Министерство транспорта Российской Федерации

Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации

Контрольная работа

по дисциплине

Организация сервиса на воздушном транспорте

Тема

Сервис, предоставляемый пассажирам при обслуживании на воздушном транспорте

Выполнил

Сацик М.В.

Санкт-Петербург

2010г.

**Оглавление**

1. Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам при обслуживании на воздушном транспорте
2. Классификация видов услуг при обслуживании потребителей на воздушном транспорте
3. Инфраструктура и сфера деятельности аэропорта
4. Основные виды сервиса
5. Правовое обеспечение внутренних авиаперевозок в сфере обслуживания пассажиров
6. **СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПАССАЖИРАМ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ**

Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам при обслуживании на воздушном транспорте с учетом класса обслуживания (класс обслуживания - объем услуг и уровень комфорта, предоставляемые пассажирам воздушных перевозок в соответствии с договором на перевозку), осуществляется с целью удостоверить соответствие услуг стандартному уровню сервисного обслуживания. Оценка соответствия проводится по Типовой методике оценки соответствия услуг. Каждое авиапредприятие разрабатывает свой стандарт качества в соответствии с требованиями «Федеральных авиационных правил», «Сертификационные требования к эксплуатантам коммерческой гражданской авиации», положений Воздушного законодательства Российской Федерации, Закон РФ «О защите прав потребителей» действующих международных конвенции: Конвенция (Чикагская) о международной гражданской авиации (07.12.44, г. Чикаго, Конвенция по правилам международных ассортимента платных или бесплатных услуг, направленных на удовлетворение потребностей пассажирам), а также отечественных стандартов в сфере воздушного транспорта. Разработанный стандарт регламентирует систему качественного обслуживания пассажиров, устанавливает основные требования, определяющие перечень услуг, предоставляемых пассажирам на воздушном транспорте. Услуги, предоставляемые пассажирам при обслуживании в агентстве, аэропорту и на борту ВС, подразделяются на:

1. Обязательные (технологический процесс предоставления услуг)
2. Рекомендуемые (дополнительные, удовлетворяющие отдельные потребности пользователей воздушного транспорта).

Определение: Сервис *—* работа по оказанию услуг, т. е. по удовлетворению чьих-либо потребностей.

Определение: Услуга - результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя.

Услуги, предоставляемые при обслуживании пассажиров на воздушном транспорте

**рекомендуемые** (дополнительные), удовлетворяющие отдельные потребности пассажиров при воздушной перевозке

**обязательные**, входящие в технологический процесс обслуживания пассажиров

на всех этапах перевозки

Рис. 2. Обязательные и рекомендуемые услуги на воздушном транспорте

Услуги на воздушном транспорте можно делить:

1. по цели назначения:

* технологические
* нетехнологические

2. по оплате:

* бесплатные;
* платные;
* неавиационные

Услуги

по цели назначения

**технологические**

**нетехнологические**

Рис. 3. Услуги перевозчика по цели назначения

* Услуги по цели назначения:

1. Технологический: - это вид сервиса, который является основной деятельностью транспорта – перевозка пассажиров, багажа, почты и грузов

2. Нетехнологический: *—* это вид сервиса, который является исключительно персонально предоставляемой услугой и выполняется по заказу пассажира или клиента.

* Услуги по оплате:

Услуги, предоставляемые перевозчиками при обслуживании пассажиров на воздушном транспорте, как обязательные, так и рекомендуемые услуги могут быть бесплатными, входящими в стоимость воздушной перевозки (ВП), и платными.

*Технологические услуги (бесплатные):*

* Доставка багажа между ВС и аэровокзала;
* Питание на борту ВС;
* Хранение багажа при задержке рейса в аэропорту промежуточной посадки;
* Место в гостинице при вынужденной задержке рейса в промежуточном аэропорту и доставка транспортом перевозчика в (из) гостиницу (ы);
* Коммунальные;
* Доставка пассажиров в аэропорт назначения, если самолет совершил вынужденную посадку вне маршрута выполнения рейса и с длительной задержкой;

Услуги

по оплате

бесплатные

платные

авиационные, неавиационные

Рис. 4Услуги по оплате

Могут быть и другие бесплатные услуги, которые случаются по вине перевозчика и являются необходимыми пассажирам.

*Услуги, предоставляемые пассажирам на воздушном транспорте по технологическому признаку можно классифицировать по следующим видам:*

1. Бронирование мест и продажа воздушных перевозок:

а) заказ и доставка авиационных билетов по телефону;

б) бронирование особых услуг:

* питание;
* перевозка больных, инвалидов и немощных пассажиров и детей без сопровождения;
* перевозка крупногабаритного багажа и дипломатической почты, хрупких негабаритных и ценных вещей в салоне ВС;
* перевозка мелких домашних животных;

в) бронирование и продажа авиабилетов через «интернет»;

г) бронирование и обслуживания трансферных пассажиров

1. Обслуживание в аэропорту:

а) создание специальных залов:

* + Залы официальных лиц и делегаций (official delegation hall);
  + президентский салон (president salon);
  + помещения для VIP (VIP lounge);
  + клиппер-клуб (clipper club) и другие;
  + комнаты матери и ребенка, отдыха пассажиров и т.д;

б) услуги, предоставляемые трансферным пассажирам:

* + перегрузка багажа с одного рейса на другой, силами аэропорта;
  + размещение в гостинице;
  + перевозка их из одного аэровокзала (терминала) в другой, на транспорте аэропорта (авиакомпании) и т.д.

в) специальное обслуживание при возникновении задержек вылета ВС,

отмене или совмещении рейсов.

г) предоставление пассажирам мест по их выбору и т.д.

1. Обслуживание на борту ВС:

а) организация справочно-информационной работы;

б) организация питания пассажиров;

в) организация досуга и отдыха пассажиров;

г) оборудование самолетов спасательными средствами на случай аварийной обстановки;

д) другие нетехнологические (дополнительные) услуги, предусмотренные стандартами авиакомпании (авиапредприятия).

1. **КЛАССИФИКАЦИЯ ВИДОВ УСЛУГ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ**

Услуги, предоставляемые потребителям воздушного транспорта, классифицируются по следующим принципам:

1. Обслуживание пассажиров в агентстве воздушных сообщений;

2. Обслуживание пассажиров в аэровокзале аэропорта;

3. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна

4. Обслуживание клиентов на грузовом терминале

Классификация видов услуг при обслуживании на воздушном транспорте

Обслуживание

на грузовом терминале

Обслуживание

на борту ВС

Обслуживание

в аэропорту

Обслуживание

при продаже перевозок

Определение: **Обслуживание** – деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

• Услуги, предоставляемые пассажирам в агентствах воздушных сообщений

В агентствах воздушных сообщений и предприятиях по продаже воздушных перевозок должны предоставляться **обязательные услуги** и выполняться следующие требования рекламно-информационного характера:

- наличие расписания движения самолёта (РДС);

- тарифы на перевозку пассажиров, багажа и груза;

- информация о местонахождении касс по продаже билетов

- схемы компоновок пассажирских салонов, багажно-грузовых отсеков и грузовых кабин ВС;

- информация о текущей дате, месяце, суточном времени, графике работы - касс по продаже билетов;

- информация о проезде в аэропорт, стоимости проезда и расписании движения транспорта;

- тексты правил поведения на ВТ по обеспечению безопасности ВП

рекламные материалы;

1. информация об изменениях в РДС, введении новых маршрутов сообщений, отмене рейсов, замене типов ВС, изменении тарифов, льготах и т.д.

Платные услуги:

- предварительное бронирование мест на рейсах ВС;

- предварительное бронирование тоннажа на рейсах ВС для перевозки грузов и багажа;

- приём и выполнение заказов на авиабилеты по телефону;

доставка авиабилетов заказчикам;

- приём заказов от других организаций на размещение рекламы в помещении агентства;

- организация работы касс на предприятиях, в учреждениях и организациях по их заявкам (договорам);

- организация работы выездных кассиров по продаже билетов и бронированию мест в местах проведения совещаний, конференций симпозиумах и других мероприятиях.

Рекомендуемые (дополнительные) услуги:

- оборудование помещений мебелью для размещения ожидающих приобретения билетов;

- размещение офисов других авиакомпаний или их касс по продаже билетов, касс по продаже билетов на другие виды транспорта;

- размещение киосков по продаже сувениров, рекламных материалов ВС и других видов транспорта, схем размещения касс;

- заключение договоров о доставке пассажиров и багажа - автотранспортом из агентства в аэропорт и обратно;

1. другие виды неавиационных услуг с учетом потребностей пользователей ВТ.

• **Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту**

Услуги, предоставляемые в аэропортах, зависит от пропускной способности и класса аэропорта с учётом требований стандарта ОСТ 54-1-283.02-94 «Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах» и действующей нормативной документации.

Аэропорт вправе предоставить другие виды услуг, а также устанавливать собственные нормы обслуживания, но не ниже определенными стандарта ОСТ 54-1-283.02-94

В аэропортах пассажирам воздушного транспорта должен предоставляться перечень обязательных бесплатных и платных услуг.

Бесплатные услуги:

- наличие расписания движения ВС;

- информация о местах расположения технологических зон обслуживания пассажиров и места нахождения служебных помещений должностных лиц. Информация должна указывать места выдачи багажа:

- визуальная и звуковая информация о выполнении рейсов;

- визуальная и звуковая информация о проведении технологических процедур по обслуживанию пассажиров;

- видео - звуковая информация о правилах поведения на борту ВС;

- информация о предоставлении пассажирам услуг авиакомпаниями (эксплуатантами ВС), в том числе по нормам бесплатного провоза багажа в зависимости от типа ВС и класса обслуживания пассажиров;

- о бесплатной или льготной перевозке детей в зависимости от их возраста и др. услугах;

- взвешивание багажа и ручной клади пассажиров;

- бесплатное пользование залом ожидания, вылета и прилета;

- бесплатная доставка принятого багажа пассажиров к/от ВС и его

загрузка;

- бесплатное пользование комнатой матери и ребенка;

- бесплатное пользование местом гостиницы аэропорта;

- бесплатная выдача индивидуальных справок о движении ВС;

- внеочередная посадка в ВС инвалидов войн, труда и пассажиров с детьми

дошкольного возраста;

- медицинские услуги аэропорта;

- услуги линейного отдела внутренних дел на транспорте;

- услуги военного коменданта.

Платные услуги:

- переноска вещей пассажира;

- временное хранение вещей пассажиров (камера хранения);

- питание пассажиров;

- услуги отделения связи;

- услуги Сбербанка и пункта обмена валюты;

- торговля аптечными товарами;

- торговля периодической печатью;

- размещение пассажиров в гостиницах;

- услуги в комнате матери и ребенка;

- услуги иностранным пассажирам;

- обслуживание иностранных: туристов;

- обслуживание пассажиров подконтрольных рейсов.

Рекомендуемые (дополнительные) услуги:

- прокат индивидуальных багажных тележек;

- предоставление временных охраняемых автостоянок;

- перегон оставляемой в аэропорту легковой машины вылетающего пассажира к городскому месту стоянки и доставка ее в аэропорт к прибытию прилетающего пассажира;

- заказ частных объявлений по внутривокзалъному радио;

- мелкий ремонт одежды, обуви, сумок и чемоданов;

- упаковка багажа и ручной клади;

- парикмахерские услуги;

- демонстрация кино, видеофильмов, телевизионных программ;

- предоставление игровых автоматов;

- прокат настольных игр, художественной литературы;

- предоставление пассажирам-инвалидам кресел-колясок;

- торговля предметами первой необходимости в дороге, сувенирами, цветами;

- торговля продуктами питания и товарами широкого потребления при условиях, не усложняющих технологических процессов обслуживания пассажиров в аэровокзале;

- доставка багажа на дом по заявке пассажира;

1. прием багажа пассажира на дому и доставка его к месту назначения; организация продажи билетов на другие виды транспорта.

• **Услуги, предоставляемые пассажирам на борту воздушного судна**

Порядок предоставления, услуг предоставляемые на борту воздушного судна по технологическому признаку:

- обязательные услуги (информационно-справочные, индивидуальные, медицинские, бортпитание, реклама, газеты, телевидение)

- рекомендуемые услуги (торговля сувенирами, другими товарами, демонстрация кинофильмов, заказ гостиниц, такси, экскурсионное обслуживание, бронирование билетов, телефонная связь, викторины, конкурсы, лотереи, настольные игры)

Информация на борту бывает двух типов:

- 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);

- дополнительная (при возникновении необходимости).

Бортпроводники должны соблюдать правила ношения форменной одежды.

Все элементы обслуживания пассажиров сопровождаются улыбкой, взглядом, доброжелательными жестами.

**Перечень услуг, предоставляемых пассажирам на борту ВС (на примере стандарта качества авиакомпании «ХХХ»):**

1. Информационное обслуживание - своевременное и достоверное информирование пассажиров о правилах поведения на борту ВС, предоставляемых услугах, условиях полета и пользования аварийно-спасательным оборудованием.

Требования к чтению информации: четкость, доброжелательность в голосе, правильное произношение иностранных слов.

Информация подразделяется на основную, дополнительную и аварийную, которая читается на русском и английском языках

• Основная информация (читается при выполнении каждого рейса):

- информация во время встречи пассажиров о размещении ручной клади, зонах, для курящих, некурящий рейс, приветственная информация;

- демонстрация АСС: аварийные выходы, кислородные маски, привязные ремни безопасности, спасательные жилеты, инструкция по безопасности;

- о правилах использования электронной аппаратуры;

- подготовка к взлету;

- выключение основного освещения во время взлета (в ночное время);

- готовность к взлету;

1. выключение табло «Не курить»;

- предоставляемые услуги в рейсе;

- выключение табло «Застегните ремни»;

- демонстрация видеофильма;

- информация по трассе (видеомониторы отсутствуют);

- информация о питании;

- зона турбулентности;

- задержка или прерванное обслуживание питанием;

- информация о торговле, информация о торговле на коротких рейсах, об отсутствии торговли;

- заполнение иммиграционных карточек и таможенных декларации;

- информация за 10-15 минут до включения табло «Застегните ремни» (для длительных рейсов);

- включение табло «Застегните ремни»;

- включение табло «Не курить»;

- после посадки в конечном аэропорте;

- после посадки в транзитном аэропорте.

• Дополнительная информация (читается при необходимости):

- задержка вылета рейса;

- задержка посадки самолета;

- о пересечении Атлантики, Северного полярного круга, Экватора;

- поздравление с Новым годом;

- необходимость медицинской помощи;

- изменение маршрута полета;

- подтверждение обратного вылета;

- ожидание парковки самолета;

- высадка пассажиров по подъездным трапам;

- проверка документов на борту после посадки;

- заправка топливом с пассажирами на борту.

• Аварийная информация (читается при возникновении нестандартной ситуации, подготовке к аварийной посадке).

2.Индивидуальное обслуживание - создание гостеприимной доброжелательной и непринужденной обстановки, психологического комфорта с момента посадки пассажиров на ВС и до момента прибытия их в пункт назначения.

• Индивидуальное информирование, ответы на вопросы и беседы с пассажирами, обслуживание периодической печатью, напитками по заказу, товарами магазина на борту ВС. Включение индивидуального освещения и вентиляции.

• Обслуживание пассажиров с детьми, пассажиров/инвалидов, престарелых пассажиров, несопровождаемых детей. Посадка и высадка данной категории пассажиров осуществляется отдельно от остальных. Бортпроводники оказывают помощь при размещении их ручной клади, детских колясок. В пунктах транзита эти пассажиры могут оставаться на борту самолета.

- Во время взлета и посадки ребенок до 2-х лет должен находиться" на руках у одного из сопровождающих лиц. Младенцев не разрешается пристегивать одним ремнем безопасности вместе с сопровождающим лицом. Размещение младенца возможно по принципу «ногами в сторону проходов».

- Дети старше 2-х лет имеют отдельные места и должны быть пристегнуты. Бортпроводники обязаны информировать пассажиров c детьми до 2-х лет о предоставлении люльки (при наличии люльки на ВС), об индивидуальном обслуживании питанием.

- Запрещается размещение пассажиров/инвалидов и детей-подростков у аварийных выходов.

- Следует проинструктировать о расположении аварийных выходов, использовании кислородных масок, привязных ремней безопасности, спасательных жилетов, инструкции по безопасности немощных пассажиров (глухих, слепых, немых, глухо-слепо-немых) и сопровождающих их лиц, а также детей-подростков, которые не могут читать или понимать инструкции и выполняют полет без сопровождения.

- Несопровождаемый ребенок (с пакетом документов) сопровождается сотрудником наземной службы до самолета и передается под непосредственное наблюдение одному из бортпроводников (по решению СБЭ). По прилету в аэропорт назначения СБЭ передает несопровождаемого ребенка сотруднику наземной службы аэропорта назначения.

3. Медицинское обслуживание - оказание первой доврачебной помощи медицинскими средствами и препаратами, находящимися в бортовой медицинской аптечке. На борту ВС бортпроводники обязаны осуществлять наблюдение за пассажирами.

• При необходимости оказать первую медицинскую помощь пассажиру с учетом имеющихся средств, а также привлечь к помощи пассажиров - медицинских работников. Своевременно информировать командира ВС о ситуациях, требующих оказания неотложной медицинской помощи.

• При выявлении на борту ВС инфекционных больных бортпроводник должен немедленно сообщить командиру ВС, по возможности изолировать больного, запретить хождение пассажиров по салону, принимать меры по соблюдению личной профилактики.

После посадки ВС бортпроводники должны передать представителям санитарно-карантинной службы генеральную декларацию ВС, доложить о состоянии больного и условиях его пребывания в самолете, оказать помощь медицинским работникам в снятии больного с ВС. Упаковать, посуду, предметы, которыми пользовался больной в отдельный мешок, и передать работникам медицинских служб.

• При выявлении на борту ВС тушек павших - животных, бортпроводники должны сообщить командиру ВС, затем упаковать тушку павшего животного в полиэтиленовый пакет, надев резиновые перчатки. После посадки ВС передать пакет представителю санитарно-карантинной службы.

• Все рейсы авиакомпании обеспечиваются аптечками первой медицинской помощи и аптечками для оказания врачебной помощи (докторской аптечкой). Докторская аптечка используется в аварийной ситуации или в случае особой необходимости при угрозе жизни пассажира только врачом, который оформляет акт об использовании лекарств, указывает их наименование, характер заболевания, фамилию, имя и отчество пассажира, его адрес и свой контактный телефон. Перечень стандартной комплектации аптечек медикаментами находится в аптечке. Размещение медицинских аптечек на борту регламентировано по типам ВС. Расход медицинских препаратов оформляется в расходной ведомости, которая закладывается в аптечку.

4. Бортовое питание предоставляется пассажирам в зависимости от класса обслуживания в соответствии с «Распорядком бортового питания пассажиров и экипажей регулярных пассажирских и грузовых рейсов авиакомпаний.

**3. ИНФРАКСТРУКТУРА И СФЕРА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АЭРОПОРТА**

Инфраструктура (от латинского. Infra - ниже, под и structura - строение, расположение) - комплекс средств и сооружений, обслуживающих производство.

Аэропорт - комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей необходимое оборудование, авиационный персонал и других работников. (ВК РФ - 97г. Глава VI, статья 40).

Любой аэропорт нельзя рассматривать автономно, вне общей авиатранспортной сети, т. к. каждый аэропорт должен иметь адекватного партнера на другом конце воздушной линии с соответствующим техническим оснащением и возможностями. Аэропорт является местом пересечения различных видов деятельности и интересов различных партнеров. Именно здесь партнеры объединяют свои виды деятельности для осуществления воздушных перевозок. Партнерами по аэропортовой деятельности являются те, кто оказывает услуги, а также пользователи услугами аэропорта, которым относятся, прежде всего, авиакомпании. Происходящие в мире процессы приватизации способствуют формированию в отраслях ГА различных авиационных предприятий с различными формами собственности, и аэропорты не являются исключением.

В настоящее время инфраструктура российских аэропортов самая различная:

• акционерные общества;

• унитарные государственные предприятия (УГП);

• в составе ОАО.

Сегодня функционирование аэропортов осуществляется в различных организационных формах и статусах (федерального, регионального и местного значения).

|  |
| --- |
| Основные функции аэропорта |
| * управление и финансы * эксплуатация аэропортовых служб * наземное обслуживание * организация воздушного движения * инженерно-строительные работы, ремонтно-технические службы * маркетинг и связь с общественностью * безопасность * таможенные, пограничные, иммиграционные, медико-санитарные и другие службы |

Функции аэропорта могут быть классифицированы различными способами и распределяться между структурными подразделениями, службами, (отделами) аэропорта в различном сочетании.

В крупных аэропортах функции более конкретизированы и распределены между соответствующими, порой многочисленными отделами и службами. Часть функций аэропорта (особенно наземное обслуживание) выполняются авиакомпаниями, концессионерами (специализированными коммерческими предприятиями с переданными им правами осуществления своей деятельности в аэропорту) или отдельными государственными организациями. Соответствующие службы (отделы) аэропорта обычно охватывают большинство или все из ниже перечисленных сфер деятельности аэропорта:

* рабочие площади (ВПП, РД, светосигнальное оборудование);
* перрон и места стоянок ВС;
* средства и. службы пассажирского аэровокзала;
* ангары и зоны технического обслуживания ВС;
* средства и служба обеспечения УВД;
* средства и служба аэронавигационного обеспечения полетов;
* средства и служба светотехнического обеспечения полетов и деятельности аэропорта;
* метеорологическое обеспечение полетов и деятельности аэропорта;
* средства и службы обслуживания ВС;
* средства и служба обеспечения полетов и деятельности аэропорта горюче-смазочными материалами (ГСМ);
* средства и зоны обработки грузов и почты;
* средства и служба обеспечения АБ;

прочие средства, службы и зоны.

**Деятельность аэропорта**

Как уже говорилось ранее, аэропорты могут находиться в различных формах собственности и управляться (эксплуатироваться) различным образом: органами власти, корпорациями, а иногда и частной компанией. Авиакомпания - заказчик аэропорта и использует аэропорт на возмездной основе. Другой тип заказчика аэропорта - концессионеры, являющиеся для аэропорта реальным и существенным источником годового дохода.

В целях эффективного осуществления своей деятельности аэропорты, как правило, разделены на две отчетливые области:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Зоны деятельности аэропорта | | |
| * Аэродром (зона полетов); * Общественная зона |

1 - Аэродром (зона полетов), где осуществляется интенсивное движение ВС, их стоянка и обработка, а также другие зоны, используемые таможенными, иммиграционными и другими органами (ведомствами), включая и систему обеспечения АБ.

2 - Общественная зона, включающая в себя области аэропорта для свободного доступа широкой публики.

Граница между общественной и летной зонами обычно определяется заграждающей меткой (ограждением) вокруг рабочих областей, в которых аэропорт, авиакомпании и концессионеры осуществляют авиационную деятельность по обеспечению воздушных перевозок.

В аэропорту отчетливо различаются четыре рабочих области зоны полетов:

|  |
| --- |
| Рабочие области зоны полетов аэропорта |
| * взлетно-посадочная полоса * область перрона * пассажирские терминалы * взаимосвязанные сооружения и средства аэропорта |

1. Взлетно-посадочная полоса для обеспечения взлета и посадки ВС и необходимые для этого средства УВД;

2 Область перрона, где размещаются ВС для загрузки, выгрузки и наземного обслуживания;

3. Пассажирские терминалы для обработки и обслуживания пассажиров;

4. Взаимосвязанные сооружения и средства, необходимые аэропорту осуществления его деятельности.

Основная деятельность аэропорта, авиакомпаний и концессионеров по наземному обслуживанию осуществляется в области перрона, на котором расположены места стоянок ВС и осуществляется большинство процедур по наземному обслуживанию ВС.

От количества стоянок и качества наземного обслуживания ВС зависит в основном пропускная способность аэропорта.

Перрон - область, где размещаются ВС для погрузки, выгрузки, обслуживания и дозаправки ВС топливом и маслами.

**Взаимосвязанные средства и функции рабочих областей зоны полетов аэропорта**

|  |
| --- |
| Основные взаимосвязанные средства и функции рабочих областей зоны полетов аэропорта |
| * управление воздушным движением (УВД) и средства аэронавигации * зона обработки и технического обслуживания ВС * средства заправки ВС топливом * энергоснабжение зоны полетов аэропорта * обработка багажа * центр обработки грузов * центр поставки бортового питания * почтовый модуль * авиационная и пожарная безопасность |

Основная цель взаимодействия, деятельности рабочих областей зоны полетов аэропорта заключается в четком соблюдении разработанного технологи-ческого графика наземного обслуживания ВС, обеспечивающего выполнение расписания авиарейсов и эффективность деятельности аэропорта.

Формирование доходов аэропорта и их структура. В современных рыночных условиях доходы аэропортов формируются в основном от 2-х видов деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| Основные виды деятельности аэропорта | |
| Авиационная деятельность  • взлетно-посадочные операции  • обслуживание пассажиров  • места стоянок ВС  • наземное обслуживание ВС  • обеспечение безопасности  • прочие авиационные доходы | Неавиационная деятельность  • предоставление концессий (права на деятельность)  • сдача в аренду помещений  • розничная торговля  • коммунальные услуги  • парковка и аренда автомобилей  • прочие неавиационные доходы |

**ВИДЫ УСЛУГ АЭРОПОРТА**

Услуги оказываемые, аэропортом подразделяются на три вида: аэропортовые, неаэропортовые и услуги по неавиационной деятельности.

***Аэропортовые услуги*** *-* услуги, связанные с предоставлением аэродрома, аэровокзалов, взлетно-посадочных полос (ВПП) и аэродромного оборудования, мест стоянок, ангаров, услуг по авиационной безопасности (обеспечение пропускного и внутриобъектового режима, патрулирование перрона, охрана и досмотр воздушных судов, пресечение актов незаконного вмешательства (АНВ)), аэронавигационного обслуживания в зоне ответственности аэродрома.

Особо в этой связи следует сказать о понятии «слот».

***Слот*** - промежуток времени, в течение которого самолет данной авиакомпании имеет право совершить взлет или посадку в определенном аэропорту в соответствии с расписанием.

ВИДЫ УСЛУГ ОКАЗЫВАЕМЫЕ

## АЭРОПОРТОМ

### НЕАВИАЦИОННЫЕ

АРОПОРТОВЫЕ

## НЕАЭРОПОРТОВЫЕ

Слоты распределяются под эгидой IATA. Заранее (за полгода) подается заявка на слоты на зимнее/летнее расписание. В течение 2-3 месяцев происходит взаимная утряска расписаний и слотов. С 2003 г. формирование сезонного расписания и распределение слотов аэропортов осуществляются через Интернет-ресурсы IATA.

***Неаэропортовые услуги***- услуги, связанные с продажей пассажирских и грузовых авиаперевозок, а также с организационным обеспечением полетов, техническим обслуживанием и ремонтом воздушных судов.

Под неавиационной деятельностью понимается широкая сфера работ, находящихся в зоне аэропортов: банков, гостиниц, бизнес-центров, автостоянок, магазинов, ресторанов и т. д.

***Услуги по неавиационной деятельности***оказываются авиакомпаниям, предприятиям, организациям и частным лицам и связаны с предоставлением в аренду зданий и сооружений, помещений и рабочих площадей, территорий и автостоянок, каналов и средств связи, информационных систем и технологического оборудования для выполнения наземного обслуживания, концессий на отдельные виды основной деятельности и права участия в совместной деятельности по авиационному профилю и др. За рубежом такие услуги приносят аэропортам до 60 % дохода. В аэропортах России этот показатель значительно ниже. Аэропорты - довольно выгодная торговая территория. Терминалы переполнены пассажирами, туристами, которым нечего делать в ожидании полета, кроме покупок. Авиакомпании предлагают пассажирам проходить регистрацию на рейс за 2 часа до вылета (в «Шереметьево-2» - за 2,5 часа), что оставляет пассажирам много времени для посещения магазинов. Но аэропорты могут предложить пассажирам, особенно транзитным, и другие способы использования времени и денег. Организация отдыха транзитных пассажиров предполагает ряд услуг: они могут поиграть в казино (аэропорт «Schiphol» в Амстердаме), в виртуальный гольф, посмотреть кино и видеофильмы, поиграть и многое другое. Интересно исследование, проведенное Международным советом европейских аэропортов (ACI Europe) по поводу основных источников получения доходов европейскими и североамериканскими аэропортами (рис. 9.4). Данное исследование; выявили что, во-первых европейские аэропорты получают вдвое от неавиационной деятельности (Источник: TTG Россия, ноябрь, 1999) больше доходов, чем североамериканские; во-вторых, и в Европе, и в Северной Америке доходы от авиационной деятельности практически равны доходам, полученным аэропортами от других источников их деятельности; в-третьих, рассмотрев эти источники, становится ясно, что в США и Канаде первое место в доходах аэропортов занимает парковка, тогда как в Европе на первом месте стоят доходы от работы магазинов, расположенных в терминалах.

Весьма разнообразны услуги, предлагаемые транзитным пассажирам в европейских аэропортах. Так, аэропорт «Schiphol» приглашает полюбоваться городскими или сельскими видами Голландии во время экскурсии на микроавтобусах.



Рис. 9.4. Структура доходов аэропортов Европы и Северной Америки

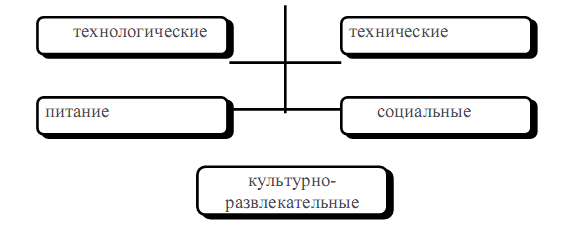
Не желающие покидать аэропорт могут позагорать в солярии, поправить фигуру в фитнес-центре, в гольф-центре отработать твердый и меткий удар, испытать удачу в казино. Постоянная трансляция объявлений и висящие всюду часы не дадут пропустить рейс. В аэропорту «Tempelhof» (Берлин) работает увеселительное заведение «La Ve en Rose». В нем постоянно проходят представления в стиле эстрадного кабаре. Рядом находится «Волшебный бар», напоминающий замок в Диснейленде. Его бармены уверяют всех, что владеют магией. В аэропорту «Frankfurt» (Франкфурт-на-Майне) в терминале № 1 работают дискотека, кегельбан, игровые автоматы, кинозалы. В терминале № 2 расположена сцена, где выступают местные группы. Можно посетить выставку старых самолетов или присоединиться к экскурсии по аэропорту или вокруг аэропорта по монорельсовой дороге. Характерной чертой токийского аэропорта «Narita» является обилие электроники. Компьютерные игры для детей, компьютерные, аудиовизуальные программы для взрослых. Кроме того, любознательным пассажирам предлагается прогулка в расположенный поблизости ботанический сад и музей аэронавтики. Немаловажным для пассажиров является вопрос о том, как удобнее добираться до аэропорта. В этом смысле многие, аэропорты работают в тесном сотрудничестве с железными дорогами. Как известно, перелет начинается не с аэропорта. Порой, чтобы добраться до него, пассажиру приходится тратить вдвое больше времени, чем на сам перелет. Чтобы решить эту проблему, аэропорты сотрудничают с железнодорожными службами. Так, организована доставка авиапассажиров в аэропорту «Schip-hol». Он соединен с Амстердамом высокоскоростной линией. Такие линии есть и в аэропортах Сингапура, Манчестера и Франкфурта. Во Франкфуре, например, поезд «Intercity» останавливается непосредственно в аэропорту. Из Лондона до аэропорта «Hitrow» курсирует специальный поезд «King Cross». Время в пути - 30 мин. Пассажиры, прилетевшие в аэропорт Цюриха или Женевы, могут спуститься на эскалаторе к терминалу, соединенному с железнодорожным вокзалом, и быстро уехать на сверхскоростном поезде в нужный город. Московский аэропорт «Домодедово» связан со столицей железнодорожной веткой. Экспресс от Павелецкого вокзала доставляет пассажиров до аэропорта за 35 мин. Пассажиры могут воспользоваться удобной услугой - зарегистрироваться и сдать багаж прямо в вагоне поезда по дороге в аэропорт. Благодаря этому пассажиры могут приезжать в «Домодедово» на внутренние рейсы за 10—15 мин. до вылета, на международные - за 25-30 мин. Ускорить сервис на земле позволяют и другие компьютерные технологии, например системы самообслуживания при покупке и оформлении билетов, печатающие устройства для документов. Во многих аэропортах мира уже в ходу новые билеты АТВ (Automatic Tiketing & Boarding) с магнитной полосой. Пассажир сам заказывает билет, оформляет и его, и свой багаж, и посадочный талон; может сам заказать гостиничный номер. Ему нужны лишь кредитная карточка и соответствующий терминал самообслуживания. Эта технология позволяет избежать очередей и накладок.

Технические возможности для таких нововведений уже созданы, а в некоторых странах эти системы с успехом применяются на практике. Например, на рейсы авиакомпании «Swiss» с 1 ноября 1993 г. пассажиры в Цюрихе и Женеве сами оформляют дорожные документы. В Швейцарии все бюро по продаже билетов «Swiss» и около 50 туристских агентств выдают билеты с магнитной лентой. В аэропортах «Клотен» и «Женева» пассажирам, имеющим билеты АТВ, предоставлены в распоряжение 12 терминалов самообслуживания. С их помощью пассажиры без багажа могут оформить документы всего за 20 сек.

1. **Основные виды сервиса**

Известно, что воздушные перевозки отличаются достаточно высоким уровнем сервиса для пассажиров. Это обусловлено тем, что большинство авиакомпаний, стремясь сохранить на своих рейсах максимальное количество пассажиров, а также привлечь к себе потенциальных клиентов, прилагают большие усилия к созданию комфортных условий перевозки.

Факторы, влияющие на уровень обслуживания пассажиров, многообразны. В целом можно выделить следующие составляющие, которые определяют качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание.



***Технологические составляющие сервиса***

Прежде всего это разработка условий перевозки пассажиров отдельных категорий*,* направленная на предоставление специальных услуг пассажирам, имеющим определенный общественный статус или проблемы, связанные со здоровьем, целью поездки и др. (VIP-пассажиры, трансферные пассажиры, дети, больные, инвалиды и т.д.).

На пассажирских рейсах авиакомпании предоставляют пассажирам услуги наземных служб при подготовке к рейсу (регистрация пассажиров и оформления их багажа, сопровождение и посадка на борт ВС), а также услуги во время воздушной перевозки (сопровождение бортпроводниками, питание и напитки, бортовой магазин, дополнительные услуги - бортовые журналы, газеты, радио, кино, телевидение и др.).

Помимо этого, большое внимание уделяется ускорению прохождения пассажирами в аэропортах наиболее длительных процедур — регистрации, паспортного и таможенного контроля. Для ускорения процесса регистрации многие авиапредприятия не просто увеличивают количество регистрационных стоек, но и внедряют новые способы осуществления этого процесса. Так, например, американская компания «United Airlines» первой предложила своим клиентам регистрацию по телефону, что позволяет пассажирам приехать в аэропорт за 45 мин до вылета. Некоторые перевозчики сократили это время до 40 — 30 мин (с условием отсутствия громоздкого багажа, который надо сдавать в багажное отделение самолета). На отдельных рейсах (в Киев и Санкт-Петербург) такую услугу ввела и отечественная авиакомпания «Трансаэро». Позвонив по определенному телефону не позднее чем за 40 мин до вылета, можно зарегистрироваться на рейс этого перевозчика, вылетающий из аэропорта Домодедово. Сократить время на регистрацию позволяет новая система, которую внедряет авиакомпания «Lufthansa». Она рассчитана на часто путешествующих пассажиров, имеющих электронный билет и мобильный телефон, поддерживающий протокол WAP (этот протокол дает возможность просматривать ресурсы Интернет на дисплее сотового телефона). Дело в том, что при регистрации «Lufthansa» выдает своим пассажирам посадочный талон со штрихкодом, считываемый при посадке в самолет. Используя новую систему, клиент может зарегистрироваться на рейс прямо дома или по дороге в аэропорт, сидя в такси, так как штрихкод в этом случае может быть передан на дисплей сотового телефона. Многие зарубежные отели, сотрудничающие с аэропортами, открывают у себя службы для регистрации авиапассажиров. Не отстают от таких нововведений и российские предприятия размещения. Так, гостиничный комплекс «Аэротелъ», расположенный в 100 м от аэропорта Домодедово, предлагает туристским группам, останавливающимся в нем, регистрацию на авиарейс прямо в гостинице. Для этого в «Аэротеле» установлен компьютер со специальной программой, а в день вылета сюда приезжает агент из аэровокзального комплекса. Туристы регистрируются на рейс, сдают багаж, получают посадочные талоны и бесплатно доставляются на автобусе в аэропорт.

Определенный уровень сервиса достигнут в технологиях, связанных с розыском багажа туристов, путешествующих воздушным транспортом. При этом некоторые перевозчики создают специальные «службы поддержки» для пассажиров, чей багаж заблудился или потерялся. В частности, «Swissair» может предложить такому пассажиру некоторую сумму денег (165 — 330 $ США в зависимости от класса обслуживания), если поиски багажа затягиваются, а клиенту необходимы какие-то вещи из него. Многие авиакомпании подвозят пассажира до аэропорта — лимузин могут подать прямо к порогу отеля или офиса. Следует отметить, что такую услугу, а также помощь в бронировании автомобиля по прилету зарубежные перевозчики предоставляют своим клиентам уже давно. Однако в последнее время и отечественные авиакомпании также стали вводить услуги по доставке прилетающих пассажиров от аэропорта до города. Так, например, из московского аэропорта Домодедово отдельными авиакомпаниями организован бесплатный автобус для своих пассажиров до станции метро Домодедовская. Пассажирам, добирающимся из города до воздушной гавани на электричке, предложена новая услуга, реализуемая совместно с Московской железной дорогой. Вылетающие самолетом уже сейчас могут зарегистрироваться на рейс и сдать багаж в здании Павелецкого вокзала, а в скором времени смогут это делать в электричке, которая ходит экспрессом с Павелецкого вокзала до аэропорта Домодедово. Частота рейсов — шесть электропоездов в час, время в пути — 42 мин. Из аэропорта Шереметьево осуществляется бесплатный трансфер пассажиров, прибывающих зарубежными рейсами «Трансаэро», в центр Москвы. Бесплатную перевозку между аэропортом и городом организовал «Аэрофлот» для своих пассажиров в Санкт-Петербурге и Хабаровске. В Санкт-Петербурге к услугам пассажиров предоставляются комфортабельный микроавтобус «Соболь» и автомашины «Волга». Чтобы воспользоваться этими услугами, необходимо подойти в зале прилета к отдельной стойке «Аэрофлота» с надписью «Бесплатная доставка», предъявить авиабилет с рейса и получить ваучер на проезд. Авиакомпания «Сибирь» предлагает пассажирам, летящим в Новосибирск, забронировать автомобиль непосредственно еще во время полета на борту самолета. Машины развозят клиентов авиакомпании из аэропорта Толмачево как по самому Новосибирску, так и в другие города региона. При этом цены на проезд фиксированы и зависят от типа автомобиля (микроавтобус, легковое авто), времени суток (лень или ночь) и расстояния и не зависят от количества занятых мест. Кроме того, «Сибирь» организует транспортное обслуживание клиентов в сотрудничестве с немецкими железными дорогами. Своим пассажирам, отправляющимся в Германию, авиаперевозчик предоставляет бесплатный проезд по железной дороге Deutsche Bahn AG от аэропорта прибытия до конечного пункта назначения в Германии и обратно. При этом проезд по железной дороге возможен в первом (только при условии осуществления воздушного перелета в бизнес-классе) и втором классах. Так же как и на рейсах «Сибири», детям младше 2 лет предоставляется 90%-ная скидка, а детям от 2 до 12 лет — 50%-ная скидка. Ярким примером усилий перевозчиков по совершенствованию сервиса, связанного с технологией перевозок, явилось принятие «Аэрофлотом» единых стандартов обслуживания пассажиров. В этих стандартах регламентированы правила и порядок предоставления конкретных услуг при подготовке к полету, во время него, а также в случае задержки вылета. В значительной степени стандартизация услуг обусловлена стремлением «Аэрофлота» вступить в глобальный союз «Sky Team», образуемый компаниями «Air France», «Delta Airlines», «Korean Air» и «Air Mexico». Важнейшее требование к каждому из его участников — предоставить пассажирам высококаче-ственное обслуживание на протяжении всей перевозки.

Членство в альянсе значительно расширяет формы сотрудничества между авиаперевозчиками, давая возможность каждому из них предоставлять пассажирам услуги, которые они не могли бы обеспечить им самостоятельно. В частности, у каждой авиакомпании есть собственные гостиницы, клубы, фирмы по прокату автомобилей, зоны отдыха и бизнес-центры в аэропортах. Соглашение о сотрудничестве дает возможность пассажирам, летающим рейсами одной авиакомпании — участницы альянса, пользоваться всеми благами других перевозчиков.

***Технические составляющие сервиса***

К основным техническим факторам, влияющим на комфортность перевозки, относятся, прежде всего:

- конструкторские и эргономические особенности пассажирских кресел;

- способность их раскладываться в наклонную или горизонтальную кровать;

- расстояние между креслами;

- оборудование их индивидуальными экранами для просмотра видеокассет;

- оснащение их радионаушниками индивидуального пользования, откидными столиками, лампочками местного освещения, кондиционерами и т.д.

Необходимо отметить следующее: несмотря на то что на сегодняшний день многие авиаперевозчики располагают креслами-кроватями на борту воздушных лайнеров, совершенствование подобного удобства не останавливается. Так, «British Airways» в целях создания уюта для пассажиров на дальнемагистральных рейсах изменила расположение кроватей в пространстве салоне. Это позволило рассадить людей спиной друг к другу и создать атмосферу интимности, что немаловажно для отдыха.

Многие перевозчики разрешают своим клиентам пользоваться на борту самолетов портативными компьютерами. С этой целью, например, самолеты авиакомпании «Lufthansa» оснащены прямыми источниками бортового питания для портативных компьютеров, которые позволяют пассажирам подключать свои ноутбуки к бортовой системе питания без использования адаптеров. Каждое пассажирское кресло в первом и бизнес-классе на дальнемагистральных рейсах оснащено собственной розеткой, совместимой как со стандартным плоским европейским штепселем, так и с двух-трехштырьковыми американскими штепселями.

Кресла салонов первого и бизнес-класса многих авиакомпаний, совершающих межконтинентальные рейсы, оборудованы телефонами спутниковой связи, по которым можно позвонить с помощью кредитной карты. Такую возможность предоставляют своим клиентам «KLM», «SAS», «Northwest Airlines» и др. Находясь на борту воздушных лайнеров ряда авиакомпаний, можно послать телеграмму, факс, воспользоваться Интернет-связью. Последняя услуга стала внедряться на воздушных судах совсем недавно. Тем не менее она уже предоставляется клиентам (например, немецкой компанией «Lufthansa» и американскими «American Airlines», «Delta Airlines» и «United Airlines»). С февраля 2002 г. возможность отправить электронные сообщения во время продолжительных перелетов получили и пассажиры «Finnair», следующие маршрутами в Азию и Северную Америку. Пока этот сервис рассчитан только на пассажиров бизнес-класса, впоследствии же услугами электронной почты смогут пользоваться и те, кто летит в эконом-классе.

***Социальные составляющие сервиса***

Среди мероприятий социального плана, направленных на улучшение обслуживания пассажиров, следует назвать, прежде всего, разработку льготных тарифов и скидокдля молодежи, студентов, пенсионеров, семейных пар, детей и т.д. Помимо этого, многие авиакомпании к наиболее популярным праздникам (Новый год, День святого Валентина, 8 Марта, День Победы) традиционно делают своим клиентам подарки, предлагая рекламные тарифы и проводя акции по распродаже билетов.

Наиболее крупные перевозчики участвуют в проведении благотворительных мероприятий. Например, в канун 2000 г. «British Airways» совместно с благотворительной организацией «Love's Bridge» провела необычную акцию по сбору новогодних подарков для детей-сирот, воспитывающихся в детских домах Москвы и Подмосковья. В качестве поощрения за принесенную игрушку или сувенир пассажиру предоставлялась возможность купить билет на рейс «British Airways» по маршруту «Москва—Лондон —Москва» всего за 225 $ США (в то время как базовый тариф составляет 500 $ США). Авиакомпания «Трансаэро» на маршруте «Москва—Санкт-Петербург» ввела в действие программу «Социальный билет», предназначенную для участников войны, инвалидов, воспитанников детских домов и интернатов, которые могут совершать путешествия на самолетах этой авиакомпании за символическую плату — 100 руб. «Аэрофлот» в честь годовщины Победы в Великой Отечественной войне в рамках акции «Встреча боевых друзей» ежегодно предоставляет ветеранам бесплатные билеты на полет («туда — обратно») в любой пункт на территории России и Европы, включая те страны Западной Европы, СНГ и Балтии, куда летают самолеты «Аэрофлота». Кроме того, Аэрофлот был спонсором и генеральным перевозчиком благотворительной миссии из США «Операция "Улыбка"». Деятельность этой миссии заключалась в проведении американскими специалистами бесплатных операций российским детям с различными дефектами лица. «Аэрофлот» предоставил бесплатные места американским врачам, а также бесплатно перевез 1,2 т медикаментов и оборудования. Помимо этого, главный национальный перевозчик без взимания оплаты неоднократно участвовал в перевозке детей, направляющихся на лечение за границу, а также зарубежных медиков-специалистов в Россию; бескорыстно доставлял к местам отдыха детей погибших сотрудников МВД; Хорошей традицией «Аэрофлота» является поздравление пассажиров, присутствующих на рейсе, с днем рождения, при этом детям вручаются подарки. Вообще многие перевозчики во время полета делают своим клиентам презенты, правда, чаще это относится к пассажирам первого и бизнес-класса. Такой подарок может представлять собой набор из нескольких предметов, упакованных в пакет с молнией (это может быть маска для сна, одноразовый плед, надувная подушечка, носки с кожаной подошвой, бритвенный набор, шампунь, минифлакон туалетной воды, губка для обуви, набор гребенок, зубная щетка и зубная паста и пр.). С помощью этих мелочен за время полета можно отдохнуть, выспаться, а затем привести себя в порядок. Подарками от авиакомпаний могут быть и разнообразные льготы и услуги вне самолета. «Japan Airlines», например, раздает талончики, которые можно отоварить в магазине Duty-Free в Токио и Осаке; «ANA» вручает телефонные карточки или приглашение на бесплатную ночь в отеле; «Iberia» — сотовый телефон на неделю. «Austrian Airlines» разработала систему талонов, по которым пассажиры бизнес-класса могут делать покупки в крупных магазинах Вены, бесплатно переночевать в одной из гостиниц австрийской столицы или взять на день автомашину напрокат. Такие же льготы предоставляют путешествующим на своих рейсах «Finnair» и «British Airways». «United Airlines» дарит на 3 ч всем, кто летит в Париж первым и бизнес-классом, номер с завтраком в гостинице. Авиакомпания Swiss февраля прошлого года работает на российском рынке по новой программе. Кардинально новая концепция позволила компании создать гибкую ценовую политику. Стоимость билетов зависит от ситуации на рейсе — чем меньше остается свободных мест в самолете, тем выше цена. И наоборот: чем больше непроданных билетов, тем их стоимость ниже. Поэтому тем, кто выбирает вылет на пиковые даты, достанутся самые дорогие билеты, а клиенты, которые делают бронирование заранее, могут приобрести их по более низким ценам. Сложная система тарифов дает возможность комбинировать рейсы по «половинкам»: покупать билет с прилетом в один город и с вылетом из другого. При этом в одну сторону можно отправиться эконом, а обратно — бизнес-классом. В Тюмени состоялась презентация нового совместного проекта ОАО «Авиакомпания «ЮТэйр» (UTair Aviation, JSC) и Банка «Ренессанс Капитал» на рынке авиационных услуг по осуществлению продажи авиабилетов в кредит. Теперь пассажиры авиакомпании имеют возможность приобрести билеты в кредит сроком на 10 месяцев на сумму от 3 000 до 30 000 рублей с первоначальным взносом 10 процентов. Кредит выдается непосредственно в кассах авиакомпании, без необходимости посещения офиса Банка.В последнее время перевозчики стали уделять большое внимание самочувствию пассажиров во время полета*.* Это связано с участившимися случаями ухудшения состояния здоровья на длительных маршрутах пассажиров, летящих эконом-классом. Согласно версии экспертов, длительная неподвижность в согнутом положении тела и кислородное голодание, которыми, как правило, сопровождается полет в перенасыщенном углекислым газом салоне, могут привести к образованию тромбов в нижних конечностях, что чревато самыми серьезными последствиями. С целью исключения случаев возникновения тромбов многие авиакомпании, в том числе российские, стали выдавать пассажирам, чей полет длится более 7 ч, специальные противотромбозные гольфы. Кроме того, для пассажиров эконом-класса демонстрируется видеоролик «Зарядка в кресле». Он предлагает сидящим в креслах туристам делать различные движения ногами и растяжки, чтобы не застывать надолго в одной позе.

Для оказания срочной медицинской помощи нуждающимся в ней на пассажирских авиалайнерах имеются бортовые аптечки, содержащие достаточно широкий ассортимент лекарственных препаратов. Руководители ряда авиакомпаний пошли еще дальше в своем желании помочь плохо чувствующему себя пассажиру. Они приняли решение разместить на борту своих самолетов набор медицинского оборудования, позволяющий экипажу оказывать неотложную помощь заболевшему туристу. Через спутниковую связь на землю специалистам-медикам передаются сведения о состоянии здоровья пассажира, его пульс, температура, артериальное давление, уровень кислорода в крови. Специальные видеокамеры позволяют врачам вести визуальное наблюдение за состоянием пассажира и координировать действия экипажа по оказанию ему неотложной помощи. Следует отметить, что благодаря международной телемедицинской компании «MedAir», услугами которой пользуется более 40 авиаперевозчиков, удалось спасти не один десяток пассажиров. Потребительские предпочтения. При выборе рейса пассажиры обращают внимание на такие факторы, как: тип самолета; тариф (стоимость); имидж авиакомпании, а также расписание полета (время вылета и прибытия). Все это следует учитывать туристским фирмам при формировании турпакета и своих взаимоотношений с авиакомпаниями.

Так, фирма Boeing провела исследования, в результате которых выявил разную чувствительность пассажиров к расписанию и уровню сервиса в зависимости от продолжительности рейса (Рис. 4).

Как видно из рисунка, при полете продолжительностью менее 2 часов 60% пассажиров реагируют прежде всего на удобство расписания. Поэтому для коротких авиалиний следует выбирать небольшие ВС с высокой частотой полетов и удобным расписанием.



Рис. 4. Структура пассажиропотока по чувствительности к различным факторам

Поскольку рынок авиаперевозок на коротких маршрутах высоко конкурентен, следует очень внимательно изучать и учитывать пожелания пассажиров. К ним относятся:

• отдельная стойка регистрации, обеспечивающая быстроту обслуживания и являющаяся подтверждением жизненного статуса пассажира;

• большая норма перевозки бесплатного багажа, приоритетная загрузка его в самолет, внеочередная выгрузка и доставка его в зал получения в аэропорту назначения;

• отдельный зал ожидания, оснащенный факсимильными аппаратами и другой оргтехникой, отдельный салон на борту самолета для бизнес-класса.

При возрастании дальности полета (продолжительность более 5 часов) пассажиры большее внимание уделяют удобству кресла декору салона, уровню шума в самолете, сервису на борту, обслуживанию до и после полета. Кроме того, этот субсегмент рынка характеризуется низкой ценовой эластичностью спроса, то есть снижение тарифа не приводит к увеличению объема перевозок.

***Сервис для детей***

Дети на авиарейсах также не оставлены без внимания. Например, американские ученые при содействии Федеральной авиационной администрации США разработали специальный жилет безопасности для пассажиров в возрасте до 2 лет. Причем разработано два размера жилета — для грудничков и для тех, кто уже начал ходить. С виду этот жилет напоминает обыкновенный спасательный жилет с множеством разных ремешков. Родитель засовывает в него своего ребенка, пристегивает себя ремнем безопасности к креслу и затем с помощью специального ремешка прикрепляет жилет с малышом к своему ремню. Новый детский спасжилетсделан из экологически чистых материалов, к тому же он смоделирован с учетом анатомических особенностей ребенка, поэтому тот не будет чувствовать себя стесненным в движениях.

На многих авиалиниях действуют специальные программы*,* ориентированные на детей. Еще до взлета дети получают пакеты с кроссвордами и загадками, а во время полета им предлагаются игрушки. На борту самолетов транслируется детский телеканал, а также имеется большой выбор кассет с диснеевскими мультфильмами. Для юных путешествующих пассажиров «British Airways» ввела новую специальную услугу «Дети едят первыми». В соответствии с ней сначала питание предлагается детям, которые сами выбирают себе меню, составленное с учетом детского рациона. Такой порядок обслуживания имеет еще одну положительную черту — накормив сначала детей, взрослые могут спокойно заниматься своим обедом. Отечественные авиакомпании также стали применять на своих рейсах новые приемы в обслуживании пассажиров, путешествующих с детьми. В частности, компания «Сибавиатранс» («СИАТ») первой из российских предложила своим пассажирам в дополнение к обычному взрослому журналу детский журнал для развлечений в полете. Маленькое восьмистраничное издание содержит рисунки для раскрашивания, загадки, считалки, стихи и даже развертку бумажного самолетика, для крыльев которого предусмотрены наклейки с эмблемой авиаперевозчика. К журналу прилагается набор миниатюрных цветных карандашей, чтобы не возникло проблем с раскрашиванием картинок.

Многие перевозчики на своих маршрутах обеспечивают детей специальным питанием. Для маленьких пассажиров (до 2 лет), предусмотрен отдельный лоток, где есть фруктовое и мясное пюре, сок и йогурт. Детям в возрасте от 2 до 12 лет предлагают обед, в котором больше соков, все блюда диетические и нарезанные, чтобы было удобно есть без ножа.

***Развлекательный сервис на борту***

Для того чтобы привлечь на свои рейсы как можно больше пассажиров, многие международные авиакомпании предлагают своим клиентам мероприятия развлекательного характера, а также ряд услуг по поддержанию хорошего настроения во время полета. Так, ряд авиаперевозчиков пассажирам бизнес-класса предлагают пользоваться библиотекой; авиакомпания «Virgin Atlantic» проводит сеансы массажа в специальных кабинетах; «KLM» показывает коллекцию редкого фарфора. «Swissair» и «Sabena» на коротких рейсах предлагают туристам развлекательный видеоролик, который длится 20 мин и включает маленькие сюжеты о новостях спорта, новости мира моды, информацию об окружающей среде, видеоролик о прибытии, анонс событий культурной жизни, программу «Без комментариев». На более длительных рейсах предлагается большой выбор фильмов — более двадцати названий на все вкусы; боевики, триллеры, «ужастики», мелодрамы и др.

***Сервис в аэропортах***

Расширяются услуги и в аэропортах. Для пассажиров первого и бизнес-класса в крупнейших аэропортах мира есть комнаты для отдыха, залы ожидания и бизнес-центры. Например, в Руасси имеется комфортабельный салон на 60 пассажиров, открытый авиакомпанией «Lufthansa» для своих туристов. Некоторые авиакомпании из-за тесноты в аэропортах организуют совместные салоны, в которых общими усилиями предоставляют в распоряжение путешествующих деловых людей различное оборудование (факсы, телефоны, компьютеры) и кушетки для отдыха. Аэропорт Франкфурта-на-Майне предлагает очень широкий набор услуг: душевые, помощь стоматолога, культовые помещения для протестантов, католиков, иудеев или мусульман, дискотека «Дориан Грей», боулинг-зал, большое количество магазинов, лавочек, бутиков и др.

В американских салонах «Adviral Club» имеется душ, что позволяет сильно спешащим бизнесменам, не заезжая в отель, сразу отправиться по делам или на работу. «British Airways» предлагает душ и массаж в рекреационном центре отеля «Forte Crast». В Ванкувере в салонах «Air Canada» пассажиров ждет офисный центр с компьютерами и выходом в Интернет. В южно-корейском международном аэропорту пассажирам разрешается бесплатно пользоваться интернет-сайтами, отправлять электронную почту. Этот список можно продолжать и дальше.

Компания «Iberia» в помощь путешественникам создала специальную службу, сотрудники которой помогают пассажирам ориентироваться в аэропорту и готовы исполнить их небольшие поручения (для отличия эти служащие носят яркие красные куртки). Если кто-то забыл важный документ, обслуживающий консьерж разыщет его и доставит; возникла необходимость купить цветы — с такой просьбой также можно обратиться к представителю этой службы. Если рейс задерживается — клиента предупредят заранее, пока он не успел выехать из дома. Уже говорилось о том, что авиакомпании очень внимательно относятся к авиапассажирам с детьми. Например, в лондонском аэропорту Хитроу авиакомпания «British Airways» открыла собственные ясли, где опытные няни присматривают за ребенком, если родителям необходимо отлучиться по делам. В аэропорту Сиднея для детей работает специальный зал с развивающими играми, книгами, кубиками «Лего» и клоунами.

Чтобы заполнить досуг пассажиров во время ожидания рейса, авиапредприятия могут предложить им и необычные услуги развлекательного характера. Например, в международном аэропорту Абу-Даби (ОАЭ) для транзитных пассажиров в 500 м от аэропорта открыт гольф-клуб, где можно скоротать свободное время перед вылетом. В мюнхенском аэропорту появился первый аэропортовый ресторан с собственной пивоварней, где можно дегустировать свежеприготовленный напиток с 10 ч утра до 1 ч ночи; сиднейский аэропорт предоставляет помещение для любителей караоке.

1. ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВНУТРЕННИХ АВИАПЕРЕВОЗОК В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ

*Регулирование воздушных перевозок во внутреннем сообщении России осуществляется Воздушным кодексом Российской Федерации,* принятым Государственной Думой 19 февраля 1997 г. Этот документ направлен не только на обеспечение потребностей граждан и экономики в воздушных перевозках, авиационных работах, но и на обеспечение обороны и безопасности государства, охраны интересов государства, безопасности полетов воздушных судов, авиационной и экологической безопасности.

В Воздушном кодексе РФ в главе «Общие положения» дано *определение воздушного пространства;* перечислены *основные нормативные акты,* составляющие воздушное законодательство Российской Федерации; указана деятельность организаций, подлежащая *лицензированию в области авиации.*

В частности, лицензированию подлежат:

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

-деятельность по обслуживанию воздушного движения;

- авиационные работы для обеспечения потребностей граждан и юридических лиц;

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

В главе «Государственное регулирование использования воздушного пространства» отражены *государственные приоритеты в использовании воздушного пространства.* Так, при возникновении потребности в использовании воздушного пространства одновременно двумя и более пользователями предпочтение отдается в соответствии с государственными приоритетами в такой последовательности:

* отражение воздушного нападения, прекращение нарушения государственной границы;
* оказание помощи при чрезвычайных ситуациях природного и

техногенного характера;

* выполнение полетов воздушных судов в интересах

обороноспособности государства и в соответствии со специальными

договорами;

* осуществление регулярных воздушных перевозок пассажиров и багажа;
* выполнение полетов государственной авиации;
* осуществление регулярных перевозок грузов и почты;
* осуществление нерегулярных воздушных перевозок;
* проведение учебных, спортивных, демонстрационных и иных мероприятий;
* выполнение полетов воздушных судов или иная деятельность по использованию воздушного пространства, осуществляемая в целях удовлетворения потребностей граждан.

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

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

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

*Экспериментальная авиация* используется для опытно-конструкторских, экспериментальных, научно-исследовательских работ, а также для испытаний авиационной и другой техники. Государственное регулирование деятельности в разных областях авиации осуществляется специально уполномоченными органами соответственно в области гражданской авиации, в области обороны и в области оборонной промышленности. Все эти органы имеют определенную структуру и службы.

Глава «Воздушные суда» посвящена вопросам государственной регистрации и государственному учету воздушных судов; требованиям к летной годности гражданских воздушных судов; охране окружающей среды от воздействия деятельности в области авиации. Воздушные суда, предназначенные для выполнения полетов, подлежат государственной регистрации. На зарегистрированное в определенном порядке гражданское воздушное судно наносятся *государственный* и *регистрационный опознавательные знаки, изображение Государственного флага Российской Федерации* (может наноситься изображение флага субъекта РФ), а также *товарные знаки —* символы, надписи, эмблемы и иные знаки (зарегистрированные в установленном порядке законодательством РФ).

*Гражданские воздушные суда допускаются к эксплуатации только при наличии сертификата летной годности.*

Здесь же подчеркивается, что каждое гражданское воздушное судно, каждый авиационный двигатель и воздушный винт в процессе серийного производства проходит в установленном порядке испытания и проверки, завершающиеся выдачей гражданскому воздушному судну сертификата летной годности. В Кодексе дается определение аэродрома и аэропорта (в том числе международного), приводится порядок их государственной регистрации и сертификации. В главах «Авиационный персонал» и «Экипаж воздушного судна» приводится определение авиационного персонала и экипажа воздушного судна, рассматриваются права командира воздушного судна, действия экипажа в случае бедствия, а также при оказании помощи судам и людям, находящимся в опасности. *К* *авиационному персоналу* относятся лица, которые имеют специальную подготовку и осуществляют деятельность по обеспечению безопасности полетов, по организации, выполнению, обеспечению и обслуживанию воздушных перевозок, авиационных работ, организации и обслуживанию воздушного движения. Все эти лица должны иметь сертификаты и должностные инструкции. В целях зашиты прав и интересов граждан, а также в целях обеспечения обороны страны и безопасности государства не допускается проведение забастовок или иное прекращение работы авиационным персоналом, обслуживающим воздушное движение. *Экипаж воздушного судна состоит из летного экипажа* (командира и других лиц летного состава) и *кабинного экипажа* (бортоператоров и бортпроводников). Полет гражданского воздушного судна не разрешается в случае, если состав летного экипажа меньше минимально установленного состава. Командиром воздушного судна является лицо, имеющее действующий сертификат (свидетельство) пилота (летчика), а также подготовку и опыт, необходимые для самостоятельного управления воздушным судном определенного типа. Командир воздушного судна руководит работой экипажа воздушного судна, отвечает за дисциплину и порядок на воздушном судне, а также принимает необходимые меры по обеспечению безопасности находящихся на борту воздушного судна людей, сохранности воздушного судна и находящегося на нем имущества. Командир воздушного судна имеет право принимать окончательные решения о взлете, полете и посадке самолета, а также о прекращении полета и возвращении на аэродром или о вынужденной посадке в случае явной угрозы безопасности полета в целях спасения жизни людей, предотвращения нанесения ущерба окружающей среде. Кроме того, командир воздушного судна имеет право отдавать распоряжения любому находящемуся на борту воздушного судна лицу и требовать их исполнения, применять все необходимые меры, в том числе меры принуждения, в отношении лиц, которые своими действиями создают непосредственную угрозу безопасности полета воздушного судна и отказываются подчиниться его распоряжениям. По прибытии самолета на ближайший аэродром его командир имеет право удалить таких людей с борта воздушного судна, а в случае совершения деяния, содержащего признаки преступления, — передать их правоохранительным органам. В главе «Авиационные предприятия» определены *условия создания авиационного предприятия* с целью осуществления за плату воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты и(или) выполнения авиационных работ. При этом подчеркивается, что создание на территории Российской Федерации авиапредприятия с участием иностранного капитала допускается при условии, что доля участия последнего не должна превышать 49 % уставного капитала, руководителем авиапредприятия является гражданин Российской Федерации и количество иностранных граждан в руководящем органе предприятия не превышает 1/3 состава этого органа. Российские авиакомпании допускаются к осуществлению коммерческой деятельности в области гражданской авиации лишь при наличии лицензий, полученных в соответствии с правилами Кодекса. Иностранные авиапредприятия также вправе осуществлять коммерческую деятельность в области гражданской авиации в порядке, установленном законодательством и международными договорами Российской Федерации.

Правила формирования и применения тарифов, а также правила продажи билетов и других перевозочных документов устанавливаются специально уполномоченным органом в области гражданской авиации — Федеральное агентство воздушного транспорта (ФАВТ). Плата за воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты устанавливается перевозчиками.

При осуществлении воздушных чартерных перевозок могут устанавливаться договорные цены. При этом в целях защиты регулярных воздушных перевозок, осуществляемых на тех же авиационных линиях, допускается устанавливать минимальные цены на такие перевозки. Главы «Полеты воздушных судов» и «Международные полеты воздушных судов» посвящены вопросам:

* допуска к полету воздушного судна;
* подготовки экипажа:
* обеспечения полетов воздушного судна;
* требованиям к документации, находящейся на его борту;
* полета воздушного судна над населенными пунктами. При этом полет воздушного судна над населенными пунктами должен выполняться на высоте, позволяющей в случае неисправности воздушного судна произвести его посадку за пределами населенных пунктов.

При выполнении международных полетов на прибывающие в Российскую Федерацию и убывающие из нее воздушные судна, их экипажи, пассажиров и их имущество распространяется действие паспортных, таможенных и иных правил, установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации,

Глава «Авиационная безопасность» отражает один из основных принципов организации воздушных перевозок — их безопасность. При этом под авиационной безопасностью понимается состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации.

С целью обеспечения авиационной безопасности проводятся

следующие меры:

- осуществляется охрана воздушных судов на стоянках;

- исключается возможность провоза на воздушных судах оружия, боеприпасов, взрывчатых, радиоактивных, легковоспламеняющихся и других опасных предметов;

- проводится предполетный досмотр воздушного судна, членов экипажа, пассажиров, багажа, ручной клади, груза и почты.

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, запрещенные к воздушным перевозкам.

В главах «Поиск и спасение» и «Расследование авиационного происшествия» рассматриваются вопросы, связанные со случаями, когда воздушное судно терпит бедствие. Целями расследования авиационного происшествия или инцидента являются установление причин этих событий и принятие мер по их предотвращению в будущем. Установление чьей-либо вины и ответственности не является целью расследования авиационного происшествия или инцидента. Глава «Воздушные перевозки» дает определения таким понятиям, как «перевозчик», «воздушная перевозка», «договор о воздушной перевозке», «перевозочные документы», «договор фрахтования воздушного судна», а также рассматривает условия расторжения договора по инициативе перевозчика и пассажиров. В последующих главах учебного пособия будут достаточно подробно рассмотрены все эти вопросы. Глава «Авиационные работы» дает характеристику авиационным работам, выполняемым с использованием полетов воздушных судов в сельском хозяйстве, строительстве, для охраны и защиты окружающей среды, оказания медицинской помощи и других целей. На выполнение авиационных работ заключается договор, по которому подрядчик обязуется выполнить для заказчика эти работы в порядке, в сроки, в объеме и на условиях, которые предусмотрены данным договором. Заказчик обязуется оплатить авиационные работы. Тарифы на их выполнение также устанавливаются на основе договора.

Глава «Ответственность перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя» предусматривает ответственность перевозчика перед пассажиром воздушного судна и грузоотправителем в порядке, установленном законодательством РФ, международными договорами РФ, а также договором воздушной перевозки пассажира, груза или почты.

Перевозчик, пассажир, грузоотправитель и грузополучатель несут *ответственность за нарушение таможенных, валютных, санитарных, карантинных и иных правил* в соответствии с российским законодательством. Ответственность перевозчика за вред, причиненный при воздушной перевозке жизни или здоровью пассажира воздушного судна, определяется в соответствии с правилами главы 59 Гражданского Кодекса Российской Федерации, если законом или договором воздушной перевозки пассажира не предусмотрен более высокий размер ответственности перевозчика, а также определяется международными договорами РФ. При этом период воздушной перевозки, как уже отмечалось, включает период с момента выхода пассажира воздушного судна на перрон для посадки на воздушное судно и до момента, когда пассажир воздушного судна под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика покинул аэродром. *Перевозчик обязан страховать и нести ответственность за вред,* причиненный жизни и здоровью пассажира воздушного судна или багажу и находящимся при пассажире вещам. Согласно ст. 133 Воздушного кодекса страховая сумма на каждого пассажира воздушного судна, предусмотренная договором страхования жизни и здоровья пассажира, устанавливается в размере не менее чем тысяча минимальных размеров оплаты труда (МРОТ), установленных федеральным законом на день продажи билетов. Следует отметить, что данная статья находится в противоречии с Указом Президента РФ от 07.07.1992 г. № 750 (с изменениями от 06.04.1994 г., 22.07.1998 г.), который устанавливает страховую сумму по обязательному личному страхованию пассажира воздушного, железнодорожного, морского, внутреннего водного и автомобильного транспорта (за исключением международного, пригородного и городского сообщений) в размере 120 МРОТ, принятых законом на день начала перевозки. Страховая сумма, предусмотренная договором страхования багажа, устанавливается в размере не менее чем два минимальных размера оплаты труда, установленных федеральным законом, за килограмм массы багажа. Страховая сумма, предусмотренная договором страхования вещей, находящихся при пассажире, устанавливается в размере не менее чем десять минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом. При выполнении международных полетов воздушным судном страхование ответственности перевозчика перед пассажирами воздушного судна, в том числе ответственности за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также вещей, находящихся при пассажирах, является обязательным. Размер страховой суммы не должен быть менее размера, предусмотренного международными договорами Российской Федерации или законодательством соответствующего иностранного государства. В этой же главе Кодекса изложены порядок и сроки предъявления претензий к перевозчику при внутренних и международных перевозках, которые будут рассмотрены ниже. Помимо Воздушного кодекса РФ, который является основным нормативным документом, регламентирующим порядок деятельности авиации в РФ, как на внутренних линиях, так и на международных линиях, существуют и другие нормативные документы ведомственного характера, которые регламентируют специфичные международные перевозки. Такими документами являются «Правила международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов», «Наставление по организации международных перевозок в гражданской авиации» (НОМП ГА) и др. «Правила международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов» являются ведомственным документом и применяются к любым перевозкам, которые осуществляются авиационными предприятиями РФ за плату, если эти перевозки являются международными. Международной перевозкой считается всякая перевозка, осуществляемая в соответствии с договором международной воздушной перевозки, и которая попадает под определение, данное в ст. 101 Воздушного кодекса РФ. Правила международных воздушных перевозок разрабатываются на основании норм Воздушного кодекса РФ и относятся ко всем международным перевозкам. Все авиакомпании по согласованию с Федеральным агентством воздушного транспорта (ФАВТ) могут иметь свои собственные правила, однако они должны отвечать требованиям, установленным органом ФАВТ. Эти правила относятся к любым перевозкам пассажиров, багажа и грузов, осуществляемым за плату, если перевозки являются международными. В них более подробно, чем в Воздушном кодексе определяются порядок и условия международных перевозок, взаимоотношения перевозчика с клиентурой воздушного транспорта, а также вытекающие из отношений по перевозке права, обязанности и ответственность ее участников. Так, согласно типовым правилам, пассажир допускается, а груз принимается к перевозке только при наличии у пассажира действительного и должным образом оформленного авиабилета, а у грузоотправителя — должным образом оформленной авиагрузовой накладной. При этом как авиабилет, так и авиагрузовая накладная являются фактическим договором на перевозку, т.е. перевозчик при выдаче пассажиру авиабилета, а грузоотправителю — авиагрузовой накладной в письменном виде подтверждает свое согласие осуществить перевозку на своем воздушном судне. В Правилах определяются также права и обязанности сторон по договору перевозки. Так, пассажиру разрешено делать остановку в пути в любом пункте по маршруту следования (право «стоп—овер») в пределах всего срока действия авиабилета. Перевозчик обязан предоставить пассажиру место в гостинице и бесплатное питание при задержке вылета из пункта отправления более чем на 6 часов, в других случаях задержки вылетов воздушных судов и потери стыковки рейсов пассажиром по вине перевозчика, а также вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и иным причинам. В разделе, посвященном международным перевозкам грузов, в концентрированной форме изложены требования, обязательные для выполнения при международных грузовых перевозках на рейсах перевозчика. Они содержат положения о грузовой накладной, о бронировании тоннажа (объема), о требованиях к грузу, принимаемому к перевозке, о перевозке трансферного груза, о применении тарифов и сборов, о выдаче груза получателю, об административных формальностях при перевозке грузов, об ответственности при международных перевозках грузов, а также о претензиях и исках в случае неисправности при грузовых перевозках. Подробное изложение требований рассматривается в учебной дисциплине «Организация перевозок на воздушном транспорте», не входит в задачу данной работ. Другим отраслевым нормативным документом является «Наставление по организации международных перевозок в гражданской авиации» (НОМП ГА), которое разработано в соответствии с требованиями Воздушного кодекса, Правил международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов, Варшавской конвенции 1929 года с изменениями, внесенными Гаагским протоколом 1955 года, других международных документов по вопросам воздушных сообщений и соглашений по вопросам эксплуатации воздушных линий и других нормативных документов гражданской авиации. Требования НОМП ГА распространяются на всех работников гражданской авиации, обеспечивающих организацию и обслуживание международных воздушных перевозок. В части, касающейся организации международных перевозок пассажиров и грузов, НОМП ГА дает более детальное толкование к применению правил международных воздушных перевозок и других документов, регламентирующих грузовые авиаперевозки, и ставит своей задачей обеспечение единообразного и четкого исполнения всеми сотрудниками гражданской авиации правил и процедур по организации международных авиаперевозок. Кроме указанных документов национальные требования к организации международных авиаперевозок изложены в соответствующих приказах, руководствах, инструкциях и других нормативных актах, действующих в гражданской авиации России. Национальные требования каждого государства в отношении международной перевозки грузов, действующие на его территории, изложены в специальном разделе справочника ACT (AIR CARGO TARIFF), а правила въезда пассажиров в каждую страну изложены в справочнике TIM (TRAVEL INFORMATION MANUAL).

Каждая авиакомпания, выполняющая международные перевозки, разрабатывает свои корпоративные документы, их требования могут различаться, но в основном все они соответствуют требованиям международных конвенций, а также правилам и процедурам ИАТА. Например, авиакомпанией «Аэрофлот — российские авиалинии» разработано «Руководство по воздушным перевозкам пассажиров и багажа», которое введено в действие 01.03.2000 года, «Руководство по воздушным перевозкам груза и почты», введенное в действие 01.09.2000 года, а также Руководство по наземному обеспечению перевозок, которое введено в действие 25.05.2005 года.