**Государственная Служба Гражданской Авиации**

**Министерства Транспорта России**

**Санкт-Петербургский авиационно-транспортный колледж**

**гражданской авиации имени главного маршала авиации**

**А.А.Новикова**

**Специализация Допустить к защите**

**Начальник кафедры 4**

**« » 2004 год**

**КУРСОВОЙ ПРОЕКТ**

**(пояснительная записка)**

**ТЕМА: *КОММЕРЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТРАНСПОРТЕ И СЕРВИСНОЕ***

***ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПАССАЖИРСКИХ И ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗОК***

**Руководитель**

**Исполнитель**

**Санкт-Петербург**

**2004 год**

**СОДЕРЖАНИЕ**

**Стр.**

**ВВЕДЕНИЕ 3-5**

**РАЗДЕЛ №1. *Организационная структура и функции сервиса на транспорте.***

1.1 Термины и определения **6**

1.2 Виды и функции сервиса на транспорте **7-9**

**РАЗДЕЛ №2*. Организация сервисного обслуживания на транспорте.***

* 1. Качество обслуживания потребителей **10-12**
  2. Координация взаимодействия служб и подразделений в процессе

подготовки транспортных средств к отправлению **13-16**

**РАЗДЕЛ №3. *Коммерческая деятельность на транспорте и сервисное обслуживание потребителей пассажирских и грузовых перевозок*.**

* 1. Сервисное обслуживание пассажирских перевозок в агентстве **17-19**
  2. Комплектование рейсов в транспортной компании (аэропорту) **20-25**
  3. Транспортно-технологический сервис и логистика грузовых перевозок **26-29**
  4. Коммерческая деятельность на транспорте **30-31**
  5. Обеспечение безопасности перевозок (воздушных) **32-33**
  6. Государственный контроль на транспорте **34-35**

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 36**

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2 37**

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 38**

***ВВЕДЕНИЕ***

Транспорт является одной из ключевых отраслей любого государства. Объем транспортных услуг во многом зависит от состояния экономи­ки страны. Однако сам транспорт часто стимулирует повышение уровня активности экономики. Он освобождает возможности, таящиеся в слабо­развитых регионах страны или мира, позволяет расширить масштабы про­изводства, связать производство и потребителей.

Особое место среди различных видов транспорта занимает воздушный. Это наиболее быстрый вид транспорта, который способен доставить вас практически в любую точку мира.

Развитие рыночных отношений в России привело к разрушению су­ществовавшей прежде отраслевой системы управления воздушным транспортом. Несмотря на то, что этот процесс был сам по себе необходи­мым и естественным, первоначальный эффект был явно отрицательным - резко возросло количество авиационных происшествий и их тя­жесть, снизились объемы перевозок и выпуск парка воздушных судов и т.д. В значительной степени это было обусловлено тем, что взамен суще­ствовавшей системы отраслевого управления авиационным транспортом не была создана эквивалентная система государственного управления и ре­гулирования транспортной деятельности, адаптированная к условиям ры­ночного хозяйствования. Предприятия и организации транспорта остались один на один с рыночной стихией.

В процессе приватизации и демонополизации транспортного произ­водства образовалось большое количество частных перевозчиков и малых авиакомпаний, которые возглавили не подготовленные для этих целей руководители.

Вместе с тем, опыт развитых зарубежных стран показывает, что ры­ночные отношения в экономике ни в коей мере не исключают, а наоборот предполагают создание развитой и эффективной системы многостороннего государственного регулирования транспортной деятельности.

Под государственным регулированием понимается разработка специально уполномоченными федеральными органами исполнительной власти правил осуществления гражданской авиационной деятельности и контроля за их выполнением. Государственное регулирование использования воздушного пространства осуществляют следующие органы:

1. специально уполномоченный орган в области обороны-полное государственное

регулирование использования воздушного пространства

2) специально уполномоченный орган в области гражданской авиации -государственное регулирование деятельности по использованию той части воздушного пространства, которая в установленном порядке определена для воздушных трасс (внутренних и международных), местных воздушных линий, районов авиационных работ, гражданских аэродромов и аэропортов.

Целью государственного регулирования гражданской авиационной деятельности является создание условий для:  
    1) развития отечественного авиапромышленного комплекса, обеспечивающего сохранение за Россией роли ведущей авиационной державы и удовлетворение потребностей гражданской авиации страны в разработке и поставках современной авиационной техники;   
    2) формирования современной авиатранспортной системы, соответствующей платежеспособному спросу на перевозки пассажиров и грузов, а также на выполнение социальных, оборонных и других специальных требований в интересах национальной безопасности России.

 Главными задачами государства в области регулирования гражданской авиационной деятельности являются:   
   1) государственная поддержка разработки ключевых базовых технологий и создания научно-технического задела, выполнения научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ для разработки новых образцов конкурентоспособной гражданской авиационной техники;   
   2) создание условий для сохранения и развития необходимой научно-технической базы, обеспечивающей техническую оснащенность отечественной гражданской авиации на мировом уровне;   
   3) содействие реструктуризации авиастроительного комплекса в соответствии с требованиями обеспечения обороноспособности, экономического развития Российской Федерации и потребностями гражданской авиации в обновлении парка авиационной техники;   
   4) обеспечение высокого уровня безопасности авиационной деятельности на основе технологического перевооружения отрасли, развития систем поддержания летной годности авиационной техники и обеспечения безопасности полетов, совершенствования технологических и организационных основ использования воздушного пространства;   
   5) оптимизация сети международных аэропортов и аэропортов федерального значения;   
   6) создание системы и механизмов кредитования поставок (продаж) отечественной гражданской авиационной техники и условий для становления и развития отечественной системы авиационного лизинга как основы обновления парка воздушных судов;   
   7) создание условий для ведения в хозяйственный оборот результатов интеллектуальной деятельности, права на которые принадлежат Российской Федерации;   
   8) создание условий для эффективного функционирования гражданской авиации (сохранение и развитие авиационной инфраструктуры, совершенствование механизмов сертификации и лицензирования и т.д.);   
   9) эффективное управление государственной долей собственности на предприятиях и в организациях гражданской авиации и авиапромышленного комплекса;   
   10) создание условий для конкуренции в гражданской авиации и авиапромышленном комплексе;   
   11) совершенствование регулирования естественных монополий в области гражданской авиационной деятельности;   
   12) развитие нормативной правовой базы в области гражданской авиационной деятельности;   
   13) совершенствование системы подготовки кадров, методической базы и технических средств обучения, сохранение высокого уровня квалификации авиационного персонала и разработка комплекса мер по его социальной защите;   
   14) содействие международному признанию отечественной системы обеспечения безопасности полетов.   
   Главными принципами государственного регулирования гражданской авиационной деятельности являются:   
   1) в финансово-экономической сфере:   
   - государственная поддержка жизненно важных и экономически выгодных для государства направлений развития гражданской авиации, в том числе разработки новых образцов отечественной авиационной техники и их дальнейшей модернизации;   
   - рациональное распределение финансовых ресурсов в интересах решения проблем гражданской авиации на основе долгосрочного прогноза, целевых программ и консолидации финансовых средств;   
   - проведение протекционистской политики по внедрению отечественной авиационной техники;   
   - государственная поддержка закупок авиационными компаниями отечественных воздушных судов нового поколения, в том числе путем компенсации расходов по уплате процентной ставки по кредитам, привлекаемым авиационными компаниями для покупки новой отечественной авиационной техники;

 - поддержка создания отечественной системы авиационного лизинга;   
   - поддержка на государственном уровне разработанных совместно с зарубежными партнерами программ, а также работ по международному признанию отечественных норм и систем в области авиационной деятельности;   
   - всемерное содействие притоку отечественных и зарубежных внебюджетных финансовых средств и других ресурсов;   
   2) в организационной сфере:   
   - развитие гражданской авиации и авиапромышленного комплекса на основе координации и согласования их деятельности по реализации действующих, формированию и разработке новых программ;   
   - согласованная с прогнозом развития экономики страны и платежеспособного спроса на авиационные перевозки, работы и услуги количественная и структурная оптимизация объектов и средств авиационной инфраструктуры, позволяющая обеспечить нормальное функционирование гражданской авиации и ее своевременное техническое переоснащение;   
   - разработка и реализация комплекса мер по реструктуризации авиационной промышленности, в том числе создание нескольких централизованно управляемых холдингов с контрольным пакетом акций, принадлежащих Российской Федерации;   
   3) в сфере научно-технической политики:   
   - сохранение и развитие научно-технического потенциала, создание перспективных материалов и технологий как основы дальнейшего развития гражданской авиации России;   
   - рациональное сочетание модернизации образцов гражданской авиационной техники, созданных в последние годы, с разработкой перспективных образцов, соответствующих уровню ХХI века;   
   - унификация и оптимизация типажа гражданской авиационной техники;   
   - обеспечение безопасности полетов и авиационной безопасности.

     Государственное регулирование гражданской авиационной деятельности осуществляется преимущественно правовыми и экономическими методами, в том числе государственной поддержкой. В определенных случаях, в рамках законодательства Российской Федерации, государство оставляет за собой право непосредственного вмешательства в деятельность субъектов, осуществляющих гражданскую авиационную деятельность.

Реализация функций государственного регулирования в области безопасности гражданской авиации определяется, в том числе наличием необходимых финансовых ресурсов. От уровня финансирования будут зависеть сроки реализации задач, стабилизация уровня безопасности полетов и авиационной безопасности и создание предпосылок для устойчивого развития воздушного транспорта.  
   В качестве источников финансирования мероприятий в области безопасности гражданской авиации предусматриваются федеральный бюджет, бюджеты субъектов Российской Федерации и внебюджетные средства.

***Организационная структура и функции***

***сервиса на транспорте.***

*Термины и определения*.

Авиационное предприятие-юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и формы собственности, имеющее основными целями своей деятельности осуществление за плату авиационных перевозок

АВС-агентство воздушных сообщений

Агент перевозчика-должностное лицо действующее от имени перевозчика

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

Багаж-личные вещи пассажиров, перевозимые на воздушном судне по соглашению с перевозчиком

Билет-документ, удостоверяющий договор на воздушную перевозку пассажира, вместе с багажной квитанцией

ВЗР-взрослый пассажир

ВК-воздушный кодекс

ВС-воздушное судно

ГСГА-Государственная Служба Гражданской Авиации

ДЗ-диспетчер по загрузке

ДО-диспетчер по оформлению сопроводительной документации на рейс

ДСОП-диспетчер службы организации перевозок

ДЦ-диспетчер по центровке

КВС-командир воздушного судна

КГТ-комплексная группа транзита

Международный аэропорт-аэропорт, который открыт для приёма и отправки воздушных судов, выполняющих международные воздушные перевозки, и в котором осуществляется таможенный, пограничный, санитарно-карантинный и иной контроль

Пассажир-лицо, заключившее договор на воздушную перевозку и имеющее билет в установленной форме

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

ПГВ-почтово-грузовая ведомость

ПДСП-производственно-диспетчерская служба предприятия

РБ-ребенок большой

РМ-ребенок маленький

СОП-служба организации перевозок

СОПП-служба организации пассажирских перевозок

СОПГП-служба организации почтово-грузовых перевозок

СЗВ-сводно-загрузочная ведомость

Эксплуатант-гражданин или юридическое лицо, имеющее воздушное судно на праве собственности, на условиях аренды или на ином законном основании, использующие указанное воздушное судно для полётов и имеющие сертификат (свидетельство) эксплуатанта

*Виды и функции сервиса на транспорте.*

Сервис-вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей посредством услуг.

Организация сервиса на транспорте-это совокупность всех видов деятельности, направленной на удовлетворение и оказание услуг по доставке пассажиров и грузов.

Продукцией транспорта является завершенное перемещение (перевозка) по определённому маршруту пассажиров и грузов.

Виды сервиса на транспорте связаны с видом коммерческой загрузки, перевозимой на воздушном транспорте.

1. Обслуживание пассажиров в агентстве (рекламно-информационный сервис) и обслуживание пассажиров с багажом.

Виды сервиса и функции обслуживающего персонала на борту воздушного судна:

1. информация, реклама
2. услуги первой необходимости
3. организация питания
4. продажа сувениров
5. при возникновении критической ситуации стюардесса должна проявить жесткость и высокую компетентность.

Виды услуг и сервиса на транспорте заканчиваются при выдаче багажа и удовлетворении моральных и материальных претензий пассажира.

2. Перевозка груза, обслуживание грузовой клиентуры.

Безопасность и регулярность движения воздушных судов и культура обслуживания грузовой клиентуры являются качественными показателями работы любой авиакомпании, любого вида транспорта. К грузовой клиентуре относятся: грузоотправитель, грузополучатель, агенты, т.е. посредники между перевозчиком и получателем, отправителем груза. В основе обслуживания грузовой клиентуры лежит договор на воздушную перевозку груза. Передача материальной ответственности между материально ответственными лицами перевозчика (ПСГ, бригадир грузчиков, бортпроводник) начинается при погрузке (выгрузке) груза на воздушное судно. Должностные лица перевозчика несут ответственность за качество обслуживания и за сервис при грузовых перевозках, начиная с момента заключения договора и до момента выдачи груза получателю. При оказании услуг по воздушной перевозке груза грузоотправителю ПСГ должен:

1. принять груз к перевозке
2. проверить груз по количеству и качеству
3. взвесить груз, оформить коммерческую документацию
4. обеспечить сохранность груза
5. рассчитаться с грузоотправителем
6. выдать документы, подтверждающие договор на воздушную перевозку груза.

Для обеспечения сохранности груза проводится комплекс мероприятий в аэропорту отправления, начиная со склада отправления.

Услуга-вид обслуживания; результат деятельности эксплуатанта при его взаимодействии с пассажиром по удовлетворению потребностей пассажира. Услуги бывают обязательные и дополнительные. К обязательным услугам относятся: информационно-справочные услуги, буфет, туалет, почта, досуг, и т.д.. Дополнительные услуги могут включать: продажу сувениров и других товаров, демонстрацию кинофильмов, сауну, кафе и т.д.. Также услуги делятся на платные (хранение багажа, груза, переоформление перевозочных документов, заказ гостиниц, такси ) и бесплатные (информационно-справочные услуги и т.д. ).

В условиях рыночной экономики закон не запрещает авиапредприятию заниматься другой коммерческой деятельностью, не связанной непосредственно с его прямой

деятельностью (но не в ущерб ей). К таким услугам могут относиться постройка и содержание авиагородка, грузовых складов, АТБ и т.д..

Продукцией, то есть товаром, воздушного транспорта является перевозка. За неё пассажир платит тариф-денежное выражение цены перевозки. Согласно ст. 103 ВК по договору воздушной перевозки перевозчик обязуется перевести пассажира в пункт назначения, предоставить ему место на воздушном судне, доставить и выдать багаж. Срок перевозки определяется договором, билетом, расписанием полетов. Пассажир обязан оплатить перевозку и провоз сверхбагажа. При грузовых и почтовых перевозках перевозчик обязуется доставить груз и почту в пункт назначения в срок и выдать их грузополучателю, управомоченному лицу грузоотправителя. Грузоотправитель обязуется оплатить перевозку. Перевозка груза заканчивается в момент извещения грузополучателя о прибытии груза (существует платная услуга по извещению). В случае потери груза грузоотправитель получит компенсацию по перевозке, а грузополучатель-стоимость груза.

Нормативно-правовые документы, регламентирующие сервис на воздушном транспорте

При внутренних воздушных перевозках первоисточником и главным документом является Воздушный Кодекс. На международных воздушных линиях: конвенции, соглашения, решения международных организаций по гражданской авиации.

12 октября 1929 года была принята Варшавская конвенция по ГА, которая определила правила международных перевозок всех видов коммерческой загрузки, установила меру ответственности перевозчика перед клиентами. Принятый в 1955 году Гаагский протокол удвоил ответственность перевозчика, установленную Варшавской конвенцией.

4 ноября 2003 года вступила в силу Монреальская конвенцию, которая заменит систему Варшавской конвенции. Основной особенностью нового правового документа является концепция неограниченной ответственности. В то время как Варшавская конвенция устанавливает предел ответственности в случае смерти или телесного повреждения пассажиров на уровне 125000 золотых франков (приблизительно 8300 долл. США), Монреальская конвенция вводит двухуровневую систему. Первый уровень означает объективную ответственность в размере до 100000 специальных прав заимствования (СПЗ) (около 135000 долл. США) независимо от вины перевозчика. Второй уровень основывается на презумпции вины перевозчика и не предусматривает ограничения ответственности. Монреальская конвенция также включает следующие элементы:  
     \* в случае авиационного происшествия авиаперевозчики призваны незамедлительно производить предварительные выплаты для оказания помощи управомочным лицам в удовлетворении их неотложных материальных потребностей; суммы таких предварительных выплат определяются национальным законодательством и учитываются при окончательном урегулировании иска;  
     \* авиаперевозчики должны представлять доказательства наличия договоров страхования, гарантирующих получение финансовых средств для целей компенсации;  
     \* содействие при возмещении вреда без необходимости длительного судебного процесса;  
     \* иск о возмещении вреда в связи со смертью или повреждением пассажира может предъявляется в стране, в которой пассажир на момент происшествия имел свое основное и постоянное место жительства, при соблюдении некоторых условий; и  
     \* упрощение и модернизация документации, касающейся пассажиров, багажа и груза.

Соглашения бывают многосторонние и двусторонние (между двумя странами или авиакомпаниями). Соглашения не должны противоречить международным конвенциям. Правомочными считают те соглашения, которые направлены в сторону пассажира и не ущемляют их права.

Международными организациями по ГА являются ICAO (в неё входят страны-участники международных воздушных перевозок) и IATA (объединяет авиакомпании, выполняющие международные перевозки). Основная цель деятельности ICAO-удовлетворение потребностей населения планеты в надёжном, безопасном, регулярном и экономичном воздушном транспорте. IATA разработала и внедрила единые международные правила, единую коммерческую (перевозочную) документацию (например, формы пассажирских билетов, единые международные авиатарифы для всех авиакомпаний).

Виды перевозок в транспортной системе и их характеристики

Вид маршрута является одним из показателей, влияющих на стоимость перевозки. Также на стоимость перевозки влияют категория пассажира и класс обслуживания. Различают следующие виды перевозок:

1. перевозка “туда”-перевозка в одну сторону независимо от количества промежуточных аэропортов
2. перевозка “туда и обратно”
3. круговой маршрут-перевозка, при которой аэропорт отправления совпадает с аэропортом назначения независимо от количества промежуточных аэропортов
4. круговой незамкнутый маршрут-перевозка, при которой аэропорт отправления не совпадает с аэропортом назначения, но они находятся в одной стране
5. маршрут с отклонением в сторону

Структура и тенденции развития различных видов услуг на транспорте

Структура услуг включает в себя обязательные и необязательные виды услуг, платные и бесплатные услуги и услуги, не связанные с авиационной деятельностью авиапредприятия.

Основными условиями, включающими в себя тенденции развития видов услуг, являются:

* регулярные транспортные перевозки

Это такие перевозки, которые подпадают под перевозки, связанные с расписанием движения воздушных судов, и которые подразделяются в свою очередь на индивидуальные (определяются категориями пассажиров) и групповые (туристы, артисты, спортсмены и т. д.). Тенденции развития видов услуг при групповой перевозке отличаются от услуг, оказываемых

при индивидуальных перевозках. В групповых перевозках услуги также отличаются между собой. Каждая групповая перевозка имеет свою специфику, свои особенности.

* нерегулярные транспортные перевозки
  1. заказные рейсы

Тенденции развития различных видов услуг связаны с внутренними перевозками на межрегиональных авиалиниях РФ (возможно СНГ)

* 1. чартерные рейсы

Тенденции развития различных видов услуг связаны с международными перевозками и имеют свою специфику

Особенность предоставления услуг, как на заказных, так и на чартерных рейсах, связана с посредниками, т.е. с заказчиками, организаторами заказных и чартерных рейсов.

* инклюзив тур

Специфический вид туризма. Тенденция развития видов услуг имеет свои особенности, т.к. инклюзив тур представляет собой синтез перевозчика и турфирмы, перевозки и обслуживания.

***Организация сервисного обслуживания на транспорте.***

*Качество обслуживания потребителей.*

В условиях рыночной экономики качество услуги, как и любого другого товара, является определяющим фактором её конкурентоспособности, в том числе и на воздушном транспорте. Мировая практика свидетельствует, что обеспечить высокое качество авиатранспортной продукции по критериям обеспечения безопасности и регулярности полётов, культуры обслуживания пассажиров и грузовой клиентуры, а также охраны окружающей среды в условиях рыночной экономики, невозможно без осуществления контроля за деятельностью авиапредприятий со стороны государства.

Появление Воздушного кодекса РФ, законов РФ “О защите прав потребителей”, “О техническом регулировании” создаёт необходимые правовые предпосылки для разработки на базе стандартизации, сертификации и лицензирования элементов системы авиатранспортного производства новой концепции управления качеством продукции, процессов и услуг на воздушном транспорте. Роль права как регулятора отношений по обеспечению заданного качества авиатранспортной продукции, процессов и услуг состоит в том, что оно устанавливает требования к качеству авиатранспортной деятельности, определяет и закрепляет статус системы государственного управления качеством на воздушном транспорте, способы и методы её воздействия на объект управления.

Обеспечение прав потребителей, включая право на безопасность, право на информированность, право выбора продукции и услуг, право на возмещение ущерба, право на потребительское просвещение право на здоровую окружающую среду, является одной из основных функций государства и стало в условиях рыночной экономики прерогативой органов государственного управления воздушным транспортом на всех уровнях: государственном, региональном, предприятия.

Деятельность всех служб авиапредприятия, каков бы ни был её объём, не говорит о её полезности, тем более о степени удовлетворения потребностей пассажиров и заказчика в транспортном обслуживании. Работа воздушного транспорта может быть по своим затратам значительно больше, чем полученный эффект конечного результата. При этом следует учитывать такие виды работ, как обслуживание – совокупность действий (операций), выполняемых исполнителем услуги при непосредственном контакте с её потребителем. Для этого должны быть созданы условия обслуживания - совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуг (заказчика) в процессе получения услуги, с учётом её особенностей в отличие от материальной продукции таких как: её нематериальность, права на услуги у производителя постоянны, услуга не может быть продемонстрирована перед покупкой, она не может складироваться, ремонтироваться, производство услуги и её потребление происходят одновременно, в производстве услуги участвуют обе стороны – потребитель и производитель и т.д..

Качество услуги – совокупность свойств услуги, обуславливающих её пригодность к удовлетворению определённой потребности потребителя в соответствии с его требованиями (или требованиями стандартов и других нормативных документов).

В интересах обеспечения конкурентоспособности и эффективности производства у исполнителя возникает необходимость удовлетворения постоянно возрастающих требований потребителя, т.е. непрерывного повышения качества услуг. При этом актуальность проблемы повышения качества будет возрастать по мере насыщения рынка услугами по перевозке пассажиров и грузов авиапредприятиями различных видов. Это связано с тем, что проблема повышения качества и эффективности авиатранспортной системы страны имеет социальное, политическое, научно-техническое и экономическое значение.

В настоящее время во всех развитых странах является общепризнанным следующий взгляд на проблему повышения качества: никакие эпизодические, отдельные, даже блестяще организованные и крупные мероприятия не могут обеспечить значительное

повышение качества продукции; для решения этой задачи необходима система целенаправленных и планомерно осуществляемых мероприятий, система управления качеством. Если система качества – это совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством производственной деятельности авиапредприятия может рассматриваться как регламентированная нормативными документами совокупность взаимосвязанных системных организационных, технических, экономических, правовых, социальных и информационных мероприятий, методов и средств, направленных на систематическое, планомерное улучшение управления авиационным предприятием, повышение эффективности и качества производственной деятельности авиапредприятия.

Обслуживание пассажиров при задержках рейса

Аэропорт может не принимать и не выпускать воздушные суда по метеоусловиям или по техническим причинам. При этом происходит постепенное накопление “невылетающих” пассажиров, встречающих и провожающих пассажиров. В таких случаях аэропорт переходит на график особого режима и создаётся оперативная группа, которая:

- составляет почасовой график движения воздушных судов и контролирует его выполнение

- контролирует подготовку воздушных судов к вылету

- принимает решение о вызове любых работников в любое время

- проверяет обоснованность срока вылета задержанных рейсов, не допуская многократных переносов

- ведёт учёт скопившихся пассажиров, распределяет их по рейсам, используя попутные и совмещённые рейсы

- обеспечивает чёткое и своевременное информирование пассажиров, посетителей и персонала

- выделяет для пассажиров дополнительные помещения в аэропорту, автотранспорт для доставки в гостиницы, камеры хранения для багажа пассажиров задержанных рейсов

- отправляет пассажиров другими видами транспорта

- вносит изменения в режим работы предприятий питания (буфетов, столовых и т.д.)

- организует досуг пассажиров

При задержках рейса более чем на 1 час, пассажир получает право на вынужденный отказ от перевозки (пассажиру возвращается не только тариф за невыполненную перевозку, но и все сборы за платные услуги, если они оказывались и были оплачены пассажиром, но только в первоначальном аэропорту до начала перевозки). Также в соответствии со ст.120 ВК РФ пассажир имеет право на компенсацию за просрочку в перевозке, если просрочка произошла по вине перевозчика (25% установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем 50% провозной платы).

Обслуживание на борту воздушного судна

К основным задачам обслуживания относятся:

1. предоставление сервисных услуг на борту воздушного судна
2. обеспечение безопасности полёта
3. обеспечение высокого уровня обслуживания пассажиров

Для выполнения этих задач к обслуживающему персоналу предъявляются следующие требования:

* хорошо знать и грамотно эксплуатировать авиационную технику и специальное оборудование воздушного судна
* обладать высокими моральными качествами
* быть вежливым, предупредительным и внимательным
* чётко действовать в экстремальных ситуациях
* иметь приятную внешность
* знать и полностью выполнять должностные инструкции

Основные виды обслуживания:

1. встреча пассажиров и размещение их в салоне воздушного судна
2. зрительная и устная информация
3. выдача предусмотренных картой полётов рационов питания и напитков
4. торговля сувенирами
5. оказание доврачебной медицинской помощи
6. организация культурного досуга
7. проведение мероприятий, связанных с обеспечением безопасности полёта и действиями в экстремальных ситуациях
8. высадка пассажиров с их ручной кладью с воздушного судна

Виды и объём обслуживания зависят от:

* класса перевозки, которой следует пассажир
* дальности полёта и количества промежуточных посадок
* типа воздушного судна, его пассажировместимости и установленного оборудования
* характера рейса (внутренний или международный)

Исходя из объёмов обслуживания, типа воздушного судна, класса обслуживания зависит количество бортпроводников, которые входят в состав бригады.

Услуги, предоставляемые на борту воздушного судна:

1. обязательные услуги (информационно-справочные, индивидуальные, медицинские, бортпитание, реклама, газеты, телевидение)
2. рекомендуемые услуги (торговля сувенирами, другими товарами, демонстрация кинофильмов, заказ гостиниц, такси, экскурсионное обслуживание, бронирование билетов, телефонная связь, викторины, конкурсы, лотереи, настольные игры)
3. информация на борту бывает двух типов:

а. обязательная (приветственная, по обеспечению безопасности в полёте, о курении, об оборудовании самолёта, о предоставляемых в полёте услугах, о торговле, о питании, о маршруте полёта, о снижении, о пункте посадки, информация после посадки)

b. дополнительная (при возникновении необходимости).

*Координация взаимодействия служб и подразделений в процессе подготовки транспортных средств к отправлению.*

Структура СОП определяется в каждом конкретном случае, исходя из объёма воздушных перевозок данного аэропорта, наличия в данном городе городского аэровокзала, в котором производится регистрация вылетающих пассажиров, типа воздушных судов, эксплуатирующих данный аэропорт, наличие в аэропорту международного сектора и других особенностей данного аэропорта. В крупных аэропортах при значительных объёмах перевозок СОП состоит из нескольких самостоятельных служб: СОПП (служба организации пассажирских перевозок), СОПГП (служба организации почтово-грузовых перевозок), СОМП (служба организации международных перевозок).

К другим службам аэропорта относятся: АТБ (авиационно-техническая база), ОУВД (Служба организации управления воздушным движением), САБ (служба авиационной безопасности), ЛС (лётная служба), СБП (служба бортпроводников), СНС (служба наземных сооружений), АС (аэродромная служба), ГСМ (служба горюче-смазочных материалов), штаб. Деятельность всех служб аэропорта контролирует ПДСП (производственно-диспетчерская служба предприятия).

Оперативное взаимодействие подразделений и групп СОП с другими службами аэропорта имеет своей главной целью обеспечить выполнение технологических сетевых графиков по своевременному и коммерческому обслуживанию воздушных судов, чтобы выполнить такие задачи как:

1. высокий уровень регулярности и безопасности полётов
2. оперативный контроль своевременного выполнении всех технологических операций
3. чёткое взаимодействие всех групп СОП и соответствующих служб аэропорта при задержках рейсов и возникновении “сбойных” ситуаций
4. своевременная отправка транзитных и трансфертных пассажиров
5. повышение экономической эффективности рейсов с максимальной платной коммерческой загрузкой каждого рейса

Практика работы ГА показывает, что наиболее успешно задачи взаимодействия решаются внедрением диспетчерской системы управления и контроля, т.е. диспетчеризацией, при которой каждая группа несёт ответственность за выполнение той или иной операции и диспетчер имеет полномочия требовать выполнение операций в установленные графиками сроки. Внедрение диспетчеризации позволяет:

* улучшить организацию и управление воздушными перевозками в аэропорту
* быстро устранять возникающие в ходе работы неисправности, отказы и промедления
* контролировать ход технологического процесса
* внедрять компьютерные системы с установкой терминалов на рабочих местах диспетчеров

В настоящее время координация действий всех служб аэропорта возложена на производственно-диспетчерскую службу предприятия (ПДСП), которая:

1. составляет суточные планы полётов и передаёт их во все службы аэропорта
2. контролирует работу всех служб аэропорта по технологическому графику
3. при задержках рейсов и “сбойных” ситуациях (массовая задержка рейсов) согласовывает вылет воздушных судов с промежуточными аэропортами посадки
4. принимает меры по максимальному использованию грузоподъёмности воздушных судов
5. осуществляет контроль движения воздушного судна на всю глубину полёта, обеспечивает информацией пассажиров и персонал
6. контролирует расстановку воздушных судов на перроне и местах стоянки
7. производит учёт и анализ регулярности полётов по всей глубине полётов
8. принимает меры по выполнению суточного плана полётов

Технологический процесс обслуживания пассажиров и клиентуры в аэропорту должен обеспечить своевременное обеспечение коммерческой загрузкой каждого рейса. Процесс включает в себя:

* регистрацию билетов и оформление багажа
* специальный контроль безопасности (досмотр)
* доставка и посадка пассажиров в воздушное судно
* загрузка в воздушное судно багажа, груза, почты и бортового питания
* оформление полётной сопроводительной документации

При обслуживании воздушных судов, прилетевших в аэропорт:

1. высадка пассажиров и доставка их в аэровокзал
2. выдача багажа
3. обеспечение обслуживания транзитных и трансфертных пассажиров
4. получение и обработка сопроводительных полётных перевозочных документов

Схематически порядок взаимодействия может быть представлен следующим образом:

|  |
| --- |
| Аэропорт Диспетчер ПДСП |

|  |
| --- |
| Диспетчер авиатехбазы (АТБ)  Диспетчер спецавтотранспорта  Диспетчер службы ГСМ  Диспетчер УВД  Отдел главного механика  Руководитель ВТП  Диспетчер АДП |

|  |
| --- |
| Аэропорт  Диспетчер ДСОП |

|  |
| --- |
| Группа регистрации (ГР)  Группа встречи и посадки (ДВП)  Дикторская  Диспетчер по транзиту (ДТ)  Группа питания  Диспетчер грузового склада  Диспетчер по центровке (ДЦ)  Диспетчер по загрузке (ДЗ) |

|  |
| --- |
| Диспетчер КГТ  Диспетчер по бронированию  Диспетчер по комплектованию |

|  |
| --- |
| Городской аэровокзал  Диспетчер |

Из этой схемы видно:

- взаимодействие диспетчерских служб аэропорта (ПДСП, ДСОП) и городского аэровокзала

- определение фиксированной ответственности каждой диспетчерской группы за данный участок оперативной работы

Суточный план полётов. Технологический график подготовки воздушного судна к вылету

Суточный план полётов (СПП) составляется на конкретное число, дату и год для воздушных судов, экипажа, бортпроводников и служб аэропорта. СПП С учётом особенностей производственных задач на предстоящие сутки выполняется в ПДСП на основании действующего расписания движения воздушных судов, планов-нарядов лётных подразделений, предварительных планов полётов и заявок на выполнение авиационных работ.

Основной задачей СПП является равномерное распределение полётов в течение суток в зависимости от пропускной способности аэропорта.

Для составления СПП диспетчер по планированию должен иметь:

* план отправления воздушных судов по региональному и федеральному расписанию на предстоящие сутки, а также выписку из международного расписания
* планы-наряды лётных подразделений ГА
* предварительный план полётов КВС других лётных подразделений, выполняющих полёты по расписанию и вне расписания
* предварительный план полётов литерных и подконтрольных рейсов, а также рейсов с переносом вылета на следующие сутки
* сведения о состоянии и готовности аэродрома первой посадки и запасных к приёму и обслуживанию воздушных судов и о наличии ГСМ на аэродроме

На основании этих данных диспетчер по планированию накануне дня полётов составляет СПП и утверждает его у руководителя авиапредприятия. Утверждённый СПП является основным документом и передаётся в службы аэропорта.

После составления СПП диспетчер обязан:

- обозначить в плане знаком **К** подконтрольные рейсы

- проверить наличие резерва воздушных судов и экипажа

- дать телеграмму в аэропорт вылета о запрещении или переносе времени прилёта на

рейсы вне расписания

Содержание СПП:

1. № рейса
2. литер рейса
3. тип воздушного судна
4. компоновка (предельная коммерческая загрузка)
5. принадлежность воздушного судна (управление ГА)
6. фамилия КВС
7. маршрут
8. время прибытия (планируемое)
9. время прибытия (фактическое)
10. время отправления по расписанию
11. время взлёта (планируемое)
12. время взлёта (фактическое)
13. время прибытия в аэропорт первой посадки
14. причина задержки по классификатору; аэропорт-виновник задержки

Классификатор – официальный документ, обязательный для всех аэропортов РФ и утверждённый высшим законодательным органом РФ. В случае задержки рейса диспетчер по нему определяет виновника задержки. Прежде всего, в акте указывается служба, виновная в задержке рейса. Акт подписывается начальником смены.

Для обеспечения СПП применяются технологические графики подготовки воздушных судов к вылету. Технологические графики осуществляются СОП, и их основой является время. Для каждого типа воздушного судна существует свой технологический график. На графике указывается время в минутах, необходимое для коммерческого обслуживания воздушного судна и перечень операций, которые необходимо выполнить в указанное время (загрузка грузов и почты, регистрация пассажиров и оформление багажа, досмотр пассажиров и их ручной клади, посадка пассажиров в воздушное судно и загрузка их багажа и т.д.). Диспетчер СОП принимает необходимые оперативные меры, если те или иные технологические операции выполняются с опозданием, так как это может привести к задержке вылета воздушного судна.

На графике указываются основные технологические операции, контроль за своевременным выполнением которых обеспечивает регулярность вылета воздушных судов. Аналогичный график составляется для обслуживания прилетевших в конечный пункт и транзитных воздушных судов.

Сточный план полётов и технологический график подготовки воздушных судов к вылету – это два документа совместимые между собой и позволяющие аэропорту отправления (вылета) координировать слаженную работу всех служб аэропорта.

Термины и определения по обеспечению и учёту регулярности полётов воздушных судов

Рейс – транспортный полёт воздушного судна по расписанию или вне расписания (заказные и чартерные рейсы), выполняемый в одном направлении от начального до конечного пункта маршрута.

Расписание движения самолётов – основной программный документ авиапредприятия, регламентирующий работу всех его служб.

Частота движения – число полётов, выполняемых в течение одной недели.

Навигация рейса – календарный период, в течение которого выполняется полёт без изменений элементов характеристики рейса.

Вид движения – характеристика рейса, определяющая специфику выполняемых перевозок (пассажирские, грузовые, почтовые).

Отправление рейса – начало движения воздушного судна после запуска двигателей на перроне.

Прибытие рейса – остановка воздушного судна на перроне после заруливания или буксировки.

***Коммерческая деятельность на транспорте и сервисное обслуживание потребителей пассажирских и грузовых перевозок.***

*Сервисное обслуживание пассажирских перевозок в агентстве.*

Одним из основных этапов организации воздушной перевозки является комплектование рейса, для чего производится продажа билетов, как в кассах самого агентства, так и в сети наружных касс и филиалов агентства, а также турфирмами и авиакомпаниями.

Комплектование рейса в агентстве начинается:

* для пассажиров международных рейсов – за 1 год до отправления рейса
* для пассажиров с обратными билетами – за 40 дней, как и для вылета из курортной зоны
* для остальных пассажиров, со взятием места, за 15 дней до вылета

За несколько часов до вылета самолёта все сведения о загрузке данного рейса передаются КГТ аэропорта.

В сведениях указывают:

1. нормы продажи на данный рейс
2. количество проданных мест, всего, в том числе
3. количество мест, проданных пассажирам
4. количество мест, выделенных в счёт постоянной брони
5. количество мест по запросам других агентств с указанием Ф.И.О. пассажира и № рейса прибытия
6. все номера свободных мест

Если рейс выполняется с промежуточными посадками, то указывается норма продажи и количества мест, проданных до каждого пункта посадки.

С момента передачи данных о комплектовании рейса из агентства в аэропорт управление продажей переводится в аэропорт и осуществляется диспетчером по транзиту, а в крупных аэропортах – комплексной группой транзита.

При обращении пассажира в агентство за билетом после отправки данных о комплектовании рейса в аэропорт необходимо запросить для него место в службе транзита аэропорта.

При обращении пассажира в аэропорт за билетом, до получения данных из агентства, аэропорт должен запросить место в агентстве.

Организация продажи авиабилетов является главной функцией процесса обслуживания пассажиров, т.к. в результате данного процесса заключается договор на воздушную перевозку между пассажиром и перевозчиком, где посредником является АВС.

В настоящее время существует 3 метода продажи авиабилетов:

* Метод рейсовых листов (карточек) состоит в том, что на рабочем месте кассира имеется рейсовый лист специальной формы, который заполняется кассиром при продаже. Если с пассажиром следуют дети, то указывается категория ребёнка: РБ-ребёнок большой от 2-х до 12 лет, РМ-ребёнок маленький (до 2-х лет). На каждый рейс заполняется свой рейсовый лист, в котором указывают № рейса, маршрут, дату и время отправления, тип воздушного судна, количество мест, разрешённых для продажи, места, выделенные для других агентств, которые продавать нельзя (промежуточная бронь). По окончании продажи билетов на данный рейс подводят итоги с указанием общего количества проданных мест по пунктам посадки и количества детей.

Недостатками этого метода, который применяется в маленьких агентствах с небольшой структурой и объёмом продаж, являются:

- неравномерность загруженности касс, т.к. за каждой кассой закреплены определённые рейсы, с разным спросом на них

- значительное время обслуживания каждого пассажира и, как следствие, наличие очередей

- сложность оперативного контроля за загрузкой всех рейсов, т.к. для этого надо просмотреть все рейсовые листы

* Метод централизованного управления продажей билетов применяется в большинстве агентств, не оборудованных автоматизированной системой управления (АСУ) продажи билетов. В этом случае все места на все рейсы, подлежащие продаже, сосредоточены в одном центре, называемом центром регулирования продажи и комплектования загрузки. При этом методе:

- центр регулирования продажей находится в агентстве

- рейсовые листы в кассах отсутствуют

- все кассы продают места на все рейсы

- выделяются группы по обслуживанию определённых направлений, называемые группами комплектования

На пульте управления каждой группы комплектования имеются: рейсовые карточки всех рейсов данного направления, переговорные устройства с кассами агентства, средства связи с периферийными кассами, рейсовые карточки транзита, книги отказа от полёта и возврата мест при задержках и отменах рейсов.

Технология продажи билетов при этом методе включает в себя уточнение потребностей и данных пассажира, запрос кассира у дежурного группы комплектования о выдаче места, отметка в рейсовой карточке о выдаче места с указанием личного номера кассира и даты продажи. После этого кассир оформляет пассажиру билет.

За несколько часов до отправления рейса все сведения о проданных на данный рейс билетах передаются в аэропорт и с этого момента управление продажей оставшихся мест возлагается на КГТ аэропорта. В сведениях указывают количество мест, подлежащих продаже, количество мест, проданных и забронированных транзитным пассажирам, количество РБ, РМ, почтовый лимит в килограммах, т.е. количество почты, которую необходимо обязательно отправить данным рейсом, номера свободных мест, номера мест ожидаемых транзитных пассажиров и их фамилии.

* Метод продажи билетов с использованием автоматизированных систем управления продажей воздушных перевозок, при котором все функции от групп бронирования и комплектования рейсов переходят к ЭВМ.

Для этого используются специальные каналы связи систем: “Сирена-2.3”, “Сирена-2000” на внутренних воздушных линиях и “Габриель”, “Амадеус” на международных воздушных линиях.

Данный метод сокращает время оформления билета, вся необходимая информация отображается на дисплее пульта – манипуляторе системы, на которой автоматически печатается билет.

Обслуживая транзитных пассажиров, агент по бронированию бронирует им билеты на места в промежуточном аэропорту, аэропорту пересадки или заявленной остановки.

Начальный и конечный сроки бронирования устанавливаются руководством по бронированию (РБ), разрыв между рейсами в промежуточном пункте пересадки должен быть не менее 1,5-2,0 часов, а если необходим переезд в другой аэропорт, то не менее 3,5-4,0 часов. Бронирование осуществляется по нескольким видам брони:

- постоянная бронь

- промежуточная бронь

- бронь по запросу

Постоянная бронь выделяется агентству на определённые рейсы в определённом количестве, т.е. при бронировании в счёт постоянной брони агентство лишь уведомляет пункт посадки, что оно взяло и использовало места из выделенноё в его распоряжение части мест в данном рейсе.

Промежуточная бронь – устанавливается на проходящих рейсах для агентств и аэропортов промежуточной посадки.

Если в пункте пересадки ни по постоянной, ни по промежуточной брони мест нет, то применяют бронь по запросу – т.е. посылают запрос в пункт пересадки и после подтверждения бронирования места на стыковочный рейс выписывают билет.

Перед отправлением запроса агент по бронированию:

1. уточняет с пассажиром маршрут и пункты пересадки
2. бронирует пассажиру место из аэропорта отправления
3. устанавливает срок явки за ответом

По получении запроса агентство пункта пересадки:

- проверяет возможность предоставления места

- сообщает ответ в установленные сроки

Если запрос поступил более чем за 15 дней до вылета из аэропорта промежуточной посадки и пересадки, этот запрос заносят в журнал, т.к. рейсовая карточка ещё не открыта, даётся ответ, а в день начала продажи и открытия рейсовой карточки – переносят запрос в карточку.

Если пассажир прибыл в аэропорт пересадки другим видом транспорта, он в день прибытия должен отметить своё прибытие в кассе агентства (аэропорта).

Во всех случаях отказа пассажира от заранее забронированного места, агент по бронированию должен послать в пункт пересадки телеграмму об аннулировании брони.

*Комплектование рейсов в транспортной компании (аэропорту).*

Комплектование коммерческой загрузки рейса в аэропорту состоит в окончательном определении коммерческой загрузки воздушного судна и оформлении сопроводительных документов.

Доукомплектование рейса начинается с момента получения данных из агентства и заканчивается закрытием дверей и багажников воздушного судна и отгоном трапа.

Комплектование рейса производится одновременно всеми подразделениями аэропорта (СОПП, СОМП, СОПГП и т.д.) при их чётком взаимодействии и в строгой последовательности выполнения технологических операций.

При этом необходимо учитывать:

* обеспечение безопасности полётов
* точность определения центровки
* необходимость максимального использования грузоподъёмности воздушного судна

В комплектовании рейса в аэропорту участвуют:

- Диспетчер ПДСП, который координирует действия:

- диспетчера и дежурных СОПП

- диспетчера и дежурных СОПГП

- диспетчера цеха бортпитания

- диспетчера по центровке и загрузке ВС

- бригадира грузчиков

- бортпроводника и второго пилота

За три часа до вылета диспетчер ПДСП уточняет № рейса, № ВС, № МС, количество топлива, предельную коммерческую загрузку (Мпред.к.з.= Мдоп.взл. – Мэкспл.), сообщает ДСОП о готовности ВС для коммерческого обслуживания. ДСОП производит предварительный расчёт коммерческой загрузки с максимальным использованием грузоподъёмности ВС.

За два часа до вылета ДСОП:

- получает от ДТ (КГТ) данные о количестве проданных билетов на рейс и о количестве транзитных пассажиров, что позволяет определить общий вес пассажиров и примерный вес багажа

- уточняет вес почты по лимитам, выделяемым по договору предприятия связи

- определяет свободный тоннаж для возможной отправки груза

Расчёт свободного тоннажа в начальном аэропорту за два часа до отправления рейса с учётом величины предельной коммерческой загрузки рейса, полученной от ДЦ, определяется по формуле:

Мсв.тон.= Мпред.к.з. – (Мпасс.+Мбаг.+Млим.пч.)

где, Мсв.тон. – масса свободного тоннажа для возможного принятия на борт груза

Мпред.к.з. – предельная масса коммерческой загрузки

Мпасс. – масса пассажиров всех категорий (ВЗР, РБ, РМ)

Мбаг. – масса зарегистрированного багажа и ручной клади

Млим.пч. – масса лимита почты, установленного на данный рейс по договору с предприятием связи

Расчёт свободного тоннажа в промежуточном аэропорту должен учитывать транзитную коммерческую загрузку, следующую через промежуточный аэропорт (пассажиры, багаж, почта, груз), и загрузку, догружаемую в промежуточном аэропорту.

Мсв.тон.= Мпред.к.з. – ((Мпас.тр.+Мбаг.тр.+Мпч.+Мгр.тр.) + (Мпас.дг.+Мбаг.дг.+Мпч.дг.))

где, Мсв.тон. – искомая величина свободного тоннажа для возможной догрузки груза в аэропорту промежуточной посадки

Мпас.тр. – масса пассажиров всех категорий, следующих транзитом через аэропорт промежуточной посадки

Мбаг.тр. – масса багажа и ручной клади транзитных пассажиров

Мпч.тр – масса почты, следующей транзитом через данный аэропорт промежуточной посадки

Мгр.тр. – масса груза, следующего транзитом через данный аэропорт промежуточной посадки

Мпас.дг. – масса пассажиров всех категорий, зарегистрированная на рейс в аэропорту промежуточной посадки

Мбаг.дг. – масса багажа и ручной клади этих пассажиров

Мпч.дг. – масса лимита почты, подлежащей отправке из аэропорта промежуточной посадки

Сведения о свободном тоннаже передаются на грузовой и почтовый склад.

Диспетчер по центровке, зная данные о количестве топлива, численности экипажа и бортпроводников, и получив от ДСОП, от диспетчера грузового и почтового склада и диспетчера группы питания сведения о количестве пассажиров, массе багажа, почты, груза и питания, составляет предварительный расчёт центровки и сообщает службам аэропорта о разрешении загрузки ВС, размещении загрузки по багажникам под контролем ДЗ.

За полтора – два часа до вылета, после сообщения ПДСП о готовности ВС, начинается регистрация билетов и оформление багажа, после окончания которой и прохождения пассажирами досмотра передаёт итоги регистрации ДСОП, с разрешения которого диктор объявляет посадку.

Загрузка багажа производится по пунктам посадки, по цвету бирок после прохождения пассажирами спецконтроля, одновременно с посадкой пассажиров в ВС.

Загрузка бортпитания – за 30 минут до закрытия дверей ВС масса питания сообщается ДЦ.

Загрузка груза и почты – при наличии свободного тоннажа и после составления ПГВ в присутствии бортпроводника, который за 1,5 часа до вылета принимает от бригадира грузчиков почту и груз, проверяет документы, упаковку и маркировку груза и расписывается в ПГВ.

Грузы без накладных не принимаются, если мест груза не достаёт, указывают в ПГВ сколько и по какой накладной мест нет.

Если груз по данной накладной отсутствует полностью, номер этой накладной из ПГВ вычёркивают.

На основании данных о фактическом количестве коммерческой загрузки рейса составляется СЗВ рейса, в которой указывают коммерческую загрузку по каждому пункту посадки и в целом по рейсу. Составляют три экземпляра СЗВ, один из которых остаётся в аэропорту, а два других следуют на борт ВС. По данным СЗВ ДЦ корректирует центровочный график. Кроме СЗВ, в аэропорту отправления остаются: центровочный график, ведомость регистрации, ПГВ, багажная ведомость, полётные купоны авиабилетов.

Порядок регистрации билетов и оформления багажа

Можно отметить два основных вида регистрации:

* порейсовая, с закреплёнными стойками регистрации на данный рейс
* свободная, с регистрацией по принципу “на любой рейс у любой стойки”

Порейсовая регистрация состоит в том, что за определённым рейсом закрепляется конкретная стойка регистрации и зарегистрироваться у этой стойки на другие рейсы нельзя. Осуществляется порейсовая регистрация тремя методами:

1. основной метод порейсовой регистрации является наиболее распространённым, применяется для рейсов любой протяжённости с любым количеством промежуточных посадок, но характерен тем, что к стойке выстраивается очередь, а сам процесс регистрации продолжается сравнительно длительное время
2. упрощённый метод порейсовой регистрации применяется в основном на рейсах без промежуточных посадок на направлениях, где средне статистическая норма массы багажа не превышает установленной перевозчиком бесплатной нормы. В этом случае ведомость регистрации не ведётся, из билета изымается полётный купон, а на багаж без взвешивания навешивается багажная бирка. Это позволяет сократить время регистрации.
3. аэробусный метод порейсовой регистрации применяют на воздушных линиях с интенсивным пассажиропотоком. При этом регистрацию можно производить одновременно у трёх стоек, по числу салонов ВС. Багаж пассажир имеет при себе, а если его размеры превышают 35\*45\*80 см., что не позволяет поместить его на полке багажника, то такой багаж загружается в контейнер.

Технология обслуживания вылетающих пассажиров при основном методе порейсовой регистрации включает в себя:

* + регистрацию билетов и оформление багажа
  + контроль безопасности, досмотр пассажира и его ручной клади
  + посадку пассажиров в ВС

При полётах в страны СНГ пассажир должен пройти таможенный и паспортный контроль. В регистрации участвуют: ДР (дежурный по регистрации), ПСБ (приёмосдатчик багажа), ДВП (дежурный по встрече и посадке пассажиров).

Если зал регистрации находится на одном уровне с перроном аэропорта, багаж загружают на багажные тележки для данного рейса. Если зал регистрации и перрон на разных уровнях, то багаж по ленточному транспортёру поступает в отделение сортировки багажа по рейсам и загружается в багажные тележки в сортировочном отделении.

При подготовке к регистрации ДР:

- подготавливает ведомости регистрации К-11-а для прямого рейса в одном экземпляре, К-11-А для рейса с промежуточными посадками в двух экземплярах, один из которых будет впоследствии передан экипажу для контроля явки пассажиров в промежуточном аэропорту посадки

- получает от диспетчера, старшего ДР или ДТ сведения о количестве проданных на рейс билетов, наличии на рейс особо важных и иностранных пассажиров и пассажиров, зарегистрированных в гораэровокзале. После этого запрашивает у ДСОП разрешение начать регистрацию.

При подготовке к регистрации ПСБ:

- подбирает багажные бирки по пунктам посадки, номерам и цвету

- заполняет верхнюю часть багажной ведомости по 3 экземпляра на каждый пункт посадки

В процессе регистрации ПСБ:

- первым встречает пассажира, проверяет его билет и паспорт и просит поставить все вещи на весы

- проверяет упаковку багажа, при необходимости отправляет пассажира в упаковочный пункт для приведения упаковки багажа в требуемое состояние

- при подозрениях в содержимом багажа может досмотреть его

- взвешивает багаж, часть которого пассажир может взять с собой на борт ВС с биркой “ручная кладь” или “в кабину”

- при наличии сверхнормативного багажа направляет пассажира в кассу для оплаты

- записывает в багажную квитанцию билета количество мест и массу багажа, ставит личный штамп

- навешивает заполненные бирки на багаж

- передаёт ДР паспорт, билет, отрывные талоны багажных бирок

- заполняет багажные ведомости с указанием количества мест и массы багажа данного пункта посадки, первого и последнего номера багажных бирок, ставит подпись и личный штамп

сопровождает багаж в ВС, передаёт его бортпроводнику № 3, оставив себе один экземпляр багажной ведомости с росписью бортпроводника.

В процессе регистрации ДР:

- заполняет ведомость регистрации с указанием в ней категории пассажира (ВЗР, РБ, РМ), количества мест и массы багажа, вес ручной клади, номера багажных бирок

- в верхнем левом углу билета ставит порядковый номер регистрации и выдаёт пассажиру посадочный талон с тем же номером для контроля явки пассажира на посадку

- отрывает полётный купон билета на данный участок перевозки, в купоне должны быть записаны паспортные данные пассажира

- подводит итоги регистрации, расписывается в ведомости и ставит личный штамп

- передаёт итоговые данные ДСОП для составления СЗВ рейса и уточнения центровочного графика

- передаёт сведения о наличии свободных мест на рейс в кассы для допродажи.

Пассажир, имеющий билет со штампом “Допродажа”, проходит сразу на досмотр, т.к. к этому времени регистрация может быть закончена, и следует к ВС, у которого в его билете отрывают контрольный талон, и навешивает багажные бирки на багаж.

В этом случае вносят изменения в документы:

* в багажную ведомость
* в СЗВ (графа “изменения в последнюю минуту”)

Порядок обслуживания транзитных и трансферных пассажиров и обработку их багажа на российских и иностранных рейсах

Транзитным (трансферным) называется пассажир, который должен в промежуточном аэропорту посадки сделать пересадку на другой рейс.

Обслуживание транзитных пассажиров в аэропортах отправления и пересадки обеспечивают группы транзита или в крупных аэропортах – комплексные группы транзита.

Можно выделить три категории транзитных (трансферных) пассажиров:

1. пассажиры, вылетающие из первоначального аэропорта, для которых в промежуточном аэропорту пересадки заранее забронировано место на стыковочный рейс первоначальным аэропортом
2. пассажиры, место для которых на стыковочный рейс будет бронироваться в аэропорту пересадки
3. пассажиры, прибывшие в промежуточный аэропорт другими видами транспорта, которые должны обозначить себя в кассе агентства или аэропорта

Сведения о таких пассажирах аэропорт получает от агентства, которое бронировало места, с указанием:

- № рейсов, на которых забронированы места

- времени отправления рейса из пункта пересадки

Если вылеты транзитных (трансферных) пассажиров из аэропорта отправления задерживаются, ДТ:

* уточняет рейсы, на которых есть такие пассажиры с забронированными на стыковочный рейс местами
* с согласия пассажира производит перебронирование на другой рейс

Что касается транзитных (трансферных) пассажиров, имеющих билеты с открытой датой вылета из аэропорта промежуточной посадки, то они в аэропорту пересадки:

* имеют преимущество перед лицами, не имеющими билетов на данный рейс
* должны отправляться из аэропорта промежуточной посадки, как правило, в течение 24 часов

Контроль за прибытием транзитных (трансферных) пассажиров в аэропорт пересадки осуществляет ДТ, который, имея информацию от ПДСП о задержке прибытия рейса с пассажирами с пересадкой на стыковочный рейс может аннулировать и передать в группу комплектования бронь тех пассажиров, которые заведомо опаздывают на пересадку.

При длительных задержках рейсов и в “сбойных” ситуациях транзитные (трансферные) пассажиры имеют преимущество при размещении в гостиницах и предоставлении других услуг.

Диспетчер КГТ:

1. ведёт оперативный контроль за продвижением транзитных (трансферных) пассажиров
2. следит за регулярностью выполнения рейсов, на которых прибывают транзитные (трансферные) пассажиры
3. при задержках, отменах и неприбытии рейсов с транзитными (трансферными) пассажирами определяет их число и маршрут дальнейшего следования
4. если время стыковки недостаточно для регистрации на стыковочный рейс, информирует начальника смены о предоставлении мест на последующих рейсах, с указанием номеров и количества мест.

Через аэропорт могут следовать пассажиры, продолжающие международную воздушную перевозку. К ним относятся:

1. Пассажиры прямого транзита, которые после кратковременной остановки в аэропорту транзита продолжают воздушную поездку тем же ВС. Сетевой график обслуживания выглядит следующим образом:

- доставка пассажиров в “стерильную транзитную зону” аэровокзала, в которую исключён доступ посторонних лиц

- вручение транзитных карточек для учёта пассажиров

- различные дополнительные услуги перед посадкой в ВС

- контроль безопасности

- изъятие транзитных карточек для подсчёта явившихся на посадку

- посадка в ВС

Если пассажир при международной перевозке должен сделать пересадку на маршруте, то это потребует выполнения определённых операций, как в агентстве, так и в аэропорту начала перевозки:

* В агентстве:

- уточнение маршрута и пунктов пересадки

- подбор стыковочных рейсов по пунктам пересадки

- бронирование места по всем участкам маршрута

- информация пассажира о требованиях к паспортам, визам и прививкам в странах трансфера, о правилах перевозки ручной клади

* В аэропорту вылета:

- проверка билета и документов, необходимых в аэропорту пересадки

- оформление межлинейной багажной бирки и при необходимости, если таковой имеется, оплата сверхнормативного багажа до пункта назначения или остановки

- накопление данных о трансферных пассажирах для составления сообщения о них

1. Трансферные пассажиры с кратковременной остановкой в аэропорту пересадки

Трансфер – передача пассажира с обслуживания одним перевозчиком на обслуживание другим перевозчиком одной и той же авиакомпании или другой авиакомпанией. Передача пассажира с одного рейса на другой при стыковке рейсов должна занимать минимальное время, опубликованное в международном расписании.

У дежурного по транзиту трансферный пассажир в аэропорту пересадки регистрирует билет на стыковочный рейс, после чего попадает в общий поток с первоначально вылетающими пассажирами данного рейса и проходит спецконтроль.

В это время его багаж силами авиакомпании, при наличии соглашения по “интерлайну”, переоформляется на другой рейс и доставляется к ВС стыковочного рейса.

Для подготовки к встрече трансферных пассажиров и соблюдения минимального времени стыковки в аэропорт трансфера заранее посылают сообщение о трансферных пассажирах.

Сетевой график обслуживания трансферных пассажиров с кратковременной остановкой в аэропорту пересадки выглядит следующим образом:

- высадка прилетевших и трансферных пассажиров

- получение трансферными пассажирами трансферных карточек

- регистрация на стыковочный рейс у диспетчера по транзиту

- контроль безопасности перед посадкой в ВС с изъятием трансферных карточек

- посадка пассажиров в ВС стыковочного рейса

- отправление ВС из аэропорта пересадки

1. Пассажиры с длительной остановкой в промежуточном аэропорту

Длительной остановкой (стоповер) называется случай, когда пассажир, прибыв в промежуточный аэропорт трансфера, не имеет возможности продолжать воздушную поездку в течение ближайших 24 часов из-за отсутствия в день его прибытия стыковочного рейса.

Стоповером также называется заранее согласованный с перевозчиком перерыв в воздушной перевозке по просьбе пассажира в пункте, предусмотренном расписанием, кроме случаев, когда в данном пункте стоповер запрещен, т.е., если:

- перевозчик не имеет коммерческих прав в этом пункте, т.е. не может обмениваться коммерческой загрузкой

- правила применяемых тарифов или скидок запрещают или ограничивают стоповер.

*Транспортно-технологический сервис и логистика грузовых перевозок.*

Логистика – совокупность способов и методов управления товарами и информационными потоками с целью минимизации издержек и повышения уровня организации и осуществления процессов доставки товаров.

Транспортировку можно определить как логистическую функцию, связанную с перемещением материального потока определённым транспортным средством в логистической цепи, и состоящую из множества логистических операций.

Эти операции включают перевозку, экспедирование, грузопереработку, упаковку, передачу прав собственности на груз, страхование и другие операции. Транспортный сервис должен обеспечивать доставку груза обусловленного качества в заданное место и время с минимальными затратами. Поэтому потребители транспортных услуг выбирают такие виды транспорта и способы транспортировки, которые обеспечивали бы наилучшее качество логистического сервиса. Управление транспортировкой в фирме включает несколько основных этапов:

* выбор способа транспортировки
* выбор вида транспорта
* выбор транспортного средства
* выбор перевозчика и логистических партнёров по транспортировке
* оптимизация параметров транспортного процесса

Каждый из видов транспорта имеет конкретные особенности с точки зрения логистического менеджмента, достоинства и недостатки, определяющие возможность его использования в логистической сети.

Выделяют шесть основных факторов, влияющих на выбор вида транспорта: время доставки, частота отправления груза, надёжность соблюдения графика доставки, способность перевозить разные грузы, способность доставить груз в любую точку территории, стоимость перевозки.

Комбинированная перевозка грузов – перевозка грузов двумя или более видами транспорта.

Перевозка грузов, организуемая и осуществляемая через терминалы, называется терминальной перевозкой. Терминальные перевозки возникли, прежде всего, в смешанных системах доставки грузов: в крупных морских портах, транспортных узлах, а затем в грузообразующих сухопутных районах.

В роли организаторов терминальных перевозок выступают, как правило, транспортно-экспедиторские фирмы или операторы различных видов транспорта, использующие универсальные терминалы или терминальные комплексы для различных способов перевозок.

Склад (терминал) — это сложное техническое сооружение (здание, разно­образное оборудование и другие устройства), предназначенное для приемки, размещения, накопления, хранения, переработки, отпуска и доставки продукции потребителям.

Основные задачи складирования:

• определение полезной площади склада;

• определение оптимального количества подъемно-транспорт­ного оборудования;

• определение оптимальной загрузки подъемно-транспортного оборудования;

• разработка стратегии тактики оптимального использования полезной площади склада;

• оптимизация использования емкости склада;

• сокращение времени хранения продукции;

• увеличение коэффициента оборачиваемости склада.

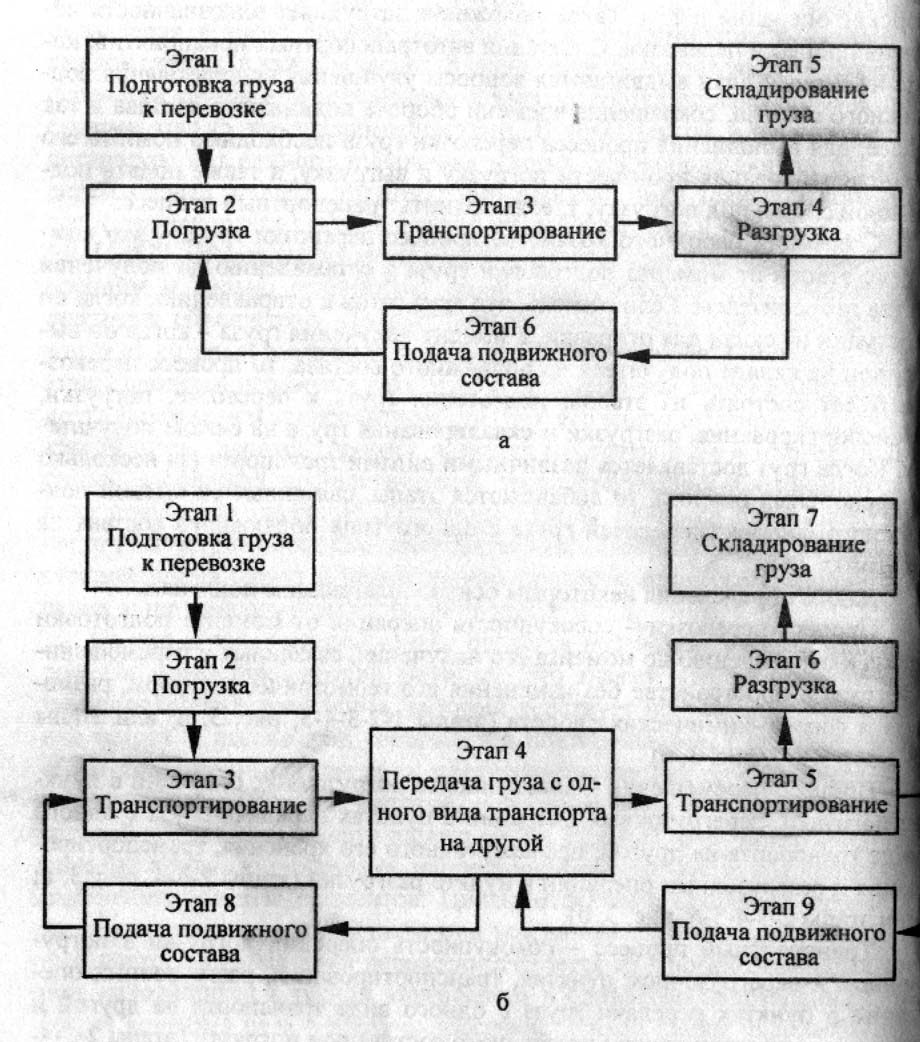


Рис.2 Технологические схемы процесса перевозки грузов:

а – одним видом транспорта; б – различными видами транспорта.

В грузовых терминалах аэропортов приказом СОПГП назначается диспетчер грузового склада. Он непосредственно подчиняется начальнику склада, оперативно – начальнику смены СОПГП. Организует деятельность личного состава смены по:

* обеспечению ритмичной работы склада
* выполнению плана перевозки грузов
* повышению коммерческой загрузки ВС

При отправлении грузов:

* организует работу по своевременной отправке вылетающих ВС с максимальной коммерческой загрузкой
* контролирует приём и отправку опасных и скоропортящихся грузов
* определяет возможность и сроки перевозки грузов по направлениям и рейсам
* даёт задания на подготовку отправляемых грузов и документов на них
* поддерживает оперативную связь с ПДСП по вопросам перевозки грузов
* расследует нарушения “Правил перевозок грузов и почты”
* принимает участие в периодической инвентаризации склада

При приёме грузов с ВС:

* получает от ПДСП сведения о прибытии ВС в аэропорт и сообщает об этом работникам склада
* контролирует своевременный приём груза с ВС и доставку его на склад
* контролирует движение грузовых документов
* участвует в составлении актов о неисправности грузовой перевозки и коммерческих актов
* готовит проекты сообщений о неисправностях, допущенных в аэропорту отправления, трансфера
* контролирует соблюдения контрольно-пропускного режима при вывозе грузов

Несёт ответственность за:

* обеспечение полной коммерческой загрузки ВС
* выполнение технологии отправки и приёма груза
* своевременный приём груза с ВС

При грузовой перевозке бронируется тоннаж на конкретный рейс, дату и конкретного грузоотправителя.

Приём грузов на склад отправления начинается с ввоза груза на коммерческий склад, предварительно согласовав с грузоотправителем дату и номер рейса. В настоящее время существует два способа завоза груза в аэропорт: децентрализованный (силами и средствами грузоотправителя) и централизованный (силами и средствами посредника, транспортно-экспедиционного агентства). Транспортно-экспедиционное агентство (ТЭА) берёт на себя функции экспедитора, т.е. осуществляет доставку, хранение и обеспечивает сохранность груза.

После получения разрешения на ввоз груза в аэропорт:

1. грузоотправитель своими силами доставляет груз в аэропорт, получает у агента по обслуживанию грузовой клиентуры экземпляр грузовой накладной, заполняет её, подписывает, возвращает агенту, который проверяет правильность заполнения, подписывает. Этот экземпляр является пропуском для ввоза груза на склад
2. при централизованном завозе груза все функции грузоотправителя выполняет ТЭА

Приём груза на складе производит приемосдатчик груза, который проверяет упаковку, маркировку, количество груза, наносит маркировку отправителя (11 символов), взвешивает груз, проверяет накладную отправителя, ставит дату приёма, личный штамп, определяет место хранения груза на складе и предлагает отправителю пройти к кассе для оплаты перевозки партии груза, где ему выдаётся чек о подтверждении оплаты, который служит пропуском для выезда со склада.

При воздушной перевозке груза оформляются следующие документы:

- авиагрузовая накладная, которая является основным документом, подтверждающим договор на воздушную перевозку груза

- ПГВ

- СЗВ

- коммерческий акт на груз

ПГВ заполняется в пяти экземплярах диспетчером по оформлению сопроводительной документации на конкретный рейс и в процессе перевозки груза распределяется следующим образом: три экземпляра следуют с грузом на борт ВС и служат для передачи материальной ответственности между материально ответственными лицами перевозчика. Бортпроводник расписывается и ставит личный штамп во всех трёх экземплярах, второй оставляет у себя, третий отдаёт бригадиру грузчиков. В аэропорту назначения бригадир грузчиков после принятия груза и почты расписывается и ставит личный штамп. Второй экземпляр ПГВ остаётся у бортпроводника, первый – на складе прибытия.

В аэропорту отправления из двух оставшихся экземпляров ПГВ, один служит для начисления заработной платы нормировщикам и грузчикам, второй – для списания груза на складе аэропорта отправления.

Некоторые авиакомпании или аэропорты применяют технологию оформления ПГВ в трёх или четырёх экземплярах.

При выдаче груза получателю оператор по обслуживанию грузовой клиентуры проверяет у грузополучателя документы на право получения груза (паспорт, доверенность, экземпляр грузовой накладной). Проверяет отметку о сроке хранения груза, выписывает пропуск на машину, направляет получателя в кассу для оплаты сборов. После этого оператор выписывает пропуск на выпуск машины с грузом. Приёмосдатчик груза передаёт накладные перевозчика, доверенность на получение груза оператору, который списывает выданные грузы со склада прибытия. Все экземпляры грузовых накладных перевозчика передаются в бухгалтерию аэропорта.

При международной перевозке груза воздушным транспортом применяются Варшавская конвенция (1929г.) и Гаагский протокол (1955г.).

Грузом называются:

* любые предметы, перевозимые на ВС, кроме багажа, ручной клади, почты
* несопровождаемый багаж пассажира

В соответствии с международными правилами IATA, каждый договор на перевозку груза от отправителя предусматривает составление и вручение перевозчику воздушно-перевозочного документа (ВДП), который является удостоверением заключения договора, принятия товара, условий воздушной перевозки. ВДП может быть принят перевозчиком через грузового агента IATA и непосредственно от отправителя. Отправитель обязуется выполнить все таможенные правила и требования других государственных органов любой страны, через которую осуществляется воздушная перевозка, относящиеся к упаковке, перевозке и доставке груза. Основным документом, подтверждающим договор на международную воздушную перевозку груза, является авиагрузовая накладная - Air Way bill.

Технология приёма груза к международной воздушной перевозке:

1. Упаковка:

- не должна портить или повреждать другие грузы

- должна обеспечивать безопасную транспортировку в условиях обычного хранения и перевозки

- каждое место грузовой отправки должно быть чётко и точно обозначено

1. Маркировка требует точного адресования каждой части грузовой отправки как указано в грузовой накладной. Рядом с адресом получателя размещаются соответствующие наклейки.
2. Оплата производится или отправителем предварительно как предоплата, или получателем при перевозке в кредит, последнее допускается при выполнении следующих условий:

- получатель не тот же самый, что отправитель

- грузовая отправка не должна содержать человеческие останки, живых животных, скоропортящиеся продукты и изделия, личные вещи или предметы домашнего обихода

- валютное регулирование (правила) страны назначения и перевозчик имеют разрешения оплаты в кредит

- продажная стоимость груза не меньше, чем сумма, которая должна быть получена при доставке в кредит.

*Коммерческая деятельность на транспорте.*

Коммерческая деятельность – комплекс мероприятий, охватывающий широкий круг вопросов, решение которых направлено на создание спроса на авиаперевозки и его удовлетворение для получения определённой прибыли. Это область внешней деятельности авиапредприятия, включающая в себя организационные, правовые и финансовые операции по реализации перевозок.

Агентства воздушных сообщений осуществляют коммерческую работу и организацию обслуживания пассажиров и грузовой клиентуры. Также они обеспечивают:

* максимальное использование коммерческой грузоподъёмности ВС, повышение производительности их полётов и рентабельности перевозок
* изучение и анализ потоков пассажиров, почты и грузов в обслуживаемых районах на воздушном и других видах транспорта. В зависимости от спроса они вносят в Управление предложения по изменению частоты движения, вводу и отмене рейсов
* разработку проектов центрального расписания движения ВС авиапредприятия по авиалиниям обслуживаемых районов и местным авиалиниям
* строгое соблюдение требований руководства по бронированию
* правильность применения и контроль за правильностью применения тарифов на авиаперевозки и услуги
* привлечение коммерческой загрузки на вылетающие из их аэропорта ВС независимо от их принадлежности путём развёртывания сети касс по продаже билетов
* заключение договоров на массовые пассажирские и грузовые перевозки

По организационной форме коммерческие транспортные полёты ВС на внутренних воздушных линиях делятся на регулярные рейсы, выполняемые в соответствии с опубликованным расписанием, и заказные рейсы, выполняемые на основе договоров с организациями и предприятиями, нуждающимися в перевозке пассажиров или производимой ими продукции.

Доходы авиационного предприятия формируются на основе:

* выручки от перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты регулярными и не регулярными рейсами на внутренних и международных авиалиниях
* выручки от выполнения работ по ПАНХ (применение авиации в народном хозяйстве)
* выручки от совместной эксплуатации ВС и сдачи их в аренду
* выручки от предоставления услуг по основной деятельности (техническое обслуживание ВС)
* выручки от предоставления услуг по неавиационной деятельности (гостиничные, парковочные, страховые услуги)
* доходов от операций на финансовом рынке (купля-продажа ценных бумаг)

Наиболее распространённые виды неавиационной деятельности:

* + поставки авиатоплива и масел
  + стоянки и прокат автомобилей
  + заправочные станции и станции технического обслуживания
  + гостинцы и мотели
  + магазины розничной торговли (в т.ч. беспошлинной продажи товаров)
  + продажа продуктов питания и напитков
  + банки и пункты обмена валюты
  + ангары и грузовой склад
  + общественный транспорт, обеспечивающий сообщение между аэропортом и городом
  + автомобильные выставки
  + агенты по отправке грузов
  + аренда автоматизированных камер хранения
  + залы отдыха, конференц-залы
  + аптечные киоски, парикмахерские
  + кино, гардеробы, банки, спортивные сооружения
  + различные автоматы (чистка обуви, игры и т.д.)
  + другие виды неавиационных сооружений

Пути сокращения времени обслуживания пассажиров:

* + - 1. применение автоматизированного, компьютеризированного оборудования контроля безопасности
      2. создание дополнительных стоек регистрации
      3. применение метода упрощённой регистрации (ведомость регистрации не ведётся, багаж не взвешивается)

*Обеспечение безопасности перевозок (воздушных).*

Обострение политических и социально-экономических проблем, появление обширных зон конфликтных ситуаций, терроризм, захваты заложников, криминализация общества – всё это коснулось РФ после распада СССР. Непосредственным объектом актов террористического воздействия оказался воздушный транспорт, аккумулирующий гигантские денежные и материальные ресурсы, играющий особую роль в деле поддержания нормальной жизнедеятельности любого государства. Любой инцидент на воздушном транспорте вызывает огромный резонанс в обществе. Попытки захвата и захваты ВС, угрозы и взрывы в аэропортах, иные АНВ (акты незаконного вмешательства) в деятельность ГА, серьёзно осложняют обстановку на воздушном транспорте, подрывают веру людей в безопасность, влекут тяжелые моральные, экономические и даже политические последствия, наносят ущерб национальным интересам.

Авиационная безопасность - отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения ущерба от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации.

В соответствии с Конвенцией о международной организации гражданской авиации (ИКАО) государство несет ответственность за разработку законодательства, регулирующего деятельность гражданской авиации, её защиту от актов незаконного вмешательства и организацию системы надзора и контроля за выполнением установленных требований обеспечения авиационной безопасности. Основным методом, посредством которого государство через специально уполномоченный орган в области гражданской авиации может осуществлять необходимый контроль за деятельностью аэропортов, авиапредприятий и эксплуатантов, является их сертификация и выдача Сертификата соответствия.

Авиационная безопасность обеспечивается службами авиационной безопасности аэродромов или аэропортов, подразделениями военизированной охраны аэродромов или аэропортов, службами авиационной безопасности эксплуатантов, а также специально уполномоченным органом, наделённым этим правом федеральным законом.

Авиационная безопасность обеспечивается посредством:

1. предотвращения доступа посторонних лиц и транспортных средств в контролируемую зону аэропорта или аэродрома
2. охраны ВС на стоянках в целях исключения возможности проникновения на ВС посторонних лиц
3. исключения возможности незаконного провоза на ВС оружия, боеприпасов, взрывчатых, радиоактивных, отравляющих, легковоспламеняющихся веществ и других опасных предметов и веществ и введения особых мер предосторожности при разрешении их провоза
4. предполётного досмотра
5. реализации мер противодействия актам незаконного вмешательства в деятельность в области авиации и иных мер, в том числе мер, осуществляемых с участием правоохранительных органов

Службы авиационной безопасности имеют право задерживать для передачи правоохранительным органам лиц, нарушивших требования авиационной безопасности, а также багаж, грузы и почту, содержащие предметы и вещества, запрещённые к воздушным перевозкам, а в случаях, если жизни или здоровью пассажиров, членам экипажа ВС или других граждан угрожает опасность, применять меры в соответствии с законодательством РФ. Сотрудникам служб авиационной безопасности разрешается ношение и применение служебного оружия в порядке, установленном федеральными законами.

В целях обеспечения безопасности пассажиров и членов экипажа воздушного судна обязательному предполётному досмотру подлежат ВС, его бортовые запасы, члены экипажа, пассажиры, багаж, в том числе вещи, находящиеся при пассажирах, а также грузы и почта.

Предполётный досмотр членов экипажа, ВС и обслуживающего персонала проводится в целях предотвращения провоза предметов, запрещённых к перевозке воздушным транспортом.

Персонал пропускается в контролируемую зону аэропорта через пункты досмотра с использованием технических средств. Досмотр членов экипажа ВС производится отдельно от пассажиров. По прохождении досмотра ставится штамп в задании на полёт на лицевой стороне с правой стороны от фамилии члена экипажа.

Предполётный досмотр пассажиров, багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажирах, проводится в аэропорту или на ВС уполномоченными лицам служб авиационной безопасности.

К участию в предполётном досмотре могут привлекаться сотрудники органов внутренних дел на транспорте. Проведение предполётного досмотра не исключает возможность проведения досмотра при осуществлении оперативно-розысконой, уголовно-процессуальной и иной деятельности уполномоченными на то лицами в порядке, установленном законодательством РФ.

При выполнении международных полётов ВС предполётный досмотр проводится после осуществления пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, иммиграционного, фитосанитарного и иного контроля.

При отказе пассажира ВС от проведения досмотра договор воздушной перевозки пассажира считается расторгнутым.

*Государственный контроль на транспорте.*

Всякая международная воздушная перевозка связана с пересечением государственных границ, поэтому пассажир должен строго выполнять правила, установленные странами отправления, транзита, назначения.

Имеются шесть основных документов и требований, наличие и выполнение которых является обязательным для пассажиров международных рейсов:

* паспорт
* виза
* медицинская карта
* аэропортовый сбор
* таможенный контроль
* валютное регулирование

При международной воздушной перевозке пассажир должен иметь паспорт, признанный всеми странами, в которые и через которые он совершает поездку. При проверке паспорта необходимо уточнить:

* 1. срок действия паспорта
  2. пригодность для данной страны, страны назначения и транзита

Паспорт является собственностью оформившего его государства, должен всегда быть у пассажиров, а при утере надо немедленно сообщить в посольство или консульство.

Виза – это запись в паспорте или другом документе, сделанная официальными органами. Визы бывают:

1. выездные, выдаваемые МИД данной страны для выезда из страны
2. въездные, выдаваемые посольством или консульством данной страны за границей
3. транзитные, выдаваемые страной транзита

Виза состоит из номера, типа, даты оформления, срока годности. Виза может быть однократной или многократной с указанием времени пребывания в данной стране.

Медицинская карта пассажира должна удостоверять отсутствие у него инфекционных заболеваний. Контроль состоит в проверке сертификата о прививках. Вакцинация и контроль за её выполнением производятся в соответствии с требованиями Всемирной организации здравоохранения. Для контроля проведённой вакцинации оформляется международный сертификат вакцинации, в котором указывают день, месяц, год вакцинации:

1. против жёлтой лихорадки
2. против холеры и других инфекционных заболеваний

По правилам международной организации здравоохранения международному пассажиру не может быть отказано во въезде в страну, он не может быть оштрафован, преследоваться или принуждаться к проведению вакцинации.

По Российским правилам при въезде из любой страны вакцинации не требуется. Пассажир с остановкой в РФ более трёх месяцев должен представить вместе с просьбой о визе сертификат о СПИДе в посольство или консульство РФ.

Таможенный контроль производится государственными органами с целью ограничения ввоза или вывоза определённых наименований товаров и вещей.

Таможенный досмотр включает информацию о предметах и вещах, запрещённых для импорта и экспорта, и о предметах и вещах, импорт и экспорт которых ограничен и/или облагается таможенной пошлиной. Перед прохождением таможенного контроля пассажир заполняет декларацию, в которой указывает:

* паспортные данные: фамилию, гражданство
* маршрут воздушной поездки
* количество мест багажа, ручной клади
* содержимое багажа
* другую информацию, по требованию государственных органов

После заполнения декларации багаж и ручная кладь пассажира подвергаются таможенному досмотру. От заполнения декларации могут освобождаться:

* 1. дети до 16 лет, следующие с родителями (опекунами)
  2. члены экипажа ВС
  3. дипломаты

За последнее время, с целью упрощения таможенных формальностей, в некоторых аэропортах внедрена система “зелёного канала” и “красного канала”. Через “зелёный канал” проходят пассажиры без заполнения декларации, если у этих пассажиров в багаже и ручной клади нет предметов и вещей, ограниченных или запрещённых к ввозу/вывозу, валюта не превышает установленных размеров, драгоценности находятся только на себе. Остальные пассажиры проходят через “красный канал” с заполнением декларации.

Контроль безопасности проходят все вылетающие пассажиры, у которых в их ручной клади не должно быть предметов, запрещённых к перевозке воздушным транспортом, в т.ч.:

* огнестрельного и холодного оружия
* боеприпасов и взрывчатых веществ
* ядовитых и отравляющих веществ
* взрывоопасных и легковоспламеняющихся веществ
* сжатых и сжиженных газов и других опасных предметов и веществ, принимаемых к перевозке на ВС на особых условиях

**Приложение № 1**

*Оформление сопроводительных документов на рейс*

Сводная загрузочная ведомость

Основной, первичный учётный документ, фиксирующий всю коммерческую загрузку ВС от начального аэропорта до аэропорта назначения. На основании СЗВ составляются:

1. ведомость регистрации пассажиров
2. багажная ведомость
3. почтово-грузовая ведомость

СЗВ заполняется ДО который предварительно заготавливает бланки СЗВ в трёх экземплярах на каждый рейс (1-й, 2-й экземпляры передаются экипажу 3-й остаётся в аэропорту отправления).

При оформлении СЗВ ДО, получив от ДР количество зарегистрированных пассажиров, массу багажа и ручной клади, а от оператора грузового склада сведения о массе почты и груза, вписывает в соответствующие графы СЗВ количество пассажиров по категориям на каждый пункт посадки (ВЗР,РБ,РМ), массу багажа (в том числе платного). Массу ручной клади, почты и груза. Подсчитывает массу пассажиров и заносит в СЗВ. Суммирует массу пассажиров, багажа, ручной клади, почты и груза, чтобы получить фактическую коммерческую загрузку рейса. Сравнивает фактическую коммерческую загрузку с предельной для данного рейса и типа ВС, при превышении фактической загрузки над предельной немедленно докладывает НС или ДСОП.

Подписывает три экземпляра СЗВ, два из которых передаёт второму пилоту, а третий оставляет у себя с его подписью.

Ведомость регистрации

Заполняется ДР (диспетчер по регистрации). На прямых рейсах – формы К-11-А заполняется один экземпляр ведомости, который остаётся в аэропорту отправления.

На рейсах с промежуточными посадками – формы К-11-Б заполняется в двух экземплярах, один из которых остаётся в аэропорту отправления, второй – передаётся экипажу для контроля явки пассажиров на посадку в промежуточном аэропорту.

Багажная ведомость

Форма К-12, заполняется ПСБ по 3 экземпляра на каждый пункт посадки (один остаётся в аэропорту отправления с росписью бортпроводника, принявшего багаж, второй остаётся у бортпроводника для отчёта о рейсе с росписью ПСБ аэропорта назначения, принявшего багаж, третий – в аэропорту назначения вместе с багажом).

Почтово-грузовая ведомость

Заполняется оператором грузового склада в пяти экземплярах на каждый пункт разгрузки (первый и второй экземпляры – бортпроводнику, третий – остаётся на складе, четвёртый служит основанием для списания с учёта склада отправленного груза, пятый является основанием для расчёта оплаты грузчиков).

Центровочный график

Заполняется ДЦ (диспетчер по центровке) в двух экземплярах, один из которых передаётся экипажу, а второй остаётся в аэропорту отправления. ДЦ подготавливает заранее бланк центровочного графика с указанием исходных данных рейса, пункта первой посадки, веса пустого снаряженного самолёта, допустимого взлётного веса, веса топлива и от ДСОП сведения о количестве и массе пассажиров, почты, груза, багажа. Производит расчёт центровки и сообщает диспетчеру грузового склада, в каких багажниках и сколько размещать загрузки, эти же данные сообщает ДЗ. После получения фактической загрузки уточняет расчёт центровки и сверяет фактическую загрузку с предельной. Передаёт второй экземпляр графика с подписью КВС диспетчеру по оформлению сопроводительной документации на рейс.

**Приложение № 2**

*Расчет свободного тоннажа для дозагрузки груза*

*на рейсе Воронеж-Магнитогорск-Сургут.*

*Як-42*

1. Воронеж-Магнитогорск L=1470 км U=643 км/ч
2. Магнитогорск-Сургут L=1400 км U=639 км/ч

T=L ∕ U

1. T=1470 ∕ 643=2,3 ч
2. T=1400 ∕ 639=2,2 ч

Ртопл.=3100 кг/ч

1. Mтопл.=Ртопл.∙ (T+1)=3100 ∙ (2.3+1)=10230 кг
2. Мтопл.=Ртопл. ∙ Т=3100 ∙ 2,2=9920 кг

Мтопл.общ.=10230+9920=17050 кг

Мэкспл.=Мпуст.снар.вс+Мб/пр.,кухн.+Мэкип.+Мтопл.

1. Мэкспл.=31780+3 ∙ 120+2 ∙ 80+10230=42530 кг
2. Мэкспл.=31780+3 ∙ 120+2 ∙ 80+9920=42220 кг

Мпред.к.з.=Мвзл. – Мэкспл.

1. Мпред.к.з.=52000 – 42530=9470 кг
2. Мпред.к.з.=52000 – 42220=9780 кг
3. Мсв.тон.= Мпред.к.з. – (Мпасс.+Мбаг.+Млим.пч) Мсв.тон.=9470 – (30 ∙ 75+5 ∙ 30+2 ∙ 15+610+200)=6230 кг
4. Мсв.тон.= Мпред.к.з. –((Мпас.тр.+Мбаг.тр.+Мпч.+Мгр.тр.)+(Мпас.дг.+Мбаг.дг.+Мпч.дг.))

Мсв.тон.=9780 – ((40 ∙ 75+5 ∙ 30+5 ∙ 15+905+150+1115)+(23 ∙ 75+5 ∙ 30+15+555+200))=1740 кг

**Список литературы**

1. Воздушный кодекс РФ. – М,,1997
2. Закон РФ “О защите прав потребителей” от 07.02.92.
3. Григорук В.У. “Организация перевозок на внутренних и международных воздушных линиях”. СПТКГА 2002.
4. Павлова И.П., Раманович В.К. “Сервисная деятельность”.

СПб ГУАП 2002

1. Стогар В.П., Федотова Н.С. “Коммерческая деятельность на воздушном транспорте”. Москва 1990
2. Конспект лекций по учебной дисциплине “Организация перевозок на воздушном транспорте”
3. Конспект лекций по учебной дисциплине “Организация сервиса на транспорте”
4. Конспект лекций по учебной дисциплине “Регулирование перевозок и реализация услуг на транспорте”