

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ
КРЕМЕНЧУЦЬКИЙ ЛЬОТНИЙ КОЛЕДЖ**

Циклова комісія технічного обслуговування авіаційної техніки

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

**навчальної дисципліни «Функціонування аеропортів та аеропортові
технології»
вибіркових компонент
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
272 Авіаційний транспорт
(Технології робіт та технологічне обладнання аеропортів)**

За темою № 8 - Функціонування пасажирського аеровокзалу.

Харків 2022

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 26.09.2022 №9

СХВАЛЕНО

Методичною радою
Кременчуцького льотного
коледжу Харківського
національного університету
внутрішніх справ
Протокол від 19.09.2022 № 2

ПОГОДЖЕНО

Секцією науково-методичної ради
ХНУВС з технічних дисциплін
Протокол від 23.09.2022 № 9

Розглянуто на засіданні циклової комісії технічного обслуговування
авіаційної техніки, протокол від 14.09.2022 № 3

Розробник:

1. викладач циклової комісії технічного обслуговування авіаційної
техніки, спеціаліст вищої категорії Нальотова Н.І.

Рецензенти:

1. викладач циклової комісії аеронавігації Кременчуцького льотного
коледжу Харківського національного університету внутрішніх справ,
спеціаліст вищої категорії, викладач-методист, к.т.н., с.н.с. Тягній В.Г.;

2. завідувач кафедри технологій аеропортів Національного авіаційного
університету, д-р техн. наук, професор Тамаргазін О.А

План лекції:

1. Технологічний процес наземного обслуговування пасажирів в аеровокзалі
2. Методи обслуговування вилітають пасажирів
3. Реєстрація пасажирів, вилітають
4. Обслуговування пасажирів по прильоту

Рекомендована література:

1. Аеродроми. Харченко В.П., Миронченко Ю.І. Навчальний посібник, К.:НАУ, 2008-88с.
2. Вертодроми. Першаков В.М., Белятинський А.О., Близнюк Т.В., Семироз Н.Г.. Навчальний посібник, К.: НАУ, 2014-370 с.
3. Аеродромно-технічне забезпечення польотів. Конспект лекцій./ Білякович О.М. - К.: «НАУ-друк», 2009. - 80с.

Текст лекції

1. Технологічний процес наземного обслуговування пасажирів в аеровокзалі

Технологічний процес наземного обслуговування пасажирів складається з двох частин:

- обслуговування в аеропорту відправлення;
- обслуговування в аеропорту прибуття (призначення).

Як показують дослідження, наземне обслуговування пасажирів в аеропорту становить близько 1,5 годин, з яких 75% витрачається на виконання передпольотних формальностей і 25% - післяпольотних.

Заходи, здійснювані в аеровокзалі, можна розділити на п'ять основних груп:

- безпосереднє обслуговування пасажирів;
- обслуговування пасажирів, що здійснюється авіакомпаніями;
- експлуатаційні функції, що забезпечуються авіакомпанією
- урядові заходи;
- непасажирські служби, які відносяться до функцій спеціалістів аеропорту;

Безпосереднє обслуговування пасажирів

Операції, виконані в аеровокзалі, для зручності пасажирів і безпосередньо не відносяться до функціонування авіакомпанії. Ці операції зазвичай поділяють на комерційні та некомерційні. Між цими двома

категоріями не існує принципової різниці, однак некомерційні операції зазвичай необхідні (їх надають безкоштовно або за невелику плату). Комерційне обслуговування в протизаг цьому є потенційно дохідним. Воно не відноситься до транспортних функцій аеропорту або є виключно персональною послугою і виконується на замовлення пасажирів (наприклад, прокат автомобіля).

У великих пасажирських аеровокзалах типовим є некомерційне обслуговування:

- поселення до готелю;
- інформація про рейси і загальна інформація аеропорту;
- багажні візки;
- приміщення для зберігання багажу в автоматичних камерах схову;
- вказівні знаки;
- місця для сидіння;
- туалети, дитячі кімнати та кімнати обміну валюти;
- кімнати відпочинку;
- пошта і телеграф.

В роботі пасажирського аеровокзалу грають важливу роль такі комерційні операції:

- парковка автомобілів;
- магазини безмитної торгівлі;
- магазини і книжкові крамниці, магазини туристичного обладнання, питні заклади і т. д .;
- прокат автомобіля;
- страхівка;
- банки;
- перукарні, служба сухого чищення одягу;
- попереднє замовлення готелів;
- реклама.

Обслуговування пасажирів, що здійснюється авіакомпаніями

В межах пасажирського аеровокзалу багато операцій зазвичай виконуються повністю авіакомпаніями або їх агентами. Серед цих операцій:

- інформаційна служба авіакомпанії;
- бронювання і доставка квитків;
- контроль багажу і зберігання;
- навантаження і вивантаження багажу з ПС;
- доставка і отримання багажу ;
- обладнання кімнати відпочинку для пасажирів

Експлуатаційні функції, що забезпечуються авіакомпанією

Головна турбота, пов'язана з функціонуванням аеровокзалу, полягає в забезпеченні точного часу вильоту. Багато операцій, пов'язані з цим:

- заправка паливом
- прибирання ПС,
- диспетчеризації рейсів:
 - планування рейсів;
 - визначення маси та центрування ПС;
 - інструктаж льотного екіпажу;
 - хронометраж польоту.

Урядові вимоги

Аеропорти, які здійснюють міжнародні вантажні перевезення, повинні виконувати наступні урядові функції:

- митний огляд;
- імміграційний контроль;
- паспортно-візовий контроль;
- санітарно-епідеміологічний контроль
- фіто-санітарний контроль

Непасажирські функції, які вирішуються фахівцями аеропорту

У невеликих аеропортах зазвичай всі фахівці непасажирських служб розташовуються в будівлі аеровокзалу, що забезпечує їхню кращу взаємодію. Їх функціями є:

- управління;
- прийому вантажів;
- фінансові операції;
- технічне обслуговування;
- юридичні;
- аеронавігаційні;
- авіаційні (наприклад, контроль рівня шуму);
- експлуатація будівель і устаткування.

У великих аеропортах прийнято ці функції адміністрації виділяти і розташовувати в окремих будівлях і тільки частину функцій виконувати в аеровокзальній будівлі.

При обслуговуванні пасажирів, що вилітають працівники служби організації перевезень виконують операції по реєстрації квитків, оформлення багажу, спеціальному огляду, доставці пасажирів до літака і посадці в літак. Крім того, в аеропорту відправлення пасажир витрачає час на очікування посадки.

При обслуговуванні пасажирів, що прилітають проводяться операції з висадки пасажирів, доставки їх до місця видачі багажу і видачі багажу. Пасажиром витрачається також час на очікування видачі багажу.

Найбільш трудомісткою операцією в аеровокзалі є реєстрація пасажирів та оформлення багажу, тобто передпольотне обслуговування.

2. Методи обслуговування вилітаючих пасажирів

Всі методи обслуговування пасажирів в аеропортах відправлення, що практикуються на повітряних лініях, можна класифікувати наступним чином:

За місцем проведення операцій:

- в аеровокзалі;
- на авіапероні;
- на пероні (біля входу в літак);
- в літаку.

За способом організації виконання операцій:

- порейсовий (реєстрація пасажирів певного рейсу проводиться на фіксованому робочому місці);
- вільний (реєстрація пасажирів будь-якого оголошеного рейсу проводиться на будь-якому робочому місці);
- змішаний (реєстрація пасажирів будь-якого оголошеного рейсу проводиться на будь-якому робочому місці; а за 30 хвилин до вильоту відкриваються додаткові робочі місця для реєстрації по порейсової схемою).

Порейсовий метод організації виконання операцій з обслуговування пасажирів в аеровокзалі набув в даний час найбільшого поширення. При цьому методі реєстрація квитків та оформлення багажу пасажирів одного рейсу проводиться на одному або двох робочих місцях (стійках), однією або двома бригадами працівників.

Даний метод реєстрації має свої позитивні і негативні сторони. До переваг можна віднести те, що повністю виключаються випадки засилання багажу не за призначенням, а також відсутня необхідність включати в технологію обслуговування ряд складних операцій; до недоліків - велика втрата часу пасажирями, наявність черг у окремих робочих місць.

Вільний метод організації обслуговування пасажирів, тобто реєстрації квитків і оформлення багажу, ще не знайшов широкого застосування, а впроваджується тільки у великих аеропортах з великою інтенсивністю руху. Сутність даного методу полягає в тому, що реєстрацію квитків і оформлення багажу на рейс можна зробити у будь-якій стійки в операційному залі.

Перевагою вільного методу є скорочення наземного обслуговування пасажирів, підвищення культури обслуговування.

До недоліків слід віднести ускладнення процесу внутрішньовокзальної обробки багажу: облік, оформлення документації, сортування по рейсам. Створюється можливість втрати багажу. Саме при цьому методі потрібна широка мережа автоматизації та механізації процесів реєстрації квитків, оформлення багажу, його обробки та сортування за напрямками.

Змішаний метод обслуговування пасажирів в аеровокзалі передбачає використання позитивних сторін порейсового і вільного. У великих зарубіжних аеропортах він знаходить все більше і більше поширення.

Всі три перерахованих методу є технологічні схеми реєстрації пасажирів та оформлення багажу. Всі ці три схеми можуть застосовуватися при основному методі реєстрації.

3. Реєстрація пасажирів, що вилітають

З метою дотримання формальностей, пов'язаних з процедурою вильоту, пасажир зобов'язаний прибути на реєстрацію або до пропускового пункту з необхідними для подорожі документами не пізніше часу, зазначеного авіакомпанією (її агентом).

Якщо пасажир прибуде на реєстрацію або до пропускового пункту по закінченню часу оформлення пасажирів або з'явиться без необхідних документів для подорожі, авіакомпанія має право анулювати бронювання і не зобов'язана затримувати виліт рейсу.

Авіакомпанія повинна попередити пасажирів про часів і закінчення реєстрації.

У різних аеропортах можуть застосовуватися різні способи реєстрації пасажирів на рейс.

Стійки реєстрації повинні привабливо виглядати і містити необхідну інформацію про номер рейсу, напрямку, часу вильоту, а так само про правила перевезення ручної поклажі, колючих, ріжучих і інших небезпечних предметів.

Реєстраційні стійки повинні надаватися окремо для пасажирів першого, бізнес і економ-класу з відповідним позначенням.

Авіаперевізник зобов'язаний брати до уваги інтереси пасажирів, яким в прийомі до перевезення повинен віддаватися пріоритет:

- транзитні, трансфертні пасажирів;
- пасажирів, які часто літають;

- несупроводжувані діти;
- пасажирів, які потребують допомоги або спеціального догляду і пасажирів похилого віку;
- пасажирів, що мають обмеження по терміну дії візи;
- пасажирів, що мають квитки на продовження перевезення від пункту прильоту;
- пасажирів з дітьми;
- спільно подорожуючі групи і сім'ї.

Способи реєстрації . Автоматизований спосіб реєстрації.

Якщо аеропорт вильоту обладнаний автоматизованою системою управління відправками (АСУ), то реєстрація пасажирів і багажу проводиться за допомогою такої системи.

Оформлення рейсу за допомогою АСУ передбачає введення інформації про пасажирів та багажу за допомогою ПК, автоматичну систематизацію і підрахунок даних, а також автоматизоване роздрукування посадкових талонів і багажних бирок.

Випуск польотної документації так само проводиться в автоматизованому режимі.

Дані, отримані за допомогою автоматизованої системи, мають пріоритетне значення перед даними, отриманими під час підрахунку вручну (по польотних купонах, маніфестам і т.п.)

Ручний спосіб реєстрації .

У разі відсутності в аеропорту автоматизованої системи управління відправками реєстрація на рейси проводиться ручним способом з використанням відповідних видаткових матеріалів. У звичайних умовах витратні матеріали зберігаються в закритому під ключ підсобному приміщенні, доступ до якого мають особи, спеціально призначені начальником служби організації пасажирських перевезень.

Агенти з наземного обслуговування повністю відповідають за організацію зберігання і використання ручних матеріалів перевізника (посадочні талони, багажні бирки і т.д.) і вживають усіх можливих заходів до запобігання їх несанкціонованого використання.

При ручному способі реєстрації повинні формуватися наступні документи:

- посадковий талон, на якому повинні бути вказані прізвище пасажирів, № рейсу, дата, напрямок, час посадки, місце посадки, номер місця на борту ПС та номер посадкового талона;
- багажна бирка, на якій вказується напрям, номер рейсу, номер багажної бирки;

- пасажирський маніфест, де вказуються прізвища пасажирів, їх реєстраційні номери, кількість і вагу багажу (zareєстрованого та незареєстрованого), наявність і вага платного багажу, номери багажних бірок, а так само вказується категорія пасажирів (дорослий, дитина або дитина до 2-х років).

Підрахунок даних здійснюється вручну по маніфесту з перевіркою по польотних купонах, вилучених на реєстрації.

Час початку і закінчення реєстрації.

Реєстраційна стійка повинна бути відкрита не пізніше, ніж за 2 години до часу вильоту, зазначеного в розкладі, на всі типи ПС.

Реєстрація на рейс закривається за 40 хвилин до вильоту на широкофюзеляжних ПС і за 30 хвилин - на вузькофюзеляжних. Однак, залежно від технічної озброєності конкретних аеропортів час закриття реєстрації може змінюватися. Час закриття стійки реєстрації відбувається не пізніше, ніж за 20 хвилин до вильоту ПС.

Процедура реєстрації.

Агент, відповідальний за реєстрацію пасажирів повинен попросити пред'явити його документи (квиток, паспорт, візу і т.п.).

Перевіривши документи на дійсність і приналежність даного пасажирів, агент перевіряє наявність прізвища пасажирів і статус бронювання в квитку. Після цього агент пропонує пасажирів вибрати місце в салоні ПС і поставити речі на ваги.

Агент зобов'язаний опитати пасажирів про вміст ручної поклажі на предмет можливих прихованих небезпечних предметів і інформувати пасажирів про вимоги безпеки.

Агент перевіряє цілісність і надійність упаковки багажу, наявність іменних бірок, а також визначає, орієнтуючись на бажання пасажирів, речі, які пасажир може взяти з собою як незареєстрований багаж. У разі відсутності іменної бирки агент пропонує пасажирів її заповнити.

Після зважування багажу агент вносить дані про пасажирів та багажу в АСУ, роздруковує посадочний талон і бірки. Агент робить запис в польотному купоні пасажирів про кількість і вагу zareєстрованого і незареєстрованого багажу, а також кількість (вазі) багажу понад норму, якщо такий є. Якщо багажу понад норму немає, то агент наносить багажну бірку на багаж пасажирів, маркує його необхідними інформаційними бірками, відправляє багаж, повертає пасажирів документи, віддає посадочні талони і корінці багажних бірок. В кінці оформлення агент повинен голосно і виразно повторити пункт призначення, час і місце посадки.

При наявності багажу понад норму, агент пропонує пасажиру пройти в касу для оплати багажу, вказавши місце її розташування. Після повернення пасажирів з каси, агент вилучає польотний купон квитанції платного багажу, перевіряючи правильність її оформлення (напрямок, № квитка, вага), відправляє багаж пасажирів і віддає йому посадочні талони і корінці бирок.

Закриття реєстрації.

При закритті реєстрації агент підраховує кількість місць прийнятого багажу, перевіряє і перераховує польотні купони, вносить необхідну інформацію в АСУ і доповідає про готовність до закриття рейсу в компетентні підрозділи. При ручному способі реєстрації агент підраховує дані по пасажирському маніфесту і польотних купонах, після чого передає їх компетентним підрозділам авіакомпанії або уповноваженому агенту з наземного обслуговування.

За підсумками реєстрації повинні бути отримані такі дані :

- кількість пасажирів за категоріями (дорослий, дитина або дитина до 2-х років);
- кількість зайнятих крісел за класами обслуговування;
- кількість і вага багажу (zareєстрованого, незareєстрованого);
- кількість і вага багажу (zareєстрованого та незareєстрованого) за категоріями (локальний, трансферний, транзитний, VIP);
- наявність і вага платного багажу.

Оформлення пасажирів, які запізнилися

Якщо пасажир прибув на реєстрацію після її закриття, він може бути прийнятий до перевезення, за умови, що авіакомпанія не матиме ризик затримати рейс або створити незручності іншим пасажирам.

Посадка пасажирів на борт ПС

Посадка на борт ПС проводиться через телетрапи або за допомогою автобусів і починається по готовності ПС. Однак, оголошення про посадку для пасажирів може бути зроблено раніше для забезпечення своєчасного проходження пасажирів спеціального контролю. Оголошення про початок посадки може бути зроблено, тільки якщо є всі підстави вважати, що виліт рейсу відбудеться в запланований час. При оголошенні посадки вказується перевізник, номер рейсу, напрямок, номер виходу на посадку, місце розташування виходу.

Пасажири, які потребують допомоги при посадці (хворі, особи з обмеженою рухливістю, несупроводжувані діти), а так само особи, за якими необхідний особливий контроль (депортовані, недопущені в країну і т.д.), запрошуються на посадку першими, до початку посадки інших пасажирів.

4. Обслуговування пасажирів по прильоту

Агент по зустрічі та посадці пасажирів отримує необхідну інформацію про час прибуття рейсу і номері стоянки, а також про наявність на борту спеціальних категорій пасажирів з телеграм, АСУ та інших джерел інформації.

Висадка пасажирів.

Під час висадки пасажирів агент повинен чемно їх привітати і вказати шлях подальшого прямування.

При наявності несупроводжуваного дитини агент приймає його у бортпровідника під особисту відповідальність до передачі дитини зустрічаючим.

Агент повинен вміти ввічливо і коректно дати максимально повну інформацію пасажирам, якщо вона їм необхідна.

Необхідна інформація для пасажирів.

Шлях проходження пасажирів від виходу з ПС до виходу з терміналу або від транзитної стійки повинен бути позначений чіткими, ясними знаками, що вказують напрямок руху, а також повинні бути позначені місця пропускних пунктів (паспортного і митного контролю).