

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

Циклова комісія технічного обслуговування авіаційної техніки

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни
«Організація наземного обслуговування в аеропортах»
обов'язкових компонент
освітньо-професійної програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Технології робіт та технологічне обладнання аеропортів

**За темою № 3 - Технологічний процес наземного обслуговування
пасажирів в аеропорту**

Вінниця 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 №7

СХВАЛЕНО

Методичною радою
Кременчуцького льотного
коледжу Харківського
національного університету
внутрішніх справ
Протокол від 28.08.2023 № 1

ПОГОДЖЕНО

Секцією науково-методичної ради
ХНУВС з технічних дисциплін
Протокол від 30.08.2023 № 7

Розглянуто на засіданні циклової комісії технічного обслуговування авіаційної техніки, протокол від 28.08.2023 № 1

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 пасажирів, що вилітають
3. Реєстрація пасажирів, що вилітають
4. Обслуговування пасажирів по прильоту

Рекомендована література (основна, допоміжна), інформаційні ресурси в Інтернеті

Основна література:

1. С. І. Овчаренко, М. М. Орловський. Функціонування аеропортів і аеропортові технології : навч. посіб. Харків. 2018. - 34 с .
2. В.В. Запорожець, М.П. Шматко. Аеропорт: організація, технологія, безпека: навчальний посібник. – Київ 2002. – 168с.

Допоміжна література:

3. В.П. Харченко, Ю.І. Миронченко. Аеродроми. Навчальний посібник, К.:НАУ, 2008-88с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

4. Офіційний сайт Державної Авіаційної Служби України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://avia.gov.ua/>
5. Офіційний сайт аеропорту «Бориспіль» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://kbp.aero/>
6. Офіційний сайт журналу «Крила» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.wing.com.ua/>
7. Офіційний сайт Верховної Ради України [Електронний ресурс]. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0594-19/>
8. https://www.tech.vernadskyjournals.in.ua/journals/2021/1_2021/part_2/21.pdf
9. https://library.kr.ua/wp-content/elib/chabannyi/Chabannyi_Pal_mast_Mater_kn2.pdf
10. https://dndia.org.ua/doc/znp/ZNP_DNDIA_2018.pdf

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 передпольотної 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 стосуються функцій фахівців аеропорту;

Безпосереднє обслуговування пасажирів

Операції, які 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 принципових відмінностей, однак некомерційні операції зазвичай необхідні (їх надають безкоштовно або за невелику плату). Комерційне обслуговування в протизага 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 в готель;
- інформація про рейсах 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 урядових функцій:

- 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;
- прийом 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 частина функцій виконувати в аеровокзалному будівлі.

При обслуговуванні пасажирів, що вилітають працівники служби організації перевезень виробляють 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, доставці 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 передпольотного обслуговування.

2. Методи обслуговування пасажирів, що вилітають

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 порейсовій схемою).

За характером обліку та обсягу відомостей, що фіксуються при виконанні операцій:

- основний (облік відомостей по пасажирських і багажних перевезень ведеться по кожному пасажиру в цілому на рейс і по пунктах посадок);
- спрощений (облік відомостей по пасажирських і багажних перевезень здійснюється тільки в цілому на рейс і по пунктах посадок);
- найпростіший (облік відомостей з пасажирських перевезень проводиться в цілому на рейс і по пунктах посадок; відомості по багажним перевезенням не враховуються).

По рейсовий метод організації виконання операцій з обслуговування пасажирів в аеровокзалі має в даний час найбільше 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 в 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 часу наземного обслуговування пасажирів, підвищення культури обслуговування.

До недоліків слід віднести ускладнення процесу внутрішньо вокзальної обробки багажу: облік, оформлення документації, сортування по рейсам. Створюється можливість засилання багажу. Саме при цьому методі потрібно 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 по рейсового і вільного. У великих зарубіжних аеропортах він знаходить все більше і більше поширення.

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

Основний метод реєстрації авіапасажирів в даний час є найбільш поширеним і полягає в тому, що всі передпольотні формальності пасажир проходить в аеровокзалі.

Якщо реєстрація квитків та оформлення багажу за основним методом здійснюється в міському аеровокзалі, то після закінчення реєстрації проводиться посадка пасажирів в транспортний засіб для доставки до літака.

Якщо реєстрація квитків та оформлення багажу здійснюється в аеровокзалі аеропорту, то після закінчення реєстрації проводиться посадка пасажирів в літак.

При основному методі обслуговування пасажирів відповідальність за збереження багажу покладається на перевізника, що забезпечує найбільшу зручність для пасажирів.

При основному методі проводиться реєстрація квитків із записом даних у відомість реєстрації відправок авіапасажирів і багажу, при цьому багаж кожного зважується і приймається для перевезення, здійснюється плата за перевезення наднормативного багажу і видача багажної квитанції.

Багаж комплектується до рейсу і завантажується в багажні приміщення літака відповідно до центральної графіком.

Основний метод обслуговування характерний для повітряних ліній значної протяжності. Перевагою його є забезпечення максимальних зручностей для пасажирів, які звільняються від багажу в аеровокзалі і доставляються до літака транспортом, а недоліком - найбільша тривалість виконання операцій в порівнянні з іншими методами.

Спрощений метод реєстрації призначений для повітряних ліній середньої і малої протяжності без проміжних посадок. Основним призначенням спрощеного методу наземного обслуговування пасажирів є скорочення часу, що витрачається пасажиром на реєстрацію квитків і оформлення багажу. Сутність спрощеного методу полягає в тому, що деякі технологічні операції з наземного обслуговування пасажирів ліквідуються, а деякі виконуються після відправлення літака:

- відомість реєстрації відправлень пасажирів і багажу не ведеться (контроль і облік відправок пасажирів ведеться по посадковим талонами авіаквитків);

- дані про багажі та ручній поклажі в багажну квитанцію (в складі квитка) не вписуються;

- зазнає суттєвого спрощення оформлення багажних бирок;

- багаж кожного пасажирів не зважується.

Реєстрація квитків і оформлення багажу за спрощеним методом може здійснюватися як в будівлі аеровокзалу, так і в накопичувачі і навіть у трапа

літака; в цьому випадку багаж доставляється пасажиром прямо до борту літака. Перевагою спрощеного методу є значне скорочення часу наземного обслуговування, а недоліком - відсутність комфорту в обслуговуванні пасажирів.

Аеробусний або найпростіший метод наземного обслуговування пасажирів характерний для повітряних ліній з високою інтенсивністю руху літаків при постійному і великому пасажиропотоку, коли маса багажу не перевищує встановленої норми. Продаж квитків і оформлення на рейс проводяться одночасно і безпосередньо перед вильотом. Багаж перевозиться самими пасажиром. Цей метод обслуговування пасажирів набув широкого поширення за кордоном.

Кожен з цих методів може бути виконаний по різній технологічній схемі:

1. основний метод:
 - порейсовая;
 - вільна;
 - змішана;
2. спрощений:
 - з обслуговуванням на аванперроні;
 - з обслуговуванням в модулі;
3. аеробусний:
 - багаж в контейнерах;
 - багаж в літаку.

На вибір авіакомпанією методу наземного обслуговування пасажирів також впливає конструкція і площа виробничих приміщень аеропортів відправлення та призначення.

3. Реєстрація пасажирів, що вилітають

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

Якщо пасажир прибуде на реєстрацію або до пропускного пункту після закінчення часу закінчення 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 час 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 пасажирі;
- часто літають пасажирі;
- несупроводжувані діти;
- пасажирі, які потребують допомоги або спеціального догляду і пасажирі похилого віку;
- пасажирі, що мають обмеження по терміну дії візи;
- пасажирі, що мають квитки на продовження перевезення від пункту прильоту;
- пасажирі з дітьми;
- групи, які спільно подорожують 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 роздрук 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, напрям, 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 (зареєстрованого та

незареєстрованого), наявність і вага платного багажу, номери багажних бирок, 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, вилученим 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, крім ТУ - 134 і ЯК - 40. Якщо рейс виконується на таких типах ПС, допускається відкриття реєстрації за 1.5 години до вильоту .

Реєстрація на рейс закривається за 40 хвилин до вильоту на широко фюзеляжних ПС і за 30 хвилин - на вузько фюзеляжних. Однак в залежності 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 в PNL 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 зміст ручної поклажі на предмет можливих прихованих небезпечних предметів і інформувати пасажирів про вимоги безпеки.

Агент перевіряє цілісність і надійність упаковки багажу, наявність іменних бирок, а так само 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 бирки. Агент робить запис в польотному купоні пасажирів про кількість і вагу зареєстрованого і незареєстрованого багажу, а так само про кількість (вазі) багажу понад норму, якщо такий є. Якщо багажу понад норму немає, то агент зміцнює багажну бирку на багаж пасажирів, маркує його необхідними інформаційними бирками, відправляє багаж, повертає пасажирів документи, віддає посадочні талони і корінці багажних бирок. В кінці оформлення агент повинен голосно і виразно повторити пункт призначення, час і місце посадки.

При наявності багажу понад норму, агент пропонує пасажирів пройти в касу для оплати багажу, вказавши при цьому її розташування. Після повернення пасажирів з каси, агент вилучає польотний купон квитанції платного багажу, перевіряючи правильність її оформлення (напрямок, № квитка, наявність валідатора, 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 (зареєстрованого, незареєстрованого);
- кількість і вага багажу (зареєстрованого та незареєстрованого) за категоріями (локальний, трансферний, транзитний, VIP, диппошти);
- наявність і вага платного багажу.

Оформлення пасажирів, що 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 пасажиром.

Якщо пасажир, який спізнився має багаж, який повинен бути зареєстрований, але вже не може бути доставлений до ПС звичайним способом, то такий багаж транспортується до борта ПС самим пасажиром, після чого завантажуються в ПС силами авіакомпанії або агента.

Посадка пасажирів на борт ПС

Посадка на борт ПС проводиться через телетрапи або за допомогою автобусів і починається по готовності ПС. Однак, оголошення для пасажирів може бути зроблено раніше для забезпечення своєчасного проходження пасажиром 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.

Автоматизований спосіб посадки.

При наявності АСУ посадка здійснюється в автоматичному режимі із застосуванням пристрою, що зчитує. АСУ автоматично перевіряє правильність одержуваної інформації про номер рейсу, номер місця в літаку і даних пасажира, а також автоматично підраховує кількість минулих пасажирів і звіряє їх з кількістю зареєстрованих.

Ручний спосіб посадки.

При відсутності або непрацездатності АСУ посадка проводиться вручну із застосуванням т.зв. «Матриці», де зазначаються номери посадкових талонів минулих пасажирів. Посадка здійснюється шляхом візуального контролю за

даними, зазначеними в посадочних талонах і ручного підрахунку минулих пасажирів.

Час початку і закінчення посадки.

Посадка починається за 40-45 хв до часу вильоту ПС і повинна бути закінчена за 15 хвилин до часу вильоту ПС. Час початку і закінчення посадки може змінюватися в залежності від типу ПС, технічних можливостей аеропорту та інших умов.

Процедура посадки.

Агент повинен прибути до виходу завчасно, маючи при собі необхідну документацію (матриця, багажні бирки, багажна відомість і т.п.) і засіб зв'язку.

Посадку може бути розпочато після отримання дозволу екіпажу.

Посадка міжнародного рейсу здійснюється агентом по посадці в присутності і під контролем представника влади країни відправлення ПС, якщо це передбачено вимогами режиму в конкретному аеропорту. У цьому випадку агент зобов'язаний контролювати наявність виїзного прикордонного штампа на посадочних талонах (якщо це передбачено), а в разі виявлення посадочних без штампа зупинити посадку і проінформувати представника влади.

При проходженні більшості пасажирів агент за допомогою АСУ або

«Матриці» визначає пасажирів, які не з'явилися і вживає заходів щодо їх пошуку (поіменні оголошення, перевірка пунктів контролю і т.п.)

Після закінчення посадки агент перераховує посадочні талони, отримує підтвердження у співробітника САБ або представника влади (якщо це необхідно), а також у екіпажу, після чого доповідає про закінчення посадки і кількості відправлених 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 напрямку руху, а так само повинні бути позначені місця пропускних пунктів (паспортного і митного контролю).