке.

Перевозчик несет ответственность за прямой ущерб, причиненный Пассажиру вследствие задержки в его доставке и доставке его багажа в конечный пункт назначения, по причине непредставления подтвержденного забронированного на рейс авиакомпании места в самолете, за исключением случаев, связанных с заменой самолета по причине форс-мажорных обстоятельств или требования государственных органов.

Ответственность пассажира при авиaperвозке. Если Перевозчик понес ущерб по вине Пассажира, то Пассажир несет материальную

ответственность в пределах причиненного ущерба и доказанной упущенной выгоды. Пассажир несет ответственность за невыполнение:

- Правил перевозки (фотографирование, киносъемку и пользование средствами радиосвязи);
- Правил по обеспечению пожарной безопасности, санитарно-гигиенических и санитарно-противоэпидемических;
- Правил перевозки опасных веществ или предметов;
- Правил безопасности полета (попытка открыть дверь, люк самолета, отказ от пристегивания ремнем безопасности, курение и т.д.)

Пассажир несет ответственность за нарушение общественного порядка в аэровокзалах и городских агентствах, аэропортах, на аэродромах и воздушных судах, в том числе несет ответственность за противоправные действия относительно других Пассажиров и персонала Перевозчика. Пределы административной и уголовной ответственности устанавливаются в соответствии с законодательством РФ или законодательством страны пребывания.

В отличие от регулярных перевозок, при которых договором на перевозку между перевозчиком и индивидуальным пассажиром служит авиабилет, а между перевозчиком и грузоотправителем - авиагрузовая накладная, при чартерных перевозках заключается единый контракт - договор чартера, который служит правовым документом на осуществление чартерной перевозки. И реализация чартерной программы начинается с заключения контракт - договора между фрахтователем воздушного судна и перевозчиком. Договор чартера является основным правовым документом, регулирующим данный вид перевозки.

В соответствии с Воздушным Кодексом РФ: «по договору фрахтования воздушного судна (воздушному чартеру) одна сторона (фрахтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрахтователю) за плату для выполнения одного или нескольких рейсов одно или несколько воздушных судов либо часть воздушного судна для воздушной перевозки пассажиров, багажа, грузов или почты».

В договоре чартерной авиаперевозки обычно указывается наименование сторон, заключивших договор чартерной авиаперевозки, тип воздушного судна, выполняющего чартерные авиаперевозки, цель фрахтования самолёта, а также обозначаются конкретные условия чартерной авиаперевозки, а также излагаются права и обязанности перевозчика и заказчика.

4.4. Организация бронирования авиаперевозок

Закрепление на воздушном судне пассажирского места и провозной емкости для перевозки пассажира, багажа, груза на определенный рейс и дату (далее - бронирование) является обязательным условием перевозки воздушным транспортом пассажира, багажа, груза. Бронирование должно быть отражено в системе бронирования перевозчика. Информация о произведенном бронировании должна быть предоставлена перевозчиком или уполномоченным агентом пассажиру, грузоотправителю.

Оформление продажи перевозок является началом формальных отношений между авиакомпанией и пассажиром или клиентом (грузоотправителем). Покупая авиабилет или оформляя авиагрузовую накладную на перевозку груза, пассажир или клиент тем самым заключает с авиакомпанией договор на воздушную перевозку. Удовлетворение спроса на перевозку пассажира или груза на воздушном транспорте должно находиться в определенном соответствии с функцией формирования спроса.

Удовлетворение созданного спроса с высоким качеством обслуживания является залогом нового спроса на перевозки и услуги. Для достижения этой цели авиакомпании затрачивают большие средства на совершенствование организации продажи перевозок и улучшение обслуживания пассажиров и клиентуры. Авиакомпании четко знают, что неудовлетворенный спрос — это потери в продаже, потери доброго расположения клиентуры, ухудшение имиджа компании и даже возможность потери самой клиентуры. Избыточное же предложение ведет к излишним нерациональным затратам, к финансовым

потерям авиакомпаний, к падению цен на перевозки и соответственно к снижению прибыли. Поэтому должно быть установлено оптимальное соотношение спроса и предложения, т.е. оптимальный процент удовлетворения спроса. В этом смысле 100% - ое удовлетворение спроса было бы идеальным, но такой идеал обходится авиакомпаниям слишком дорого, то есть что увеличение процента удовлетворения спроса на перевозки с 80 до 95 %, требует 80 % - ого увеличения затрат. Поэтому к степени удовлетворения спроса авиакомпании подходят очень осмотрительно при разработке своей рыночной стратегии. Качественная характеристика удовлетворения спроса включает в себя следующее: оформление продажи перевозок; бронирование мест и емкостей и обслуживание перевозок.

Для организации продажи перевозок авиакомпании предпринимают ряд действий, которые включают:

- 1) Изучение и анализ конъюнктуры российского и международного рынков пассажирских авиаперевозок.
- 2) Разработка рекомендаций по назначению агентов авиакомпании, участие в изучении их возможностей, представление к назначению.
- 3) Развитие агентской сети на территории России и за границей.
- 4) Подготовка и заключение агентских соглашений, корректировка и контроль над ходом выполнения обязательств сторон.
- 5) Разработка проектов нормативных, инструктивных и технологических документов по организации продажи и работы с представительствами и агентами авиакомпании.
- 6) Разработка и внедрение цен, тарифов для продажи международных авиаперевозок, тарифов для трансфертных перевозок и прорейтовых цен для авиакомпании, а также правил их применения.
- 7) Разработка условий и экономических обоснований льготной продажи авиаперевозок, организация и ведение бонусной системы стимулирования полетов пассажиров.

- 8) Участие в разработке рекламно-информационных мероприятий и своевременное доведение их до агентов по продаже авиаперевозок.
- 9) Обеспечение и установка автоматизированной системной билетопечати в представительствах авиакомпаний и в агентствах по продаже пассажирских перевозок.
- 10) Внедрение новых условий продажи и обеспечение взаимодействия агентской сети авиакомпании с транспортной клиринговой палатой авиапредприятий (ТКП) и системой расчетов между авиакомпаниями и агентствами (БСП).
- 11) Разработка рекомендаций по продаже авиаперевозок за рубежом на основе стандартов и резолюций ИАТА.
- 12) Проведение коммерческой политики, отвечающей интересам авиакомпании в Исполнительном Комитете ИАТА в части, касающейся тарифов и условий продажи авиаперевозок.
- 13) Подготовка и организация продажи пассажирских перевозок, разработка предложений по уровням тарифов и правилам их применения на вновь вводимых авиакомпанией авиалиниях.

Формальному акту купли — продажи авиаперевозки предшествует большая работа авиакомпании с целью покупки перевозки клиентом, так как потенциальный покупатель еще не является пассажиром или клиентом авиакомпании: от того, как его встретят в агентстве, какое впечатление произведет на него оформление офиса по продаже, поведение и отношение к нему персонала авиакомпании, часто зависит, станет ли он клиентом данной авиакомпании или же уйдет к компании-конкуренту и воспользуется ее услугами. Поэтому авиакомпании учитывают психологию клиентуры, как при оформлении агентств по продаже, в проявлении внимания к посетителям, так и при оформлении авиабилетов и других перевозочных документов, которые вручаются при продаже. Авиакомпании следуют принципу, что любой посетитель агентства является потенциальным пассажиром или клиентом.

Бронирование мест и емкостей в самолетах имеет большое значение в функции удовлетворения спроса. С точки зрения маркетинга система бронирования должна обеспечить удобный доступ пассажирам и клиентуре ко всем располагаемым рейсам перевозчика и эффективный контроль со стороны авиакомпания за состоянием загрузки каждого рейса. Главный принцип в выполнении этой функции маркетинга — удовлетворить по возможности все пожелания клиента при бронировании и не допустить отказа в перевозке запрашиваемым рейсом при подтвержденном бронировании. Авиакомпании знают, что отказ в подтвержденном бронировании — это фактическая потеря клиента. В то же время отказ в подтверждении бронирования при наличии возможности перевозки ведет к потере коммерческой загрузки и, соответственно, дохода от перевозки. Поэтому авиакомпании затрачивают большие средства на внедрение современных автоматизированных систем бронирования и управления отправлениями, а также на создание эффективной системы коммерческой связи. Авиакомпании также затрачивают значительные суммы на выплату компенсации пассажирам в случае отказа в подтвержденном бронировании, чтобы не допустить потери клиентуры.

Бронирование перевозки пассажиров. 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. Пассажир для осуществления бронирования может обратиться к перевозчику или уполномоченному агенту непосредственно в пункты продажи перевозок либо по телефону, электронной почте и т.п., либо забронировать пассажирское место и провозную емкость самостоятельно через информационные системы.

Пассажир при бронировании сообщает необходимую информацию о своих персональных данных и, при наличии, об особых условиях перевозки пассажира, багажа. В случае отказа пассажира от предоставления информации, необходимой для бронирования, бронирование не производится. Пассажир при бронировании может сообщить номер телефона или иной способ контакта для

его информирования. При бронировании пассажирского места и провозной емкости для пассажира перевозчик или уполномоченный агент:

- предоставляет пассажиру достоверную и полную информацию о расписании движения воздушных судов, наличии свободных пассажирских мест и провозных емкостей, тарифах и условиях применения тарифов, правилах перевозчика, об условиях договора воздушной перевозки пассажира, условиях обслуживания на борту воздушного судна, типе воздушного судна, перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку, другую сопутствующую информацию;
- производит подбор оптимального маршрута и провозной платы за перевозку с учетом тарифов и условий их применения.

При бронировании пассажирского места и провозной емкости для пассажира перевозчик либо уполномоченный агент имеет право не закреплять за пассажиром конкретное пассажирское место в салоне воздушного судна с заявленным классом обслуживания. В этом случае номер пассажирского места, выделяемого пассажиру, указывается при регистрации пассажира на рейс. Бронирование по билету, оформленному с открытой датой отправления, производится при наличии свободных пассажирских мест и свободной провозной емкости на рейсе перевозчика в пределах действия договора воздушной перевозки пассажира.

Если пассажир, имеющий билет с открытой датой отправления, обращается с просьбой о бронировании перевозки, а перевозчик не имеет возможности предоставить пассажирское место и провозную емкость в течение срока действия договора, то перевозчик или уполномоченный агент должен произвести бронирование на ближайший рейс, на котором имеется свободное пассажирское место и провозная емкость того класса обслуживания, который соответствует оплаченному тарифу. Бронирование аннулируется без предупреждения пассажира, если пассажиром не произведена оплата перевозки в установленный перевозчиком или уполномоченным агентом срок и ему не оформлен билет;

Бронирование перевозки груза. Бронирование провозной емкости для груза предполагает перевозку груза в дату, рейсом и по маршруту, на которые было произведено бронирование, если иное не предусмотрено договором воздушной перевозки груза. Бронирование производится в сроки и порядке, установленные перевозчиком. Бронирование провозной емкости для груза производится перевозчиком или уполномоченным агентом.

Грузоотправитель при бронировании провозной емкости должен сообщить перевозчику или уполномоченному агенту информацию о данных грузоотправителя и грузополучателя, наименовании груза, предполагаемой дате отправки, весе-брутто (далее - вес) и объеме груза, габаритах каждого грузового места, количестве грузовых мест, условиях обращения с грузом, свойствах груза, требующих специальных условий или мер предосторожности при его перевозке, хранении и обработке.

До бронирования провозной емкости для груза перевозчик или уполномоченный агент производит проверку груза на предмет отнесения груза или его части к категориям опасных грузов. Проверка груза определяет возможность и условия перевозки опасного груза. При бронировании провозной емкости для груза перевозчик или уполномоченный агент:

- предоставляет грузоотправителю информацию о расписании движения воздушных судов, тарифах и условиях их применения, правилах перевозчика, об условиях договора воздушной перевозки груза, наличии свободной провозной емкости, тоннажа, другую сопутствующую информацию; производит подбор оптимального маршрута и провозной платы за перевозку с учетом тарифов и условий их применения.

Бронирование аннулируется без предупреждения грузоотправителя в следующих случаях:

- если грузоотправитель не предъявил груз к перевозке в установленный перевозчиком или уполномоченным агентом срок;
- если грузоотправитель предъявил груз с неправильно оформленными документами, необходимыми для выполнения требований,

связанных с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации, или груз не соответствует требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Система продажи авиаперевозок

Авиакомпании, выполняющие полеты на внутренних и международных воздушных линиях, работают в различных условиях и вынуждены приспосабливаться к требованиям рынка, учитывать наличие конкурентов и их поведение.

Продажа перевозок является одним из наиболее важных факторов, определяющим успех коммерческой эксплуатации авиалинии. Дистрибутивный канал или способ продажи перевозок представляет собой путь, которым продукт авиакомпании доставляется потребителю. При разработке своей системы распределения продуктов авиакомпания стремится обеспечить максимальный доступ потребителей при минимальной цене на перевозку.

Утвержденная в установленном порядке сумма, взимаемая авиаперевозчиком за перевозку пассажира в соответствии с применяемым классом обслуживания, от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту - *это тариф* (цена за перевозку). В международной практике воздушных перевозок существуют отдельные группы тарифов, которые определяются порядком их разработки и условиями применения.

Различают несколько видов тарифов: опубликованные тарифы IATA, опубликованные тарифы авиакомпаний, конфиденциальные тарифы авиакомпаний и специальные предложения.

1) Опубликованные тарифы IATA устанавливаются Международной Ассоциацией Авиаперевозчиков, призванной защищать коммерческие интересы входящих в нее участников. Международные тарифы, регулируемые IATA, являются базисными; не зависят от авиакомпаний; приводятся во всех

международных системах бронирования и печатаются во всех тарифных справочниках, в связи с чем и называются опубликованными. Опубликованные тарифы IATA используются при расчетах сложных маршрутов, где участвуют несколько перевозчиков.

2) Опубликованные тарифы авиакомпаний представляют собой тарифы, разработанные конкретным авиаперевозчиком на конкретном направлении, они устанавливаются по согласованию с IATA, поэтому отличаются от них незначительно (разница может составлять от 2 до 10 \$ США). Опубликованные тарифы авиакомпаний, так же как и опубликованные тарифы IATA, применяются при расчете воздушных маршрутов с участием нескольких перевозчиков. В некоторых случаях расчет авиатарифа представляет собой довольно сложный процесс, осуществляемый в соответствии с определенными правилами. Величина тарифа зависит от расстояния между пунктами перелета, наличия остановок по маршруту (stopover), класса обслуживания, а также от того, осуществляется перелет в один конец или в оба конца.

3) Конфиденциальные тарифы авиакомпаний являются коммерческой тайной каждой авиакомпании, нигде не публикуются и недоступны в международных системах бронирования. Предлагаются они на простых маршрутах, выполняемых одним перевозчиком. Эти тарифы более дешевые по сравнению с опубликованными и зависят от спроса и конкуренции на данном направлении. Особенностью конфиденциальных тарифов является выполнение многих специальных условий их применения, а также возможность приобретения билетов по ним только в точке начала перевозки.

4) Специальные предложения (по существу — рекламные тарифы). Их основной целью является желание авиакомпаний «напомнить о себе», привлечь пассажиров на новые рейсы, сохранить конкурентоспособность на старом направлении, заполнить незагруженные рейсы в несезон. Спец.предложения периодически разрабатывают как российские, так и иностранные авиакомпании, как на внутренних, так и на международных линиях. Рекламные акции, осуществляемые перевозчиками, в целом выгодны обеим сторонам,

однако они имеют один существенный недостаток — непредсказуемость их проведения. Невозможно заранее предсказать, какая авиакомпания, на каком направлении выступит со своим специальным предложением; какие будут сроки проведения акции, стоимость билета, налагаемые ограничения на перевозки. Тем не менее, пассажир, заинтересованный в приобретении билета по минимальной цене, может найти информацию, касающуюся спец.предложений авиаперевозчиков, на интернет-сайтах этих авиакомпаний или в их рекламных проспектах. Все названные виды тарифов по условиям применения подразделяются на типы:

- *Нормальные тарифы (Normal Fares)* — это полные тарифы первого (F), бизнес - (C) и эконом - (Y) классов обслуживания; тарифы второго уровня (первого, бизнес- и эконом-класса соответственно), подразумевающие примечания, оговоренные специальными условиями применения этих тарифов; тарифы первого, бизнес- и эконом-класса со скидками для детей от 2 до 12 лет и инфантов (детей в возрасте до 2 лет).

- *Специальные тарифы (Special of Promotional Fares)* — это все тарифы, не подпадающие под определение нормальных тарифов и опубликованные в официальных справочниках перевозчиков и на экранах систем бронирования. Специальные тарифы — это наиболее дешевые типы тарифов, однако их дешевизна предполагает довольно большое количество ограничений при их применении. Правило, которое используют при этом перевозчики, отражает такую закономерность — чем дешевле тариф, тем жестче условия его применения. Условия, ограничивающие применение тарифов, устанавливаются для того, чтобы снизить вероятность приобретения бизнес - пассажирами билетов по дешевым тарифам.

- *Льготные тарифы (Discounted Fares)* — это тарифы, взятые в процентном отношении к публикуемым тарифам: Большинство авиаперевозчиков предлагают своим клиентам скидки по ряду тарифов, учитывающие различные социальные группы, профессиональную принадлежность, национальность и т.п. К ним можно отнести: супружеский

тариф; семейный тариф; для детей до 2 лет; для детей от 2 до 12 лет; для пожилых людей; для работников авиакомпаний и других сотрудничающих транспортных предприятий; для агентов туристских фирм; скидка при покупке билета «туда и обратно»; для иностранных граждан; многодетных матерей; для депутатов Государственной Думы РФ; для героев СССР и РФ; инвалидов войны 1, 2 и 3-й групп и лиц, приравненным к ним; сопровождающих инвалидов 1-й группы или ребенка-инвалида; детей-инвалидов в возрасте до 18 лет (молодежный тариф) и т. д.

Следует иметь в виду, что многие перечисленные скидки применяются при полете только в экономическом классе и, кроме того, могут иметь сезонный характер. Применение специальных, льготных тарифов и скидок не ведет к снижению качества сервиса: клиента не посадят в сломанное кресло, не подадут облегченный обед, не обнесут прохладительными и горячительными напитками. Разница в стоимости билетов определяется лишь степенью свободы в действиях — чем дороже билет, тем более свободен пассажир в выборе условий перевозки и в изменении своих планов.

Что же касается смысла разработки и применения льготных тарифов и различных систем скидок, то здесь авиакомпании преследуют две цели. С одной стороны, это, безусловно, коммерческий интерес — ведь лучше продавать билеты по более низким ценам, чем вообще не найти на них покупателей. С другой стороны, авиакомпании обязаны поддерживать определенную социальную политику, проводимую правительствами своих государств для поддержания менее обеспеченных слоев населения (молодежи, пенсионеров, учащихся и др.).

Тарифная политика авиакомпании является важной частью коммерческой деятельности авиакомпании, непосредственно влияющей на её положение на рынке воздушных перевозок и финансовые результаты работы.

В последнее время многие авиакомпании мира стремятся снизить расходы на систему продажи перевозок, так как эти затраты занимают третье место по величине в структуре себестоимости авиаперевозок после расходов на

горюче-смазочные материалы и заработную плату. В связи с этим многие авиакомпании развивают собственную продажу перевозок; тщательно анализируют возможности разных компьютерных систем бронирования перед окончательным решением о размещении своего ресурса мест в той или иной системе; заняты поисками крупных корпоративных клиентов альтернативных посредников. Вступая в альянсы с другими авиакомпаниями, перевозчики создают коллективную систему продажи.

В сфере продвижения продукта на рынке выделяются два основных канала дистрибуции: продажа через сеть собственных офисов и представительств (прямая или собственная продажа) и продажа через агентскую сеть (непрямая или агентская продажа).

Собственная продажа перевозок авиакомпании. Развитие и совершенствование собственной продажи представляет особый интерес для авиакомпании, поскольку данный канал дистрибуции является низкочувствительным и высоко контролируемым. Кроме того, продажа перевозок в собственных офисах является наиболее важным этапом взаимоотношения авиакомпании с клиентурой, источником информации о предпочтениях потребителей её услуг.

Авиакомпании создав собственный хост, организуют продажу перевозок через веб-сайт в Интернете, по телефону через колл-центр авиакомпании или в своих офисах.

Учитывая специфику мирового рынка, необходимо также отметить развитие современных технологий, которые смещают акцент на реализацию услуг собственными силами. Совершенствование информационных технологий позволяет авиакомпаниям освоить новые рынки и увеличить долю существующих, при этом значительно уменьшить стоимость продаж.

Как показывает мировая практика, авиакомпании реализуют до 20-25% объемов своих перевозок собственными силами. Этот показатель относительно невелик по причине малочисленности офисов бронирования, создание которых в первую очередь связано с увеличением расходов авиакомпании, но и не мал, так как в первую очередь потенциальный пассажир обращается непо-

средственно в авиакомпанию, к тому же в рекламе авиакомпании обязательно присутствуют адреса её касс.

Наличие сети собственной продажи необходимо, так как это более всего экономит время и деньги потребителей и авиакомпании, способствует созданию имиджа авиакомпании и расширению её сфер влияния, а также увеличивает приток средств в авиакомпанию.

При организации прямых продаж авиакомпания решает следующие ключевые задачи:

- оптимизация собственной сети продаж (закрытие неперспективных и открытие новых точек, партнерство с корпоративными клиентами (банки, супермаркеты, крупные компании, специализация офисов продаж);
- создание стандарта сервисного обслуживания (разработка стандартов и процедур в своде инструкций; внедрение системы мотивации персонала; разработка фирменного стиля);
- внедрение новых форм прямых продаж (обслуживание туроператоров через сеть прямых продаж; организация работы с корпоративными клиентами; дополнительные услуги по доставке билетов, страховке, обмену валюты; анализ экономической эффективности продаж через Интернет и телефонный центр).

В своей стране или при наличии права свободной продажи своих перевозочных документов на территории иностранного государства авиакомпания может организовать продажу перевозок через свою кассу или свое представительство. Большинство авиакомпаний имеют кассы в деловых центральных районах крупных городов. Однако такие офисы требуют значительных затрат, да и сотрудники не столько заботятся об увеличении объемов продаж, сколько увлекаются ролью местных представителей авиакомпании в регионе или стране (некоторые авиакомпании, например, АК «Lufthansa» заключает соглашение с местными агентами о продаже перевозок, и предоставляют им свой брэнд, создавая таким путем франчайзинг, вывеска у входной двери такого офиса «официальный агент авиакомпании Lufthansa» ока-

зывает значительное влияние на успех предпринимательской деятельности агента, другие авиакомпании KLM, Qantas переместили все свои офисы в аэропорты и организовали их круглосуточную работу).

В течение последних 15-20 лет особой популярностью стали пользоваться колл - центры авиакомпаний. Объясняется их широкое распространение тем, что этот канал дешев и высокоэффективен. Применяется понятная и хорошо знакомая потребителям технология вступления в контакт с авиакомпанией.

Интерактивная продажа перевозок через Интернет дополнительно предоставляет возможность клиенту просмотра в сети расписания, а для авиакомпании - распространить свой брэнд.

При решении вопроса об открытии своей кассы или представительства необходимо соизмерять экономию комиссионных, не выплачиваемых агенту по продаже перевозок, с расходами на содержание самого представительства.

Кроме продажи авиаперевозок в офисе, представительство авиакомпании за рубежом выполняет еще целый ряд функций, важнейшей из которых является изучение рынка авиаперевозок в стране нахождения представительства. Необходимость своевременного получения объективной информации об изменении ситуации на рынке авиаперевозок в определенной стране настолько важно для авиакомпании, что при обосновании открытия представительства авиакомпании чисто экономические соображения не являются определяющими.

Пример сегмента корпоративных клиентов авиакомпании. Наиболее интересна для авиакомпании прямая работа с корпоративными клиентами, так как достигается более низкая стоимость продаж при большей степени контроля.

Авиакомпания может попытаться поставить под частичный контроль корпоративную клиентуру агентов за счет повышения комиссии в случае заключения трехстороннего соглашения. Несмотря на более высокую стоимость выгода авиакомпании очевидна - появляется доступ к клиентской базе агентов.

Наименее предпочтительна передача собственных корпоративных клиентов авиакомпании на обслуживание в агентство вследствие недостаточного набора услуг, которые может предоставить авиакомпания (нет продаж на рейсы иностранных авиакомпаний, нет доставки билетов, визовой поддержки). В этом случае следует провести переговоры с агентом о снижении комиссионных за обслуживание до 5-6%.

Несобственная продажа перевозок авиакомпании. Помимо продажи перевозок через представительство организуется сеть продажи авиаперевозок через различные организации, агентства и их субагентов: туроператор авиакомпании; кассы других авиакомпаний; генеральный агент; турфирмы.

От успешной продажи зависит и эффективность, и успех деятельности авиакомпании. Именно продажа показывает, насколько успешно выбрана стратегия маркетинга, и в какой степени предложенный продукт удовлетворяет запросы потребителей.

Продажа перевозок через генерального агента. 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 вынуждена организовывать продажу своих перевозок в стране, куда открываются её полеты, через генерального агента. «Соглашение о Генеральном агенте» - соглашение с авиакомпанией, назначенной генеральным агентом и осуществляющей продажу и бронирование перевозок этой авиакомпании в своей стране. Авиакомпания – ген.агент получает комиссионные за все продажи перевозок, произведенные на его территории (Общие комиссионные) в размере 2-2.5% от суммы выручки. Если же ген.агент сам продал перевозки, то дополнительно получит: 9% от суммы выручки за продажу перевозок пассажиров; 5% за оформление международных грузовых перевозок.

Нередко генеральным агентом становится прямой конкурент авиакомпании, что делает этот канал дистрибуции перевозок крайне неэффективным.

Продажа перевозок по интерлайн. Авиакомпании, желающие установить между собой коммерческое партнерство, заключают соглашения об интерлайн (Interline Agreement), которое также носит названия соглашения о коммерческом сотрудничестве или «о взаимном признании перевозочных документов». «Интерлайн» является самым простым и широко распространенным в мире видом сотрудничества между авиакомпаниями. Партнерство по «интерлайну» осуществляется как между авиакомпаниями одной страны, так и между авиакомпаниями разных стран.

В типовом соглашении о коммерческом сотрудничестве оговариваются коммерческие услуги, которые один из партнеров обязуется предоставлять другому, в частности, определяются условия продажи, оформления и взаимного признания перевозочных документов партнеров: авиабилетов, авиагрузовых накладных, квитанций сверхнормативного багажа, ордеров разных сборов (МСО) и др.

Определяется размер комиссионных за продажу пассажирских, грузовых и чартерных перевозок и порядок взаиморасчетов. Соглашение может обуславливать порядок назначения субагентов, применения тарифов, порядок разрешения споров и т.д.

Особенностью соглашения об «интерлайн» является то, что партнеры, заключающие такие соглашения, как правило, не являются прямыми конкурентами, так как они не эксплуатируют смежные авиалинии. Наоборот, линии и рейсы одного партнера должны удобно стыковаться с линиями и рейсами другого партнера, и партнеры заинтересованы в сквозной продаже перевозок на стыкующиеся линии обоих партнеров. Пассажирам так же удобно оформлять единый билет на всю глубину полета.

Авиакомпании могут заключать соглашения о коммерческом сотрудничестве со многими авиакомпаниями в каждой стране (например, АК

«Аэрофлот» имеет около десяти соглашений с авиакомпаниями США, и пассажир может по единому билету летать из России в любые пункты на территории США на рейсах американских авиакомпаний, стыкующихся с рейсами АК «Аэрофлот» в Нью-Йорке, Вашингтоне, Лос-Анджелесе, Сиэтле, Сан-Франциско).

В получении загрузки на стыкующиеся рейсы заинтересованы все партнеры. Когда несколько авиакомпаний работают в узловых аэропортах, перевозчик может применить систему преференций и конфиденциальных сделок, в соответствии с которой данная авиакомпания может оформлять пассажиров на стыкующиеся рейсы тех партнеров, которые оказывают ей взаимные услуги или выплачивают ей соответствующее вознаграждение. В соглашении обычно указаны официальные комиссионные, которые выплачивают партнеры за продажу перевозок: 7% - за пассажиров, 5% - за грузы и 5% - за чартерные перевозки. Однако, в приложении к соглашению, которое является, как правило, конфиденциальным, оговариваются дополнительные условия сотрудничества, такие, например, как сверх комиссионные, бонусные вознаграждения, конкретная сумма выплат за каждого переданного пассажира или за каждый килограмм груза. Могут также оговариваться условия обслуживания пассажиров в пунктах стыковки рейсов и оплата за такое обслуживание. Соглашение об «интерлайн», как правило, заключается на неопределенный срок, но условия конфиденциальных приложений к соглашению могут пересматриваться на переговорах между партнерами по итогам сотрудничества за определенный период. Различаются два вида соглашений Интерлайн: Двустороннее соглашение о признании перевозных документов и Многостороннее соглашение Интерлайн.

Двусторонние соглашения оформляются обычно в соответствии со стандартом Соглашения ИНТЕРЛАЙН, рекомендованным ИАТА, в которое могут быть внесены поправки и дополнения по взаимному согласию сторон.

Соглашения могут предусматривать перевозку пассажиров и грузов, или только пассажиров, или только грузов и т.п., могут предусматривать продажу

перевозок только одной авиакомпания на другую, или обеих авиакомпаний друг на друга. Кроме двусторонних соглашений Интерлайн, функционирует многостороннее соглашение интерлайн (Multilateral Interline Traffic Agreement - МІТА).

Одно многостороннее соглашение МІТА вместо многочисленных двусторонних соглашений облегчает коммерческие взаимоотношения и расчеты между авиакомпаниями. МІТА позволяет расширить рынок продажи перевозок авиакомпаний, что ведет к увеличению объема их перевозок. Для удобства авиакомпаний ИАТА публикует в своих справочниках списки соглашений МІТА для каждой авиакомпании.

Многостороннее соглашение Интерлайн оговаривает возможность каждой из сторон продавать перевозки на маршруты другой стороны и согласовывает сроки и условия, относящиеся к обработке багажа. Оговаривается порядок оформления и заполнения билетов по форме, утвержденной в тарифных справочниках и в соответствии с тарифами и условиями билета и других документов стороны, на чьих маршрутах пассажир должен перевозиться. Билет не оформляется и не заполняется с предоставлением места на определенный рейс, пока авиакомпания не получила оплаты общих сборов, причитающихся в соответствии с такими тарифами, или не достигла договоренности, удовлетворяющей перевозящую авиакомпанию, относительно взимания таких сборов.

Оговаривается порядок принятия авиакомпанией-перевозчиком билетов, в том числе порядок сообщения по утерянным, украденным билетам, порядок работы по электронным билетам.

Каждая сторона представляет другой стороне тарифы и информацию, необходимую для продажи, транспортных услуг, предлагаемых ею в настоящее время. В случае если расписание, тарифы, форма билетов какой-либо стороны изменяются или модернизируются, или если какой-либо рейс такой стороны временно прекращается, изменяется или аннулируется, такая сторона должна сообщить другой стороне как можно ранее дату вступления в силу любого

такого изменения, модификации, временного прекращения или аннулирования. В интересах обеспечения наиболее широкого сбора и распространения точной информации по тарифам каждая сторона должна предоставить или принять меры по предоставлению в банк данных ИАТА тарифов и соответствующих условий (внутренних и международных тарифов). Ни одна из сторон не должна оформлять билеты на перевозку по Интерлайн по тарифам и сборам, меньше применяемых сквозных.

Каждая из сторон данного соглашения согласна без ущерба гарантировать всем сторонам возмещение по всем возможным претензиям, требованиям, затратам, расходам и обязательствам, возникающим по причине или в связи со смертью или травмированием пассажира или потери, порчи или задержки багажа.

В практике РФ соглашения Интерлайн до сих пор не получили должного развития. К примеру, АК «Аэрофлот», являясь самым большим перевозчиком на внутреннем рынке РФ, и имея всего более 190 соглашений по Интерлайн, внутри РФ имеет их около 10. Многостороннее соглашения типа МІТА в России отсутствует. Незрелость соглашений по Интерлайн между авиакомпаниями России связано как с экономикой всего государства, так и со слабым экономическим положением основной массы российских авиакомпаний.

Сами соглашения, заключаемые между авиакомпаниями России, отличаются от стандартных соглашений, рекомендованных ИАТА, в первую очередь разделом платежей. Это связано в основном с существующей проблемой неплатежей и роста дебиторской задолженности авиакомпаний. Существующие соглашения Интерлайн между авиакомпаниями России в части расчетов сопровождаются специальными приложениями по урегулированию взаимных расчетов.

Агентская продажа перевозок. Основными задачами авиакомпании при работе с агентами являются:

- сегментирование агентов с целью индивидуализации подхода к различным агентским группам;

- доступность и четкая формулировка условий предоставления статуса агента авиакомпании;
- повышение эффективности системы комиссией награждения путем введения бонусных комиссионных;
- создание эффективной системы контроля работы агентов;
- укрепление отношений с агентами;
- организация информационной поддержки агентов;
- улучшение бизнес-процессов в системе продаж и дистрибуции.

Принципами работы авиакомпании с агентами являются: справедливость, т. е. правила игры авиакомпании на рынке обоснованы и едины для всех; партнерство - работа авиакомпании и агента взаимовыгодна; прозрачность - правила и процедуры авиакомпании являются доступными, понятными и точными; открытость - авиакомпания предоставляет агенту своевременную информацию и налаживает обратную связь с ним; дифференциация, а не дискриминация, т.е. могут существовать различные подходы к агентам на основе объективных критериев; поощрение результатов работы - поощрение достижения и превышения агентами заданных ключевых по эффективности; лидерство на рынке - авиакомпания не только реагирует на действия конкурентов, но и активно воздействует на рынок; эффективность - авиакомпания эффективно использует свои ресурсы при работе с агентами.

Агентская продажа авиакомпании выделяется в качестве основного канала дистрибуции пассажирских авиаперевозок, через который производится продажа 65-75% билетов. Важным моментом в налаживании работы с агентской сетью является организация взаимодействия (взаимоотношений) между агентами и авиакомпанией.

Основные преимущества не прямой или агентской продажи:

- высокая эффективность, так как авиакомпании дешевле иметь дело с 5 агентами, каждый из которых продаст 100 билетов, чем вступать в прямой контакт с 500 потенциальными пассажирами;

- пассажиры при приобретении билета нередко не в состоянии однозначно определить сразу нужный им рейс и нуждаются в советах опытных агентов о том, какого перевозчика лучше выбрать;
- поскольку агент нередко продает туристический пакет своему клиенту, в который входит не только авиабилет, но и проживание в гостинице, наземный трансферт и прочее, клиента стоимость такого турпакета устраивает, хотя цена билета могла показаться чрезмерно высокой;
- агент предоставляет потребителю дополнительные услуги, например, визу, страхование, что повышает привлекательность агентов.

Выделяют пять разновидностей агентов:

1) Туроператоры разрабатывают и предлагают турпакеты, в которых представлены различные услуги (авиабилет, бронирование мест в гостиницах, наземная доставка пассажиров из аэропорта в гостиницу, заказ гостиниц, визовая поддержка).

2) Генеральные агенты по продаже (General Sales Agent -GSA) - особо доверенные агенты, которым авиакомпания поручает организацию продажи в регионе, где сбыт идет медленно, они получают вознаграждение в виде процента от выручки от продажи перевозок на их территории. В практике работы российских авиакомпаний ген. агентами по продаже обычно назначают ЦАВСы (Центральные агентства воздушных сообщений) крупных городов.

3) Организаторы выставок и ярмарок - это агенты, занимающиеся организацией прибытия и отправления участников и гостей крупных массовых мероприятий типа конференций, выставок, ярмарок и пр.

4) Организаторы поощрительных поездок - стали особенно популярны в течение последних 20 лет, поскольку поездки в другие города и страны для обучения или изучения опыта стали распространенным методом стимулирования персонала.

5) Розничные агенты по продаже перевозок или просто агенты - наиболее многочисленны и обслуживают все сегменты рынка авиаперевозок.

Их доход образуется за счет комиссионного вознаграждения, которое им выплачивает авиакомпания.

На современном этапе развития авиакомпании используют два вида комиссионных: базовые и бонусные.

Базовые комиссионные представляют собой плату за оказанные агентом услуги и идут на покрытие расходов агентов на организацию продажи перевозок. Некоторые агенты используют часть базовых комиссионных для предоставления скидок корпоративным клиентам. Наиболее распространенным методом начисления базовых комиссионных является процентная ставка. Её уровень может зависеть от класса или направления. Процент с ограничением предполагает единый уровень комиссионных, но он ограничен максимальным размером комиссии. Фиксированная сумма — вознаграждение за каждый билет (может изменяться в зависимости от класса или маршрута). Возможно изменение в зависимости от объема продаж. При использовании нетто-тарифов авиакомпания не выплачивает агенту базовые комиссионные. Пассажир возмещает агенту расходы - чаще всего в виде фиксированного платежа.

Бонусные комиссионные поощряют достижение агентом определенных обязательств и выплачиваются в виде процента (в зависимости от объемов продаж или темпам роста продаж) или фиксированной суммы (в зависимости от темпов роста продаж или по показателям лояльности агента). Общий уровень комиссионных, предлагаемых крупными авиакомпаниями на своих внутренних рынках, варьируется от 8 до 21%.

Стремление авиаперевозчика к созданию системы комиссионного вознаграждения, ориентированной на достижение стратегических целей, позволит добиться их выполнения за счет увеличения доли рынка и доходов авиакомпании. Эффективная система комиссионных должна быть привязана к результатам работы агентов, что достигается путем введения плавающего элемента комиссии.

Подтверждением бронирования и оформлением продажи не заканчивается взаимоотношение авиакомпании с клиентурой. Начинается

следующий — послепродажный этап взаимоотношений; сочетающий наземное коммерческое обслуживание и обслуживание пассажиров в полете.

4.5 Организация претензионной работы в авиакомпаниях

В общем можно обозначить основные задачи авиакомпаний в организации воздушных перевозок:

1) предоставление пассажиру максимального комфорта при перевозке на ВТ с учетом безопасности и регулярности полетов;

2) высококачественное обслуживание авиапассажиров в соответствии со стандартом авиапредприятия высококвалифицированным персоналом.

Однако несмотря на все усилия персонала обеспечить обслуживание на должном уровне, возникают случаи, когда неудобства, доставленные пассажиру, а также ущерб, нанесенный его имуществу, вызывают протесты, жалобы и претензии, которые можно обозначить, как рекламацию.

Рекламация (претензия) – это требование заинтересованного лица, заявленное в письменной форме, в соответствии с Варшавской конвенцией, и в сроки установленные Гаагским протоколом о возмещении материального ущерба, причиненного перевозчиком в случаях полной утраты багажа или груза, его недостачи, повреждения или просрочки в доставке. Претензия – письменное требование заинтересованного лица о возмещении ущерба.

Рассмотрение претензий производится в соответствии: Воздушным кодексом РФ; Варшавской конвенцией с учетом изменений, внесенным в ее текст Гаагским протоколом; Правилами международных перевозок, действующими соглашениями между авиакомпаниями; Ведомственными руководящими документами.

Получение претензии должно быть подтверждено заявителю. Подтверждая получение претензии, не следует давать никаких обещаний, относящихся к признанию ответственности. Все письма подтверждения должны содержать фразу: ”Это письмо не должно рассматриваться, как признание ответственности”.

Жалоба - официальное обращение (заявление) организации, лица или группы лиц в авиакомпанию или должностному лицу перевозчика по поводу нарушения своих прав и законных интересов. Жалобы являются не только средством защиты законных прав и интересов, но и сигналом о недостатках в работе авиакомпании.

По форме обращения жалобы могут быть устными и письменными. Действия персонала при обращении пассажира: внимательно выслушать заявление; кратко и вежливо дать исчерпывающий ответ; если невозможно дать точный ответ, необходимо немедленно сообщить заявителю в какой срок и каким образом он получит информацию по интересующему его вопросу; если замечания справедливы, следует принести извинения и немедленно принять меры к устранению причин, вызвавших замечания.

При поступлении устной жалобы рекомендуется вести краткие записи содержания жалобы для принятия необходимых мер.

Жалобы, вызванные неудовлетворительной работой подразделений авиакомпании направляются начальникам этих служб для проведения служебного расследования и предоставления материалов. Окончательный ответ дает руководитель того предприятия, кому адресована жалоба. Копии ответов направляются руководителям заинтересованных предприятий.

Категорически запрещается направлять жалобы для рассмотрения заинтересованным должностным лицам. При подготовке ответов на письма авиапассажиров следует исходить из презумпции их правоты. Жалобы должны быть рассмотрены в срок, не превышающий 30 дней со дня их получения.

В юридический отдел должно быть предоставлено полное и подробное донесение с указанием всех лиц участвовавших в инциденте, в том числе заявлениями очевидцев и схематического изображения ситуации (Кроки).

Классификация претензий, вызванных неисправностями, повреждениями при перевозке груза и багажа представлена на рисунке 2.



Рисунок.2. Классификация претензий

Сроки предъявления претензий к перевозчику:

- В случае причинения вреда багажу – не позднее 7 дней с момента получения багажа, а грузу не позднее 14 дней со дня получения груза.
- В случае просрочки в доставке багажа или груза – не позднее 21 дня со дня передачи багажа или груза в распоряжение получателя.
- В случае утраты багажа или груза пассажир имеет право предъявить претензию перевозчику в течение 1.5 лет со дня прибытия ВС в порт назначения.
- Багаж считается утерянным, если его розыск не дал положительных результатов в течение 21 дня с момента планируемого прибытия в порт назначения.

Рассмотрение и удовлетворение претензий. Весь претензионный материал должен быть направлен в распоряжение претензионной комиссии перевозчика. При рассмотрении претензии необходимо иметь ввиду следующие обстоятельства:

1. Если проведенным расследованием установлено, что повреждение багажа наступило в результате небрежности самого пассажира или третьих лиц за действия которого перевозчик не несет ответственности, такая претензия удовлетворению не подлежит.

2. Если повреждения багажа наступили в результате совместных действий перевозчика и пассажира, то претензия подлежит удовлетворению частично, пропорционально степени вины перевозчика.

3. Если в перевозке принимало участие несколько перевозчиков и не представляется возможным установить на каком из сегментов произошло повреждение или утрата, то ответственность несет каждый перевозчик пропорционально доходу, полученному за свой сегмент перевозки.

4. Перевозчик не несет ответственности за утрату или порчу незарегистрированного багажа, перевозимого в салоне ВС, за исключением случаев, когда будет доказана, что вред был причинен по вине перевозчика.

Претензионный материал должен содержать: Акт о неисправности при перевозке (PIR); Заявление о выплате компенсации за утраченный или поврежденный багаж; Отрывной талон багажной бирки; Авиабилет или авиагрузовую накладную; Квитанцию оплаты ЕХВ (при наличии); Другие документы (чеки, квитанции и др.).

Прорейтовые претензии. Pro rata – пропорциональное распределение. Международной практикой установлен особый порядок рассмотрения претензий по багажу или грузу при перевозках на МВЛ, когда перевозка осуществлялась несколькими перевозчиками и неизвестно на чьем участке произошла утрата. При решении прорейтовых претензий используются следующие определения.

Автоматический прорейт - это процедура, при которой каждый перевозчик, участвующий в удовлетворении претензии принимает на себя ответственность пропорционально доходу, полученному за перевозку на своем участке.

Получатель претензии – это перевозчик, которому пассажир первоначально заявил об утрате, поломке, задержке багажа или груза. Перевозчик, участвующий в урегулировании претензии - перевозчик, который участвовал в перевозке пассажира, багажа или груза и должен будет участвовать в выплате компенсаций. Перевозчик, принимающий участие в доходе – авиакомпания, выполняющая перевозку и получившая за нее доход.

Процедура по урегулированию прорейтовых претензий. Перевозчик, получивший претензию (получатель претензии) работает с претензионным материалом до окончания урегулирования вопроса. При условии, что он – участник дохода. Извещает других перевозчиков, принимающих участие в данной перевозке в срок не позднее 60 дней после получения официальной претензии.

Документация и сведения, необходимые для обоснования претензии: Экземпляр PIR; Копия розыскных документов, свидетельствующих о том, что перевозчики, осуществляющую перевозку, поставлены в известность об утрате; Официальное заявление пассажира; Купон авиабилета или его номер; Идентификационную багажную бирку или ее номер; Авиагрузовую накладную (при необходимости); Письмо указывающее долю каждого из перевозчиков по прорейту.

Участвующие перевозчики должны направить перевозчику-получателю претензии суммы, составляющие их долю по прорейту.

Порядок расчета сумм солидарной ответственности по прорейту

1. По соответствующему тарифному справочнику находят сквозной тариф от пункта вылета до конечного пункта назначения: LED-NYC Tc = 352.4 USD

2. По участковым тарифам Tu определяют сумму: LED-VIE/АК «А» Tu1=174.6 USD и VIE-NYC/АК «В» Tu2 = 289.3 USD; Tu=Tu1+Tu2= 174.6+289.3= 463.9 USD

3. Определяем отношение сквозного тарифа к сумме участковых $D = T_c$:
 $T_u = 352.4 : 463.9 = 0.76$

4. Для определения дохода полученного на отдельном участке перевозки следует отношение сквозного тарифа к сумме участковых умножить на соответствующий участковый тариф: $d1 = d T_u1 : T_c = [(0.76 \times 174.6) : 352.4] \times 100\% = 37.6\%$

5. Доля АК «В» составит: $d2 = d T_u2 : T_c = [(0.76 \times 289.3) : 352.4] \times 100\% = 62.4\%$

6. Сумма подлежащая выплате в качестве возмещения ущерба рассчитывается в соответствии с пределом ответственности за 1 кг по Варшавской конвенции 1929 года либо по Монреальской конвенции 1999 года и умножается на массу багажа: $S_n = P_oq = 20 \times 40 = 800 \text{ USD}$.

7. Следовательно АК «А» должна выплатить $S1 = P_oq1 = (800 \times 37.6) : 100 = 300.8 \text{ USD}$, АК «В» $S2 = P_oq2 = (800 \times 62.4) : 100 = 499.2 \text{ USD}$.

Лекция 5. Обслуживание пассажиров на воздушном транспорте

5.1 Обслуживание пассажиров в аэропорту

Наземное обслуживание пассажиров в аэровокзалах аэропортов состоит из двух сегментов:

- обслуживание в аэропорту отправления;
- обслуживание в аэропорту прибытия (назначения).

Как показывают исследования, наземное обслуживание пассажиров в аэропорту составляет около 1,5 – 2 часов, из которых 75% расходуется на выполнение предполётных формальностей и 25% - послеполётных.

Мероприятия, осуществляемые в аэровокзале, можно разделить на несколько основных групп: непосредственное обслуживание пассажиров; обслуживание пассажиров, осуществляемое авиакомпаниями;

эксплуатационные функции, обеспечиваемые авиакомпанией; правительственные мероприятия.

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 эксплуатации пассажирского аэровокзала играют важную роль следующие коммерческие операции: парковка автомобилей; магазины беспошлинной торговли; магазины и книжные лавки, магазины туристического оборудования, рестораны, кафе 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 и доставка 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 задача, связанная с функционированием аэровокзала, состоит в обеспечении точного времени вылета. С этим связаны следующие операции: заправка топливом ВС; уборка ВС; диспетчеризация рейсов (планирование рейсов; определение массы и центровка ВС; инструктаж летного экипажа; хронометраж полета).

Правительственные требования. При наземном обслуживании пассажиров на МВЛ должны выполнять следующие правительственные функции: таможенный досмотр; иммиграционный контроль; паспортно-визовый контроль; санитарно-эпидемиологический контроль; фито-санитарный контроль.

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

Регистрация вылетающих пассажиров. В целях соблюдения формальностей, связанных с процедурой вылета, пассажир обязан прибыть на регистрацию или к пропускному пункту с необходимыми для путешествия документами не позднее времени, указанного авиакомпанией (ее агентом). Если пассажир прибудет на регистрацию или к пропускному пункту по истечении времени окончания оформления пассажиров или явится без необходимых для путешествия документов, авиакомпания имеет право аннулировать бронирование и не обязана задерживать вылет рейса. Авиакомпания должна предупредить пассажира о времени окончания регистрации.

Стойки регистрации должны привлекательно выглядеть и содержать необходимую информацию о номере рейса, направлении, времени вылета, а также о правилах перевозки ручной клади, колющих, режущих и других опасных предметов. Регистрационные стойки должны предоставляться отдельно для пассажиров первого, бизнес и экономического класса с

соответствующим обозначением. Авиаперевозчик обязан принимать во внимание интересы пассажиров, которым в приеме к перевозке должен отдаваться приоритет: транзитные, трансфертные пассажиры; часто летающие пассажиры; несопровождаемые дети; пассажиры, требующие помощи или специального ухода, и пассажиры преклонного возраста; пассажиры, имеющие ограничения по сроку действия визы; пассажиры, имеющие авиабилеты на продолжение перевозки от пункта прилета; пассажиры с детьми; совместно путешествующие группы и семьи.

В различных аэропортах могут применяться различные способы регистрации пассажиров на рейс.

Автоматизированный способ регистрации. Если аэропорт вылета оборудован автоматизированной системой управления отправлениями (АСУ), то регистрация пассажиров и багажа производится с помощью такой системы.

Оформление рейса с помощью АСУ предполагает ввод информации о пассажире и багаже с помощью ПК, автоматическую систематизацию и подсчет данных, а также автоматизированное распечатывание посадочных талонов и багажных бирок. Выпуск полетной документации также производится в автоматизированном режиме. Данные, полученные с помощью автоматизированной системы, имеют приоритетное значение перед данными, полученными при подсчете вручную (по полетным купонам, манифестам и т.п.).

Ручной способ регистрации. В случае отсутствия в аэропорту автоматизированной системы управления отправлениями регистрация на рейсы производится ручным способом с использованием соответствующих расходных материалов. В обычных условиях расходные материалы хранятся в закрытом под ключ подсобном помещении, доступ в которое имеют лица, специально назначенные начальником службы организации пассажирских перевозок.

Агенты по наземному обслуживанию полностью отвечают за организацию хранения и использования ручных материалов перевозчика (посадочные талоны, багажные бирки и т.д.) и принимают все возможные меры

к предотвращению их несанкционированного использования. При ручном способе регистрации должны формироваться следующие документы:

- посадочный талон, на котором должны быть указаны фамилия пассажира, № рейса, дата, направление, время посадки, место посадки, номер места на борту ВС и номер посадочного талона;

- багажная бирка, на которой указывается направление, номер рейса, номер багажной бирки;

- пассажирский манифест, где указываются фамилии пассажиров, их регистрационные номера, количество и вес багажа (зарегистрированного и незарегистрированного), наличие и вес платного багажа, номера багажных бирок, а так же указывается категория пассажира (взрослый, ребенок или ребенок до 2-х лет).

Подсчет данных производится вручную по манифесту с проверкой по полетным купонам, изъятым на регистрации.

Время начала и окончания регистрации. Регистрационная стойка должна быть открыта не позднее, чем за 2-2,5 часа до времени вылета, указанного в расписании, на все типы ВС, кроме широкофюзеляжных ВС, и если рейс выполняется на этих типах ВС, допускается открытие регистрации за 3 часа до вылета. Регистрация на рейс закрывается за 40 минут до вылета на широкофюзеляжных ВС и за 30 минут – на узкофюзеляжных. Однако в зависимости от технической вооруженности конкретных аэропортов время закрытия регистрации может изменяться. Время закрытия стойки регистрации происходит не позднее, чем за 20 минут до вылета ВС.

Процедура регистрации. Агент, ответственный за регистрацию пассажиров, должен попросить предъявить его документы (билет, паспорт, визу и т.п.). Проверив документы на действительность и принадлежность данному пассажиру, агент проверяет наличие фамилии пассажира в PNL и статус бронирования в билете. После этого агент предлагает пассажиру выбрать место в салоне ВС и поставить вещи на весы. Агент обязан опросить пассажира о содержании ручной клади на предмет возможных утаенных опасных предметов

и информировать пассажира о требованиях безопасности. Агент проверяет целостность и надежность упаковки багажа, наличие именных бирок, а также определяет, ориентируясь на желание пассажира, вещи, которые пассажир может взять с собой как незарегистрированный багаж. В случае отсутствия именной бирки агент предлагает пассажиру ее заполнить. После взвешивания багажа агент вносит данные о пассажире и багаже в АСУ, распечатывает посадочный талон и бирки. Агент делает запись в полетном купоне пассажира о количестве и весе зарегистрированного и незарегистрированного багажа, а также о количестве (весе) багажа сверх нормы, если такой имеется. Если багажа сверх нормы нет, то агент крепит багажную бирку на багаж пассажира, маркирует его необходимыми информационными бирками, отправляет багаж, возвращает пассажиру документы, отдает посадочные талоны и корешки багажных бирок. В конце оформления агент должен громко и внятно повторить пункт назначения, время и место посадки. При наличии багажа сверх нормы агент предлагает пассажиру пройти в кассу для оплаты багажа, указав при этом ее расположение. После возвращения пассажира из кассы, агент изымает полетный купон квитанции платного багажа, проверяя правильность ее оформления (направление, № билета, наличие валидатора, вес), отправляет багаж пассажира и отдает ему посадочные талоны и корешки бирок.

Закрытие регистрации. При закрытии регистрации агент подсчитывает количество мест принятого багажа, проверяет и пересчитывает полетные купоны, вносит необходимую информацию в АСУ и докладывает о готовности к закрытию рейса в компетентные подразделения. При ручном способе регистрации агент подсчитывает данные по пассажирскому манифесту и полетным купонам, после чего передает их компетентным подразделениям авиакомпании или уполномоченному агенту по наземному обслуживанию. По итогам регистрации должны быть получены следующие данные: количество пассажиров по категориям (взрослый, ребенок или ребенок до 2-х лет); количество занятых кресел по классам обслуживания; количество и вес багажа (зарегистрированного, незарегистрированного); количество и вес багажа

(зарегистрированного и незарегистрированного) по категориям (локальный, трансфертный, транзитный, VIP, диппочта); наличие и вес платного багажа.

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

Технологический процесс обработки и перевозки багажа. Обработка багажа является важным элементом обслуживания пассажиров, и исключительно важна для бесперебойного функционирования авиакомпаний в аэропорту. Системы обработки багажа должны обладать возможностью сортировки большого количества мест багажа быстро и с высокой степенью надежности. Эффективность работы систем обработки багажа обеспечит учет следующих принципиальных моментов:

- багаж должен перемещаться быстро, просто и с минимальным числом операций;
- обработка багажа в здании аэровокзала должна соответствовать операциям на перроне, а также объему и характеру перевозок;
- потоки багажа не должны пересекаться с потоками движения пассажиров, грузов, направлениями движения членов экипажей или подвижных средств;
- должна предусматриваться возможность обработки трансфертного 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.

Таковыми системами должны также обеспечиваться прием, доставка или трансферт багажа. Для удобства пассажиров у входов в здание аэровокзалов и местах выдачи багажа размещается необходимое количество багажных тележек.

Обработка отправляемого багажа. После доставки багажа от места регистрации он обычно посредством конвейерной системы подается в соответствующую зону комплектовки, где сортируется и загружается в багажные контейнеры или багажные тележки для доставки к самолету и загрузки. Время обработки багажа в зоне убытия является критическим в технологической цепочке процессов, оканчивающихся вылетом самолета, и зависит от тесной координации работы по всей этой цепочке, включая время, необходимое на получение, сортировку, перевозку и загрузку багажа в самолет.

Правила обслуживания, применяемые авиакомпаниями, могут потребовать наличия отдельных позиций для загрузки контейнеров для каждого рейса или для выполнения требований, связанных с особенностями маршрута, приоритетами обслуживания (первый класс, бизнес класс, место назначения трансферта 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; комната отдыха персонала, обрабатывающего багаж; указатели с информацией о рейсах; комнаты компьютеров контроля, сортировочных и подтверждающих сканеров.

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.).

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.

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

Обработка 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. 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 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.

Обработка трансфертного и транзитного багажа. Трансфертный багаж – это багаж, перевозимый от прибывшего самолета для трансферта на убывающий самолет, либо на той же самой авиалинии (он-лайн), либо на другой авиалинии (интер-лайн). В связи с этим системы и процедуры, которые должны использоваться для данного процесса, следует выбирать особенно тщательно. Кроме того, сообщаемое время стыковки может зависеть от времени трансферта багажа, а это время может быть разным для разных аэропортов. В тех аэропортах, где трансфертный 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 возвратить багаж в самолет данной авиакомпании.

Трансфертный багаж на линии доставляется в зону комплектровки багажа авиакомпании для сортировки и доставки в соответствующий самолет. В некоторых обстоятельствах багаж может доставляться непосредственно в убывающий самолет (трансферт типа "хвост-хвост" или на рампе). Трансферт багажа внутри авиакомпании осуществляется путем его доставки в указанное место размещения там, где он собирается агентом, осуществляющим трансферт, 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 комплектровки 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. Багаж трансфертных 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 трансфертного багажа в средства пакетирования производится отдельно по направлениям.

При комплектации проверяется соответствие номера рейса и пункта назначения на багажных бирках комплектуемому рейсу и направлению, ведётся подсчёт мест. При комплектации трансфертного багажа, следующего через аэропорт стыковки, осуществляется его сортировка и регистрация по номерам багажных бирок. Если у трансфертного 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 трансфертный 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 трансфертный 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.

Загрузка багажа в ВС. 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 трансфертных 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 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». 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 трансфертных пассажиров загружается в грузовой отсек ВС в последнюю очередь, чтобы его разгрузка в пункте трансферта была осуществлена в первую очередь. Если из-за ограничений в загрузке данного рейса необходимо оставить часть багажа, то в первую очередь следует обеспечить перевозку трансфертного багажа.

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

После вылета ВС по каналам связи “SITA” отправляются телеграммы (PTM, VTM), 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.

Посадка пассажиров на борт ВС. Посадка на борт ВС производится через телетрап или с помощью автобусов и начинается по готовности ВС. Однако объявление для пассажиров может быть сделано раньше для обеспечения своевременного прохождения пассажирами специального контроля. 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. Пассажиры, нуждающиеся в помощи при посадке (больные, лица с ограниченной подвижностью, несопровождаемые дети), а также лица, за которыми необходим особый контроль (депортированные, недопущенные в страну и т.д.), приглашаются на посадку первыми, до начала посадки остальных пассажиров.

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

Процедура посадки пассажиров на борт ВС. Агент должен прибыть к выходу заблаговременно, имея при себе необходимую документацию (матрица, багажные бирки, багажная ведомость и т.п.) и средство связи. Посадка может быть начата после получения разрешения экипажа. Посадка федерального рейса осуществляется агентом по посадке в присутствии и под контролем сотрудника САБ аэропорта. Посадка международного рейса осуществляется

агентом по посадке в присутствии и под контролем представителя властей страны отправления ВС, если это предусмотрено требованиями режима в конкретном аэропорту. В этом случае агент обязан контролировать наличие выездного пограничного штампа на посадочных талонах (если это предусмотрено), а в случае обнаружения посадочных талонов без штампа - остановить посадку и проинформировать представителя властей. При прохождении большинства пассажиров агент с помощью АСУ или «матрицы» определяет не явившихся пассажиров и принимает меры по их поиску (поименные объявления, проверка пунктов контроля и т.п.). После окончания посадки агент пересчитывает посадочные талоны, получает подтверждение у сотрудника САБ или представителя властей (если это необходимо), а также у экипажа, после чего докладывает об окончании посадки и количестве отправленных пассажиров.

Обслуживание пассажиров по прилету в аэропорт назначения. При обслуживании прилетающих пассажиров производятся операции по высадке пассажиров с борта ВС, доставке их в аэровокзал, к месту выдачи багажа и выдаче багажа (на МВЛ пограничный, таможенный досмотр и т.п.). Пассажиром затрачивается также время на ожидание выдачи багажа. 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, АСУ и других источников информации.

Высадка пассажиров с борта ВС. При высадке пассажиров агент должен вежливо их поприветствовать и указать путь дальнейшего следования. Агент должен уметь вежливо и корректно дать максимально полную информацию пассажирам, если она им необходима. 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).

Обработка прибывающего багажа. Поток прибывающего багажа проходит путь от самолета к месту его выдачи. С этим процессом связываются 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. 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 трансфертного 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 ВС 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 трансфертному багажу, перевозимому по «интерлайну»; за ним разгружается трансфертный 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.

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 транспортера 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. Персонал не должен допускать случаев падения багажа с ленты транспортера.

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.

5.2. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна

Для обслуживания пассажиров на борту ВС в любой авиакомпании организовывается Служба бортпроводников, которая является структурным подразделением авиакомпании.

Для обеспечения рейсов согласно суточного графика выполнения полетов авиакомпании формируются бригады бортпроводников, которые обеспечивают безопасность и качественное обслуживание пассажиров на борту ВС в соответствии с действующими требованиями нормативных документов и стандартами АК. Количество и состав бригад ЧКЭ определяется «Типовыми нормативами численности бортпроводников» утвержденным МГА от 29.06.81 № 309/У и требованиям Cabin crew operation manual. Технология обслуживания пассажиров на борту ВС определяет порядок действий кабинного экипажа в соответствии с линейкой продукта предложенного авиакомпанией (согласно стандарта обслуживания в АК) и начинается с момента прихода пассажиров на ВС и заканчивается после выхода последнего пассажира.

Обслуживание пассажиров перед вылетом воздушного судна (на земле). Обслуживание пассажиров на борту для бортпроводника начинается с момента прихода пассажиров на воздушное судно и заканчивается после высадки воздушного судна и выхода последнего пассажира. На протяжении всего этого времени бортпроводник должен находиться с пассажирами, не оставляя их без внимания и наблюдения. При встрече и размещении пассажиров на борту воздушного судна бортпроводники обязаны:

- встретить пассажиров на трапе или у входных дверей (зимой в непогоду);

- оказать помощь пассажирам при переходе с трапа в воздушное судно, особенно престарелым, пассажирам с детьми, инвалидам;
- направить пассажиров к своим местам, оказать помощь в размещении верхней одежды и ручной клади;
- информировать пассажиров о назначении багажных полок, расположении мест в салонах, гардеробов;
- определить количество пассажиров и его соответствие данным сопроводительной ведомости;
- уточнить соответствие рационов питания количеству пассажиров;
- по окончании посадки пассажиров доложить командиру воздушного судна о готовности к вылету;
- осуществлять индивидуальное обслуживание пассажиров по вызовам и, при необходимости, оказывать медицинскую помощь;
- зачитать текст приветственной информации и об аварийно-спасательном оборудовании воздушного судна (при полёте над водным пространством более 30 мин демонстрировать спасательные жилеты);
- проверить правильность закрепления пассажиров привязными ремнями.

Во время руления и набора высоты ВС (взлета) бортпроводники осуществляют визуальный контроль за состоянием пассажиров в салонах воздушного судна и оказывают при необходимости медицинскую помощь пассажирам (при необходимости).

Обслуживание пассажиров в горизонтальном полёте. Через 10 мин после взлёта бортпроводник осуществляет подготовку к обслуживанию пассажиров согласно утверждённой технологии. На борту воздушного судна в полёте осуществляются следующие виды обслуживания пассажиров:

- индивидуальное обслуживание должно проводиться в течение всего времени пребывания пассажиров на борту воздушного судна. Оно заключается в создании гостеприимной и доброжелательной обстановки, предоставлении услуг и создании удобств пассажирам.

- информирование пассажиров производится посредством СГУ, трафаретов, световых табло, по информационным листкам, маршрутным картам и индивидуально.

- медицинское обслуживание предназначено для оказания первой медицинской помощи в полёте.

- трансляции музыкальных программ в пассажирских салонах производится в период посадки (выхода) пассажиров, в момент обслуживания питанием и при горизонтальном полёте в дневное время, когда пассажиры бодрствуют.

- обслуживание пассажиров питанием осуществляется в соответствии с технологией обслуживания пассажиров.

- торговое обслуживание производится после обслуживания пассажиров питанием и состоит из продажи товарно-сувенирной продукции за наличный расчёт.

В течение всего полёта бортпроводники должны уделять внимание пассажирам, не оставляя салоны более, чем на 10 мин. Особую заботу следует проявлять о пассажирах с детьми, престарелых, больных и инвалидах.

Перед снижением воздушного судна бортпроводники обязаны: закончить обслуживание пассажиров; информировать пассажиров по СГУ о снижении воздушного судна; проконтролировать, все ли пассажиры пристёгнуты привязными ремнями; доложить командиру воздушного судна о готовности пассажиров к посадке; занять служебные места, пристегнуться привязными ремнями и наблюдать за поведением пассажиров на время всего снижения ВС.

Обслуживание пассажиров после посадки воздушного судна. После посадки воздушного судна бортпроводники обязаны: зачитать текст информации для пассажиров; проконтролировать закрепление трапов; оказать помощь пассажирам при сходе на трап; после выхода последнего пассажира бортпроводники обязаны осмотреть все помещения в целях обнаружения забытых пассажирами вещей; забытые пассажирами вещи передать соответствующему должностному лицу службы организации перевозок.

5.3 Обеспечение качества услуг на воздушном транспорте

Обслуживание перевозок на ВТ является одним из основных, слагаемых функции удовлетворения спроса. Уровень обслуживания потребителей транспортной продукции — переменная величина, которая прямо влияет на спрос. Поэтому, чем выше уровень обслуживания перевозок авиакомпании, тем больше спрос на ее перевозки. Но повышение уровня обслуживания требует увеличения затрат. Поэтому руководство авиакомпании должно найти оптимальное соотношение между уровнем обслуживания и экономическими факторами, связанными с обслуживанием. Так, если авиакомпания желает снизить расходы на обслуживание, она должна учитывать при этом, насколько снизится уровень обслуживания. Но для сохранения спроса на прежнем уровне при снижении уровня обслуживания авиакомпания должна снизить цену на перевозки. В связи с этим основной задачей является определение закономерности соотношения экономических факторов обслуживания и спроса на перевозки. Во многих авиакомпаниях мира в системе маркетинга предусмотрены отделы оценки и планирования качества обслуживания, поскольку от качества обслуживания зависит количество привлеченных пассажиров и клиентуры.

Что то же такое качество в области перевозок на ВТ? Можно выделить четыре уровня качества транспортного сервиса:

- первый уровень - «соответствующие стандарту», т.е. статьям Федеральных законов (Уставы транспорта Российской Федерации, Правила перевозок и другие нормативные документы);
- второй уровень - «соответствующие возможностям», т.е. соответствие транспортных услуг не только требованиям стандартов, но и техническим, технологическим возможностям;
- третий уровень - «соответствие требованиям рынка», т.е. удовлетворение требованиям клиентуры о высоком качестве и низкой цене транспортной услуги;

- четвертый уровень - «соответствие латентным потребностям» в перевозках.

Характеристики качества транспортных услуг на ВТ:

- Качество транспортных услуг - совокупность характеристик пассажирских, грузовых перевозок или транспортной экспедиции, определяющих их пригодность удовлетворять потребности пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей в соответствующих перевозках и работах.

- Показатель качества транспортной услуги (обслуживания) - количественная характеристика одного или нескольких потребительских свойств услуги (обслуживания), составляющих ее качество.

- Уровень качества транспортных услуг - относительная характеристика качества предоставляемых транспортных услуг, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой услуги с базовыми значениями соответствующих показателей.

- Система качества транспортных услуг - совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством.

- Управление качеством транспортных услуг - методы и деятельность оперативного характера, используемые для удовлетворения требований к качеству.

- Проверка качества транспортных услуг - систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективность их внедрения и соответствие поставленным целям.

- Безопасность услуг по перевозкам пассажиров - безопасность услуг для жизни, здоровья, имущества пассажиров и окружающей среды.

- Надежность транспортного обслуживания - совокупность характеристик исполнителя транспортных услуг, обуславливающая предоставление их потребителям в заданных объемах и качестве в течение установленного времени.

- Своевременность перевозки пассажира - характеристика транспортной услуги, обуславливающая перевозку пассажиров в соответствии с объявленным расписанием, договором или другими установленными требованиями по времени движения транспортных средств.

- Комфортность перевозки пассажиров - совокупность характеристик транспортных услуг, обуславливающих создание необходимых условий обслуживания и удобства пребывания пассажиров на транспортном средстве, в начальных, транзитных и конечных пунктах в соответствии с установленными нормами и требованиями.

- Класс - показатель категории или разряда, относящийся к свойствам или характеристикам, учитывающим различные совокупности потребностей по услугам, предусмотренным для аналогичного использования.

- Своевременность доставки грузов (багажа) - характеристика транспортной услуги, обуславливающая прибытие грузов (багажа) в конечный пункт в соответствии с установленными договором сроками или объявленным расписанием.

- Сохранность перевозки грузов (багажа) - характеристика транспортной услуги, обуславливающая перевозку грузов (багажа) без потерь, повреждений, пропаж и загрязнений.

- Нормативный срок доставки груза - показатель своевременности доставки груза, измеряемый продолжительностью перевозки, в течение которой исполнитель транспортной услуги гарантирует доставку груза потребителю.

Основными критериями качества обслуживания воздушных перевозок являются:

- Регулярность полетов - строгое и точное соблюдение расписания полетов регулярных рейсов и графика движения дополнительных и чартерных рейсов, отсутствие задержек вылета рейсов по вине персонала служб аэропорта и авиакомпаний.

- Информационное обслуживание пассажиров: относительно времени прибытия и вылета рейса; о задержке или переносе рейса с указанием причин;

обо всех изменениях, связанных с движением самолетов и обслуживанием пассажиров и клиентуры.

- Профессионализм и поведение обслуживающего персонала - основными требованиями к поведению персонала при обслуживании пассажиров и клиентуры на воздушном транспорте является безукоризненная корректность, вежливость, доброжелательность, предупредительность, стремление оказать помощь и содействие, высокая профессиональная подготовка. При возникновении конфликтной ситуации в общении с пассажирами и клиентурой необходимо сохранять выдержку, тактичность и чувство собственного достоинства.

- Сохранность сдаваемых к перевозке багажа, грузов и почты и сроки их доставки. Основным требованием к сохранности сдаваемых к перевозке грузов, почты и багажа является строгое соблюдение условий договора перевозки, а также 100% - ная гарантия того, что груз, багаж и почта, сданные к перевозке под ответственность перевозчика, будут доставлены и вручены пассажиру или получателю. Соблюдение сроков доставки багажа, грузов и почты обеспечивается неукоснительным выполнением требований Федеральных авиационных правил и стандарта качества авиакомпаний.

- Сокращение времени прохождения формальностей при вылете и прилете. Основным требованием является сокращение времени нахождения пассажира в зале регистрации. Общее время с момента прибытия пассажира в зал регистрации до момента прохождения всех формальностей и выход, на посадку не должно превышать 60 мин. Ожидание посадки в автобусы для доставки к самолету и посадка в самолет не должны превышать 30 мин. Общее время нахождения в зале вылета от прибытия до посадки в самолет и отправления самолета не должно превышать 1 ч 30 мин. Время ожидания при высадке из самолета. Основными требованиями является начало высадки пассажиров из самолета сразу же, как только самолет зарулит на стоянку и будут выключены двигатели. Трап должен быть подан к самолету не позже чем через 3 мин после прибытия самолета и остановки двигателей. Подача второго

трапа ускорит высадку пассажиров. Автобусы для доставки пассажиров в аэровокзал должны быть поданы одновременно с подачей трапов. Общее время высадки пассажиров из самолета и доставки их в аэровокзал не должно превышать 15 мин. Время ожидания получения багажа и прохождения формальностей по прилету. Основным требованием является начало подачи багажа на раздаточный транспортер в зале прилета сразу же после прибытия пассажиров в аэровокзал и прохождение ими санитарно-карантинного и паспортного контроля. Время ожидания выдачи багажа не должно превышать 10 мин после прохождения паспортного контроля. Заполнение таможенных и иммиграционных документов, как правило, должно проводиться на борту до посадки самолета. Время ожидания багажа с момента прибытия пассажиров в аэровокзал не должно превышать 25 мин, то есть общее время с момента прибытия самолета до получения багажа пассажиром не должно превышать 40 мин (15 мин – прибытие в аэровокзал и 25 мин прохождение санитарно-карантинного и паспортного контроля и ожидание багажа). Время прохождения таможенных формальностей после получения багажа и контроля багажных бирок при выходе из зала прилета не должно превышать 20 мин. Общее время с момента прибытия самолета до выхода пассажира из аэровокзала не должно превышать 60 мин.

- Соблюдение времени стыковки рейсов и качественное обслуживание транзитных и трансфертных пассажиров и их багажа. Главным требованием в обслуживании трансфертных пассажиров является безусловное обеспечение пересадки пассажиров с рейса на рейс при минимальном времени стыковки рейсов.

Воздушный транспорт России ставит своей основной целью высококачественное обслуживание пассажиров и клиентуры, пользующихся его услугами. Вопрос о предоставлении пассажирам наибольшего комфорта должен считаться таким же важным, как регулярность и безопасность полетов.

Указанные факторы говорят об общей культуре обслуживания пассажиров и в значительной степени влияют на качество обслуживания.

Пассажиры воздушных перевозок имеют возможность сравнивать эти факторы у различных перевозчиков и соответственно отдавать предпочтение тому перевозчику, у которого эти качества выше. Перечисленные критерии качества обслуживания международных перевозок создают «имидж», то есть репутацию авиакомпаний, и способствуют привлечению пассажиров на рейсы тех авиакомпаний, у которых выше стандарты качества.

Вопрос о качестве обслуживания воздушных перевозок должен решаться комплексно с учетом основных и дополнительных критериев качества, а также основных мероприятий по их выполнению. Дополнительные критерии качества обслуживания ВП:

Уровень обслуживания в сфере продажи и бронирования мест обеспечивается: удобством расположения агентств в городе; удобством рабочего времени агентств; комфортом для посетителей внутри агентств; наличием информационных, рекламных материалов, карт, путеводителей; возможностью получения предварительной информации и бронирование мест по телефону на сайте авиакомпаний; предложением посетителям приемлемой альтернативы при отсутствии мест на запрашиваемый рейс; четким разъяснением пассажирам правил провоза багажа и ручной клади, требований к регистрации билетов перед вылетом, правил обслуживания в пунктах стыковки; чистотой помещений. Важным требованием к качеству обслуживания являются удовлетворение запроса пассажира и оформление документов на перевозку с минимальным временем ожидания. Общее время пребывания пассажира при оформлении билета в агентстве не должно превышать 60 мин.

Уровень обслуживания пассажиров в аэропорту обеспечивается: сокращением прохождения формальностей при вылете; сокращением времени ожидания высадки из самолета; сокращением времени ожидания получения багажа; наличием достаточного количества тележек для перевозки багажа; удобством доставки пассажиров до/из центра города; удобством подъезда и стоянок личных автомашин; наличием баров; кафе; ресторанов; кинозала; магазинов; удобством расположения камер хранения; наличием гигиенических

комнат; наличием комнаты матери и ребенка; чистотой в помещениях аэровокзала; степенью освещенности аэровокзала; удовлетворением претензий пассажиров; Ответы на жалобы и претензии пассажиров должны быть даны в сроки, установленные руководящими документами ФАВТ. От соблюдения установленных сроков ответа на жалобы и решения претензий в значительной мере зависит доверие пассажиров к перевозчику и общее качество обслуживания пассажиров и клиентуры.

Уровень обслуживания на борту самолета обеспечивается: оформлением интерьеров и комфортом в салонах самолетов; качеством бортового питания, ассортиментом напитков; вежливостью и предупредительностью бортпроводников; возможностью вести с борта телефонные переговоры; наличием индивидуальных музыкальных программ; наличием печатных изданий, газет; продажей на борту сувениров; наличием мест в салоне для курящих и не курящих. Перевозчик должен удовлетворить просьбу пассажира на предоставление ему места в самолете в салоне для курящих или некурящих, а также по возможности место в салоне по выбору пассажира (у окна, у прохода, выхода и т. д.); посадкой пассажиров по заранее распределенным местам.

Качество обслуживания и отзывы о нем пассажиров и клиентуры авиакомпании подвергаются тщательному анализу службами маркетинга, в результате которого определяется зависимость спроса на перевозки от качества обслуживания на линиях авиакомпании.

Обеспечение доставки, складирование, хранение и другие услуги также являются важнейшими составляющими функции удовлетворения спроса. Как известно, продукцией транспорта является перемещение пассажиров, багажа, грузов и почты. Главным экономическим показателем, отличающим один вид транспорта от другого, является скорость перемещения, которая кладется в основу стоимости перевозки. Этот показатель является и основным качественным показателем транспорта. И хотя транспортная продукция имеет свои специфические особенности, в частности, не может накапливаться и

складироваться, тем не менее, транспортное производство требует наличия надежной инфраструктуры: аэровокзалов, грузовых комплексов, складов, перронов, путей доставки и т.д. Обеспечение перемещения пассажиров и грузов требует не только доставку из аэропорта отправления в конечный аэропорт, но и от аэропорта посадки к месту назначения. Особенно ярко это проявляется при транспортировке грузов. Грузы, принятые авиакомпанией к перевозке после завершения акта продажи перевозки, должны пройти внутрискладскую обработку, таможенную очистку, комплектоваться, складироваться, храниться до погрузки в самолет, а также обрабатываться и храниться после прибытия в аэропорт назначения до выдачи грузополучателю. Эти промежуточные стадии в транспортировании грузов являются как бы незавершенным производством. Кроме того, нельзя упускать из виду и того важного фактора в грузовых перевозках, который все больше проявляется в последнее время, — это комплексная доставка грузов «от двери до двери», включающая авиационное и транспортно-экспедиционное обслуживание, что значительно сокращает время незавершенного производства. Таким образом, время доставки груза от производителя до потребителя стало основным качественным показателем грузовых перевозок воздушным транспортом, удовлетворяющим спрос на этот вид транспорта и обеспечивающим конкурентоспособность перевозчику на рынке мировых авиационных перевозок.

Обострение конкурентной борьбы за рынки мировых авиационных перевозок требует от авиакомпаний поиска путей быстрой переработки большого количества альтернатив и выбора оптимального варианта тактики рыночной деятельности, которая интегрирует в себе изучение рынка и состояние его конъюнктуры с деятельностью по стимулированию и удовлетворению спроса с наименьшими затратами и наибольшей прибылью для любой авиакомпании.

Лекция 6. Обеспечение безопасности воздушных перевозок

6.1 Меры обеспечения авиационной безопасности в аэропортах РФ

Авиационная безопасность (АБ) - обеспечение жизни и здоровья пассажиров и членов экипажа путём защиты деятельности гражданской авиации (ГА) от актов незаконного вмешательства (АНВ).

Авиационная безопасность обеспечивается службами авиационной безопасности аэродромов или аэропортов, подразделениями военизированной охраны аэродромов или аэропортов, службами авиационной безопасности авиационных предприятий, а также специально уполномоченными органами, наделенными этим правом федеральными законами. Службы авиационной безопасности аэродромов или аэропортов и службы авиационной безопасности авиакомпаний, являются службами с особыми уставными задачами.

Обеспечение авиационной безопасности. Лица, осуществляющие прием, отправку или обслуживание воздушного судна, обязаны принимать меры по обеспечению авиационной безопасности. Авиационная безопасность обеспечивается посредством:

1) исключения возможности незаконного провоза на воздушном судне оружия, боеприпасов, взрывчатых, радиоактивных, отравляющих, легковоспламеняющихся веществ и других опасных предметов и веществ и введения особых мер предосторожности при разрешении их провоза;

2) предполетного досмотра;

3) реализации мер противодействия актам незаконного вмешательства в деятельность в области авиации и иных мер, в том числе мер, осуществляемых с участием правоохранительных органов.

Предполетный досмотр. В целях обеспечения безопасности пассажиров и членов экипажа воздушного судна обязательному предполетному досмотру подлежат воздушное судно, его бортовые запасы, члены экипажа, пассажиры,

багаж, в том числе вещи, находящиеся при пассажирах, а также грузы и почта. Основной задачей проведения предполетного досмотра является своевременное выявление, предупреждение и пресечение попыток проникновения на борт воздушных судов лиц с оружием, боеприпасами, взрывчатыми веществами, легковоспламеняющимися, отравляющими, радиоактивными и другими опасными предметами и веществами, которые могут быть использованы для нанесения ущерба здоровью пассажиров, членов экипажа воздушного судна, создания угрозы безопасности полета воздушного судна или могут явиться причиной иного чрезвычайного (авиационного) происшествия, а также предотвращения незаконного провоза опасных предметов и веществ, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности, и иных предметов и веществ, запрещенных или ограниченных к свободному обороту на территории Российской Федерации.

Предполетный досмотр пассажиров и багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажирах, членов экипажей воздушных судов, авиационного персонала гражданской авиации, бортовых запасов воздушного судна, грузов и почты 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. При досмотрах применяются технические и специальные средства: стационарные рентгенотелевизионные интроскопы и металлоискатели, портативные (ручные) металлоискатели, рентгенографические сканеры, системы интродукции в терагерцевом диапазоне электромагнитного спектра и другие (далее - технические и специальные средства), сертифицированные в установленном порядке, а также служебные собаки кинологических подразделений.

Технологии проведения досмотров разрабатываются и утверждаются администрацией аэропорта, авиационного предприятия, эксплуатантом, осуществляющими досмотр применительно к условиям аэропорта, согласовываются с территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере транспорта и соответствующим органом внутренних дел на транспорте (при его отсутствии с территориальным органом внутренних дел). Предполетный досмотр проводится на всех внутренних и международных рейсах, выполняемых воздушными судами авиакомпаний, независимо от организационно-правовой формы и формы собственности. Предполетный досмотр проводится после регистрации пассажиров, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного контроля, а при выполнении международных полетов, кроме того, после осуществления пограничного, таможенного, иммиграционного и иного контроля. Организационно-технические мероприятия по досмотрам обеспечивают:

- своевременное выявление и предотвращение незаконного провоза на борту воздушного судна оружия, боевых припасов, взрывных устройств, взрывчатых, отравляющих, легковоспламеняющихся и других опасных веществ и предметов, предусмотренных перечнем основных опасных веществ и предметов, запрещенных (разрешенных с соблюдением требуемых условий) к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами в зарегистрированном багаже и вещах, находящихся при пассажирах;

- своевременную передачу информации об угрозе захвата воздушного судна и о других актах незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации должностным лицам федеральных органов исполнительной власти, задействованных в пресечении актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации;

- информирование пассажиров о целях и порядке прохождения досмотров на всех этапах обслуживания, 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;

- исключение контакта пассажиров, прошедших предполетный досмотр и допущенных к посадке на борт воздушного судна, с пассажирами, не прошедшими предполетный досмотр, проводящими, персоналом аэропорта, не занятым обслуживанием пассажиров данного рейса.

Надежность досмотров и качество обслуживания пассажиров обеспечиваются:

- оптимальным расположением зон контроля и пунктов досмотра в зданиях пассажирских терминалов и технических и специальных средств в них;
- созданием условий для комфортного размещения пассажиров, работы персонала и удобного осуществления контрольных процедур;
- соблюдением условий эксплуатации и порядка обслуживания технических и специальных средств.

В местах продажи билетов, аэропортах, зонах регистрации пассажиров, перед зонами контроля, пунктами досмотра, в местах заполнения таможенных деклараций оборудуются световые табло, вывешиваются плакаты со специальной информацией по авиационной безопасности в соответствии с требованиями Федеральных авиационных правил "Требования авиационной безопасности к аэропортам", утвержденных приказом Минтранса России от 28 ноября 2005 г. N 142.

Предполетный досмотр грузов, почты и бортовых запасов воздушного судна. Перед загрузкой на борт воздушного судна груз, почта и бортовые запасы воздушного судна подвергаются предполетному досмотру различными видами и способами с применением технических и специальных средств, а также проведением контрольного взвешивания. Предполетный досмотр грузов проводится группой досмотра на участках грузового терминала в присутствии работника грузового склада.

Процесс предполетного досмотра не должен увеличивать продолжительность обслуживания вылетающих пассажиров и влиять на регулярность выполняемых рейсов. Не допускается упрощение процедур предполетного досмотра пассажиров.

Проведение послеполетного досмотра. В зоне выдачи багажа предусматривается наличие пункта(ов) послеполетного досмотра. Послеполетный досмотр может проводиться в полном объеме или выборочно. При получении информации о наличии на борту воздушного судна, находящегося в полете, лиц, имеющих намерение захвата (угона) воздушного судна, взрывных устройств или взрывчатых веществ, или других грузов и предметов, представляющих опасность для полета и пассажиров, багаж, в том числе вещи, находящиеся при пассажирах, бортовые запасы воздушного судна, грузы и почта подлежат послеполетному досмотру после прилета в аэропорт (отправления, назначения или промежуточный).

Послеполетный досмотр проводится в аэропорту прибытия или на борту воздушного судна уполномоченными сотрудниками служб авиационной безопасности с участием сотрудников органов внутренних дел на транспорте, с использованием технических и специальных средств.

Перечень основных опасных веществ и предметов, запрещенных (разрешенных с соблюдением требуемых условий) к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами в зарегистрированном багаже и вещах, находящихся при пассажирах. Запрещено перевозить на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами в зарегистрированном багаже и в вещах, находящихся при пассажирах, следующие опасные вещества и предметы:

- взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные: пороха всякие, в любой упаковке и в любом количестве; патроны боевые (в том числе малокалиберные); патроны к газовому оружию; капсули (пистоны) охотничьи; пиротехнические средства: сигнальные и осветительные ракеты, патроны сигнальные, посадочные шашки, дымовые патроны (шашки), спички подрывника, бенгальские огни, петарды железнодорожные; тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества; капсули-детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводный шнур и т.д;

- сжатые и сжиженные газы: газы для бытового пользования (бутан-пропан) и другие газы; газовые баллончики с наполнением нервно-паралитического и слезоточивого воздействия и т.д;

- легковоспламеняющиеся жидкости: ацетон; бензин; пробы легковоспламеняющихся нефтепродуктов; метанол; метилацетат (метиловый эфир); сероуглерод; эфиры; этилцеллозола;

- воспламеняющиеся твердые вещества: вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию; вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой: калий, натрий, кальций металлический и их сплавы, кальций фосфористый и т.д; фосфор белый, желтый и красный и все другие вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ;

- окисляющие вещества и органические перекиси: нитроцеллюлоза коллоидная, в гранулах или хлопьях, сухая или влажная, содержащая менее 25 % воды или растворителя; нитроцеллюлоза коллоидная, в кусках, влажная, содержащая менее 25 % спирта; нитроцеллюлоза сухая или влажная, содержащая менее 30 % растворителя или 20 % воды и т.д;

- токсичные вещества;

- радиоактивные материалы;

- едкие и коррозивирующие вещества: сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и другие; фтористо-водородная (плавиковая) кислота и другие сильные кислоты и коррозивирующие вещества;

- ядовитые и отравляющие вещества: любые ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару; бруцин; никотин; стрихнин; тетрагидрофурфуриловый спирт; антифриз; тормозная жидкость; этиленгликоль; ртуть; все соли синильной кислоты и цианистые препараты; циклон, цианплав, мышьяковистый ангидрид и т.д.; другие опасные вещества, предметы и грузы, которые могут быть использованы в качестве орудия

нападения на пассажиров, экипаж воздушного судна, а также создающие угрозу полета воздушного судна;

- оружие: пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства, кортики, стилеты, десантные штык-ножи, за исключением случаев и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.2 Обеспечение безопасности полетов на рейсах авиакомпаний РФ

Безопасность полетов (БП) - как фактор качества обслуживания авиаперевозок включает в себе требования максимальной гарантии отсутствия летных происшествий, а также причинения вреда пассажирам и повреждения коммерческой загрузки, связанных с предпосылками к летным происшествиям.

Осуществление проведения аварийно-спасательной подготовки экипажей в авиакомпаниях проводится согласно тематических планов, программ и методик. Аварийно-спасательная подготовка экипажей воздушных судов осуществляется на всех этапах профессиональной подготовки лётного состава: при первоначальной подготовке в лётных училищах ГА; в процессе переподготовки на другие типы ВС в центрах ГА; ежегодно, при прохождении курсов повышения (поддержания) квалификации в УТЦ и в предприятиях ГА.

В результате прохождения аварийно-спасательной подготовки члены экипажа должны:

- знать порядок и способы поиска и спасения пассажиров и экипажей воздушных судов, терпящих бедствие (воздушное судно признается терпящим бедствие, если такому судну или находящимся на его борту лицам угрожает опасность, которая не может быть устранена в результате действий членов экипажа, либо воздушное судно, с которым потеряна связь и место нахождения которого неизвестно, так же потерпевшим бедствие признается воздушное судно, получившее при рулении, взлете, полете, посадке или в результате

падения серьезное повреждение либо полностью разрушенное, а также воздушное судно, совершившее вынужденную посадку вне аэродрома);

- знать типовые аварийные ситуации на борту ВС и факторы угрозы, сопровождающие эти ситуации;
- знать порядок действий (типовые алгоритмы) в типовых аварийных ситуациях;
- иметь твёрдые навыки применения бортового аварийно-спасательного оборудования ВС, знать основы его конструкции и особенности работы с учётом возможных отказов;
- иметь навыки организации взаимодействия между членами экипажа в аварийных ситуациях;
- уметь принимать правильные решения при быстром развитии аварийной ситуации;
- иметь навыки руководства пассажирами, знать принципы предотвращения и подавления паники в салоне ВС;
- иметь навыки по выживанию людей в условиях автономного существования;
- иметь навыки оказания доврачебной помощи.

Ответственность за организацию и проведение аварийно-спасательной подготовки членов экипажей ВС возлагается: в лётных учебных заведениях – на начальников этих заведений; в предприятиях ГА – на начальников служб ПАСОП управлений и предприятий ГА.

В целях проведения качественной аварийно-спасательной подготовки экипажей в учебных заведениях и предприятиях ГА должна создаваться необходимая учебная база, включающая учебные классы, тренажёры, учебные полигоны (площадки) для отработки практических навыков, технические средства обучения и учебные пособия.

Ответственность за создание и поддержание в надлежащем состоянии учебной базы возлагается: в учебных заведениях – на руководителей учебных

отделов; в предприятиях – на руководителей служб ПАСОП управлений и предприятий ГА.

Аварийной обстановкой называется непредвиденное стечение обстоятельств, требующих незамедлительных действий для сохранения жизни людей, находящихся на борту. Успех спасения пассажиров, в первую очередь, зависит от степени подготовки членов экипажа, включая б/проводников, согласно действий аварийного расписания. Аварийное расписание – это

обязанности и порядок действий членов экипажа в случае аварийной обстановки. Если воздушному судну, находящемуся в полёте, угрожает бедствие, то командир ВС обязан, в первую очередь, принять меры к сохранению жизни и здоровья людей, находящихся на борту ВС. При возникновении аварийной ситуации экипаж ВС обязан передать сообщение о бедствии (сигнал бедствия). Принимая решение о вынужденной посадке, командир ВС должен оценить:

- возможность использования ближайшего аэродрома любой принадлежности;
- возможность выбора площадки вне аэродрома, удобной для посадки и последующих действий;
- возможность осуществления посадки в ближайшем месте с использованием благоприятных факторов.

Приняв решение о вынужденной посадке вне аэродрома, командир воздушного судна предупреждает об этом диспетчерскую службу, всех членов экипажа и информирует пассажиров. Второй пилот обязан сообщить всем членам экипажа местонахождение, направление ветра, направление и расстояние до ближайшего аэродрома или населённого пункта, а над морем – направление и расстояние до берега. Выбор площадки для вынужденной посадки на сушу, по возможности, осуществляется с учётом расстояния до ближайших аэродромов, независимо от ведомственной принадлежности, населённых пунктов, рельефа местности и транспортных коммуникаций. При посадке на лес, предпочтение отдаётся низкорослой растительности, при

посадке на болото – площадкам, покрытым кустарником и камышом. Перед вынужденной посадкой командир ВС отдаёт необходимые распоряжения бортпроводникам (членам экипажа) и пассажирам о подготовке к вынужденной посадке и действует в соответствии с РЛЭ ВС и другими документами, регламентирующими работу экипажа по выполнению полёта.

Спасение людей при вынужденной посадке зависит от следующих основных факторов: эффективной защиты от ударов при посадке; своевременной эвакуации из ВС после посадки; выживания в случае посадки на сушу в безлюдной местности или на воду до получения внешней помощи. Б/проводники под руководством командира ВС, а, в случае потери им работоспособности, - под руководством лица, его заменившего, обязаны: тщательно подготовить пассажиров к быстрой эвакуации из ВС и пресекать панику среди пассажиров; обеспечить защиту находящихся на борту людей в момент посадки; организовать немедленную эвакуацию пассажиров после посадки ВС; оказать необходимую медицинскую помощь пассажирам после эвакуации; принять все меры по сообщению о случившемся и о месте нахождения спасённых; до прихода внешней помощи обеспечить строгий контроль за пассажирами, во избежание паники.

Члены экипажа потерпевшего бедствие воздушного судна, иные граждане, а также юридические лица, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления до прибытия комиссии по расследованию авиационного происшествия или инцидента должны принять все возможные меры по обеспечению сохранности потерпевшего бедствия воздушного судна, его составных частей и обломков, бортовых и наземных средств объективного контроля, предметов, находящихся на борту этого воздушного судна либо вовлеченных в авиационное происшествие или инцидент извне, а также документации, относящейся к разработке, испытаниям, производству, ремонту и эксплуатации этого воздушного судна и обеспечению его полета. Лица, виновные в умышленном сокрытии авиационного происшествия или инцидента, сведений о них, а равно

в искажении информации, в повреждении или уничтожении бортовых и наземных средств объективного контроля и других связанных с авиационным происшествием или инцидентом доказательственных материалов, несут уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Лекция 7. Организация наземного обслуживания рейсов

Деятельность авиакомпаний регламентируется межправительственными соглашениями, регулирующими основные принципы и нормы воздушного сообщения между соответствующими странами, законодательством РФ, а также коммерческими соглашениями, которые авиакомпании заключают с другими авиакомпаниями, авиапредприятиями, туристическими фирмами, агентскими и другими обслуживающими организациями. Соглашение о воздушном сообщении предусматривает в качестве одного из условий для начала полетов по договорной линии заключение коммерческих соглашений АК. Для начала полетов, в первую очередь, необходимо обеспечить техническое и коммерческое обслуживание воздушных судов перевозимых на них пассажиров, багажа, груза и почты. Необходимо согласовать тарифы, расписание, решить вопросы сотрудничества эксплуатации договорных линий.

Наиболее простое решение для АК - это заключение комплексного соглашения по всем этим вопросам с назначенным для полетов договорным линиям авиапредприятием. Это так называемые соглашения о взаимном предоставлении услуг. Они состоят из основного соглашения содержащего общие принципы сотрудничества: предоставление на основе взаимности услуг в основных и запасных аэропортах, меры по обеспечению безопасности полетов, порядок согласования расписания тарифов, ответственность сторон и разрешение споров, взаимное назначение друг друга генеральными агентами на территории соответствующих стран.

Соглашение о наземном обслуживании - Standart Ground Handling Agreement. Хендлинг (от англ. «ground handling» – наземное обслуживание авиарейсов) - это комплексное организационное обеспечение коммерческого и технического обслуживания ВС, обслуживания пассажиров, багажа и экипажей в аэропортах и городах пребывания по маршруту полета. Указанный термин широко используется в документах ИКАО.

Термин «хендлинг» часто употребляется в значении «организация обслуживания»: хендлинг экипажа, хендлинг пассажиров и т.д.

Хендлинговая компания создается для: организации комплексного наземного обслуживания авиаперевозчиков и сопутствующих услуг в аэропортовом комплексе; повышения качества оказываемых аэропортовых услуг и доведения их до уровня мировых стандартов; работы в качестве агента, производящего реализацию всего комплекса аэропортовых услуг.

Хендлинговые агенты являются связующим звеном между авиакомпаниями и многочисленными службами аэропортового комплекса. Они координируют все технологические процессы и контролируют качество услуг. Такое делегирование полномочий позволяет авиакомпаниям экономить время, получить более качественный сервис и максимально упростить документооборот. Виды хендлинга:

Аэропортовый хендлинг осуществляется отделом обслуживания и обеспечения полетов (ОООП), в задачу которого входит координация и контроль своевременность выполнения заявленных ОООП услуг: встреча, обеспечение стоянки и вылета воздушных судов (ВС); обслуживание пассажиров и грузов; обслуживание пассажиров в VIP залах и залах ожидания; обеспечение пассажиров и экипажей бортовым питанием; заправка ВС авиаГСМ; метео- и штурманское обеспечение; обеспечение спецавтотранспортом; обеспечение авиабезопасности; встреча экипажей, их информирование по обеспечению полета; предоставление транспорта для доставки экипажа в гостиницу; выполнение представительских услуг ОООП в аэропорту; выполнение услуг гида и переводчика для иностранцев при

взаимоотношениях с экипажами, службами аэропорта, таможенной, пограничниками; оплата услуг обеспечения полета в аэропорту.

Менеджеры отдела обслуживания и обеспечения оснащены мобильной телефонной связью, обеспечен их допуск в зоны аэропорта, в том числе в зону обслуживания ВС, на перрон и самолет.

Внеаэропортовый хендлинг осуществляется представителями компании, в задачу которого входит: информирование служб аэропорта (представителя, агента) о выполнении рейса, получение подтверждения на прием и обслуживание ВС; заказ в аэропорту (представителю, агенту) необходимых видов обслуживания ВС, пассажиров и экипажа; расчет себестоимости услуг служб аэропорта (агента); организация заявки на оплату услуг аэропорта (агента); обеспечение визовой поддержки экипажам и пассажирам; заказа пропусков в аэропорт для встречающих лиц и автомашин; обеспечение заказчиков и встречающей стороны необходимой информацией о рейсе; другие виды обеспечения по заявкам клиентов и экипажей.

Другие виды хендлинга:

- Гостиничный хендлинг для пассажиров (бронирование и предоставление гостиниц для пассажиров);
- Визовой хендлинг (визовая поддержка для экипажей и пассажиров);
- Хендлинг охраны (организация охраны ВС, экипажа и пассажиров);
- Оперативно-правовой хендлинг (содействие в получении срочных разрешений от авиационных властей РФ и иностранных государств на право выполнения полётов (посадки, пролёта территории) по международным (внутренним) воздушным линиям для российских и иностранных перевозчиков;
- Хендлинг платежей (организация безналичной оплаты услуг третьих лиц);
- Программный хендлинг (организация деловой и культурной программ для пассажиров и экипажа);

Цель соглашения - обеспечить все необходимое обслуживание (за исключением продажи перевозок) воздушных судов обслуживаемой стороны и

выполняемых на них перевозок. Такое соглашение содержит перечни обязательного (стандартного) обслуживания и обслуживания, которое может быть предоставлено дополнительно по запросу авиакомпании и за отдельную плату.

Соглашение предполагает возможность использования при обслуживании субагентов и персонала обслуживаемой стороны. В нём определяются права и обязанности командира воздушного судна и представителей обслуживаемой стороны, функции контроля с их стороны за предоставлением обслуживания.

Соглашение предусматривает твердые ставки за предоставляемое обслуживание в зависимости от типа обслуживаемых судов, времени и характера обслуживания, определяет порядок расчетов и разрешения споров.

Ответственность за повреждение воздушных судов при обслуживании в соответствии с принятой международной практикой обычно ограничивается случаями умысла или приравненной к умыслу неосторожности. Воздушные суда АК, выполняющие международные полеты, должны быть застрахованы на случай повреждения в иностранных аэропортах.

Наряду с соглашением о наземном обслуживании заключаются соглашения по отдельным видам обслуживания: заправке топливом, поставке бортового питания, обслуживанию пассажиров в пунктах трансферта, бронированию мест в гостинице, обработке и складированию грузов и пр.

Договор на обеспечение аэронавигационного обслуживания. Данное обслуживание предоставляется на маршруте и в районе аэродрома при взлете - посадке воздушного судна. Договор заключается с Уполномоченным государственным органом по использованию воздушного пространства и управлению воздушным движением и предусматривает: планирование, координирование и управление полетами; контроль над соблюдением порядка использования воздушного пространства воздушными судами в зоне ответственности; обеспечение полетов средствами связи, радиолокации и радионавигации; обеспечение передачи информации, необходимой для

выполнения полета и запрашиваемой экипажами ВС; обеспечение сохранности финансовой документации по полетам.

Аэронавигационное обслуживание оплачивается авиакомпанией при полетах: на маршруте в соответствии со ставками; в районе аэродрома при взлете-посадке в соответствии с действующими руководящими документами.

Ставки сборов, как правило, зависят от максимального взлетного веса ВС и взимаются за 100 км при полете на маршруте и с использованием соответствующих коэффициентов за 20 км в зоне аэродрома.

Договор предусматривает ответственность за обеспечение аэронавигационного обслуживания, порядок оплаты за предоставляемое обслуживание, порядок расчетов и разрешение споров в случае их возникновения.

Договор на поставку авиационного топлива. По договору компания - продавец осуществляет поставку авиационного топлива по соответствующей спецификации, соответствующего качества и количества; авиакомпания – покупатель оплачивает его по ценам, зафиксированным Федеральной авиационной службы России. В договоре указывается, что компания-продавец несет полную ответственность за техническое состояние средств заправки, а авиакомпания несет полную ответственность за состояние соответствующих устройств топливной системы самолета. В договоре оговаривается момент поставки топлива (переход топлива из заправщика через горловину топливного бака самолета). Поставка топлива должна производиться на основе инструкции и технологии, разработанной для данного аэропорта и обязательно в присутствии уполномоченного представителя авиакомпании.

При каждой заправке самолета уполномоченные представители сторон должны подписывать "Требование на авиатопливо", в котором указывается дата заправки, время, регистрационный номер самолета, номер рейса, тип самолета, марка авиатоплива, его плотность, количество в килограммах и литрах. Данное требование является основанием для выставления авиакомпании счета-фактуры.

По договору компания-продавец должна обеспечивать своевременную заправку предусмотренных расписанием самолётов авиакомпании и должна предпринимать все возможные меры для быстрой заправки самолётов, если ВС прибудет раньше или позже времени, указанного в расписании. Договор на поставку авиационного топлива должен предусматривать ответственность Сторон при невыполнении своих прямых и прочих обязательств, должен содержать порядок расчета и предъявления претензий, а также ответственность Сторон при форс-мажорных обстоятельствах.

Договор на метеорологическое обслуживание полетов воздушных судов. Авиакомпании заключают договора на метеорологическое обслуживание полетов воздушных судов с Главным авиаметеорологическим центром и территориальными управлениями по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды (Росгидромет). Договор на метеорологическое обеспечение полетов ВС заключается с целью передачи экипажу ВС необходимой фактической и прогностической метеорологической информации перед вылетом, во время полета и посадки.

В договоре должно быть указано, что метеорологическое обеспечение полетов ВС должно осуществляться в соответствии с требованиями нормативных документов ФАВТ России, регламентирующих обеспечение полетов по международным и российским авиалиниям. В договоре указывается тариф на метеообеспечение полетов для любых типов ВС, установленный и зарегистрированный ФАС России для данной территориальной зоны.

Оплата услуг за метеообеспечение производится на основании отчетности о фактическом количестве обслуженных вылетов.

В договоре предусматривается ответственность сторон, при этом следует учитывать, что в связи с изменчивостью метеорологических элементов в пространстве и во времени, а также ввиду несовершенства методик определения некоторых элементов, летный состав АК должен рассматривать конкретное значение любого указанного в сводке элемента

только как максимально приближенное к действительным условиям, имевшим место в момент наблюдения. Прогноз метеорологических условий - это научное предвидение погоды и по существующему законодательству имущественные претензии к предсказыванию не предъявляются.

АК не вправе без согласия исполнителя передавать третьей стороне информацию, получаемую по заключенному договору. Договор должен предусматривать порядок разрешения споров и разногласий, которые могут возникнуть в процессе заключения и исполнения договора.

Договор по обеспечению бортовым питанием. По условию договора «Перевозчик» поручает, а «Компания» принимает на себя обязательства по обеспечению рейсов «Перевозчика» бортовым питанием на основе согласно ежемесячно представляемых Спецификаций меню предоставляемых и утвержденных со стороны «Компании», «Перечней» ассортимента блюд и продуктов. «Компания» соглашается предоставлять услуги «Перевозчику», как на его регулярных рейсах, так и нерегулярных (согласно предварительно уведомления). «Перевозчик» обязан за 7 дней до открытия нового регулярного рейса проинформировать «Компанию» о частоте полета, времени вылета и типе воздушного судна. Все изменения согласуются в письменной форме обеими сторонами.

Приготовление и отпуск бортпитания на ВС производится на основании предварительной заявки поданной накануне в 3 экземплярах. При отменах рейсов или других изменениях в расписании движения ВС, «Перевозчик», обязан своевременно уведомить об этом «Компанию».

В договоре обговариваются стоимость, форма, валюта и сроки оплаты услуг по обеспечению бортовым питанием. Подтверждением оказанных услуг «Компанией» является накладная и реестр, подписанные представителем «перевозчика» или членом экипажа.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных Договором, виновная сторона возмещает убыток,

причиненный другой стороне. Компания возмещает «Перевозчику» убытки за задержку вылета рейса из-за несвоевременной доставки питания или доставки некачественного питания на борт ВС в полном размере с учетом всех сумм штрафов и неустоек, выплаченным третьим лицам (пассажиры, экипаж и т.д.). При установлении недостатков в услуге, влияющих на качество обслуживания пассажиров и экипажей ВС, «Перевозчик» вправе не оплачивать эти услуги. Все нарушения условий договора должны быть оформлены двухсторонними актами в произвольной форме, составленными в 2 экземплярах, и подписаны на то уполномоченными лицами. Акт является основанием для наступления ответственности. К договору прикладываются приложения, в которых указываются порядок оформления заказов и определение стоимости/оплаты услуг, такие как: порядок подачи предварительной заявки (в 3-х экз.) «Перевозчиком» (за 24 часа); возможность предоставления дополнительного питания в случае увеличения пассажирской загрузки; стоимость услуг компании, а также стоимость бортового питания.

Термины и определения

ВОЗДУШНЫЙ ТРАНСПОРТ (ВТ) - перевозка пассажиров, багажа, грузов и почты на воздушных судах (ВС).

ГРАЖДАНСКАЯ АВИАЦИЯ (ГА) - авиация, используемая в целях обеспечения потребностей граждан и экономики.

АВИАПЕРЕВОЗЧИК - авиационная компания, которая выдает перевозочный документ, осуществляет или обязуется осуществить воздушную перевозку, а также предоставляет или обязуется предоставить обслуживание, связанное с такой перевозкой, в соответствии с перевозочным или платежным документом, выданным авиакомпанией или иным перевозчиком, который признается действительным на линиях авиакомпании.

АВИАЦИОННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ - юридическое лицо, независимо от его организационно-правовой формы и формы собственности, имеющее основными целями своей деятельности осуществление за плату воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты и (или) выполнение авиационных работ.

ПРЕДПРИЯТИЕ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА - предприятие, созданное на территории и по законам Российской Федерации независимо от форм собственности, в целях осуществления воздушных перевозок (пассажиров, багажа, почты, грузов), авиационных работ, их обеспечения и услуг на коммерческой основе (авиакомпания, агентство, аэропорт).

АЭРОПОРТ - комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок, и имеющий для этих целей необходимое оборудование, авиационный персонал и других работников

АЭРОПОРТ МЕЖДУНАРОДНЫЙ - аэропорт, который открыт для приема и отправки воздушных судов, выполняющих международные воздушные перевозки, в котором осуществляется таможенный, пограничный и санитарно-карантинный и иной контроль.

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

ВОЗДУШНОЕ ДВИЖЕНИЕ (ВД) - движение воздушных судов, находящихся в полете и на площади маневрирования аэродрома.

ОТПРАВЛЕНИЕ ВОЗДУШНОГО СУДНА - время уборки колодок с целью начала движения ВС, связанного с вылетом.

ПРИБЫТИЕ ВОЗДУШНОГО СУДНА - остановка воздушного судна на перроне (месте стоянки) после заруливания или буксировки.

СЛОТ – окно в суточном плане, представляемое аэропортом назначения для прибытия, обслуживания и отправления рейса подавшего ППЛ, либо заявки на выполнения рейса.

Литература

1. Конвенция о Международной Гражданской Aviации. ICAO, 1944. [Текст]. - Б.м.,б.г.
– Приложение 17. Безопасность. Защита международной гражданской авиации от актов незаконного вмешательства. [Текст]. - Б.м.,б.г.
2. Руководство по управлению безопасностью полетов (РУБП). ICAO Doc 9859 AN/460, 2006. [Текст].
3. Стандартное соглашение о наземном обслуживании. IATA Doc ANM810. [Текст]. - Б.м.,б.г.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации. Федеральный закон от 26 января 1996 г. №14-ФЗ. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Официальный сайт]. URL: [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
5. Воздушный кодекс Российской Федерации. Федеральный закон от 19 марта 1997 г. №60-ФЗ. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Официальный сайт]. URL: [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
6. Федеральный закон от 04.05.2011 N 99-ФЗ. О лицензировании отдельных видов деятельности. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Официальный сайт]. URL: [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
7. «Положение о Министерстве транспорта Российской Федерации»: Утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2004 г. №395. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Официальный сайт]. URL: [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
8. «Положение о Федеральном агентстве воздушного транспорта»: Утверждено Постановлением Правительства РФ от 30 июля 2004 г. №396. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Официальный сайт]. URL: [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).

www.consultant.ru.

9. «Положение о Федеральной службе по надзору в сфере транспорта»: Утверждено Постановлением Правительства РФ от 30 июля 2004 г. №398. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru>.

10. Постановление Правительства РФ от 23 июня 2007 г. N 397 «О лицензировании перевозок воздушным транспортом пассажиров и перевозок воздушным транспортом грузов, а также о совершенствовании государственного регулирования деятельности перевозчиков в сфере воздушных перевозок» [Электронный ресурс]. - М.: Гарант

11. Приказ Минтранса РФ от 12 декабря 2011 г. N 310 "Об утверждении Порядка формирования, утверждения и опубликования расписания регулярных воздушных перевозок пассажиров и (или) грузов, выполняемых перевозчиками, имеющими соответствующие лицензии" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 7 февраля 2012 г. N 23158). [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru>.

12. Приказ Минтранса РФ N 241, 2012г. «Об аэронавигационных и аэропортовых сборах, тарифах за обслуживание воздушных судов в аэропортах и воздушном пространстве Российской Федерации». [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru>.

13. Федеральные авиационные правила «Требования авиационной безопасности к аэропортам»: Утверждены Приказом Минтранса РФ от 28 ноября 2005 г. №142. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru>.

14. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»: Утверждены Приказом Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. №82. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Офиц. сайт]. URL: <http://www.consultant.ru>.

15. Федеральные авиационные правила «Подготовка и выполнение

полетов в гражданской авиации Российской Федерации»: Утверждены Приказом Минтранса РФ от 31 июля 2009 г. №128. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Офиц. сайт]. URL: [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).

16. Федеральные авиационные правила «Требования к юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим коммерческие воздушные перевозки. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих коммерческие воздушные перевозки, требованиям федеральных авиационных правил». Утверждены приказом Минтранса России от 13 августа 2015 г. N 246. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Офиц. сайт]. URL: [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

17. Федеральные авиационные правила «Требования к проведению обязательной сертификации физических лиц, юридических лиц, выполняющих авиационные работы. Порядок проведения сертификации». Утверждены приказом Минтранса России от 23 декабря 2009 г. N 249. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Офиц. сайт]. URL: [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

18. Федеральные авиационные правила «Требования к членам экипажа воздушных судов, специалистам по техническому обслуживанию воздушных судов и сотрудникам по обеспечению полетов (полетным диспетчерам) гражданской авиации». Утверждены приказом Минтранса России от 12 сентября 2008 г. № 147. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Офиц. сайт]. URL: [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

19. «Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров»: Приказ Минтранса РФ от 25 июля 2007г. №104. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Офиц. сайт]. URL: [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).

20. Ведомственные нормы технологического проектирования грузовых комплексов аэропортов (ВНТП 5-85/МГА). 1986. [Электронный ресурс] // Система Гарант [Офиц. сайт]. URL: [http:// www.garant.ru](http://www.garant.ru).

21. Ведомственные нормы технологического проектирования аэровокзалов аэропортов (ВНТП 3-81/МГА). 1986. [Электронный ресурс] // Система Гарант

[Официальный сайт]. URL: [http:// www.garant.ru](http://www.garant.ru).

22. Руководство по обеспечению и учету регулярности полетов воздушных судов гражданской авиации СССР (РПП-90). Утверждено Приказом Министерства гражданской авиации СССР от 10 января 1990 г. №6. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Официальный сайт]. URL: [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).

23. ГОСТ Р 51004-96 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества. [Электронный ресурс] // Открытая база ГОСТов [Официальный сайт]. URL: [http:// www.standartgost.ru](http://www.standartgost.ru).

24. ГОСТ Р 51005-96 Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества. [Электронный ресурс] // Открытая база ГОСТов [Официальный сайт]. URL: [http:// www.standartgost.ru](http://www.standartgost.ru).

25. Андрианов В.В. Организация. Планирование и управление в гражданской авиации, ч. I. - М.: АЛМА-ПРЕСС, 2010. – 215 с.

26. Артамонов Б.В. Рынок международных воздушных перевозок. - М.: Алфавит, 2010. – 202 с.

27. Афанасьев В.Г. Мировой воздушный транспорт: экономический аспект: Проблемы международных экономических отношений и регулирования в мировом воздушном транспорте / В.Г. Афанасьев М.: Международные отношения, 2010. – 272 с.

28. Аристов О.В. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. - М.: ИНФРА-М, 2003

29. Бабаскин В.В., Королькова М.А., Чепига В.Е. Эффективность воздушного транспорта: Учебное пособие для вузов / СПб: ГУГА, 2007. - 128с.

30. Богомазов В.А. Государственное регулирование транспортной деятельности и стратегическое управление автотранспортными предприятиями / В.А. Богомазов СПб.: – СПбГИЭА, 2008. – 307 с.

31. Воздушное право: Учебник для бакалавров: Учебное пособие/ Сост. Б.П. Елисеев, В.А. Свиркин. / М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 436 с.

32. Голубкова Е. Н. Авиатранспортный маркетинг (на примере АК «Аэрофлот российские авиалинии») / Е. Н. Голубкова, М. К. Мухина // Маркетинг в России и за рубежом. – 2010. - № 5. – С.32 – 49.
33. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок / В.Г. Гуляев. - М.: Финансы и статистика, 2011. - 512 с.
34. Дёшин В.П., Ерыкалов С.Н., Кузьмина Н.М. и др. Практические аспекты эксплуатации воздушных линий: Учебное пособие. Под общей ред. Ю.М. Григорьева. – 4-е издание, испр. и доп. – М.: НОЧУ СПО «Авиашкола Аэрофлота», 2013. – 394 с.
35. Иванов В.Н. Азбука аэропортов / В. Н. Иванов. - М.: ЗАО "Книга и бизнес", 2013. - 176с.
36. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: индустрия авиаперевозок: Учебник утв. Научно-методическим советом РМАТ / М.: Сов. спорт, 2005. - 174с.
37. Костромина Е.В. Экономика авиакомпаний в условиях рынка / 3-е изд., доп. - М.: Авиабизнес, 2010. - 304с.
38. Костромина Е.В. Авиатранспортный маркетинг: Учебник - 2-е изд., испр. и доп. - (Высшее образование: Бакалавриат) / НИЦ ИНФРА-М., 2015. – 360с.
39. Курочкин Е.П., Дубинина В.Г. Управление коммерческой деятельностью авиакомпании / М.: Авиабизнес, 2009. - 536с.
40. Махарев Э.И., Нестеров Ю.В., Степанов А.А. Расписание, тарифы и сборы в системе взаиморасчетов на воздушном транспорте. Учебное пособие. – М.: Студент, 2014. – 512 с.
41. Мильнер Б.З. Теория организаций / Б.З. Мильнер М.: ИНФРА – М, 2009. – 336 с.
42. Олянюк П.В. Воздушный транспорт в современном мире. Учебное пособие. Академия ГА. Санкт-Петербург, 2002.
43. Олянюк П.В. Мировая система воздушного транспорта: Учебное пособие для вузов / 2-е изд., доп. - СПб: ГУГА, 2006. - 282с.

44. Остроумов Н.Н. Договор перевозки в международном воздушном сообщении / М: Стаут, 2009. - 268с.
45. Песоцкая Е.В. Маркетинг услуг: Учебное пособие / Е.В. Песоцкая. – СПб.: Питер, 2009. – 160 с.
46. Плотников Н.И. Ресурсы воздушного транспорта / Новосибирск: НГАЭиУ, 2003. - 238с.
47. Регулирование транспортной деятельности: Учеб. пособие / Под общ. ред. проф. Кононовой Г.А. /- СПб.:СПБГИЭА, 2010. - 212 с.
48. Совершенствование форм и методов коммерческого расчета Аэрофлота на рынке международных авиаперевозок. М.: Наука, 2009. – 124 с.
49. Филева Н.В. Формирование системы оперативного управления экономической деятельности авиакомпании в условиях реструктуризации рынка/ Н.В. Филева М.: МГТУ ГА, 2009. – 96 с.
50. Фридлянд А.А., Чубукова Т.П. Интеграция в авиатранспортном бизнесе: механизм построения эффективных альянсов / М.: Издательство Научно-методический центр «Аэропрогресс», 2003 -142 с.
51. Журнал «Гражданская авиация».
52. Журнал «Вестник воздушного флота».
53. Журнал «Авиаглобус».
54. Журнал «Аэропорт партнер».
55. Журнал «Аэропорты. Прогрессивные технологии».
56. Журнал «Airport international».

Печатается в авторской редакции

Подписано к печати 22. 06. 2018. Формат бумаги 60x90 $\frac{1}{16}$.

Тираж 150. Уч.-изд.л.8,6. Усл.печ.л.8,6. Заказ 449. С 43

Тип. Университета ГА. 196210. С.-Петербург, ул. Пилотов, дом 38.