**Министерство транспорта Российской Федерации**

**Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации**

**Контрольная работа**

**по дисциплине**

**Организация сервиса на воздушном транспорте**

**Тема**

**Организация обслуживания потребителей на воздушном транспорте**

Выполнил

Сацик М.В.

Санкт-Петербург

2010г.

**Оглавление**

1. Сертификация услуг и лицензирование на воздушном транспорте
2. Сертификационные требования, по предоставлению услуг потребителям воздушного транспорта (ВТ)

**1. СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ И ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ**

Система сертификации на воздушном транспорте Российской Федерации

Одной из систем обязательной сертификации является зарегистрированная Госстандартом в Государственном реестре и введенная в действие в установленном порядке Система сертификации на воздушном транспорте Российской Федерации (ССВТ РФ). Именно она позволяет осуществлять государственное регулирование деятельности авиапредприятий ГА путем проведения сертификации всех юридических и физических лиц, осуществляющих любые виды деятельности, связанные с обеспечением безопасности полетов и авиационной безопасности.

O важности обязательной сертификации на воздушном транспорте РФ свидетельствует опыт международной гражданской авиации и ее законодательное закрепление в статьях Воздушного кодекса РФ. В соответствии с требованиями Воздушного кодекса РФ (глава 1, статья 8) «обязательной сертификации подлежат юридические лица, деятельность которых непосредственно связана с обеспечением безопасности полетов воздушных судов или авиационной безопасности». Что касается авиационного персонала, к которому относятся лица, имеющие специальную подготовку и сертификат (свидетельство) и осуществляющие деятельность по обеспечению безопасности полетов воздушных судов или авиационной безопасности, он также допускается к деятельности по обеспечению безопасности полётов и авиационной безопасности при наличии сертификата (свидетельства) /ВК, глава 7, статья 53/. Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам на всех этапах перевозки, осуществляется с целью удостоверить соответствие услуг требованиям нормативных документов. Оценка соответствия проводится по Типовой методике оценки соответствия услуг. ОСТ 54.3-2836.71-99 Стандарт отрасли. Система стандартизации гражданской авиации. Общие требования к системам качества авиационных организаций.

#### Продажа, организация и обслуживание перевозок на земле:

ОСТ 54-1-283.03-94 Услуги, предоставляемые пассажирам при продаже авиаперевозок. Общие требования.

ОСТ 54-1-283.02-94 Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. Общие требования.

ОСТ 54-3-59-92 Условия транспортировки грузов. Основные требования.

ОСТ 54-4-283.01-93 Организация перевозок воздушным транспортом. Грузовые перевозки. Порядок выполнения.

Обслуживание пассажиров на борту ВС:

ОСТ 54-3-62-93 Компоновка пассажирской кабины гражданских судов. Пассажирское, бытовое и вспомогательное оборудование. Общие технические требования.

ОСТ 54-3-63-93 Обеспечение среды пребывания пассажиров на борту гражданских воздушных судов. Общие технические требования.

ОСТ 54-3-283.64-94 Нормы выдачи мягкого инвентаря и средств обслуживания пассажиров в полете. Основные требования.

ОСТ 54-1-283.01-94 Услуги для пассажиров на борту воздушного судна воздушных внутренних линий РФ.

ОСТ 54-3-61-93 Рационы питания, выдаваемые пассажирам в полете

Нормативную базу при сертификации в ССВТ РФ составляют федеральные авиационные правила, иные нормативные правовые акты, государственные стандарты и другие документы, которые устанавливают обязательные требования к объектам ГА, а также введенные в действие в Российской Федерации в установленном порядке Международные стандарты и Рекомендуемая практика ИКАО и стандарты Международной организации по стандартизации (ИСО).

С развитием рыночных отношений для обеспечения безопасности и надежности перевозок грузов и пассажиров все большее значение приобретает применение механизмов лицензирования. Лицензией (от лат. licentia - свобода, право) называется выдаваемое полномочным государственным органом юридическим или физическим лицам право или разрешение на осуществление определенного вида деятельности.

В отличие от сертификата, который подтверждает надлежащий технический уровень объектов и квалификацию персонала, лицензия предоставляет ее обладателю права, соответствующие целям его деятельности, накладывая при этом на него гражданские обязанности, связанные с этим видом деятельности. Лицензирование как юридическая норма введено в действие законом РСФСР «О предприятиях и предпринимательской деятельности» (1992 г.) и Гражданским Кодексом РФ. Лицензия является официальным документом, разрешающим предприятию или предпринимателю осуществление указанного в нем вида деятельности в течение установленного периода времени с указанием необходимых условий. В лицензии оговаривается, что права, предоставляемые, ею реализуются при наличии, у ее владельца сертификата. При выдаче лицензии учитывается:

* кому принадлежит основной капитал предприятия, и каковы его размеры;
* каковы объемы перевозок;
* сведения о парке транспортных средств,
* организация производства;
* финансовое состояние предприятия;
* сведения об административном составе авиапредприятия;
* сведения об авиационных происшествиях на предприятии;
* информация о тарифах,
* сведения о жалобах на работу предприятия и его должностных лиц и др.

Постановлением Совета Европейского Сообщества N 2407/92 от 23.07 92 при лицензировании авиаперевозчиков требуется также представление бизнес-плана по крайней мере на 2 года.

Согласно Воздушному кодексу РФ лицензированию подлежат:

1. деятельность по осуществлению и обеспечению воздушных перевозок (внутренних, международных) пассажиров, грузов и почты на коммерческой основе;
2. деятельность по обслуживанию воздушного движения, а также по обслуживанию воздушных судов, пассажиров, багажа, грузов и почты на аэродромах и в аэропортах;
3. авиационные работы для обеспечения потребностей граждан и юридических лиц, а том числе авиационные работы, выполняемые в воздушном пространстве иностранных государств, и деятельность по обеспечению авиационных работ,
4. подготовка специалистов соответствующего уровня согласно перечням должностей авиационного персонала;
5. деятельность общественных организаций по подготовке специалистов и контролю, за техническим состоянием и безопасностью эксплуатации ВС авиации общего назначения, предназначенных для спортивных, учебных, рекламных и иных подобных целей.

Лицензирование осуществляется специально уполномоченными органами на возмездной основе. Обязательными требованиями при осуществлении лицензиатами лицензируемых видов деятельности в гражданской авиации являются, обеспечение безопасности полетов воздушных судов, авиационной и экологической безопасности, а также соблюдение норм международного права, положений международных конвенций и межправительственных соглашений о воздушном сообщении в области гражданской авиации, законодательства Российской федерации, Федеральных авиационных правил лицензирования деятельности в гражданской авиации.

Заметим, что лицензирование как юридическая норма, введенная в России сравнительно недавно, в странах со сложившейся рыночной экономикой по отношению к транспорту применяется довольно давно. Так, в Германии лицензирование автомобильных перевозок было введено еще в 1934 г. Целью лицензирования является защита жизненно важных интересов личности, общества и государства. Оно обеспечивает выявление профессиональной, экономической, технической и организационной состоятельности предприятия или предпринимателя и охватывает все важнейшие аспекты их деятельности. В случае осуществления транспортной деятельности в отсутствие лицензии законодательством РФ предусматриваются административные взыскания, возбуждение судебных исков о признании недействительными любых сделок, направленных на получение прибыли от такой деятельности, и на взыскание в доход государства всего полученного по таким сделкам, о ликвидации предприятия, возбуждении ходатайства о запрещении заниматься предпринимательской деятельностью, о передаче дел в следственные органы для привлечения к уголовной ответственности. Резюмируя, можно утверждать, что лицензирование авиационной деятельности представляет собой объективно необходимую форму государственного регулирования рыночных процессов на транспорте, дополняющую рыночные механизмы управления транспортом в интересах защиты экономических интересов членов общества, их жизни и здоровья, гарантий прав и свобод личности, укрепления демократических основ существования общества, интеграции в мировую транспортную систему. Российская система лицензирования транспортной деятельности после введения ее в действие показала свою высокую эффективность На лицензированных предприятиях заметно уменьшил ось число транспортных происшествий, число погибших и раненых граждан. Особенно отчетливо проявилось благотворное действие лицензирования на уровень безопасности полетов ВС российских авиакомпаний; если в 1992-1995 гг до ввода в действие лицензионных механизмов уровень их безопасности катастрофически понизился, то в 1996 и 1997 гг, когда эти механизмы заработали, он повысился до вполне приемлемой величины.

2.СЕРТИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ ПОТРЕБИТЕЛЯМ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА

Общие положения

Услуги потребителям воздушного транспорта, должны:

• гарантировать безопасность пассажиров, сохранность их личного имущества при выполнении требований авиационной, противопожарной безопасности и санитарно-гигиенических правил и норм;

• соответствовать своему назначению;

• учитывать требования законов и нормативных документов по объемам, срокам и условиям обслуживания, указанным в соглашениях по наземному обслуживанию;

• предоставляться в условиях обслуживания, обеспечивающих комфорт для пассажиров, удобную планировку помещений, оптимальную пространственную организацию маршрутов движения пассажиров, хорошую освещенность помещений, оснащенность и рациональную расстановку оборудования.

2. Услуги предоставляются квалифицированным персоналом, который должен быть сертифицирован установленным порядком.

3. К персоналу, предоставляющему услуги, по обслуживанию пассажиров в аэропортах предъявляются следующие требования.

• он должен гарантировать пассажирам доброжелательное, вежливое отношение, своевременную и квалифицированную помощь;

• персонал должен соблюдать этические нормы поведения и общения;

• персонал должен строго соблюдать предписанную форму одежды и аккуратный внешний вид;

• персонал должен соблюдать высокую речевую культуру: речь соответствует профессиональной деятельности - вопросы, и ответы лаконичны, голос не повышается, пререкания не допускаются, при посторонних лицах служебные разговоры не ведутся, пассажиру ответ дается на языке его предпочтения.

4.Лицензированию подлежат все виды деятельности, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

5. Услуги пассажирам на рейсах авиакомпании, предоставляемые юридическими лицами и организациями, не зависимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, должны быть сертифицированы. Персонал, осуществляющий деятельность по организации, выполнению, обеспечению и обслуживанию пассажиров должен иметь специальную подготовку и сертификат (свидетельство).

6. Своевременное выполнение полетов по расписанию обеспечивает их безопасность и коммерческую выгодность для авиакомпании, поэтому руководители и специалисты, отвечающие за обеспечение регулярности движения ВС и безопасности полетов, должны быть аттестованы.

7. Предоставляемые пассажирам услуги и сроки их выполнения указываются на табло, экранах мониторов, плакатах и указателях, в буклетах, сообщаются по радиотрансляционной сети, через справочные бюро аэровокзала, кассы продажи билетов. Речевая информация должна быть хорошо слышима и понятна во всех участках аэровокзала и прилегающей территории. Она должна точно передавать смысл сообщения, быть своевременной и синхронной с процессом оформления и подготовки пассажиров каждого рейса к полету.

Сертификационные требования

при обслуживании потребителей

воздушного транспорта

в агентстве

воздушных сообщений

на борту самолёта

в аэропорту

**Требования при продаже воздушных перевозок и услуг**

Продажа воздушных перевозок и услуг производится в агентствах воздушных сообщений, туристических агентствах и в других посреднических организациях и учреждениях, а также самими эксплуатантами ВТ (авиакомпаниями). Услуги при продаже перевозок предоставляются с целью наиболее полного информирования пользователя ВТ, об условиях воздушных перевозок (ВП) пассажиров, багажа, груза, почты с учётом требований стандарта ОСТ 54-1-283.03-94 «Услуги, предоставляемые пассажирам при продаже воздушных перевозок» и действующей нормативной документации. Устанавливается, что деятельность перевозчика и любого его представителя (агент) при предоставлении услуг в сфере продаж воздушных перевозок (ВП) должна мотивироваться и направляться на обеспечение безопасности полета, высокого уровня качества обслуживания пользователя ВТ и наиболее полного удовлетворения их потребностей. Всякое отклонение от требований стандарта, повлекшее за собой жалобы и претензии пользователей ВТ, может иметь отрицательные для перевозчика (агента) последствия. Перевозчик или его агент при невозможности или нецелесообразности предоставления отдельных видов услуг своими силами и средствами может заключить договоры с юридическими/физическими лицами, предприятиями или организациями на предоставление данного вида услуг.

Требование к услугам авиакомпании в аэропорту

1. Порядок предоставления услуг в аэропорту по технологическому признаку предусматривает их предоставление непосредственно в местах проведения работ.

2. Услуги по оказанию помощи специально подготовленным персоналом с предоставлением оборудования и помещений:

• несопровождаемым детям и матерям с детьми;

• инвалидам, больным и немощным пассажирам;

• высокопоставленным лицам (VIP);

• пассажирам высоких классов обслуживания;

• участникам программы «Бонус»;

• прочим, специально определенным лицам.

3. Услуги (за дополнительную плату) по перемещению багажа из зоны прибытия общественного и личного автотранспорта на территории аэропорта до зоны регистрации в аэровокзале или из зоны выдачи багажа в аэровокзале на территорию аэропорта до места отправления общественного и личного автотранспорта.

4. При задержках рейсов на 6 ч и более, ночью или на 8 ч и более днем от назначенного времени по расписанию пассажирам, зарегистрированным на рейс или на основании «ОК» в их билет, предоставляется гостиница с обеспечением питания за счет авиакомпании. Пассажирам, независимо от статуса и класса обслуживания, зарегистрированным на рейс или на основании «ОК» в билетах на рейс предоставляется питание в случае задержки вылета рейса от назначенного времени по расписанию на 3 часа и более на следующих условиях:

• время задержки рейса, а в случае прерванного полета, время посадки на промежуточный аэродром, должно быть зафиксировано;

• время для определения вида питания (завтрак, обед или ужин) используется местное;

• предоставление прохладительных напитков не может быть учтено как предоставление питания. Напитки предоставляются пассажирам при продолжительности задержки более 1 ч 30 мин.

Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Время местное аэропорта для организации питания | | |
| Вид питания | Завтрак | Обед | Ужин |
| Питание по местному времени аэропорта. | От 00.00 до | От 12.00 до | От 18.00 до 24.00 |
| 12.00 | 18.00 | 24. 00 |
| Задержка вылета на время 3 ч и более. | Пассажиру предоставляется ваучер на определенную сумму для получения завтрака, обеда или ужина в предприятиях питания с ориентировкой по времени суток. | | |

5. Расходы по хранению багажа в камере хранения аэровокзала или в камере хранения, которая находится в таможенной зоне аэропорта в случаях задержек, относятся за счет авиакомпании.

6.Предоставление информации о возможности размещения в гостинице пассажирам с билетами, отмеченными "ОК" на время не более чем 24 часа до вылета с оплатой пассажиром.

7.Содействие пассажирам в получении неотложной и первой медицинской помощи в медпунктах аэропорта.

8. Организация перемещения пассажиров по территории аэропорта:

• протяженность пути пассажиров по открытому перрону в любом направлении не должна превышать 50 м (от зоны ожидания вылета в аэровокзале до автобуса, от автобуса до ВС и т.п.).

**Требования авиакомпании к услугам на борту воздушного судна**

Услуги, на борту ВТ - это совокупность бытовых благ, удобств и микроклимата, предназначенных для создания определённых физико-гигиенических условий пассажиров и их обслуживание бортпроводниками и обусловленная компоновкой пассажирский кабины, интерьера и оснащённостью необходимым оборудованием и системы жизнеобеспечения.

Эксплуатант должен обеспечить предоставление пассажирам на борту ВС перечень обязательных услуг не ниже устанавливаемых стандарта ОСТ 54-1-283.01-94 «Услуги для пассажиров на борту воздушного ВС» и он вправе расширить ассортимент услуг на основании изучения потребностей и запросов пассажиров и рекомендаций ИАТА.

Условия и уровень обслуживания пассажиров на борту ВС эксплуатантами (авиакомпаниями) обеспечиваются:

- оборудованием и интерьером пассажирского салона;

- техническими средствами и системами, гарантирующими безопасность пассажиров и создающими комфорт в салоне;

- санитарно-гигиеническим состоянием пассажирской кабины, исправностью и укомплектованностью буфетно-кухонного оборудования, предметами сервиса и средствами обслуживания пассажиров;

- предоставлением мест для пассажиров с детьми, где можно использовать детские люльки;

- возможностью удобного размещения больных пассажиров/ инвалидов;

- средствами индивидуального пользования для пассажиров (индивидуальное освещение, вентиляция, столик для питания, система привязных ремней безопасности, кислородные маски, аварийно-спасательные жилеты);

- гарантированным ассортиментом услуг, соответствующих продолжительности полета;

1. грамотными и тактичными действиями летного и кабинного экипажей.

**Требования к услугам, при перевозке грузов воздушным транспортом**

Всякая транспортировка груза, регламентируемая стандартом ОСТ 54-4-283.01-93 «Организация перевозок воздушным транспортом. Грузовые перевозки. Порядок выполнения», выполняется с учётом норм и правил эксплуатанта, действующих на дату выдачи перевозчика авиагрузовой накладной или иного грузового документа. Эксплуатант обязан обеспечить транспортировку груза на борту ВС в соответствии с действующей нормативно-технической документацией, перевозимом грузе, представленной им грузоотправителем. Перевозчик, занимающий доминирующее положение на рынке перевозок, обязан заключить с грузоотправителем договор на транспортировку груза за исключением случаев, когда его действия выходят за рамки уставной деятельности, производственных возможностей или не могут обеспечить безопасность перевозки. Грузоотправитель обязан принять все меры, чтобы груз предъявляемой воздушной перевозки, при его хранении и транспортировке, был безопасен для жизни, здоровья, окружающей среды, а также не мог причинить вред имуществу эксплуатанта или какого-либо третьего лица. Перевозчик (эксплуатант) обязан предоставить грузоотправителю (грузополучатель) необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях транспортирования грузов.