

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АЭРОКОСМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ имени академика С.П. КОРОЛЕВА  
(НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)» (СГАУ)

*С.А. КРОПИВЕНЦЕВА*

## ОРГАНИЗАЦИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРСКИХ И ГРУЗОВЫХ АВИАПЕРЕВОЗОК

Рекомендовано редакционно-издательским советом федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный аэрокосмический университет имени академика С.П. Королева (национальный исследовательский университет)» в качестве учебного пособия для студентов, обучающихся по программе высшего профессионального образования по направлению подготовки бакалавров 190700.62 Технология транспортных процессов

САМАРА  
Издательство СГАУ  
2015

УДК 656.7.025  
ББК У9(2)375я7  
К835

Рецензенты: д-р техн. наук, проф. В.Ф. Путько,  
д-р техн. наук, проф. А.И. Данилин

**Кропивенцева С.А.**

**К835 Организация и обслуживание пассажирских и грузовых авиaperевозок:** учеб. пособие / С.А. Кропивенцева.– Самара: Изд-во СГАУ, 2015. – 72 с.

**ISBN 978-5-7883-1013-8**

Приведены необходимые положения Воздушного законодательства Российской Федерации и Международного воздушного права. Рассматривается организация наземного обслуживания авиационных перевозок, процессы обслуживания пассажирских и грузовых перевозок.

Предназначено для проведения практических занятий по курсу «Введение в профиль образования» для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров 190700.62 Технология транспортных процессов (воздушный транспорт).

УДК 656.7.025  
ББК У9(2)375я7

ISBN 978-5-7883-1013-8

© СГАУ, 2015

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Введение .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Организация воздушных перевозок.....</b>	<b>5</b>
<i>Российское воздушное законодательство .....</i>	<i>5</i>
<i>Международное воздушное законодательство .....</i>	<i>6</i>
<i>Международные организации гражданской авиации .....</i>	<i>10</i>
<i>Наземное обслуживание воздушных перевозок в аэропорту.....</i>	<i>14</i>
<i>Комплектование рейса.....</i>	<i>20</i>
<b>2. Обслуживание пассажирских авиаперевозок .....</b>	<b>27</b>
2.1. Обслуживание внутрироссийских пассажирских перевозок ...	27
<i>Регистрация билетов и оформление багажа.....</i>	<i>27</i>
<i>Багаж зарегистрированный и незарегистрированный .....</i>	<i>30</i>
<i>Предполетный досмотр пассажира и его ручной клади .....</i>	<i>37</i>
<i>Посадка пассажиров в воздушное судно .....</i>	<i>39</i>
<i>Обслуживание пассажиров, прилетевших в конечный пункт назначения .....</i>	<i>40</i>
2.2. Обслуживание международных пассажирских перевозок .....	43
<i>Основные виды международных рейсов .....</i>	<i>43</i>
<i>Организация представительств авиакомпаний за рубежом .....</i>	<i>44</i>
<i>Требования государственных органов при международной воздушной перевозке .....</i>	<i>45</i>
<i>Регистрация пассажиров и оформление багажа .....</i>	<i>50</i>
<i>Международная перевозка багажа пассажиров.....</i>	<i>51</i>
<i>Предполетный досмотр .....</i>	<i>55</i>
<b>3. Обслуживание грузовых перевозок.....</b>	<b>57</b>
3.1. Внутренние грузовые перевозки .....	57
<i>Требования к грузам, перевозимым воздушным транспортом.....</i>	<i>58</i>
<i>Технология приема грузов от клиентуры для отправки .....</i>	<i>60</i>
<i>Оформление документов и оплата воздушной перевозки.....</i>	<i>62</i>
<i>Диспетчеризация грузов .....</i>	<i>64</i>
<i>Порядок приема грузов с воздушного судна. Выдача грузов получателю .....</i>	<i>65</i>
3.2. Международные грузовые перевозки.....	66
<b>Библиографический список.....</b>	<b>71</b>

## **ВВЕДЕНИЕ**

Организация пассажирских и грузовых авиаперевозок в современных условиях представляет собой взаимосвязанную совокупность экономических, логистических, технологических и научно-технических задач. С учетом всё возрастающего объема авиаперевозок как на внутренних линиях Российской Федерации, так и на международных авиалиниях, организация эффективного перевозочного процесса становится одной из важнейших проблем авиатранспортного рынка.

Пособие состоит из трех глав. Первая глава посвящена вопросам Воздушного законодательства Российской Федерации, рассматриваются вопросы государственного регулирования Гражданской авиации. Рассматриваются вопросы организации наземного обслуживания перевозок в аэропорту, процедура комплектования рейса.

Вторая глава посвящена технологии обслуживания в аэропорту пассажиров внутрироссийских и международных авиалиний, включая такие этапы, как регистрация билетов и оформление багажа, предполетный досмотр и посадка пассажиров в воздушное судно.

Третья глава пособия посвящена вопросам обслуживания грузовых перевозок.

Пособие может быть использовано для проведения практических занятий по курсу «Введение в профиль образования» и как дополнительный справочный материал при самостоятельной проработке курса «Введение в специальность» для специальности 19.07.00 – «Организация перевозок и управление на транспорте» (Воздушный транспорт).

# 1. ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК

## *Российское воздушное законодательство*

К системе воздушного законодательства Российской Федерации относится Воздушный кодекс [1], который является основополагающим документом, действующим со дня его официального опубликования на всей территории Российской Федерации, федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации, федеральные правила использования воздушного пространства[2], федеральные авиационные правила [3], иные нормативные акты Российской Федерации.

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

Воздушным законодательством устанавливаются:

- правила использования воздушного пространства над территорией Российской Федерации, внутренними водами и территориальным морем;
- порядок осуществления коммерческой деятельности при использовании воздушного пространства;
- порядок наземного обеспечения авиационных перевозок.

Воздушное законодательство, обеспечивающее правовую и организационную деятельность гражданской авиации, занимает особое место в системе нормативно-правовых обязательств государства, оно не должно противоречить нормам Международного воздушного права, нормам и правилам Конвенций, участницей которых является Россия [4].

Система классификации воздушного законодательства в настоящее время представляет собой совокупность порядка 8000 документов [5] и состоит из разделов:

Раздел 1. Общие положения.

Раздел 2. Федеральные органы исполнительной власти в области государственной и гражданской авиации.

Раздел 3. Государственное регулирование в области авиации.

Раздел 4. Правовое регулирование использования воздушного пространства.

Раздел 5. Правовое регулирование полетов над государственной территорией и за ее пределами.

Раздел 6. Правовое регулирование организации и обслуживания воздушного движения.

Раздел 7. Правовое регулирование деятельности аэропортов и аэродромов.

Раздел 8. Правовое регулирование перевозок пассажиров, багажа и грузов.

Раздел 9. Воздушные суда.

Раздел 10. Экипаж воздушного судна.

Раздел 11. Обеспечение безопасности полетов.

Раздел 12. Авиационная безопасность.

Раздел 13. Расследование авиационных происшествий.

Раздел 14. Поиск и спасание.

Раздел 15. Правовое регулирование деятельности иностранных авиапредприятий.

Раздел 16. Правовое регулирование трудовых отношений в области гражданской авиации.

### ***Международное воздушное законодательство***

Международное воздушное право – отдельная отрасль международного права, представляет собой систему норм и принципов, регулирующих отношения между государствами в связи с использованием воздушного пространства. Целью регулирования является осуществление международного воздушного сообщения и обеспечение безопасности воздушного движения.

Основными принципами международного воздушного права являются:

- принцип полного и исключительного суверенитета государства над воздушным пространством в пределах его территории;
- принцип обеспечения безопасности международной гражданской авиации;
- принцип свободы полетов в международном воздушном пространстве.

Создание системы норм и принципов международного воздушного права по регулированию воздушного сообщения потребовало участия заинтересованных государств по созданию и принятию многосторонних государственных договоров (соглашений). Таким образом, источником норм и принципов международного воздушного права являются международные соглашения [4].

**1. Варшавская конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (1929 г.).** В настоящее время Варшавская конвенция принята 127 странами-участницами. Варшавская конвенция определяет основное содержание унифицированных правил, связанных с выполнением международной воздушной перевозки. Состоит из пяти глав, в которых содержится 41 статья:

Глава 1. Определение международной воздушной перевозки и область применения конвенции.

Глава 2. Воздушно-перевозочные документы, таможенные и полицейские формальности.

Глава 3. Ответственность перевозчика.

Глава 4. Постановления, касающиеся комбинированных перевозок.

Глава 5. Общие и заключительные постановления.

Варшавская конвенция устанавливает стандарты для пассажирских билетов, грузовых накладных и других перевозочных документов. Предусматривает регулирование ответственности воздушных перевозчиков, содержит правила, относящиеся к ответственности перевозчика за причиненный вред пассажиру и его багажу, однако в настоящее время сохраняет неприемлемые для авиапассажирских перевозок положения, так как предел ответственности перевозчика за причиненный вред не соответствует социально-экономическим реали-

ям. Современная система ответственности составляет 10000 или 20000 долларов США, если специальным соглашением не были предусмотрены более высокие пределы ответственности (75000 долларов США при полетах над территорией США, установлено в 1966 году временным соглашением американских авиаперевозчиков). Компенсация за вред по предложению юридического комитета ИКАО основывается на принципе объективной ответственности, т.е. для выплаты компенсации надо только доказать причиненный вред.

**В 1955 г. был подписан Гаагский протокол**, который внес два основных изменения в Варшавскую конвенцию: во-первых, удвоена сумма компенсации за вред, нанесенный пассажиру; во-вторых, ответственность возлагается также на агента перевозчика. Протокол был подписан 45 странами, вступил в силу 1 августа 1963 года.

Варшавская конвенция и Гаагский протокол представляют собой Варшавско-Гаагскую систему ответственности, которая является основой для регулирования ответственности авиаперевозчиков-участниц, Гаагский протокол подписали 113 государств, в том числе Россия. Отметим, что США не ратифицировали Варшавскую конвенцию и применяют более высокие пределы ответственности.

**2. Чикагская конвенция о международной гражданской авиации (1944 г.).** По мере приближения окончания Второй мировой войны возникла необходимость разработки общих правил воздушных сообщений между странами. В 1944 году была созвана Чикагская конференция, принявшая ряд важных документов по организации воздушных перевозок:

- правила двусторонних соглашений о воздушном сообщении;
- предварительное образование ИКАО (ICAO);
- постоянное образование ИКАО (ICAO);
- соглашения по международному воздушному транзиту.

Были определены так называемые «свободы воздуха», т.е. возможность перемещения ВС одной суверенной страны в воздушном пространстве другой суверенной страны. Имеется пять основных «свобод воздуха».

**Первая** – техническая, дает право воздушному судну пролетать над территорией другой страны, которая дала на это согласие, без посадки.



**Вторая** – техническая, дает право воздушному судну совершать посадку на территории другой страны, с ее согласия, только с техническими целями, такими как заправка или ремонт, но без коммерческих целей.

**Третья** – коммерческая, дает право перевозчику выгружать на территории другой страны пассажиров, груз и почту, взятых на борт в государстве, флаг которого несет воздушное судно, т.е. в стране регистрации воздушного судна.

**Четвертая** – коммерческая, дает право перевозчику брать на борт в другой стране пассажиров, груз, почту для разгрузки в стране, чей флаг несет воздушное судно, т.е. в стране регистрации.

**Пятая** – коммерческая, дает право перевозчику перевозить коммерческую загрузку между государствами, расположенными вне страны регистрации воздушного судна.

За последнее время, в связи с конкретными особенностями воздушных сообщений между государствами, применяются также другие «свободы воздуха»: право осуществлять перевозку между третьими странами через свою территорию; право осуществлять перевозки между третими странами, минуя свою территорию.

**3. Римская конвенция об ответственности перед третьими сторонами (1952 г.).** Конвенция устанавливает объективную ответственность владельца (эксплуатанта) воздушного судна за ущерб, причиненный третьим лицам на поверхности (исключали эту ответственность только небрежность, неправомерные действия или упущения потерпевшего, а также военный конфликт или гражданские беспорядки, прямым следствием которых был причиненный вред). Пределы ответственности для каждого воздушного судна и в каждом отдельном случае зависят от взлетной массы воздушного судна. Конвенция ратифицирована 39 государствами. СССР присоединился к Конвенции в 1982 году. 27 сентября 1978 года был подписан Монреальский протокол, значительно повышающий ответственность.

**4. Монреальская конвенция о борьбе с актами незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации (1971 г.).** Вступила в силу 26 января 1973 г., к настоящему времени ее ратифицировали 151 государство. Протокол об актах насилия в аэропортах (1988г.)

5. **Бермудское соглашение 1946** (Bermuda agreement) послужило моделью для заключения между двумя странами (США и Великобританией) двустороннего соглашения о воздушном сообщении, которое имеет приоритетное значение в регулировании международной воздушной перевозки. Двусторонние соглашения о воздушном сообщении подписываются двумя участниками с одинаковой выгодой для двух договаривающихся государств и предусматривают:

- правила выполнения полетов;
- обеспечение безопасности полетов;
- сохранность ВС и персонала;
- назначение одной или нескольких авиакомпаний на договорные линии;
- коммерческие права, предоставляемые каждой стороне;
- частоту полетов;
- провозные емкости воздушного судна;
- характер коммерческой загрузки;
- пары городов, между которыми перевозится коммерческая загрузка;
- получение лицензии авиакомпанией на выполнение регулярных полетов;
- согласование и контроль тарифов на воздушную перевозку, которые должны утверждаться государственными органами;
- виды наземного обслуживания в зарубежных аэропортах.

### *Международные организации гражданской авиации*

**Международная организация гражданской авиации ИКАО (ICAO – International Civil Aviation Organization)** – специальное агентство при ООН по гражданской авиации. ИКАО организовано в Чикаго после ратификации Чикагской конвенции законодательными органами 26 стран 4 апреля 1947 года. Положения Конвенции о международной гражданской авиации, касающиеся единообразия правил, стандартов, процедур и организации в области гражданской авиации, конкретизируются в Приложениях к Конвенции.

Штаб-квартира располагается в г. Монреаль, региональные отделения находятся в городах Бангкок, Каир, Дакар, Лима, Мехико, Париж, Найроби. В настоящее время насчитывается 187 государств – членом ИКАО, Россия является членом ИКАО с ноября 1970 года.

#### **Основные задачи ИКАО:**

- содействие безопасному, упорядоченному и эффективному развитию международного воздушного транспорта;
- повышение безопасности и экономической эффективности полетов, снижение расхода топлива и шумовых действий;
- мероприятия по борьбе с незаконным вмешательством в деятельность гражданской авиации;
- создание единой системы организации воздушного движения;
- унификация технологии обслуживания пассажиров;
- сотрудничество с другими международными организациями гражданской авиации.

**Международная ассоциация воздушного транспорта ИАТА (IATA – International air transport association)** – крупнейшая неправительственная международная ассоциация воздушных перевозчиков была организована в 1945 году в Гаване, объединяет 270 авиаперевозчиков из 130 стран. ИАТА размещается в Монреале (Канада), второй офис ИАТА находится в Женеве. В настоящее время ИАТА считается второй после ИКАО всемирной организацией, играющей важнейшую роль в организации и координации экономического сотрудничества на международном воздушном транспорте.

#### **Основные задачи ИАТА:**

- развивать безопасные, регулярные и экономичные воздушные перевозки;
- способствовать воздушной коммерции (разработка процедур продажи ВП);
- обеспечивать взаимодействие авиакомпаний, связанных с МВП;
- подготовка персонала;
- регистрация агентов, которых перевозчик уполномочил продавать воздушные перевозки;

- разработка авиационных тарифов;
- разработка рекомендаций по обслуживанию пассажиров;
- решение коммерческих проблем между авиакомпаниями;
- разработка систем розыска багажа.
- разработка и издание тарифных справочников: АРТ, в котором указаны основные правила и правила перевозчика (carter's special regulations) и ТАСТ – справочник по грузовым тарифам.

**Международный совет аэропортов АСИ (ACI – World – Airports Council International)** был создан 1 января 1991 года, первоначальное название организации Международный совет ассоциаций аэропортов (Association Council International, ААСИ).

Основные задачи АСИ:

- способствовать принятию законов, инструкций и международных соглашений, которые защищают интересы аэропортов, входящих в состав АСИ;
- вносить вклад в расширение кооперации, взаимопомощи, обмена информацией и возможностей обучения для аэропортов, входящих в АСИ;
- предоставлять членам ассоциации аэропортов своевременную информацию и анализ внутренних и международных событий;
- разрабатывать и способствовать внедрению программ, которые стимулируют общественное понимание экономического и социального значения аэропортов;
- разрабатывать программы и оказывать услуги, необходимые членам ассоциации, сохранять и наращивать число членов ассоциации.

**ИКАА (ICAA – International civil airport association)** – международная ассоциация гражданских аэропортов, обслуживающих международные воздушные перевозки. Ассоциация создана в 1962 году и к настоящему моменту насчитывает 293 участника, которые эксплуатируют около 700 аэропортов в 104 странах. Штаб-квартира расположена в Париже. Аэропорт Шереметьево является действительным членом ИКАА с марта 1975 года.

### **Основные задачи ассоциации:**

- разработка проблем развития и содержания аэропортов;
- совершенствование сборов за обслуживание в аэропорту;
- упрощение формальностей и процедур безопасности (регистрация, таможенный досмотр, контроль безопасности, паспортов и виз, выдача багажа и т.д.).

Для решения этих экономических проблем аэропортов в 1991 году создан Международный совет ассоциации аэропортов ААСИ (Airport Association Council International), который, в частности, решает проблемы повышения пропускной способности аэропортов.

**СИТА (SITA – airline telecommunication and information service)** общество международной авиационной связи – всемирная система связи и информации для авиации. СИТА обслуживает более 375 участников, расположенных более чем в 180 странах.

Всемирная сеть связи использует – кроме обычной и радиосвязи – волоконные оптические каналы связи; спутниковую связь; микроволновые радиоканалы; трансатлантический кабель.

### **СИТА решает следующие задачи:**

- передача любой информации, касающейся международной воздушной перевозки;
- обслуживание пассажиров: расчет тарифа по автоматизированным системам бронирования Габриель, Амадеус, Сейбр, Галилео и др.;
- контроль за регистрацией пассажиров с полной автоматикой регистрации;
- расчет центровки ВС;
- система бронирования мест в гостиницах и прокат автомобилей;
- система розыска багажа;
- передача NOTAM, т.е. сообщения об изменении обстановки по маршруту полета.

### **ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ:**

1. Состав воздушного законодательства Российской Федерации.
2. Что такое федеральные правила использования воздушного пространства и федеральные авиационные правила?

3. Что регулирует воздушное законодательство РФ?
4. Дайте определение «Международная воздушная перевозка».
5. Основные задачи Варшавской конвенции, Гаагского протокола, Бермудского соглашения.
6. Перечислите пять «свобод воздуха».
7. Перечислите основные организации Гражданской авиации. Перечислите основные задачи каждой организации.

### ***Наземное обслуживание воздушных перевозок в аэропорту***

**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.

Для обеспечения и обслуживания воздушных перевозок аэропорт осуществляет следующие виды деятельности:

- обслуживание пассажиров, багажа, грузов и почты;
- штурманское обеспечение полетов;
- обеспечение полетов аэронавигационной информацией;
- метеорологическое обеспечение полетов;
- инженерно-авиационное обеспечение;
- аэродромное обеспечение;
- электросветотехническое обеспечение полетов;
- медицинское обеспечение полетов;
- режимно-охранное обеспечение полетов;
- аэродромное обеспечение полетов;
- заправка топливом.

В организации управления аэропортовой деятельностью по обеспечению воздушных перевозок существуют определенные сложности, такие как:

- большое количество участников (авиакомпания, службы, подразделения), вовлеченных в производственный процесс в аэропорту;

- слияние общественных и частных интересов государственных и частных фирм и авиакомпаний.

Аэропорт, как и любое производственное предприятие, обеспечивает предложение и сбыт своей продукции (в виде воздушной перевозки), развивает и совершенствует способы продажи воздушной перевозки путем изучения спроса и изучения рынка воздушных перевозок, организует и совершенствует технологические процессы обслуживания пассажиров и клиентуры. Различают несколько форм организации и управления аэропортовой деятельностью:

- частные или государственные компании, владеющие и/или управляющие одним или несколькими аэропортами;
- государственные компании, владеющие объектами инфраструктуры (взлетно-посадочная полоса, терминал и прочее) в одном или нескольких аэропортах. При этом для оперативного управления аэропортами привлекаются специализированные компании-операторы;
- специализированные компании (холдинги), оказывающие комплекс услуг, связанный с развитием и управлением аэропортами. В таком случае компании объединяют несколько аэропортов на правах собственности или на условиях аренды (концессии) объектов инфраструктуры.

Примеры эффективного управления аэропортами указывают на то, что большинство подобных предприятий управляет именно авиационной деятельностью аэропорта, неавиационные же виды деятельности отданы в управление специализированным компаниям.

Взаимодействие различных организаций, участвующих в организации, обслуживании и обеспечении процесса воздушной перевозки иллюстрирует схема, представленная на рис. 1.

Таким образом, местом взаимодействия участников воздушной перевозки (пассажиры, авиакомпании, туристические фирмы) является аэропорт, предоставляющий услуги по обеспечению и обслуживанию воздушных перевозок.

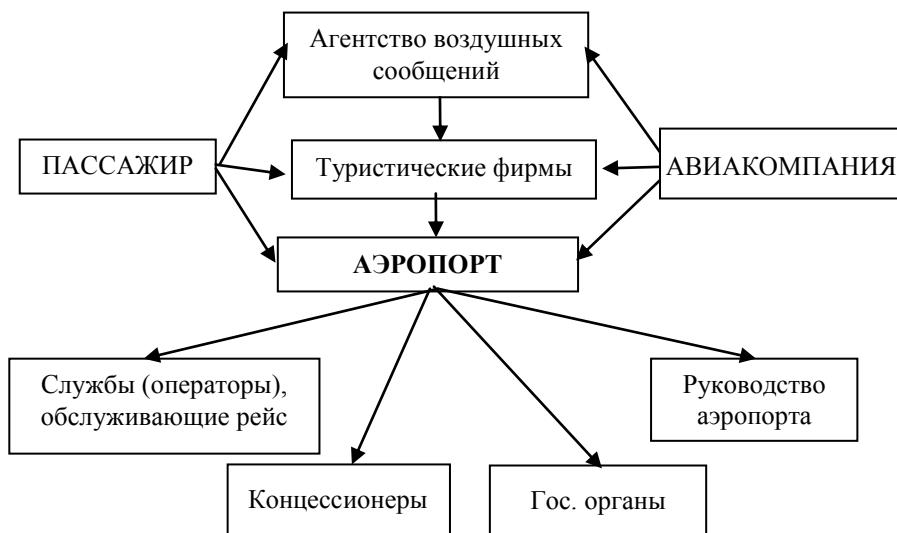


Рис. 1. Основные участники воздушно-транспортного процесса

Для осуществления аэропортовой деятельности по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа необходимо иметь (с учетом выполняемых видов работ) на праве собственности или на иных законных основаниях:

- здания и сооружения аэровокзального комплекса с необходимым оборудованием и инженерно-техническими средствами для обслуживания пассажиров и багажа и помещениями для размещения авиационного персонала;
- здания и сооружения с необходимым оборудованием для технического обслуживания и ремонта аэровокзального оборудования и перронной техники, применяемой при пассажирских воздушных перевозках, и помещениями для размещения авиационного персонала;
- здания и сооружения с площадками для содержания, технического обслуживания и ремонта наземного спецтранспорта, используемого при обслуживании пассажиров и багажа, и помещениями для размещения авиационного персонала.



При обслуживании воздушных перевозок важную роль играет служба организации перевозок. Действуя от лица авиакомпании-перевозчика, сотрудники этой службы принимают к перевозке пассажиров, багаж, груз и почту. В крупных аэропортах при значительных объемах пассажирских и грузовых перевозок служба организации перевозок состоит из двух самостоятельных служб: службы организации пассажирских перевозок и службы организации почтово-грузовых перевозок. Служба организации пассажирских перевозок (СОПП) и служба организации почтово-грузовых перевозок (СОППГ) выполняют свои функции при взаимодействии со службой авиационной безопасности (организацией, осуществляющей деятельность в области обеспечения авиационной безопасности), а при международных перевозках – также и с государственными контрольными органами (органами, осуществляющими таможенный, пограничный, ветеринарный, санитарно-карантинный, фитосанитарный и иммиграционный контроль).

СОПП выполняет следующие виды работ:

- регистрация билетов и оформление багажа к перевозке;
- оформление перевозочной документации на воздушную перевозку пассажиров и багажа, проведение расчета центрального графика;
- доставка пассажиров к месту стоянки воздушного судна и организация посадки на него пассажиров на воздушное судно;
- доставка багажа к месту стоянки воздушного судна, погрузка багажа и его швартовка на борту воздушного судна;
- встреча пассажиров при выходе из воздушного судна, доставка пассажиров в здание аэровокзала;
- выгрузка багажа из воздушного судна, транспортировка багажа и выдача его пассажирам;
- информационное обеспечение авиаперевозок пассажиров и багажа.

Аэропортовая деятельность по обеспечению обслуживания грузов и почты на внутренних воздушных линиях осуществляется СОППГ и включает следующие виды работ:

- бронирование провозных емкостей воздушного судна для перевозки грузов;

- прием и оформление грузов к перевозке;
- хранение, внутрискладская обработка грузов (в том числе опасных), консолидация грузов;
- выполнение погрузо-разгрузочных работ и транспортировки грузов;
- швартовка грузов на борту воздушного судна;
- выдача прибывших грузов;
- меры, принимаемые при недостатке, повреждении, утрате грузов;
- реализация невостребованного, бесхозного и бездокументного грузов;
- организация работы при нарушениях графика движения самолетов;
- расчет коммерческой загрузки воздушного судна;
- руководство по качеству;
- ведение претензионного производства;
- информационное обеспечение авиaperевозок грузов и почты.

### **Организация и методы взаимодействия служб аэропорта в ходе предполетной (послеполетной) подготовки воздушного судна**

Многолетний опыт работы гражданской авиации показал эффективность в организации процессов обслуживания воздушных перевозок путем использования системы диспетчеризации при взаимодействии различных служб аэропорта (операторов или хэндлинговых компаний) [8].

Диспетчерская система управления и контроля (диспетчеризация) предполагает, что каждая группа отвечает за выполнение отдельных операций и диспетчер имеет право требовать выполнения операций в установленные графиками сроки. Применение такой системы обладает следующими преимуществами:

- улучшение организации и управления воздушными перевозками в аэропорту;
- оперативное устранение возникающих в ходе работы неисправностей, отказов и т.д.;
- обеспечение контролирующих функций хода технологического процесса.

Координация действий операторов, участвующих в процессе, возложена на производственно-диспетчерскую службу аэропорта (ПДСА), основные функции которой заключаются в следующем:

- Составление суточных планов полетов и передача всем операторам.
- Контроль работы всех операторов по технологическому графику обслуживания воздушного судна.
- Согласование при задержках рейсов и «сбойных» ситуациях (массовая задержка вылетов рейсов), вылет воздушного судна с промежуточными аэропортами посадки.
- Принятие мер по максимальному использованию грузоподъемности воздушного судна.
- Контроль движения воздушных судов на всю глубину полета, обеспечение этой информацией персонала и пассажиров.
- Контроль расстановки воздушных судов на перроне и местах стоянки.
- Учет и анализ регулярности полетов по всей глубине полетов, принятие мер по выполнению суточного плана полетов.

Схема взаимодействия представлена на рис. 2.



Рис. 2. Схема взаимодействия в рамках диспетчерской системы управления

## *Комплектование рейса*

**Комплектование рейса в агентстве.** Одним из основных этапов организации воздушной перевозки является комплектование рейса, для чего производится продажа авиабилетов в кассах самого агентства, в сети наружных касс и филиалов агентства, а также туристическими фирмами и авиакомпаниями.

Процесс комплектования рейсов начинается с момента продажи билетов и заполнения рейсовых карточек. За сутки до вылета самолета из начального аэропорта сведения о количестве проданных билетов поступают в группу комплектования рейсов СОПП.

**Комплектование коммерческой загрузки в аэропорту** состоит в окончательном определении коммерческой загрузки воздушного судна и оформлении сопроводительных документов. Перечень ответственных по подразделениям, с указанием выполняемых задач по комплектованию рейса, приведен в табл. 1. Процесс начинается с момента получения из агентства данных о количестве проданных мест и заканчивается закрытием дверей и багажных отсеков воздушного судна и отгоном трапа.

Комплектование рейса производится одновременно по пассажирской, грузовой и почтовой службе при их четком взаимодействии и в строгой последовательности выполнения технологических операций. Основные задачи при комплектовании рейса:

1. Обеспечение безопасности полетов.
2. Точность определения центровки.
3. Необходимость максимального использования грузоподъемности ВС.

Процесс комплектования загрузки рейса состоит из этапов, которые можно представить во временном интервале следующим образом:

**За 3 часа** до планируемого вылета самолета диспетчер ПДСА уточняет номер рейса, бортовой номер воздушного судна, номер места стоянки воздушного судна на перроне, количество топлива, запрашиваемого экипажем, предельную коммерческую загрузку. Эти сведения передаются во все службы (всем операторам), участвующим в технологическом процессе подготовки рейса.

**За 2 часа** до вылета диспетчер по центровке (ПДСА) получает от диспетчера группы комплектования рейсов (СОПП) данные о количестве проданных билетов на рейс, количестве транзитных пассажиров на рейсе и определяет общий вес пассажиров и приблизительный вес багажа. Уточнив вес почты по лимитам, выделенным по договору для предприятий связи, диспетчер по центровке определяет свободный тоннаж для возможной отправки груза.

Таблица 1. **Комплектование рейса ВС**

Подразделение	Должностные лица	Основные задачи
1	2	3
Производственно-диспетчерской службы аэропорта	Группа диспетчеров (диспетчер по загрузке, диспетчер координатор, главный диспетчер, диспетчер по центровке)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Предварительный расчет центровки и определение свободного тоннажа.</li> <li>– Составление центровочного графика; контроль загрузки воздушного судна.</li> <li>– Контроль предельной коммерческой загрузки.</li> <li>– Координация действий всех подразделений в ходе подготовки воздушного судна к рейсу (в ходе послеполетного обслуживания).</li> <li>– Оперативный контроль и управление технологическим процессом</li> </ul>
Служба организации пассажирских перевозок	Диспетчер Агенты Водители-загрузчики	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Регистрация пассажиров; прием багажа к перевозке; оформление ведомости регистрации и багажной ведомости; загрузка багажа в воздушное судно; посадка пассажиров в воздушное судно</li> </ul>

1	2	3
Служба почтово-грузовых перевозок	Диспетчер Агенты Оператор грузового склада Приемосдатчик грузов Водитель-загрузчик	– Комплектование груза к рейсу; составление почтово-грузовой ведомости и авиационной накладной; загрузка груза в воздушное судно
Цех бортипитания	Супервайзер Персонал службы	– Обеспечение бортипитанием пассажиров рейса
Экипаж ВС	Второй пилот Бортпроводник Бортоператор	– Прием грузов и контроль за размещением загрузки в воздушное судно; посадка пассажиров; прием багажа и контроль за размещением багажа

Расчет свободного тоннажа в начальном аэропорту за 2 часа до отправления рейса с учетом величины предельной коммерческой загрузки рейса определяется по формуле:

$$M_{св.тон} = M_{пред.к.з} - (M_{насс} + M_{баг} + M_{лим.почты}),$$

где  $M_{св.тон}$  – масса свободного тоннажа для возможного принятия на борт груза;  $M_{пред.к.з}$  – предельная масса коммерческой загрузки;  $M_{насс}$  – масса пассажиров всех категорий (ВЗР, РБ, РМ);  $M_{баг}$  – масса зарегистрированного багажа и ручной клади;  $M_{лим.почты}$  – масса лимита почты, установленного на данный рейс по договору с предприятием связи.

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

$$M_{св.тон} = M_{пред.к.з} - ((M_{насс.пр} + M_{баг.пр} + M_{почты.пр} + M_{гр.пр}) + (M_{насс.дг} + M_{баг.дг} + M_{почты.дг})),$$

где  $M_{св.тон}$  – искомая величина свободного тоннажа для возможной догрузки груза в аэропорту промежуточной посадки;  $M_{пасс.тр}$  – масса пассажиров всех категорий, следующих транзитом через аэропорт промежуточной посадки;  $M_{баг.тр}$  – масса зарегистрированного багажа и ручной клади транзитных пассажиров;  $M_{почты.тр}$  – масса почты, следующей транзитом через данный аэропорт;  $M_{гр.тр}$  – масса груза, следующего транзитом через данный аэропорт;  $M_{пасс.дг}$  – масса пассажиров всех категорий, зарегистрированных на рейс в аэропорту промежуточной посадки;  $M_{баг.дг}$  – масса багажа и ручной клади этих пассажиров;  $M_{почты.дг}$  – масса лимита почты, подлежащей отправке из аэропорта промежуточной посадки.

Сведения о свободном тоннаже диспетчер по центровке передает диспетчеру СОПП на грузовой и почтовый склады.

Диспетчер по центровке составляет предварительный расчет центровки на основе следующих данных:

- количество топлива;
- численность экипажа и бортпроводников;
- масса груза;
- масса бортипитания и кухонного оборудования;
- количество проданных авиабилетов (предварительные данные о массе всех пассажиров).

По результатам расчета диспетчер по центровке сообщает службам о разрешении загрузки, размещении загрузки по грузовым и багажным отсекам воздушного судна (номера багажных и грузовых отсеков, в которые необходимо загрузить грузы и багаж).

**За 1,5-2 часа** до вылета, после сообщения от инженерно-авиационной службы о готовности самолета к загрузке, начинается регистрация авиабилетов и оформление багажа.

**За 1,5 часа** при наличии свободного тоннажа осуществляется загрузка груза и почты после обязательного составления почтово-грузовой ведомости. Загрузка осуществляется в указанные диспетчером по центровке грузовые отсеки под контролем бортоператора, который в процессе перегрузки контролирует наличие маркировки и целостность упаковки груза. Прием-передача фиксируется в почтово-грузовой ведомости.

Грузы без накладных не принимаются, если в процессе загрузки выявляется отсутствие мест груза, в почтово-грузовой ведомости указывается, сколько и по какой накладной отсутствуют места. Если груз до данной ведомости отсутствует полностью, номер этой накладной вычеркивается из почтово-грузовой ведомости.

Загрузка бортового питания должна быть закончена за **40 минут** до вылета.

По окончании регистрации агент СОПП передает диспетчеру по центровке сведения о количестве зарегистрированных пассажиров, массе багажа и ручной клади. Оператор грузового склада передает диспетчеру по центровке сведения о массе почты и груза. Далее диспетчер по центровке суммирует эти данные, чтобы получить фактическую коммерческую загрузку рейса, и на основании данных о фактическом количестве коммерческой загрузки рейса составляет окончательный вариант центровочного графика и сводную загрузочную ведомость рейса, в которой указывает коммерческую загрузку по каждому пункту посадки и в целом по рейсу. Превышение полученного значения коммерческой загрузки рейса над предельным значением коммерческой загрузки недопустимо. При превышении фактической загрузки допустимого значения диспетчер по центровке немедленно сообщает главному диспетчеру ПДСА для принятия оперативных мер.

**За 30 минут** до вылета заканчивается загрузка багажа в самолет. Операция осуществляется одновременно с посадкой пассажиров. Багаж загружается в багажные отсеки, указанные диспетчером по центровке на основании центровочного графика.

После того как на борт самолета доставлена и размещена вся коммерческая загрузка, агент СОПП по встрече и посадке подписывает все четыре экземпляра сводной загрузочной ведомости, три из которых передает второму пилоту, а четвертый оставляет у себя с его подписью. Если имеются расхождения итогов по ведомости с фактической загрузкой на борту (по пассажирам или по багажу), необходимо сделать изменения в последнюю минуту.

**Оформление сопроводительных документов на рейс.** После вылета каждого рейса в аэропорту отправления остается комплект перевозочной документации:



**Ведомость регистрации** – заполняется в ходе регистрации агентом СОПП по регистрации. На прямых рейсах заполняется один экземпляр ведомости формы К-11-А. На рейсах с промежуточными посадками заполняется два экземпляра ведомости формы К-11-Б – один остается в аэропорту отправления, второй передается экипажу для контроля явки пассажиров на посадку в промежуточном аэропорту.

**Багажная ведомость** заполняется приёмосдатчиком багажа (СОПП) в трех экземплярах на каждый пункт разгрузки (посадки). Один экземпляр остается в аэропорту отправления, второй остается у бортоператора, принявшего груз, третий остается в аэропорту назначения (на основании этого экземпляра происходит выдача багажа прилетевшим пассажирам).

**Почтово-грузовая ведомость** – заполняется оператором грузового склада в пяти экземплярах на каждый пункт разгрузки. Первый и второй экземпляры передаются бортоператору, принявшему груз, третий остается на складе, четвертый служит основанием для списания с учета склада отправленного груза, пятый является основанием для расчета оплаты грузчиков.

**Сводная загрузочная ведомость** – заполняется диспетчером по центровке в четырех экземплярах, три из которых передаются экипажу (два экземпляра остаются у перевозчика, третий предназначен для аэропорта прибытия, четвертый остается в аэропорту отправления).

**Центровочный график.** Оформляется на одном бланке со сводной загрузочной ведомостью. Центровочный график рассчитывается дважды: до начала регистрации выполняется предварительный расчет центровки, после регистрации на основании более точных данных о коммерческой загрузке выполняется окончательный расчет центровки. В последнее время в большинстве аэропортов расчет центровки осуществляется в системе «АРМ-Центровка», которая после ввода информации о загрузке мгновенно рассчитывает центровку с указанием номеров грузовых и багажных отсеков, в которые следует загрузить багаж и груз. Схема загрузки воздушного судна составляется на основании рассчитанной центровки и передается диспетчеру по загрузке (ПДСА) для контроля за правильной загрузкой ВС.

## **ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ:**

1. Перечислите основные виды аэропортовой деятельности.
2. Перечислите участников воздушно-транспортного процесса.
3. Перечислите основные задачи, решаемые службой организации пассажирских перевозок.
4. Перечислите основные задачи, решаемые службой организации почтово-грузовых перевозок.
5. Основные задачи, решаемые диспетчерской системой управления.
6. Перечислите основные функции производственно-диспетчерской службы аэропорта.
7. Назовите, какие сторонние организации участвуют в воздушно-транспортном процессе. Основные задачи этих организаций.
8. Перечислите основные этапы комплектования коммерческой загрузки в аэропорту. Перечислите основных участников процесса.
9. Перечислите документы, входящие в состав сопроводительной документации на рейс.
10. Для чего составляется центровочный график и сводная загрузочная ведомость?

## **2. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРСКИХ АВИАПЕРЕВОЗОК**

### **2.1. Обслуживание внутрироссийских пассажирских перевозок**

Обслуживание воздушных перевозок осуществляется в соответствии с «Общими правилами пассажиров, багажа, грузов и требованиями к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (Приказ Минтранса России № 82 от 28.06.07) . Процесс обслуживания вылетающих пассажиров включает в себя следующие этапы:

1. Регистрация билетов и оформление багажа. Эту операцию выполняют сотрудники службы организации пассажирских перевозок: агент по регистрации, приемосдатчик багажа.

2. Предполетный досмотр пассажира и его ручной клади, который выполняют сотрудники службы авиационной безопасности.

3. Посадка пассажиров в воздушное судно. Эту операцию также выполняют сотрудники службы организации пассажирских перевозок, ответственный за выполнение – агент по встрече и посадке пассажиров

#### ***Регистрация билетов и оформление багажа***

Регистрация может выполняться как с помощью автоматизированной системы управления отправлениями, так и «вручную». Кроме этого, в настоящее время широко применяются киоски самообслуживания, с помощью которых пассажиры могут самостоятельно зарегистрировать авиабилет и получить посадочный талон. При регистрации пассажир самостоятельно выбирает место в салоне самолета. Все больше авиаперевозчиков организуют удаленную регистрацию авиабилетов на своих сайтах. Таким образом, с применением современных информационных технологий нагрузка на СОПП по выполнению регистрации заметно снизилась.

В целях ознакомления далее приводится технология выполнения регистрации авиабилета и оформления багажа «вручную», без использования системы управления отправлениями.

Ответственным моментом являются *подготовительные работы* к началу регистрации, которые состоят из следующих действий:

1. Агент по регистрации подготавливает ведомость регистрации пассажиров и отправок багажа и посадочные талоны. Посадочные талоны подбираются в количестве, немного больше числа проданных авиабилетов одного цвета. Если рейс с транзитными посадками, то на каждый пункт посадки подбирается свой цвет.

2. Диспетчер СОПП или диспетчер группы комплектования рейсов сообщает агенту по регистрации сведения о количестве проданных билетов на рейс, наличии на рейсе особо важных и иностранных пассажиров, а также пассажиров, зарегистрированных в городском аэровокзале. Если рабочее место агента по регистрации автоматизировано, то информацию о загрузке рейса агент по регистрации получает из автоматизированной системы регистрации.

3. Приемосдатчик багажа готовит багажные бирки для оформления багажа на рейсе. Для этого он подбирает багажные бирки по пунктам посадки, номерам и цвету (для каждого пункта посадки – свой цвет багажной бирки для исключения засылки багажа). Как правило, авиакомпания-перевозчик предоставляет сотрудникам СОПП перевозочную документацию со своим фирменным логотипом. В иных случаях оформление рейса выполняется с использованием перевозочной документации аэропорта.

4. Приемосдатчик багажа готовит багажную ведомость по 3 экземпляра на каждый пункт посадки.

5. За 5 минут до начала регистрации проверяется исправность весового оборудования и работа транспортной ленты.

6. Окончанием подготовительного этапа является отчет диспетчеру СОПП о готовности к выполнению работы.

*Процесс регистрации авиабилетов и оформления багажа* состоит из следующих действий агента по регистрации и приемосдатчика багажа.

### Приемосдатчик багажа:

- первым встречает пассажира, проверяет авиабилет пассажира и паспорт и просит поставить все вещи на весы, кроме вещей, не подлежащих взвешиванию (эти условия договора воздушной перевозки, как правило, указаны на обложке билета);
- проверяет упаковку багажа и при необходимости отправляет пассажира в упаковочный центр для приведения упаковки в требуемое состояние;
- при подозрениях в содержимом багажа может досмотреть его;
- оформляет незарегистрированный багаж биркой «ручная кладь» или «в кабину»;
- при наличии сверхнормативного багажа направляет пассажира в кассу для оплаты;
- предлагает пассажиру объявить ценность багажа, если это необходимо;
- записывает в багажную квитанцию авиабилета количество мест и массу багажа, ставит личный штамп;
- навешивает заполненные бирки на багаж;
- передает агенту по регистрации паспорт, билет, отрывные талоны багажных бирок.

### Агент по регистрации:

- в верхнем левом углу полетного купона авиабилета ставит порядковый номер регистрации;
- отрывает полетный купон билета на данный участок перевозки, в купоне должны быть записаны паспортные данные пассажира;
- предлагает пассажиру выбрать место в салоне самолета из тех, что остались незанятыми;
- выдает пассажиру багажные бирки для получения багажа в аэропорту прилета, квитанцию оплаты сверхнормативного багажа (если таковая имеется), посадочный талон с указанным в нем номером посадочного места в самолете и ре-

гистрационным номером, совпадающим с номером по ведомости регистрации.

*Заканчивается регистрация* выполнением нижеследующих операций.

Приемосдатчик багажа:

- заполняет багажные ведомости с указанием количества мест и массы багажа данного пункта посадки, первого и последнего номера багажных бирок, ставит подпись и личный штамп;
- заверяет в ведомости регистрации сведения о багаже, принятом к перевозке. Указываются категории пассажира: взрослый (ВЗР), ребенок большой РБ (от 2 до 12 лет), ребенок маленький РМ (от 0 до 2 лет), количество мест и масса багажа, вес ручной клади, номера багажных бирок;
- сопровождает багаж к самолету, передает его бортоператору, оставив себе один экземпляр багажной ведомости с росписью бортпроводника.

Агент по регистрации:

- подводит итоги регистрации, расписывается в ведомости и ставит личный штамп;
- передает итоговые данные диспетчеру СОПП (контроль процесса), диспетчеру группы комплектования рейсов (для оперативной дозагрузки или снятия порций питания в зависимости от явки пассажиров на регистрацию), диспетчеру по центровке (для составления сводной загрузочной ведомости рейса и уточнения центровочного графика).

### ***Багаж зарегистрированный и незарегистрированный***

**Багажом** принято называть личные вещи пассажиров, перевозимые на воздушном транспорте. Багаж принимается к перевозке от пассажира в момент регистрации и, в зависимости от места проведения регистрации, может быть принят в городском аэровокзале или в аэропорту отправления. При приеме к воздушной перевозке проверяется содержимое багажа, упаковка, а также определяется масса багажа. Раз-

личают два вида багажа пассажира: зарегистрированный и незарегистрированный.

*Зарегистрированным багажом* называются вещи, сданные к перевозке под ответственность перевозчика. Это подтверждается, во-первых, записью в билете пассажира. В багажной квитанции авиабилета делается запись о количестве сданных мест багажа и общей массе. Во-вторых, каждое место зарегистрированного багажа оформляется багажной биркой. Основная часть багажной бирки (корешок) навешивается на багаж, а отрывной талон передается пассажиру, предъявив который в аэропорту назначения пассажир получит свой багаж.

При оформлении багажа у стойки регистрации он может быть зарегистрирован:

- до пункта назначения, указанного в билете пассажира;
- до пункта стыковки рейсов в аэропорту трансфера, в котором необходима доставка багажа из одного аэропорта в другой, или где требуется получение пассажиром своего зарегистрированного багажа;
- до пункта остановки, в котором пассажир временно добровольно прерывает полет;
- до пункта, до которого произведена оплата сверхнормативного багажа.

При этом перевозчик несет перед пассажиром полную ответственность за зарегистрированный багаж с момента приема к воздушной перевозке до момента выдачи багажа пассажиру или уполномоченному лицу.

Зарегистрированный багаж перевозится отдельно от пассажира на воздушных судах, имеющих изолированные багажные помещения. Доступ к багажу посторонних лиц, кроме персонала, ответственного за перевозку, категорически запрещен. Доставка багажа от места регистрации на воздушное судно и с воздушного судна к месту выдачи выполняется бригадой загрузчиков в сопровождении приемосдатчика багажа (СОПП).

В соответствии со статьей 118 Воздушного кодекса перевозчик несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение багажа после принятия его к воздушной перевозке до выдачи, если не дока-

жет, что им были приняты все необходимые меры по предотвращению причинения вреда или такие меры невозможно было принять. Мера ответственности за каждый килограмм утраченного багажа не превышает двух минимальных размеров оплаты труда.

*Незарегистрированный багаж (ручная кладь)* – это вещи пассажира, которые перевозятся в пассажирском салоне под ответственность самого пассажира, ручная кладь доставляется на борт воздушного судна и выгружается из него лично пассажиром. В качестве ручной клади принимаются вещи, вес и габариты которых установлены перевозчиком и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна. В случае задержки рейса или замены воздушного судна пассажир, покидая самолет, ручную кладь должен взять с собой. В качестве ручной клади принимаются вещи, вес и габариты которых установлены перевозчиком и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна.

В качестве ручной клади, сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа и без взимания платы, пассажир имеет право провозить следующие вещи: дамская сумочка или портфель, папка для бумаг, зонтик, трость, букет цветов, верхняя одежда, печатные издания для чтения в полете, детское питание для ребенка во время полета, телефон сотовой связи, фотоаппарат, видеокамера, портативный компьютер, костюм в портпледе, детская люлька при перевозке ребенка, костыли, носилки или кресло-коляска при перевозке пассажира с ограниченной подвижностью. Эти вещи не предъявляются для взвешивания, не подлежат оформлению и не маркируются бирками.

Перевозчик несет ответственность и за сохранность находящихся при пассажире вещей, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) этих вещей произошли вследствие обстоятельств, которые перевозчик не мог предотвратить, и устранение которых от него не зависело, либо умысла пассажира.

Размеры ответственности перевозчика определены в статье 119 воздушного кодекса за утрату, недостачу, повреждение (порчу) багажа и вещей при пассажире:

- с объявлением ценности в размере их стоимости, но не более, чем в размере двух минимальных размеров оплаты труда за кг;



- без объявления ценности в размере их стоимости, а в случае невозможности ее установления – в размере не более, чем 10 минимальных размеров оплаты труда;
- Воздушный кодекс предусматривает ответственность перевозчика за просрочку в доставке багажа в виде штрафа в размере 25% минимальных размеров оплаты труда за каждый час просрочки, если перевозчик не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни и здоровью пассажиров, либо других обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

**Нормы бесплатной перевозки багажа.** Общая масса зарегистрированного и незарегистрированного багажа пассажира, перевозимая бесплатно, устанавливается перевозчиком и не должна превышать пределов установленной нормы, которая зависит от типа воздушного судна и от класса обслуживания пассажира. В любом случае нормы бесплатной перевозки багажа по типам воздушных судов не могут быть ниже 10 кг.

Максимальная масса одного места багажа, при условии оплаты массы сверх установленной нормы, не может быть больше 50 кг. Однако с согласия перевозчика в салоне может перевозиться багаж, требующий особых мер предосторожности при перевозке и обработке (например, бытовая оргтехника, электронные и оптические приборы, хрупкие и бьющиеся предметы, теле- и видеоаппаратура, музыкальные инструменты). Предельная масса одного места такого багажа – 80 кг. Размещать подобный багаж следует в специально предназначенных местах (отсеках), а при их отсутствии – в отдельном пассажирском кресле. И если багаж размещается в отдельном кресле, то пассажир обязан оплатить это посадочное место в соответствии с тарифом перевозчика.

Сверхнормативный багаж, негабаритный багаж и тяжеловесный багаж принимается к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости и при условии оплаты пассажиром провоза такого багажа, за исключением случаев, когда провоз

такого багажа был согласован с перевозчиком и оплачен при бронировании.

Перевозка негабаритного багажа, тяжеловесного багажа, комнатных животных и птиц, за исключением собак-поводырей, следующих с пассажиром, лишенным зрения, оплачивается по тарифам, установленным перевозчиком. Перевозка указанного багажа оплачивается исходя из его фактического веса по установленным перевозчиком тарифам независимо от других вещей пассажира, перевозимых в качестве багажа.

Оплата за сверхнормативный багаж взимается в аэропорту отправления за весь маршрут следования или до любого пункта пересадки, указанного в билете. В этом пункте производится оплата за дальнейшую перевозку багажа.

Для трансферных пассажиров норма бесплатной перевозки устанавливается на каждом участке полета в зависимости от типа воздушного судна.

Если группа пассажиров (два и более человека) следует одним рейсом до общего пункта назначения или пункта пересадки, индивидуальные нормы бесплатной перевозки багажа можно объединять, получив групповую норму бесплатной перевозки багажа. Багаж оформляется на имя руководителя группы, т.е. в его билет вписываются данные об объединенном групповом багаже. Детям до двух лет, не имеющим билета со скидкой 50%, норма бесплатной перевозки багажа не предоставляется.

**Упаковка и содержимое багажа.** Требования к упаковке багажа:

- упаковка должна быть прочной, чтобы обеспечить сохранность содержимого на весь период воздушной перевозки, включая погрузку, выгрузку и хранение;
- упаковка не должна содержать острые и колющие части во избежание повреждения другого багажа и оборудования воздушного судна, расположенного в багажных отсеках;
- упаковка должна иметь приспособления для переноски, запрещается объединять в одно место багажа отдельные упаковки и привязывать к упаковке разного рода свертки;

- чемоданы и сумки должны быть закрыты на ключ при наличии исправных замков, застежки-молнии застегнуты, при их неисправности перевозчик может направить пассажира в упаковочный центр аэровокзала для переупаковки.

Особые требования к упаковке багажа:

- без упаковки могут быть приняты к перевозке велосипеды, лыжи, детские коляски, автомобили, детские саночки и др.;
- огнестрельное оружие и боеприпасы принимаются к перевозке в чемоданах или ящиках с защитой от сотрясений по специальным инструкциям и хранятся во время выполнения рейса в металлическом ящике красного цвета, установленном в багажнике воздушного судна.

Если оружие перевозится не в изолированных багажниках, а в качестве незарегистрированного багажа (ручной клади), оно должно быть в чехлах, в разобранном виде, патроны – в стандартных коробках. Это оружие и боеприпасы должны быть на время полета помещены в металлический ящик, как и ножи – или являющиеся частью национальной одежды, или сувенирные, приобретенные в свободной продаже.

Боевое огнестрельное оружие перевозится (с докладом командиру воздушного судна о наличии оружия на борту) только военнослужащими или лицами, имеющими разрешение и командировочное удостоверение сопровождающего конвоируемых лиц. При этом обоймы и рожки хранятся отдельно в чехлах.

**Ограничения и запреты при перевозке багажа на воздушном судне.** Не принимаются к перевозке в качестве багажа:

- предметы, которые не подпадают под определение багаж (т.е. не личные вещи пассажиров, принимаемые к воздушной перевозке с согласия перевозчика);
- опасные вещества, такие как взрывчатые вещества и снаряженные ими предметы;
- сжатые и сжиженные газы (пропан, бутан и т.д.); легко воспламеняющиеся материалы (бензин, ацетон, тормозная жидкость и т.д.); ядовитые, дурнопахнущие или раздражающие вещества, твердые вещества, воспламеняющиеся при соприкосновения с водой (калий, натрий, фосфор и

т.д.); яды и отравляющие вещества, в т.ч. ртуть; коррозирующие и окисляющие вещества (кислоты, щелочи); радиоактивные материалы; магнитные материалы;

- предметы, которые запрещены законами, постановлениями, правилами или государственными органами;
- вещи и предметы, которые по своей массе, размерам и характеру по заключению перевозчика неприемлемы для перевозки в качестве багажа.

Если у пассажира в багаже обнаружены опасные вещества и предметы, запрещенные к перевозке воздушным транспортом, то они изымаются и составляется акт установленной формы. Если изъяты у пассажира опасные вещества и предметы имеются в свободной продаже, то они:

- или передаются лицам, сопровождающим (провожающим) пассажира;
- или сдаются на хранение в аэропорту с возможностью получения их обратно в течение трёх месяцев.

При попытке скрыть от перевозчика провоз запрещенных к воздушной перевозке предметов и веществ перевозчик может отстранить пассажира от полета с наложением штрафа, который оформляется специальным протоколом.

Если у пассажира обнаружены вещества и предметы, за которые предусмотрена уголовная ответственность, договор воздушной перевозки аннулируется и дело вместе со всеми материалами (актом и изъятым) передается в органы внутренних дел.

Ограниченно принимаются к воздушной перевозке в качестве багажа или груза, при наличии транспортных возможностей, следующие вещи пассажиров:

- холодильники;
- стиральные машины и швейные ножные машины;
- мотоциклы, мотороллеры, мопеды, велосипеды;
- спортивные и охотничьи лодки и моторы к ним;
- громоздкие механизмы и запчасти;
- крупногабаритные вещи (размерами более 50x50x100 см);

- телевизоры, магнитофоны, радиоприемники массой более десяти килограммов.

### ***Предполетный досмотр пассажира и его ручной клади***

Досмотр производится на основании «Правил проведения предполетного и послеполетного досмотра», введенных в действие приказом Минтранса России № 104 от 25.07.07. Основной задачей предполетного досмотра является своевременное предупреждение и пресечение попыток проникновения на борт гражданских воздушных судов лиц с оружием, боеприпасами, веществами и предметами, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на экипаж и пассажиров этих судов с целью их захвата (угона) или могут явиться причиной чрезвычайного происшествия (авиационного).

Досмотр ручной клади и багажа, находящегося при пассажире, производится только в его присутствии. Однако в случаях, не терпящих отлагательства, досмотр багажа может быть произведен в отсутствие пассажира.

Досмотр багажа в отсутствие пассажира, связанный с необходимостью вскрытия багажа, производится комиссией по решению руководителя службы авиационной безопасности или лица, его замещающего. Досмотр багажа производится в присутствии двух понятых и оформляется актом.

Досмотр производится в специально выделенных помещениях с указателями: «Зона контроля пассажиров», «Пункт досмотра работниками службы авиационной безопасности».

Началу досмотра должно предшествовать:

а) объявление о необходимости предъявления пассажирами имеющихся у них опасных веществ, предметов и грузов, запрещенных к перевозке воздушным транспортом;

б) предупреждение пассажиров об ответственности за провоз опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке воздушным транспортом;

в) доведение до сведения пассажиров перечня запрещенных к перевозке на воздушном транспорте опасных веществ и предметов.

В аэропортах применяются следующие технические средства досмотра:

а) рентгентелевизионные стационарные интроскопы – для контроля ручной клади, багажа, почты и груза по теневому изображению внутреннего содержания на экране телемонитора и переносные интроскопы с телевизионным или твердотельным приемником – для идентификации неопознанных объектов на борту воздушного судна и в контролируемой зоне без вскрытия и смещения объекта исследования;

б) стационарные металлоискатели – для выявления металлических предметов у пассажира (персонала, члена экипажа);

в) портативные (ручные) металлоискатели – для повторного досмотра с целью обнаружения более точного места нахождения металлических предметов, зарегистрированных стационарным металлоискателем;

г) переносные металлоискатели – для поиска оружия в багаже, не имеющем металлических включений (ковры в скатке, корзины с фруктами и др.);

д) аппаратура для обнаружения взрывчатых веществ включает в себя детекторы паров взрывчатых веществ и стационарные установки обнаружения взрывчатых веществ методом нейтронной активации;

е) бортовое телевидение – в целях наблюдения за обстановкой в салонах воздушного судна;

ж) аппаратура фиксации абонентского номера телефона, по которому поступило телефонное сообщение об угрозе возникновения чрезвычайной ситуации.

Предполетный досмотр выполняется в следующей последовательности:

- проход пассажира в зону досмотра после регистрации с проверкой авиабилета;
- досмотр ручной клади вручную или с использованием технических средств досмотра;
- проход пассажира через рамку стационарного металлоискателя после того, как он выложит все металлические предметы из одежды;
- при срабатывании сигнализации стационарного металлоискателя проводится досмотр пассажира с помощью руч-

- ного металлоискателя или личный досмотр в специальном помещении, отдельном для женщин и мужчин;
- при выходе пассажира из зоны досмотра в стерильную зону в специальной номерной планшете зачеркивают порядковый номер регистрации, в авиабилете ставится отметка о прохождении досмотра в виде штампа;
  - если у пассажира или в его ручной клади обнаружены вещества или предметы, запрещенные к перевозке на воздушном судне, производится их изъятие с составлением акта установленной формы. В зависимости от степени опасности изъятых оружия, боеприпасов, опасных веществ и предметов принимается решение о допуске пассажира к полету, наложении на него административного взыскания – штрафа или передаче его в органы внутренних дел;
  - по окончании досмотра двери в зону досмотра закрывают и составляют для агента СОПП по встрече и посадке справку об итогах досмотра;
  - при отказе пассажира от досмотра он к воздушной перевозке не допускается и договор воздушной перевозки аннулируется.

### ***Посадка пассажиров в воздушное судно***

Получив разрешение на посадку от диспетчера СОПП, агент по встрече и посадке:

- получает следующую информацию: № воздушного судна, место его стоянки, данные по итогам регистрации;
- проверяет у выхода на посадку наличие транспортного средства для доставки пассажиров к месту стоянки самолета;
- после объявления диктора о начале посадки пассажиров в самолет проверяет у пассажиров посадочные талоны (№ рейса, направление следования, дата вылета) во избежание посадки не на нужный рейс;

- контролирует посадку пассажиров в транспортное средство;
- перед началом посадки пассажиров в самолет проверяет правильность установки трапа, его исправность, готовность воздушного судна и бортпроводников к приему пассажиров;
- во время посадки пассажиров в самолет необходимо соблюдать приоритеты очередности (транзитные, больные, с детьми, пожилые пассажиры проходят в салон самолета в первую очередь). В процессе посадки агент СОПП по встрече и посадке проверяет у пассажиров билеты и изымает посадочные талоны;
- за 10–15 минут до закрытия дверей подсчитывает фактическое количество пассажиров в салоне самолета и передает эти данные диспетчеру СОПП, организует снятие багажа пассажира, не явившегося на посадку, докладывает командиру экипажа о результатах досмотра;
- по завершении посадки сообщает диспетчеру СОПП фактическое количество пассажиров, вносит при необходимости изменения в сводную загрузочную ведомость, контролирует отгон трапа, сдает агенту по регистрации посадочные талоны;
- подписывает в ведомости регистрации данные об отправлениях пассажиров.

### ***Обслуживание пассажиров, прилетевших в конечный пункт назначения***

В обслуживании прибывших пассажиров (встреча, доставка в аэровокзал, выдача багажа) участвуют сотрудники СОПП: агент по встрече-посадке, загрузчики багажа и приемосдатчики багажа.

По прибытию к месту стоянки и после полной остановки двигателей к самолету устанавливают трап для пассажиров и ленточный транспортер для выгрузки багажа.



Агент по встрече и посадке согласовывает с бортпроводниками начало высадки и, проверив установку трапа, контролирует перемещение пассажиров из салона самолета в транспортное средство, предупреждая скопление пассажиров на трапе.

В процессе транспортировки в аэровокзал агент по встрече и посадке информирует пассажиров о месте и порядке выдачи багажа.

Для трансферных пассажиров (если такие имеются) сообщается о порядке регистрации билетов на стыковочный рейс и о продолжительности стоянки.

Одновременно с высадкой пассажиров выполняется операция по выгрузке багажа. Приемосдатчик багажа вместе с бортоператором контролируют выгрузку багажа из багажных отсеков самолета и перегрузку на транспортное средство для доставки к месту выдачи пассажирам. В момент перегрузки багажа происходит прием-передача мест багажа от бортоператора к приемосдатчику. После документального оформления в багажной ведомости приема-передачи количества мест багажа приемосдатчик сопровождает багаж в зону выдачи. Здесь багаж перегружается на транспортерную ленту и после объявления по внутривокзальному радио о начале выдачи багажа начинается его выдача, которую можно представить в виде следующих операций:

- пассажир проходит в зону выдачи, опознает и забирает с транспортерной ленты свой багаж;
- при выходе из зоны выдачи пассажир предъявляет приемосдатчику отрывной талон багажной бирки;
- приемосдатчик проверяет соответствие номера багажной бирки, находящейся на багаже, номеру отрывного талона и при полном совпадении забирает у пассажира отрывной талон багажной бирки в обмен на багаж.

Если на багаже бирка отсутствует, а пассажир опознал свой багаж и предъявил отрывной талон, или пассажир утратил отрывной талон багажной бирки, а свой багаж опознал, то выдача такого багажа (бездокументный багаж) происходит следующим образом:

- пассажир должен доказать права на его багаж, т.е. перечислить вещи, находящиеся в багаже и их точные приметы;

- после этого багаж вскрывается и при подтверждении сведений о его содержимом выдается пассажиру под расписку;
- в расписке указывают паспортные данные пассажира, количество мест багажа, номер рейса и дату. Расписка прилагается к багажной ведомости.

Итоги выдачи зарегистрированного багажа записываются в багажную ведомость, к которой прилагаются отрывные талоны бирок, расписки, справки и заявления. Все это сдается начальнику смены и при отсутствии претензии хранится в аэропорту прибытия в течение 5 дней, после чего уничтожается.

В случае претензий по багажу все отрывные талоны багажных бирок с этого рейса хранятся до момента окончания розыска багажа.

*Обмен зарегистрированного багажа* при его выдаче означает получение пассажиром не принадлежащего ему багажа при невнимательной сверке номера корешка багажной бирки с ее отрывным талоном.

Дальнейшие события могут развиваться по следующим сценариям:

1. Об обмене багажа заявили оба пассажира, тогда аэропорт обязан оказать им содействие в проведении обмена багажа.

2. О получении не принадлежащих ему вещей заявил один пассажир, тогда аэропорт обязан оказать содействие в розыске второго пассажира. При этом нужно определить данные об этом пассажире по багажной бирке или по обнаруженным в багаже документам, а также запросить аэропорт отправления о владельце багажа. При необходимости к розыску привлекаются органы полиции. Факт обмена багажа фиксируется в журнале и если пассажир, получивший не свой багаж, не будет разыскан в течение 5 суток, заявитель может предъявить аэропорту претензию.

3. Пассажир предъявил отрывной талон багажной бирки, но его багажа не оказалось, а в наличии имеется неостребованный багаж. Тогда пассажир оформляет заявление о розыске багажа, приемосдатчик выдает ему справку о неприбытии багажа и начинается розыск багажа. Багаж, оказавшийся неостребованным, вскрывают, при этом составля-

ется коммерческий акт. Используя багажную бирку и документы в не востребованном багаже, начинается розыск владельца не востребованного багажа, возможно, с участием органов полиции. При обнаружении владельца не востребованного багажа организуется обмен багажа.

## **2.2. Обслуживание международных пассажирских перевозок**

### *Основные виды международных рейсов*

1. **Регулярные международные воздушные перевозки** составляют более 80% общего объема международных авиаперевозок и включают все рейсы, выполняемые авиакомпанией на договорных авиалиниях регулярно, с согласованием между странами маршрута, пунктов остановки и назначения, частоты полетов, типа воздушного судна. Регулярные полеты производятся на коммерческой основе в соответствии с предоставленными свободами воздуха.

2. **Нерегулярные международные воздушные перевозки** составляют около 20% общего объема международных авиаперевозок, осуществляются вне расписания. К ним относятся:

- дополнительные рейсы, по договорным и недоговорным линиям, по согласованным маршрутам;
- специальные рейсы, после запроса по дипломатическим каналам;
- чартерные рейсы.

Чартерным рейсом называют нерегулярную международную воздушную перевозку, когда официальный или частный отправитель и перевозчик заключают между собой контракт на рейс. Чартерный рейс выполняется, если:

- перевозка регулярным рейсом невозможна;
- между данными странами нет воздушного сообщения;
- в данный пункт не выполняется регулярный рейс;
- необходимо расширить географию воздушных перевозок;
- есть спрос на полеты в пункты, куда выполняются рейсы по расписанию.

С *коммерческой* точки зрения различают следующие виды чартерных рейсов:

- закрытый чартер – перевозка выполняется только для служебных, официальных целей;
- чартер для группы с общими интересами;
- инклюзив-тур чартер – такая перевозка организуется для туристических фирм по специальной программе туда и обратно с полной арендой воздушного судна;
- блок чартер – когда арендуется только часть воздушного судна с предварительной оплатой блока мест.

С *экономической и эксплуатационной* точки зрения различают три основных типа чартера:

- разовый, полеты выполняются туда и обратно;
- временной, когда самолет арендуется на определенный период времени;
- чартерная цепочка, когда полеты совершаются многократно туда и обратно по челночной форме, чтобы не было холостого прогона за группой, т.е. первая группа заводится заранее.

### ***Организация представительств авиакомпаний за рубежом***

В зависимости от поставленных задач представительство авиаперевозчика организуется в виде городского офиса или представительства в аэропорту.

**1 Городской офис.** В соответствии с двусторонним соглашением о воздушном сообщении авиакомпания может продавать билеты на свои рейсы по расписанию в стране, с которой имеется соглашение. В некоторых случаях билеты продаются из ближайшей точки отправления на свои рейсы. Основными задачами представительства авиакомпании в городе являются контроль за выполнением двусторонних соглашений, а также контроль за работой генерального агента.

Генеральный агент – зарубежная авиакомпания или другая организация за границей, которая обслуживает рейсы той авиакомпании, с которой имеется соглашение (регистрация, посадка – высадка,

загрузка-разгрузка, обслуживание воздушного судна). Основные задачи генерального агента:

- согласование проекта расписания;
- предложения по дополнительным и чартерным рейсам;
- контроль за оформлением перевозочной документации;
- информация и реклама.

**2 Представительство в аэропорту** располагается непосредственно в терминальном комплексе аэропорта. Представители авиаперевозчика выполняют следующие задачи:

- Контроль операции по регистрации пассажиров, проводимой генеральным агентом, с изъятием полетного купона билета на данный участок рейса.
- Контроль операции по посадке и высадке пассажиров из воздушного судна.
- Контроль операции по погрузке-выгрузке багажа, почты, грузов.
- Оповещение и снятие багажа пассажира, не явившегося на посадку после регистрации.
- Заказ бортпитания на рейс.
- Обслуживание трансферных пассажиров.
- Размещение в гостинице экипажа, а в случае длительных задержек рейсов – пассажиров.
- Отправка стандартных сообщений, касающихся движения воздушного судна и специального обслуживания пассажиров рейса по всему маршруту.
- Работа с пассажирами отмененных или задержанных рейсов и пассажирами, потерявшими стыковку.

***Требования государственных органов  
при международной воздушной перевозке***

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

назначения. Пассажиры международных рейсов проходят паспортно-визовый, санитарный, таможенный контроль.

**Паспортно-визовый контроль.** Паспорт – официальный документ, подтверждающий личность пассажира и выданный компетентными органами страны проживания пассажира для совершения международного полета.

Пассажир должен иметь паспорт, признанный всеми странами, в которые и через которые он совершает поездку. Гражданство (подданство) пассажира устанавливается записью в паспорте. В случае двойного гражданства, если пассажир является гражданином двух стран и более, он может иметь более одного паспорта и совершать перелет по любому из них, если они признаются в странах назначения.

При проверке паспорта необходимо уточнить срок действия паспорта и возможность его использования для данной страны, страны назначения и транзита.

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

Кроме общегражданского паспорта используются другие виды документов, удостоверяющие личность:

- Детская метрика.
- Дипломатический, консульский паспорт для лиц, имеющих статус дипломата.
- Международный паспорт Красного Креста.
- Нансеновский паспорт.
- Служебный паспорт для деловых или государственных командировок.
- Семейный (общий паспорт) оформляется для лиц, путешествующих совместно в следующих возможных случаях:
  - а) муж и жена без детей;
  - б) владелец паспорта и дети;
  - в) двое и более детей, следующих вместе.

Совершать перелет в одиночку может только лицо, указанное в семейном паспорте первым.

- Паспорт торгового моряка – документ, одобренный всемирной организацией труда (ИЛО) для поездок только по служебному делу при наличии гарантийного письма пароходной компании с указанием паспортных данных и целей поездки:

- а) при присоединении к судну: дата отправления судна и подтверждение, что данный моряк – член экипажа и включен в судовую роль;

- б) при покидании судна: заявление о том, что моряк следует в аэропорт, имеет билет с подтвержденным бронированием и все документы, необходимые для страны назначения.

- Laisser-Passer – специализированный документ ООН для вынужденных эмигрантов, беженцев.

Виза – это запись в паспорте или другом документе, сделанная официальными органами. Виза состоит из номера, типа, даты оформления (день, месяц, год), срока годности. Виза может быть однократной или многократной с указанием времени пребывания в данной стране. Различают следующие виды виз:

- выездные, выдаваемые Министерством иностранных дел данной страны для выезда из страны;
- въездные, выдаваемые посольством или консульством данной страны за границей;
- транзитные, выдаваемые страной транзита.

Наличие въездной визы не гарантирует въезд в данную страну, так как окончательное решение остается за местными властями. Кроме этого, виза в просроченном паспорте недействительна. При возвращении пассажиров в страну постоянного проживания, где был оформлен загранпаспорт, въездная виза не требуется.

Если дети вписаны в паспорт, то должно быть указано, что виза действительна и для них. Дети не того гражданства, как у родителей, должны иметь собственный паспорт и визы.

Транзитные пассажиры без виз, продолжающие перелет в третью страну тем же или стыковочным рейсом, могут не иметь визы на страну транзита при условии, что промежуточная остановка длится от 8 до 72 часов, или пассажир имеет билет на продолжение перелета с под-

твержденным бронированием. В таких случаях покидать транзитный аэропорт запрещается.

**Санитарный контроль.** Предполагает следующие виды проверок:

1. Проверка на отсутствие у пассажира инфекционных заболеваний. Требования устанавливаются правилами страны назначения и отправления (при возвращении пассажира), а также страны транзита при остановке в этой стране. Контроль заключается в проверке сертификата о прививках.

2. Вакцинация и контроль за ее выполнением производятся в соответствии с требованиями Всемирной организации здравоохранения, которые публикуются в буклете «Международные поездки и здоровье» с указанием списка стран, где имеются зоны инфекции [6].

3. Для контроля проведенной вакцинации оформляется международный сертификат вакцинации, в котором указывают последовательно день, месяц (буквами), год вакцинации против желтой лихорадки, против холеры и других инфекционных заболеваний. Период действия вакцинации (не считая дня прививки) против холеры – 6 месяцев, начиная с 6-го дня после первого укола; против желтой лихорадки – 10 лет, начиная с 10-го дня после первого укола.

Отказ от вакцинации по противопоказаниям, оформленный в письменном виде с указанием причин, чаще всего принимается во внимание. Некоторые авиакомпании при отсутствии или негодности сертификата принимают к воздушной перевозке пассажира на условиях, что пассажир подпишет Гарантийный бланк. Это относится и к тем, кто имеет медицинские показания.

Сертификат – индивидуальный документ, на ребенка оформляют отдельный сертификат. В соответствии с требованиями Всемирной организации здравоохранения большинство стран вводят определенные ограничения в отношении пассажира и перевозчика.

- Ограничения в отношении пассажира:

1. Контроль и наблюдение, т.е. пассажир может находиться под медицинским наблюдением на период инкубации, считая со дня отправления, в случае потери или недействительности сертификата.



2. Помещение в карантин в случае холеры на 5 дней со дня вылета из инфекционной зоны, а в случае желтой лихорадки – на 6 дней.

- Ограничения в отношении перевозчиков:

1. Если на воздушном судне был случай холеры или желтой лихорадки, воздушное судно может быть задержано на короткий период для дезинфекции.

2. По правилам международной организации здравоохранения международному пассажиру не может быть отказано во въезде в страну, он не может быть оштрафован, преследоваться или принуждаться к проведению вакцинации (кроме иммигрантов, сезонных рабочих и паломников).

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

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

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

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

- дети до 16 лет, следующие с родителями (опекунами);
- члены экипажа воздушного судна;
- дипломаты.

За последнее время, с целью упрощения таможенных формальностей, в некоторых аэропортах внедрена система «зеленого» и «красного» каналов. Через «зеленый» канал (коридор) проходят пассажиры без заполнения декларации, если у этих пассажиров в багаже и ручной

клади нет предметов и вещей, ограниченных или запрещенных к ввозу/вывозу, валюта не превышает установленных размеров, драгоценности находятся только на себе. Остальные пассажиры проходят через «красный» канал с заполнением декларации.

### *Регистрация пассажиров и оформление багажа*

При регистрации в первую очередь проверяют действительность билета на данный рейс. Согласно Варшавской конвенции и Гаагского протокола проездной билет является перевозочным документом, свидетельствующим о заключении договора воздушной перевозки. В статье 3 Варшавской конвенции говорится, что билет должен содержать указание места отправления и назначения, а также уведомление о том, что если пассажир совершает воздушную перевозку, при которой место окончательного назначения или остановка находится не в стране отправления, к такой перевозке могут применяться положения Варшавской конвенции, которая определяет (и ограничивает) ответственность перевозчика в случае смерти или ранения пассажира, а также при утере и повреждении багажа.

Эти же сведения, согласно статье 4, должна содержать багажная квитанция при перевозке зарегистрированного багажа, если она не объединена с билетом (обычно это составляющая часть билета).

Данные о количестве мест и массе багажа вписываются в багажную квитанцию билета. Багажные бирки зарегистрированного багажа прикрепляют к каждому месту багажа, отрывные талоны, необходимые для получения багажа в месте назначения, прикрепляют к обложке билета.

Багаж двух и более совместно путешествующих пассажиров разрешается объединять, суммируя нормы бесплатной перевозки (движение группы). При этом в билете руководителя группы или одного из пассажиров записывается количество мест и общая масса багажа, а в графе билета endorsement/ restriction указываются кодом общий PL (pool) и указывается число пассажиров, объединивших багаж, например PL-8. В билетах остальных пассажиров указывают PL и последние две цифры серийного номера билета руководителя (или одного из пас-

сажиров). Незарегистрированный багаж оформляется бирками «в кабину», а необходимые в полете вещи, перечисленные в билете и вес которых не включается в общий вес перевозимого багажа, перевозятся бесплатно.

Регистрация пассажиров на данный рейс производится по билетам с подтвержденным бронированием (status OK) и с другими статусами в зависимости от загруженности рейса.

При регистрации на оставшиеся свободные на рейсе места придерживаются определенных приоритетов:

- время прибытия к стойке регистрации (оно указано в билете) для первоначальных пассажиров;
- групповая и семейная перевозка;
- участки большей протяженности данного рейса;
- трансферные пассажиры (которые имеют приоритет перед первоначальными);
- пассажиры больные, пожилые, с детьми.

### *Международная перевозка багажа пассажиров*

Существуют следующие правила перевозки багажа:

1. **Специальный багаж** перевозится по отдельным правилам. К такому багажу относятся:

- живые животные, собаки-поводыри;
- оружие, боеприпасы;
- велосипеды;
- электронное оборудование (работающее);
- дипломатический и крупногабаритный багаж;
- самоходные инвалидные коляски.

Самоходные коляски с сухими батареями принимаются к перевозке (с согласия перевозчика и при условии хорошего изолирования электрических выводов) в багажном отсеке. Коляски с мокрыми батареями – при условии их снятия с коляски, изоляции электрических выводов – с предварительного одобрения перевозчика.

2. **Не допускаются к воздушной перевозке** следующие вещества и предметы: взрывчатые вещества, газ и пары, горючие материалы

под давлением, легковоспламеняемые жидкости или твердые вещества, окислители и органические перекиси, яды, коррозирующие, радиоактивные материалы, фейерверк, рассыпные патроны, ракеты, порох, заряженное оружие, аэрозоли, содержащие горючие материалы, самонадувной плот, баллоны для ныряния, окись углерода CO, пиропатроны и т.д.

3. В некоторых случаях правилами разрешается перевозить **ограниченное количество опасных предметов** в багаже пассажиров:

- медикаменты или туалетные принадлежности, необходимые в пути;
- лак для волос,
- духи и лекарства, содержащие алкоголь;
- сухой лед;
- алкогольные напитки в ручной клади или багаже;
- вживленные ритмоводы с плутониевыми батарейками.

4. **Принимаются только с одобрения перевозчика** портативные баллоны с кислородом или окисью углерода для медицинских целей.

5. Багаж может быть зарегистрирован у стойки регистрации при предъявлении билета до следующих пунктов:

- первого пункта стоповера;
- стыковочного пункта, где багаж доставляется из одного аэропорта в другой самим пассажиром;
- пункта назначения, указанного в билете;
- пункта, до которого оплачен сверхнормативный багаж (если есть такой багаж);
- пункта, в котором пассажир желает взять весь багаж или его часть в свое распоряжение.

6. Пассажир имеет право объявить ценность зарегистрированного багажа не менее чем 20 USD за 1 кг и не больше фактической ценности багажа. Багаж с объявленной ценностью свыше 5000 USD, как правило, не принимают к воздушной перевозке.

7. Норма бесплатной перевозки зарегистрированного багажа зависит от применяемой авиакомпанией концепции (системы) приема багажа к перевозке.

8. При перевозке следующих предметов оплата производится по фактической массе, независимо от других вещей пассажира, с оформлением квитанции платного багажа:

- цветы, саженцы растений, трава и сушеные растения в упаковке массой более 5 кг;
- промышленные образцы изделий, оборудование, приборы, предназначенные предприятиям и организациям;
- животные домашние и дикие: птицы, рыбы, пчелы, за исключением собак-поводырей.

9. При перевозке лыжного оборудования, в комплект которого на одного пассажира входят: лыжи, пара палок, одна пара лыжных ботинок, пассажир оплачивает перевозку 3 кг сверхнормативного багажа, а если комплект входит в норму бесплатной перевозки данного класса обслуживания, то за вес, превышающий норму бесплатной перевозки (оплачивается меньшая сумма). При перевозке оборудования для гольфа, в комплект которого входят: один мешок и пара ботинок на одного пассажира, применяются те же правила (вес комплекта принят равным 6 кг). При перевозке рыболовных снастей в количестве: один ящик, рюкзак или корзина и удочка (общая масса комплекта считается равной 4 кг) на пассажира, применяются те же правила.

10. Некоторыми странами в июне 1977 введена в действие поштучная система приема багажа к перевозке. Зоны применения данной системы:

- между США и всеми странами/зонами, любыми маршрутами;
- между Канадой, Европейскими и другими странами через Атлантику и Тихий океан;
- между зоной ИАТА и странами Северной и Южной Америки, через Тихий океан.

Нужно отметить, что не все страны одобрили эту концепцию, поэтому она применяется со следующими оговорками:

- поштучная система из Канады применяется до первого пункта длительной остановки;
- при полете через США/Канаду без замены воздушного судна применяется весовая концепция;

– при полетах на внутренних линиях США может применяться или весовая, или поштучная система (концепция).

*Норма бесплатной перевозки* зарегистрированного багажа зависит от оплаченного класса обслуживания.

В первом и деловом классах пассажиры могут бесплатно перевезти два места багажа, сумма геометрических размеров каждого не должна превышать 158 см.

В экономическом классе можно перевезти бесплатно два места багажа, сумма геометрических размеров каждого из которых не превышает 158 см, при условии, что сложение этих сумм не превышает 273 см.

Для улучшения обработки багажа масса любого места должна быть не более 32 кг, а при воздушной перевозке в пределах зоны ИАТА – 23 кг. Эти же нормы распространяются на детей до 12 лет, билет которых оплачен со скидкой 50% от взрослого тарифа, и не распространяются на младенцев до 2 лет с оплатой билета 10% от стоимости взрослого тарифа. По авиабилету младенца с оплатой 10% тарифа можно перевезти бесплатно одно место зарегистрированного багажа с общей геометрической суммой размеров не более 115 см и одну полностью складную детскую коляску.

В билет пассажира вписывают количество мест багажа без взвешивания. Некоторые вещи, независимо от их фактических размеров, считаются как одно место с геометрической суммой размеров 135 см, к таким вещам относятся:

- спальный мешок, матрасик;
- рюкзак;
- пара лыж, палок, ботинок;
- мешок для гольфа с клюшками и обувью;
- парусиновый мешок;
- велосипед одноместный, дорожный или гоночный применяется к перевозке со свернутым рулем и без педалей, соответственно упакованный;
- пара водных лыж;
- рыболовное оборудование: две удочки, спиннинг, сеть, ботинки, ящик – соответственно упакованный;

- спортивное огнестрельное оружие, состоящее не более чем из одного ящика с 2 ружьями, 5 кг патронов, подстилки, глушителя и инструмента или двух винтовок и двух ящиков с ними, или ящика, содержащего не более чем 5 пистолетов, 5 кг боеприпасов, глушитель, оптический прицел, инструмент;
- любой портативный музыкальный инструмент не более чем 100 см в длину считается как одно место.

11. Оплата сверхнормативного багажа по поштучной системе производится в соответствии со стандартной массой багажа, которая устанавливается на основании статистических данных о средней массе одного места багажа с учетом специфики каждого рейса и направления. При претензии на утрату багажа возмещение производится из расчета стандартной массы, независимо от фактически сданной массы.

### *Предполетный досмотр*

Предполетный досмотр проходят все вылетающие пассажиры с целью выявления следующих предметов, запрещенных к перевозке воздушным транспортом:

- огнестрельного и холодного оружия. Подобные предметы перевозятся отдельно от пассажиров и для перевозки их необходимо сдать заранее;
- боеприпасов и взрывчатых веществ;
- ядовитых и отравляющих веществ;
- взрывоопасных легковоспламеняющихся веществ;
- сжатых и сжиженных газов и других опасных предметов и веществ, принимаемых к воздушной перевозке на особых условиях.

Эти меры предосторожности узаконены двумя международными конвенциями о безопасности воздушной перевозки: Гаагской конвенцией, принятой в связи с ростом случаев захвата воздушных судов, и Монреальской конвенцией, определившей, что все пассажиры и их ручная кладь должны быть досмотрены.

Международное сотрудничество в сфере обеспечения авиационной безопасности осуществляется в рамках Международной организации гражданской авиации, а также Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА). Сотрудничество с государствами, не являющимися членами этих международных организаций, осуществляется на двусторонней основе.

### **ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ:**

1. Перечислите и кратко опишите, из каких процедур состоит процесс регистрации пассажиров.

2. Перечислите и кратко опишите, из каких процедур состоит предполетный досмотр. С какой целью проводится предполетный досмотр.

3. Дайте определения: зарегистрированный и незарегистрированный багаж. Назовите предельные размеры зарегистрированного и предельные размеры незарегистрированного багажа.

4. Какие вещи пассажира не входят в норму бесплатного провоза багажа?

5. Перечислите предметы, запрещенные к перевозке в качестве багажа.

6. Дайте определение: регулярная международная воздушная перевозка. Какая перевозка называется нерегулярной международной воздушной перевозкой?

7. Перечислите документы, необходимые пассажиру для совершения международной воздушной перевозки.

8. Какие правила существуют в отношении оформления международной перевозки пассажиров и их багажа? Перечислите предметы, принимаемые к перевозке с оговорками или по отдельным правилам.

9. Перечислите международные нормативные документы, регулирующие международную воздушную перевозку.



## 3. ОБСЛУЖИВАНИЕ ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗОК

### 3.1. Внутренние грузовые перевозки

**Грузовая отправка** – одно или несколько грузовых мест, принятых перевозчиком от одного грузоотправителя одновременно в один адрес по одной авиагрузовой накладной одному грузополучателю в один пункт назначения.

Перед предложением перевозки по воздуху грузовой отправки отправитель должен убедиться:

- что груз не содержит изделий и веществ, запрещенных к воздушной перевозке;
- груз скомплектован, упакован и снабжен маркировкой каждого места;
- на каждом грузовом месте есть реквизиты грузоотправителя и грузополучателя;
- документы на перевозку правильно оформлены;
- если внешняя упаковка используется повторно, все ненужные знаки удалены.

Перевозка груза осуществляется по кратчайшим маршрутам, как правило, прямыми грузовыми и пассажирскими рейсами по расписанию или заказными рейсами в пункты по расписанию или в аэропорты, не связанные регулярными рейсами с аэропортом отправки груза.

При отсутствии прямого рейса возможна отправка груза с перевалкой в аэропорту трансфера с согласия грузового комплекса и отметкой в накладной. Право распоряжения грузом остается за отправителем на все время нахождения груза у перевозчика. Распоряжения принимаются в письменном виде:

- в аэропорту отправления, если груз не погружен в воздушное судно;

- в аэропорту промежуточной посадки воздушного судна, если это не вызовет задержку рейса;
- в аэропорту трансфера, во время хранения на складе;
- в аэропорту назначения до выдачи груза получателю.

Укажем приоритеты в отправке грузов:

- грузы, перевозимые по договору, плановый груз и сверх-плановый груз;
- груз, отправляемый по разовым заявкам;
- мелкие партии груза, принятые к перевозке по багажному тарифу.

Вне очереди отправляют грузы:

- правительственный;
- для ликвидации стихийных бедствий;
- специального назначения (посевной, выборный);
- засланный, задержанный;
- личное имущество граждан по разовой заявке.

Оформление одной грузовой накладной допускается не более чем на 1 тонну груза (Ил-86, Ил-62, Ту-154) или 500 кг (Як-42, Ту-134, Ан-24). Масса одного места груза ограничивается 200 кг (прямой рейс), 150 кг (с перевалкой в аэропорту трансфера).

### ***Требования к грузам, перевозимым воздушным транспортом***

К воздушной перевозке принимаются грузы, характер упаковки и свойства которых позволяют осуществлять их безопасную транспортировку при условии длительного воздействия следующих факторов:

- температуры окружающей среды от  $-60$  до  $+60$  °С;
- понижения атмосферного давления (до 145 мм рт.ст.);
- вибрации с определенной амплитудой от 5 мм на частоте 7 Гц (соответственно ускорению 1 g) до 0,05 мм на частоте 200 Гц (8 g).
- эксплуатационных перегрузок с кратностью перегрузки вперед – назад – вверх – вбок =1,0 g; вниз=3,0 g.

**Упаковка грузов.** Грузоотправитель несет ответственность за пригодную к воздушной перевозке упаковку. Перевозчик имеет право осматривать упаковку и содержание любых грузовых отправок. Упаковка должна соответствовать следующим требованиям:

- быть сухой и чистой, без острых выступов и углов;
- обеспечивать сохранность груза на все время воздушной перевозки;
- тара для жидкостей должна выдерживать внутреннее избыточное давление при падении наружного атмосферного давления;
- упаковка может быть нестандартной при перевозке сельскохозяйственной продукции при условии сохранности груза;
- для грузов в мягкой упаковке она должна быть обвязана, обшита, на концах ниток – ясные пломбы;
- при перевозке груза с объявленной ценностью упаковка должна быть опломбирована;
- трансферный груз с плохой упаковкой переупаковывают в аэропорту трансфера с отнесением расходов за счет аэропорта отправления;
- в плохой или поврежденной упаковке не принимают абразивные материалы, бытовую технику, черные и цветные металлы, сыпучие грузы и др.

Запрещается принимать к воздушной перевозке грузы, упаковки, швартовки, свойства и конфигурации которых не гарантируют безопасности воздушной перевозки.

**Маркировка грузов.** Каждое грузовое место должно быть разборчиво и надежно промаркировано грузоотправителем с указанием того же наименования и адреса, как и в грузовой накладной. Маркировочные надписи и знаки должны быть ясно видны и сохранены на все время транспортировки. Маркировка должна содержать следующую информацию:

- основные надписи (полное наименование получателя, пункта назначения, количества мест партии и порядковый номер данного места (в знаменателе дроби));

- дополнительные надписи (полное наименование отправителя, пункта отправления, надпись а/п отправления, которая состоит из 11 знаков, включающих в себя номер накладной, трехбуквенный код аэропорта отправления, количество мест в данной партии груза);
- информационные надписи (масса брутто и нетто, кг; габаритные размеры, объем груза, куб.см). Если любой из размеров груза не превышает 0,7 м, габаритные размеры не указывают;
- маркировочные знаки (знаки манипуляции) – темные на светлом фоне и наоборот, указывают способ обращения с грузом, а если это знаком выразить нельзя, допускаются надписи «Открывать здесь», «Не бросать», «Осторожно», «Не кантовать», «Хранить сухим», «Крюком не брать», «Стропить здесь» и т.д.

Маркировка наносится на следующих местах грузового места:

- на ящиках – на одной из боковых сторон ящика;
- на бочках, барабанах – на днищах бочки, барабана;
- на мешках – в верхней части, у верхнего шва мешка;
- на тюках – на боковой поверхности тюка;
- на кипах – на торце или на боку кипы.

### *Технология приема грузов от клиентуры для отправки*

1. **Выдача предварительного разрешения.** Оператор коммерческого склада выдает предварительное разрешение на завоз в данном направлении с указанием в разрешении желательной даты отправки груза и номера рейса.

2. **Доставка груза в аэропорт.** После получения предварительного разрешения груз должен быть доставлен в аэропорт. Применяются два способа завоза груза в аэропорт:

- Децентрализованный способ доставки груза в аэропорт осуществляется силами и средствами отправителя груза. После доставки груза своими силами в аэропорт отправитель заполняет у оператора-информатора накладную отправителя,

агент по обслуживанию проверяет правильность заполнения, подписывает накладную отправителя, что является пропуском на склад;

- Централизованный способ доставки груза в аэропорт осуществляется посредниками ТЭП (транспортно-экспедиционное предприятие) или ТЭА (транспортно-экспедиционное агентство). ТЭП (ТЭА) принимает груз к ВП, оформляет документацию на складе отправителя. Груз, доставленный на грузовой двор, разгружают на склад.

Для удобства отправителей между аэропортом и ТЭП (ТЭА) заключается договор, по которому ТЭП (ТЭА) передают в аренду помещение склада прибытия грузов, подъемно-транспортное и складское оборудование, диспетчерский пункт со средствами связи, административные и бытовые помещения.

Груз считается принятым ТЭП (ТЭА) к перевозке при росписи в грузовой накладной агента ТЭП (ТЭА). ТЭП (ТЭА) завозит грузы на грузовой склад, руководствуясь полученными накануне заявками и предварительными разрешениями на завоз грузов в аэропорт. Отправляемые грузы принимаются от экспедитора ТЭП (ТЭА) по грузовым накладным с проверкой массы, количества мест, под роспись в товарно-транспортной накладной ТЭП (ТЭА). Разгрузка грузов с ВС и доставка их на склад производится силами и средствами аэропорта.

ТЭП (ТЭА) не принимает к перевозке овощи, фрукты, живые цветы, урны с прахом, гробы с покойниками, биопрепараты, личные вещи, служебные грузы, грузы без документов и маркировки, в прожженной упаковке.

Обязанности сторон:

- *аэропорт обязан:* определить с ТЭП (ТЭА) объем централизованного завоза (вывоза) грузов, принимать от ТЭП (ТЭА) грузы вне очереди, обеспечивать ТЭП (ТЭА) бланками, проверять применение тарифов и правильность заполнения бланков, содержать исправными подъездные пути и площадки для обработки грузов;
- *ТЭП (ТЭА) обязано:* оплачивать аренду выделенных помещений, переводить перевозчику деньги за ВП в срок,

вести учет бланков строгой отчетности, отправлять в аэропорт списки грузоотправителей/получателей, имеющих договоры с ТЭП (ТЭА), уведомлять получателя о прибытии груза и т.д.

**3. Прием грузов на складе.** Оператор грузового склада проверяет упаковку, маркировку, количество мест, наносит маркировку аэропорта отправителя, взвешивает груз, проверяет заполнение накладной отправителя, ставит на ней дату приема и личный штамп, определяет место хранения принятого груза на складе, направляет отправителя вместе с накладной отправителя в кассу для оплаты перевозки (наличными, по договору, по чековой книжке и т.д.).

### *Оформление документов и оплата воздушной перевозки*

При децентрализованной доставке грузов кассир на основании данных накладной отправителя заполняет три бланка строгой отчетности:

- грузовая накладная перевозчика – следует с грузом к месту назначения;
- корешок грузовой накладной – остается в бухгалтерии аэропорта отправления;
- квитанция в приеме груза – вручается отправителю груза.

Отправитель расписывается в них и получает квитанцию в приеме груза (что означает принятие данного груза к воздушной перевозке).

При централизованной доставке заполнение документов и финансовые расчеты производит ТЭП (ТЭА).

Укажем самые распространенные причины отказов в приеме груза к ВП:

- в накладной нет сведений, требуемых правилами перевозки грузов воздушным транспортом;
- масса, размер, объем груза выше установленных перевозчиком норм;
- плохая упаковка, не обеспечивающая сохранность груза;

- нет сопроводительных документов (сертификат, лицензия и т.д.) на данный груз;
- свойства груза не допускают ВП;
- на перевозку груза есть ограничения государственных органов;
- не согласована с перевозчиком объявленная ценность. При оформлении накладных нужно учитывать следующее:
  - если получатель груза удален от аэропорта назначения, то необходимо получить от получателя гарантии, что груз будет доставлен от аэропорта назначения до места расположения получателя своими силами и средствами;
  - при больших партиях груза, отправленных на разных ВС, надо оформить несколько грузовых накладных. Запрещается оформление на одной грузовой накладной:
    - 1) обычного груза вместе с опасным грузом;
    - 2) груза, требующего соблюдения карантинных правил, и обычного груза;
    - 3) продуктов питания и груза, который ухудшает их потребительские характеристики;
    - 4) груза, перевозимого по разным тарифам;
    - 5) груза с объявленной ценностью и без нее.

**Предварительное комплектование грузов на складе.** Агент по обслуживанию подбирает грузовые накладные по направлениям, передает их грузчикам, которые вместе с оператором грузового склада комплектуют груз на поддоны. Оператор грузового склада составляет ведомость комплектации грузов (2 экземпляра с росписью и личным штампом), первый экземпляр – для оплаты грузчиков, второй – для агента (вместе с грузовыми накладными).

**Обработка грузов, отправляемых россыпью.** Агент по обслуживанию подбирает грузы на рейс по накладным, передает накладные перевозчика и отправителя оператору грузового склада для составления почтово-грузовой ведомости в пяти экземплярах на каждый пункт посадки. Составленная почтово-грузовая ведомость вместе с накладными передается диспетчеру грузового склада.

Грузчики, получив от диспетчера грузового склада грузовые накладные, принимают у оператора грузового склада грузы под роспись в накладных и почтово-грузовой ведомости, один экземпляр которой остается на складе для списания отправленных грузов. Грузы доставляются к ВС, загружаются, швартуются, бортоператор расписывается на всех экземплярах почтово-грузовой ведомости и получает два первых экземпляра почтово-грузовой ведомости вместе с накладными перевозчика и отправителя.

После доклада диспетчеру грузового склада об окончании загрузки операция считается законченной. Четвертый экземпляр почтово-грузовой ведомости следует в учетный сектор, пятый необходим для расчета оплаты грузчиков.

### *Диспетчеризация грузов*

Диспетчеризация грузов (контроль за продвижением срочных грузов) предусматривает осуществление контроля за отправкой груза и поступлением его в аэропорт назначения и производится аэропортом отправления.

Диспетчеризации подлежат следующие срочные грузы:

- правительственный, со штампом на грузовой накладной;
- для ликвидации стихийных бедствий и аварий;
- для обеспечения выборной компании;
- запчасти для простаивающих ВС и сельскохозяйственных машин;
- вакцины и сыворотки для борьбы с эпидемиями людей и животных;
- скоропортящиеся грузы;
- дикие, домашние, подопытные животные;
- цветы, посадочный материал, срез живых цветов;
- радиоактивные упаковки;
- опасные грузы.

Не подлежат диспетчеризации грузы, отправляемые с сопровождающими.



В день поступления грузов в аэропорт назначения агент по обслуживанию сообщает аэропорту отправления об этом телеграммой или самолетограммой. Если прибывший груз не имеет документов, но имеет четкую маркировку, об этом сообщается в аэропорт отправления, а груз отправляется адресату по адресу, указанному в маркировке. В аэропорту отправления имеется журнал для фиксации прибытия в аэропорт назначения срочных грузов (журнал учета отправки срочного груза), где фиксируется дата прибытия, номера и даты радиограммы о прибытии груза в аэропорт назначения. Если в течение двух дней после отправки срочного груза подтверждения из аэропорта назначения о получении груза нет, делается запрос по маршруту следования. Переписку по диспетчеризации срочных грузов, извещение грузоотправителей осуществляют операторы коммерческих складов.

### ***Порядок приема грузов с воздушного судна.***

#### ***Выдача грузов получателю***

1. Диспетчер грузового склада получает сообщение о коммерческой загрузке прибывающего ВС с указанием времени прибытия, номера рейса, номера ВС, пункта вылета, количества загрузки и после дает задание грузчикам на разгрузку данного воздушного судна с указанием номера ВС, номера стоянки и количества груза.

2. В процессе перегрузки груза из самолета на транспортное средство происходит проверка количества мест и состояния упаковки груза, после чего в почтово-грузовой ведомости делается отметка о приеме-передаче груза. Один экземпляр почтово-грузовой ведомости вместе с накладными и грузом следует на склад прибытия, второй остается у бортоператора.

3. Оператор грузового склада принимает у грузчиков доставленные грузы, грузовые накладные, определяет место складирования груза, отмечает это место в накладной или заносит его в память компьютера, расписывается в ПГВ, ставит личный штамп. Этот экземпляр ПГВ бригадир грузчиков передает для оплаты труда грузчиков. Далее оператор склада записывает данные о прибывшем грузе в журнал регистрации с указанием даты, номеров накладных, пункта отправления

и информирует получателя о прибытии груза. При централизованном вывозе грузов документы на груз передают диспетчеру ТЭП (ТЭА) под роспись в журнале регистрации.

4. Вручение груза получателю, указанному в накладной. Оператор получает от получателя его паспорт, извещение о прибытии груза, доверенность с гербовой печатью, делает пометку в накладных перевозчика и отправителя о выдаче груза, проверяет время хранения груза на складе, выписывает пропуск на въезд автомашины на территорию склада и направляет в кассу для уточнения расчетов за перевозку и оплаты за хранение груза, после чего выдает получателю накладную отправителя, прибывшую вместе с грузом.

При выдаче груза выполняется сверка маркировки груза с записями в накладной отправителя. Выдача груза получателю документально оформляется подписью и штампом в накладной отправителя (с указанием количества мест и массы выданного груза), которая передается получателю.

Факт выдачи груза фиксируется в журнале поступления/выдачи грузов, накладные перевозчика и доверенность на получение груза оператору передаются в бухгалтерию аэропорта.

При централизованном вывозе груза документы списываются после оплаты ТЭП (ТЭА) за хранение просроченного груза. При сдаче груза ТЭП (ТЭА) проверяется масса груза, количество мест, состояние пломб и упаковки.

Если прибывший груз оказался неполученным (отсутствует получатель), об этом немедленно сообщается отправителю.

### **3.2. Международные грузовые перевозки**

Грузовые чартерные рейсы выполняются в следующих случаях:

- при перевозке тяжеловесного или негабаритного груза;
- при перевозке живых животных;
- при перевозке химикатов, свежих фруктов и овощей и других грузов, которые невозможно перевозить регулярными рейсами.

При всякой международной перевозке грузов воздушным транспортом, осуществляемой за плату, применяется Варшавская конвенция (1929), дополненная Гаагским протоколом (1995).

**Груз** – любые предметы, перевозимые на воздушном судне, кроме багажа, ручной клади, почты, а также несопровождаемый багаж пассажира.

В соответствии с международными правилами IATA (TACT Rules), каждый договор на перевозку груза от отправителя предусматривает составление и вручение перевозчику воздушно-перевозочного документа, который является удостоверением заключения договора, принятия товара, условий воздушной перевозки.

Воздушно-перевозочный документ может быть принят перевозчиком: через грузового агента ИАТА или непосредственно от отправителя. Отправитель обязуется выполнить все таможенные правила и требования других государственных органов любой страны, через которую осуществляется воздушная перевозка, относящиеся к упаковке, перевозке и доставке груза.

Инструкция отправителя по оформлению грузовой перевозки может быть подана устно или письменно и служит основой для заполнения грузовой накладной. Инструкция включает в себя до 16 позиций:

1. Отправитель: название, адрес, город, страна, телефон.
2. Получатель: название, адрес, город, страна, телефон.
3. Аэропорт отправления – полное название аэропорта.
4. Аэропорт назначения – название аэропорта, города.
5. Требуемый маршрут и бронирование отправки груза.
6. Название и номер отправителя.
7. Количество мест и вид упаковки: картон, ящик, решетка, мешок.
8. Описание груза, т. е. его точное название.
9. Вес брутто в килограммах или фунтах.
10. Размеры, т. е. наибольшая длина, ширина, глубина.
11. Вид оплаты за перевозку – предварительная или в кредит.
12. Объявленная ценность для перевозчика.

13. Объявленная ценность для таможи, устанавливаемая при международной воздушной перевозке грузов, проверяется в стране назначения для получения любых сборов, базирующихся на объявленной ценности.

14. Сумма требуемой страховки – указать желаемую сумму страховки.

15. Информация по обработке груза.

16. Дата/подпись.

В дополнение к этой инструкции могут быть приложены сертификаты отправителя для опасных грузов, живых животных.

На все время перевозки груза право отправителя распоряжаться грузом остается за отправителем. Отправитель имеет право:

- забрать груз обратно из аэропорта отправления (до отправки) или назначения (до получения);
- остановить груз в пути следования при посадке воздушного судна в любом пункте посадки;
- давать указания о выдаче груза иному лицу, чем получатель, указанный в грузовой накладной;
- требовать возврата груза с маршрута на аэродром отправления, если осуществление этого права не наносит ущерб перевозчику.

*Требования, предъявляемые к грузам при перевозке.*

1. Упаковка:

- не должна портить или повреждать другие грузы;
- должна обеспечивать безопасную транспортировку в условиях обычного хранения и перевозки;
- каждое место грузовой отправки должно быть четко и прочно обозначено.

2. Маркировка требует полного совпадения адреса каждой части грузовой отправки с адресом, указанным в грузовой накладной. Рядом с адресом получателя размещаются соответствующие наклейки.

3. Оплата производится отправителем предварительно как предоплата или получателем при перевозке в кредит. Перевозка в кредит возможна при выполнении следующих условий:

- получатель и отправитель разные лица;
- грузовая отправка не должна содержать человеческие останки, живых животных, скоропортящиеся продукты и изделия, личные вещи или предметы домашнего обихода;
- валютное регулирование (правила) страны назначения и перевозчик имеют разрешения оплаты в кредит;
- продажная стоимость груза не меньше, чем сумма, которая должна быть получена при доставке в кредит.

Готовность груза к международной воздушной перевозке определяется выполнением следующих требований:

1. Авианакладная международного образца должна быть точно и полностью оформлена во всех отношениях.

2. Документация, определяющая характер груза и предоставляемая в таможенные и правительственные органы, должна быть приложена к грузовой накладной.

3. Маркировка каждого места должна быть проверена на точность и прочность.

4. Упаковка должна быть в состоянии, способном выдержать нормальные условия воздушной перевозки, включая перевалки и хранение.

5. Старые наклейки должны быть удалены, а новые хорошо заметны.

6. При отправке опасных грузов должна быть приложена декларация.

7. При отправке живых животных к документации должны быть приложены сертификаты.

#### **Ограничения в приеме грузов:**

Живые животные перевозятся по специальному руководству ИАТА, при этом требуется согласование перевозки с перевозчиком заранее, с указанием типа животного, типа ВС, температуры воздуха в пункте отправления, на маршруте, в пункте назначения – наличие сопровождающих. Кроме этого строго соблюдаются следующие условия относительно:

- Здоровья и состояния животного:
  - нет признаков болезни;

- животное хорошо накормлено и напоено;
- не является беременным.
- Упаковки:
  - должна быть чистой;
  - не протекающей т. е. иметь впитывающую прокладку;
  - надежно закрытой во избежание выхода животного.
- Пища для животного и другие добавочные предметы включаются в оплачиваемый вес, отправляются отдельными упаковками с маркировкой как часть грузовой отправки.
- Наличие подтверждающего бронирования на отправляемый и стыковочный рейс других перевозчиков до пункта назначения.
- Консолидация с другими грузами не допускается.
- Необходимо наличие сертификата о здоровье и прививках от бешенства.

#### **ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ:**

1. Перечислите требования, предъявляемые к грузам, в отношении упаковки и маркировки при перевозке на воздушном транспорте.
2. Опишите порядок доставки грузов в аэропорт для отправки.
3. Каким образом происходит оформление грузов к перевозке, комплектование грузов на рейс?
4. Каков порядок выдачи грузов грузополучателю?
5. Перечислите требования, предъявляемые к грузам при перевозке в международном воздушном сообщении.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Российская Федерация. Законы. Воздушный кодекс (в ред. от 14.10.2014): федеральный закон № 60-ФЗ от 19 марта 1997 г.
2. Федеральные правила использования воздушного пространства. Утверждены постановлением Правительства РФ от 22 сентября 1999 г. № 1084 с изменениями от 14 декабря 2006 г.
3. Об утверждении федеральных авиационных правил «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим авиационную деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты»: приказ Минтранса от 28 ноября 2005 г. № 142.
4. Волкова Л.П. Управление деятельностью аэропорта. Ч. 1. Правовые основы управления деятельностью аэропорта : учеб. пособие. М: МГТУ ГА, 2006. – 96 с.
5. Бордунов В. Прошлое, настоящее и будущее российского воздушного законодательства: тез. к докл. на 39-м заседании Клуба командиров авиапроизводств России. URL: <http://www.aex.ru/docs/2/2012/8/16/1616/>.
6. Всемирная организация здравоохранения. Международные поездки и здоровье. URL: <http://www.who.int/publications/list/ith/ru/>.
7. Петухов Г.И. Аэропорты и их эксплуатация: учеб. пособие. М: Транспорт, 1980. – 348 с.
8. Григорук В.У. Учебное пособие по организации перевозок на внутренних и международных линиях. СПб.: ЛАТУГА, 2000. – 780 с.

Учебное издание

*Кропивенцева Светлана Анатольевна*

**ОРГАНИЗАЦИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ  
ПАССАЖИРСКИХ И ГРУЗОВЫХ АВИАПЕРЕВОЗОК**

*Учебное пособие*

Редактор Н.С. Куприянова  
Доверстка Л.Р. Дмитриенко

Подписано в печать 23.03.2015. Формат 60x84 1/16.

Бумага офсетная. Печать офсетная.

Печ. л. 4,5.

Тираж 300 экз. Заказ . Арт. 9/2015.

федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Самарский государственный аэрокосмический  
университет имени академика С.П.Королева  
(национальный исследовательский университет)»  
443086 Самара, Московское шоссе, 34.

---

Изд-во СГАУ. 443086 Самара, Московское шоссе, 34.