

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ
ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»

Факультет ВША

Кафедра № 28

**ОТЧЕТ
О ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Направление подготовки 25.04.03 «Аэронавигация»

Профиль «Управление бизнес-проектами на воздушном транспорте»

Выполнила:

Павлович К.И

Шифр: УБПВТ-1721.0524

Отчет защищен с оценкой :

«_____»

Дата: «__» _____

подпись:

Проверила:

к.с.н., доцент Отверченко Л.Ф

Санкт-Петербург
2022 г.

Аннотация

Учебная практика посвящена анализу производственного предприятия и бизнес-процессов, осуществляемых в рамках его деятельности.

В филиале АО «АК Сибирь» в городе Южно-Сахалинске, работают менеджеры по обслуживанию клиентов (представители), АО «АК Сибирь» заключила договор с АО Аэропорт Сервис на обслуживание их рейсов, и регистрацию пассажиров, но техническое обслуживание ВС осуществляют инженеры АК «Аврора».

В работу представителей входит обязанность принимать оплату на рейсах АО «АК Сибирь», следить за качеством обслуживания своих рейсов, контроль вопросов обслуживания воздушных судов и пассажиров; контроль соблюдения норм и правил; от лица авиакомпании участие в переговорах с аэропортовыми службами, пограничными и таможенными структурами; решение административных и организационных вопросов.

Ключевой проблемой в таком случае выступает тот факт, что один рейс зачастую обслуживают сразу три компании: АО «Аэропорт Сервис», АО АК «Аврора», Филиал АО АК «Сибирь». Требуется перевод обслуживания рейсов только под контроль Филиала АО «Авиакомпания Сибирь». Также возможно заключить договор с какой-то одной компанией или предоставлять собственный персонал вахтовым методом для экономии бюджета.

Учебная практика была пройдена в Филиале АО «Авиакомпания «Сибирь» в аэропорту Южно-Сахалинск в течение 4 недель.

Цель практики – анализ деятельности Филиала АО «Авиакомпания «Сибирь» в аэропорту Южно-Сахалинск по обслуживанию пассажиров и их багажа.

Были использованы статистические источники, внутренняя документация авиакомпании. Отчет по учебной практике содержит введение, три раздела, заключение, список источников.

Оглавление

Введение.....	4
1. Организационно-экономическая характеристика АО «Авиакомпания «Сибирь».....	6
1.1 Общая характеристика.....	6
1.2 Парк ВС и география полетов.....	8
1.3 Место АО «Авиакомпания «Сибирь» на рынке авиаперевозок.....	15
2. Анализ показателей деятельности АО «Авиакомпания «Сибирь».....	17
2.1 Операционные показатели деятельности АО «Авиакомпания «Сибирь»..	17
2.2 Финансовые показатели деятельности АО «Авиакомпания «Сибирь».....	21
3. Анализ деятельности представительства АО «Авиакомпания «Сибирь» в аэропорту Южно-Сахалинск по обслуживанию пассажиров.....	24
Заключение.....	36
Список использованных источников.....	38

Введение

Учебная практика была пройдена в Филиале АО «Авиакомпания «Сибирь» в аэропорту Южно-Сахалинск в течение 4 недель.

Гражданскую авиацию считают ключевым элементом транспортной системы страны, который обеспечивает территориальную, социальную и экономическую ее целостность.

Аэропорты и авиаперевозчики обязаны в необходимом объеме предоставлять услуги, которые удовлетворяли бы спрос населения на передвижения, при этом гарантируя безопасность для пассажиров. Также необходимо оптимизировать транспортные расходы и эффективно использовать транспортные средства.

Организация перевозок – это область внутренней деятельности авиапредприятий, связанная с организационным, техническим и технологическим обеспечением выполнения заключительного договора перевозки. Организация перевозок, с точки зрения технологии, обеспечивает материально-техническую базу коммерческой эксплуатации, в том числе: продажу и бронирование перевозок, наземное обслуживание в аэропорту на вылет и по прилету, обслуживание на борту ВС, обслуживание багажа и грузов и т.д.

Наземное обслуживание пассажиров и грузов в аэропорту - это прерогатива не только аэропортовых служб, но и наземных служб авиакомпаний. Особенно это актуально, если обслуживание производится в базовом аэропорту.

Комплексный характер и технологическое совершенство выполнения работ по наземному обслуживанию пассажиров со стороны аэропорта и авиакомпании, а также их слаженные действия обуславливают экономическую целесообразность управления этим видом деятельности.

Таким образом, развитие наземного обслуживания перевозок воздушным транспортом, как элементом конкурентного элемента рынка авиатранспортных услуг и самостоятельного сегмента сферы Гражданской авиации, должно выступать как приоритетное направление в развитии Воздушного транспорта, что и подтверждает актуальность темы исследования.

Объектом исследования является АО «Авиакомпания «Сибирь».

Предметом исследования – деятельность представительства по организации перевозок.

Цель практики – анализ деятельности Филиала АО «Авиакомпания «Сибирь» в аэропорту Южно-Сахалинск по обслуживанию пассажиров и их багажа.

Задачи практики:

- 1 Представить общую характеристику АО «Авиакомпания «Сибирь»;
- 2 Изучить географию полетов и проанализировать парк ВС АО «Авиакомпания «Сибирь»;
- 3 Произвести анализ производственных и финансовых показателей деятельности АО «Авиакомпания «Сибирь»
- 4 Изучить должностную инструкцию представителя АО «Авиакомпания «Сибирь».

Таким образом, отчет по учебной практике содержит введение, три раздела, заключение, список источников.

1. Организационно-экономическая характеристика АО «Авиакомпания «Сибирь»»

1.1 Общая характеристика

Полное юридическое наименование: Акционерное Общество «Авиакомпания «Сибирь».

Данная авиакомпания выполняет рейсы под брендом S7Airlines. Имеет хабы в новосибирском аэропорту Толмачёво и московском аэропорту Домодедово, а также дополнительные хабы в Иркутске, Хабаровске и Владивостоке.

В мае 1992 года по распоряжению Министерства транспорта Российской Федерации на базе Толмачевского авиаотряда было создано государственное предприятие «Авиакомпания «Сибирь». В июне того же года начался процесс приватизации авиакомпании.

В августе 1994 года авиакомпания «Сибирь» получила международный код IATA - S7. В этом же году завершилась приватизация авиакомпании.

В 2005 году была основана S7 Group путём реформирования структурных подразделений авиакомпании «Сибирь» в отдельные предприятия.

С марта 2006 года авиакомпания «Сибирь» начинает работать под новым брендом - S7 Airlines. Это современный этап в развитии авиакомпании, переход от формального к более дружественному и эмоциональному подходу. Логотипы авиакомпании отображены на рисунке 1.



Рисунок 1 - Логотип АО «Авиакомпания Сибирь»

В декабре 2006 года авиакомпания стала вторым российским авиаперевозчиком, завершившим и прошедшим Аудит эксплуатационной безопасности IATA (IOSA). 27 сентября 2007 года S7 Airlines получила официальное уведомление IATA, о включении в реестр операторов IOSA.

В апреле 2007 года было объявлено, что авиакомпания создает новую дочернюю авиакомпанию «Глобус». Это подразделение должно было сосредоточиться на чартерных рейсах для туристов. Первоначально самолеты для этого подразделения были взяты из основного парка компании. Авиакомпания «Глобус» начала работать в марте 2008 года.

15 ноября 2010 года S7 Airlines вместе с авиакомпанией «Глобус» вступила в международный авиационный альянс Oneworld, что позволило авиакомпании продавать билеты по код-шеринговому партнерству с ведущими авиакомпаниями мира.

S7 Airlines — один из самых экологичных авиаперевозчиков мира, по оценке экологической организации Atmosfair. Авиакомпания занимает 16 место в мировом рейтинге.

Авиакомпания «Сибирь» - открытое акционерное общество с долей государственной собственности 25%, юридические лица - 84,6 %, физические лица - 15,4%.

Основной вид деятельности авиакомпании составляет регулярные пассажирские и грузовые авиаперевозки на внутренних и международных линиях.

В авиакомпаниях группы S7 Group работают 2,7 тыс. человек. Во главе открытого акционерного общества «Авиакомпания «Сибирь» стоит общее собрание акционеров, совет директоров и генеральный директор. Непосредственное управление авиакомпанией выполняет генеральный директор.

Система управления представлена на рис. 2.

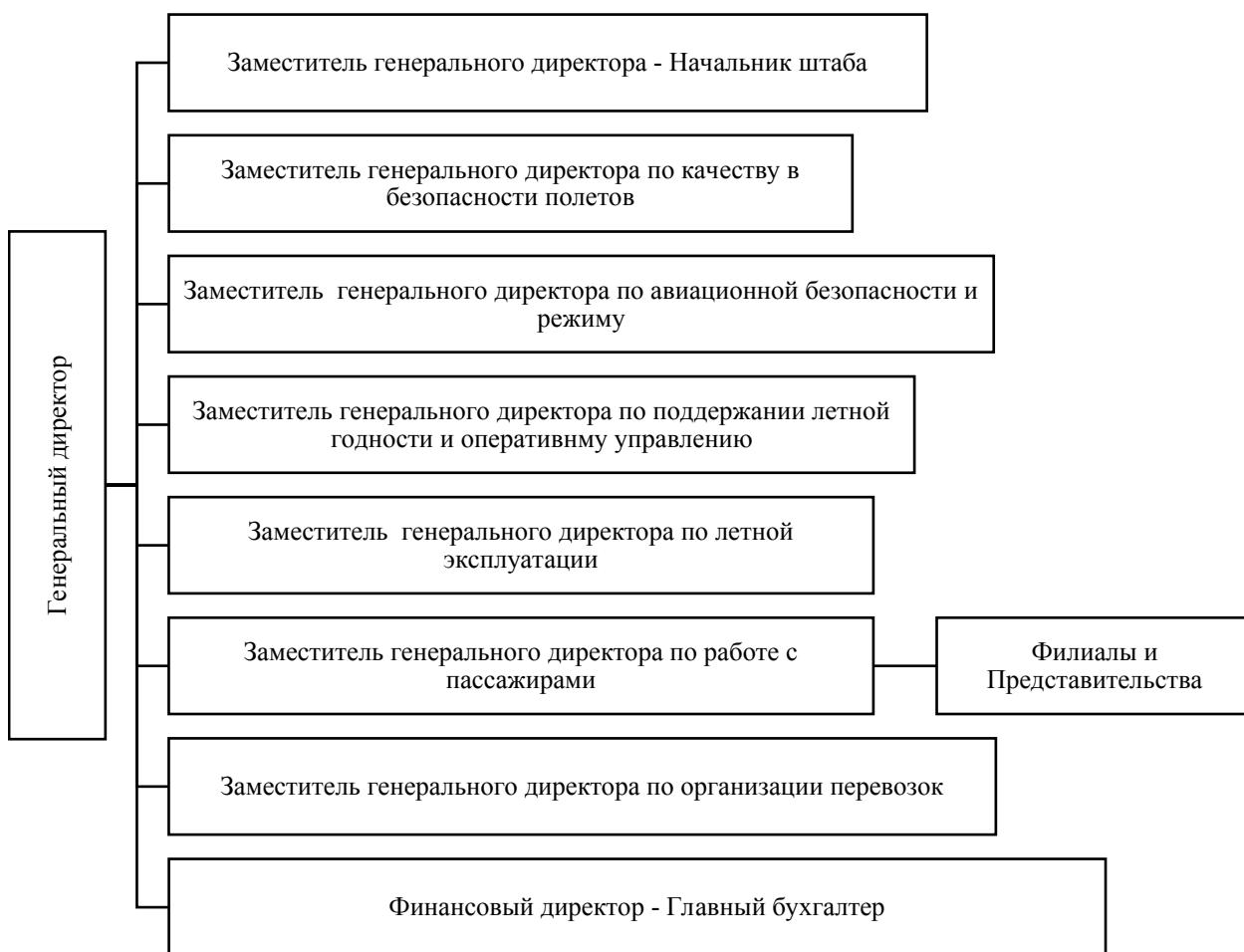


Рисунок 2 – Система управления АО «Авиакомпания Сибирь»

1.2 Парк ВС и география полетов

Для своей деятельности S7 Airlines использует один из самых современных и больших авиапарков на российском авиационном рынке. S7 Airlines, как правило, раньше других начинает эксплуатировать новинки авиации на территории России. Например, в 2017 году она ввела в эксплуатацию Airbus A320neo, чьи характеристики отличаются экологичностью

и высокой степенью тишины. А в 2018 году самолетный парк компании пополнился новеньким среднемагистральным лайнером Boeing 737 MAX.

В настоящее время S7 Airlines обладает самым современным и одним из самых «молодых» парков воздушных судов на российском рынке авиаперевозок. Средний возраст самолетов, выполняющих рейсы S7 Airlines, составляет восемь лет. Все рейсы авиакомпании осуществляются только на лайнерах зарубежного производства компаний Airbus и Boeing: Airbus (61 лайнеров), Boeing (23 лайнера) и Embraer (17 лайнеров). Всего в парке 101 воздушное судно.

Авиационный флот состоит из 100 ВС, среди которых преобладают следующие фирмы самолетов: Airbus (63 лайнера), Boeing (20 лайнеров) и Embraer (17 лайнеров) (табл 1.)

Таблица 1 – Характеристики парка ВС АО «Авиакомпания «Сибирь»

Тип ВС	В 737-800	В 737 MAX	А 321neo	А 321-200	А 320-200	Airbus 320neo	Embraer 170
Характеристики							
Вместимость пассажиров (ч):	176	176	144	220	158	164	78
Крейсерская скорость (км/ч):	828	842	890	828	840	828	890
Количество	19	2	8	8	16	31	17

S7 Airlines первой в России начинает эксплуатировать самые новые самолеты:

В 2017 году поступил первый лайнер нового поколения — Airbus A320neo. Это более экологичные самолеты, признанные самыми тихими в своем классе.

Осенью 2018 года S7 Airlines получила первый в России современный среднемагистральный лайнер Boeing 737 MAX.

Рассмотрим эксплуатируемые типы ВС подробнее.

Среднемагистральный самолет Embraer ERJ-170 оснащен двумя двигателями GE CF348E. Этот авиалайнер предусматривает моноклассную компоновку. Одновременно на его борту могут находиться до 78 человек, включая членов экипажа.



Embraer 170




-  78 мест
-  830 км/ч крейсерская скорость
-  3 800 км дальность полета

Рисунок 3 - Embraer ERJ-170

A-320 neo. Парк самолетов пополнился Airbus A320neo в середине лета 2017 года. Это самое малозумное в своем классе воздушное судно перевозит 164 пассажира: 156 мест эконом-класса и 8 мест бизнес-класса. Его салон отличается от салона Airbus A320 только дополнительным 28 рядом. В остальном схема салона и характеристики мест полностью совпадают.



Airbus A320neo







-  8 мест в бизнес-классе
-  156 мест в экономическом классе
-  845 км/ч крейсерская скорость
-  6 000 км дальность полета
-  USB выходы и розетки
-  Держатель для портативных устройств

Рисунок 4 - Airbus A320neo

У S7 Airlines 16 самолетов Airbus 320 в возрасте от 3 до 9 лет. В каждом 150 мест эконом-класса и 8 мест бизнес-класса.

Первые два ряда отличаются удобными сидениями, простором, большим выбором еды и напитков, возможностью провоза большего числа вещей, близким расположением ко входу и одним соседом по парному креслу. Недостатки: высокая цена и присутствие рядом туалетной комнаты.



Airbus A320





-  8/0 мест в бизнес-классе
-  150/174 мест в экономическом классе
-  850 км/ч крейсерская скорость
-  4 300 км дальность полета

Рисунок 5 – Airbus A320

Парк самолетов S7 включает 8 авиалайнеров Airbus A321 возрастом от 2 до 13,8 лет. В салоне 197 мест: 189 эконом-класса и 8 бизнес-класса.



Airbus A321





-  8 мест в бизнес-классе
-  189/190 мест в экономическом классе
-  850 км/ч крейсерская скорость
-  4 630 км дальность полета

Рисунок 6 - Airbus A321

Airbus A321neo. Главное отличие этой модели от предыдущего A320 — экономичность. Самолёт потребляет на 16% меньше топлива. Кроме этого, производитель увеличил дальность перелёта на 950 км и грузоподъемность на 2 тонны в сравнении с базовой моделью.

Ещё одна особенность авиалайнера — законцовки Sharklets или «Акулий плавник». На стандартные модели их устанавливают опционально, а в Airbus A321neo они стоят по умолчанию.

Изменения коснулись и салона: был увеличен багажный отсек и снижен уровень шума в кабине. В самой длинной версии, инженерам удалось изменить способ рассадки пассажиров. Благодаря этому лайнер способен перевезти 236 человек при сохранении уровня комфорта.

Airbus A321neo









-  8 мест в бизнес-классе
-  195 мест в экономическом классе
-  845 км/ч крейсерская скорость
-  6 500 км дальность полета
-  USB выходы и розетки
-  Держатель для портативных устройств

Рисунок 7 – Airbus A321neo

Самолет Boeing 737-800 рассчитан на коротко- и среднемагистральные перелеты. Он оснащен двигателями CFMI CFM56-7B24/26. На борту этого воздушного судна для пассажиров доступны два класса обслуживания: экономический (168 посадочных мест) и бизнес (8 посадочных мест).

Boeing 737-800







-  8 мест в бизнес-классе
-  168 мест в экономическом классе
-  840 км/ч крейсерская скорость
-  5 765 км дальность полета

Рисунок 8 - Boeing 737-800

Boeing 737 MAX — четвертое поколение пассажирских самолётов Boeing 737, созданное компанией Boeing для замены семейства Boeing 737 Next Generation. Основным изменением стало использование более мощных и крупных двигателей CFM International LEAP-1B. Некоторым изменениям подвергся и планер.

Boeing 737 MAX 8









-  8 мест в бизнес-классе
-  168 мест в экономическом классе
-  840 км/ч крейсерская скорость
-  6 570 км дальность полета
-  USB выходы и розетки
-  Держатель для портативных устройств

Рисунок 9– Boeing 737 MAX 8

В современной авиации на первом месте стоит безопасность и экономическая целесообразность эксплуатации авиационной техники,

следовательно, актуальным вопросом является необходимость постоянного наблюдения и оценки показателей надежности, учитывая современные тенденции их развития. К 2024 году S7 Airlines планирует заменить весь среднемагистральный флот на суда нового поколения – Airbus 320/321 neo и Boeing 737 MAX.

Авиакомпания «S7 Airlines» совместно с дочерними перевозчиками формирует обширную маршрутную сеть, которая включает в себя более 205 направлений (141 — российские) в 34 стран мира в Европе, Азии и на Ближнем Востоке. Многие другие рейсы обслуживаются авиакомпаниями-партнёрами по код-шеринговым соглашениям (см. рис.10).



Рисунок 10 – География полетов АО «Авиакомпания «Сибирь»

1.3 Место АО «Авиакомпания «Сибирь» на рынке авиаперевозок

Определим место АО «Авиакомпания «Сибирь» на современном рынке российских авиаперевозок.

На территории Российской Федерации стабильно функционируют 39 гражданских авиакомпаний. Государственной авиакомпанией является группа компаний «Аэрофлот».

Ведущие авиакомпании за период 2015-2019 гг. демонстрировали стабильные и высокие показатели, а в 2020 году случился кризис, связанный с пандемией. Тем не менее, основные лидеры рынка остались неизменными и по итогам 2021 года: группа «Аэрофлот», «S7», «Уральские авиалинии», «Utair».

На долю перечисленных авиапредприятий РФ приходится 70% от общего объема авиаперевозок в стране. ПАО «Аэрофлот» с 49% долей на рынке, совместно с 3 дочерними авиакомпаниями группы «Аэрофлот»: «Россия», «Победа», «Аврора», на втором месте - авиакомпания «S7» с 16% долей на рынке, а также «Utair» и «Уральские авиалинии» с 8% соответственно (рис.11).



Рисунок 11 – Структура рынка авиаперевозок в РФ в 2021 гг., %

Источник: Составлено автором на основании Официального сайта Федерального Агентства Воздушного Транспорта

Исходя из графика видно, что в данный момент почти 50% доля на российском рынке авиаперевозок принадлежит ПАО «Аэрофлот», а на втором месте – авиакомпания «Сибирь» (бренд S7).

В условиях пандемии, отрасль гражданской авиации РФ оказалась на грани банкротства, поскольку число коммерческих рейсов было существенно сокращено – на 95% на внутренних авиалиниях, на международных авиалиниях сообщение было прекращено совсем, большинство региональных аэропортов простаивали, основные рейсы летали из Москвы или в Москву.

По ряду критериев АО «Авиакомпания Сибирь» находится на втором месте после многолетнего лидера отрасли – ПАО «Аэрофлот». Это представлено как в финансовом отражении, так и в количестве перевезенных пассажиров, и в возрасте парка ВС.

2. Анализ показателей деятельности АО «Авиакомпания «Сибирь»

2.1 Операционные показатели деятельности АО «Авиакомпания «Сибирь»

На основании имеющихся отчетов АО «Авиакомпания «Сибирь» на официальном сайте Федерального Агентства Воздушного транспорта и Годовых отчетов авиакомпании в табл. 2 сведены производственные и финансовые показатели начиная с 2015 года.

Таблица 2 – Основные производственные показатели

Показатели	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Перевезено пассажиров, млн чел.	7,938	10,63	13,146	14,252	17,945	12,349	17,831
— на внутренних рейсах, млн чел.	5,093	5,526	6,673	6,881	13,059	11,303	16,2
— на международных рейсах, млн чел.	2,845	2,681	2,836	3,067	4,886	1,1	1,631
Занятость кресел, %	80	80,3	85,2	85,3	86	85%	89%
Число самолётов (на конец года)	45	45	46	62	104	101	101

Для наглядности представим на рисунке 12-17 ключевые показатели



Рисунок 12 –Динамика общего количества перевезенных пассажиров АО «Авиакомпания Сибирь» за 2015-2021 гг



Рисунок 13 – Темпы прироста общего количества перевезенных пассажиров АО «Авиакомпания Сибирь» за 2015-2021 гг

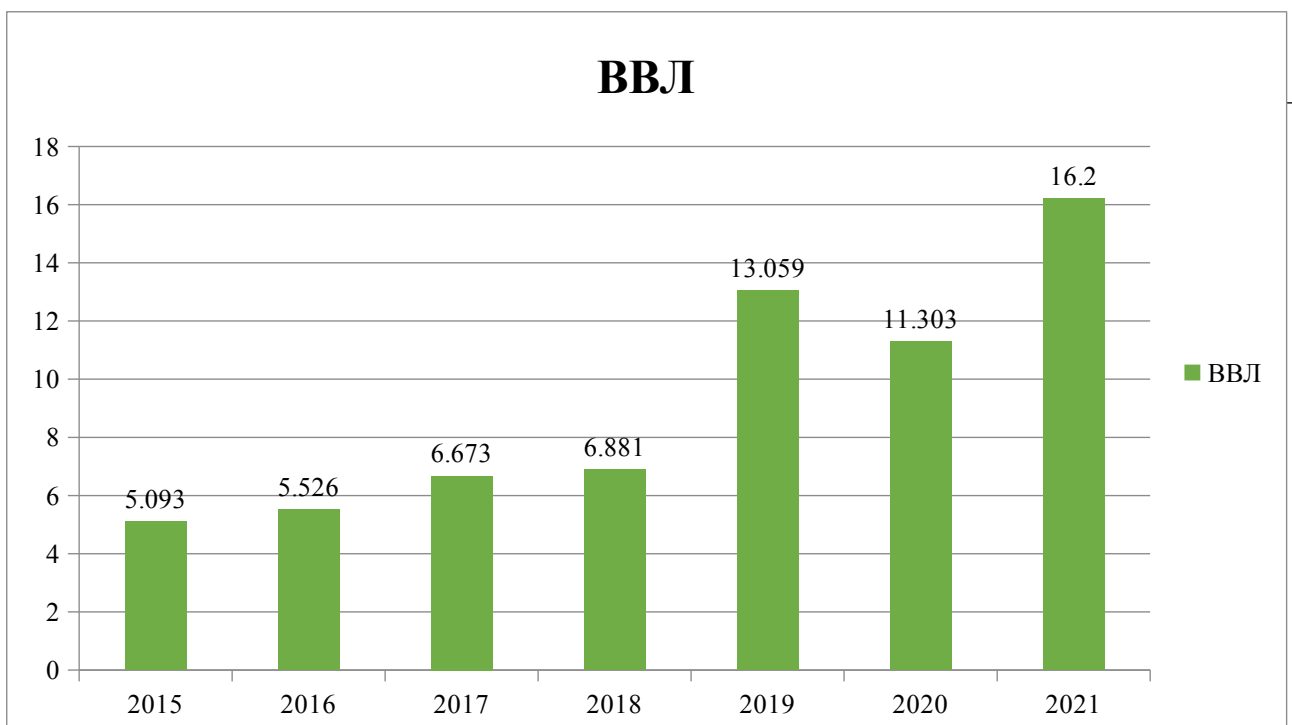


Рисунок 14 – Динамика количества перевезенных пассажиров АО «Авиакомпания Сибирь» на ВВЛ за 2015-2021 гг

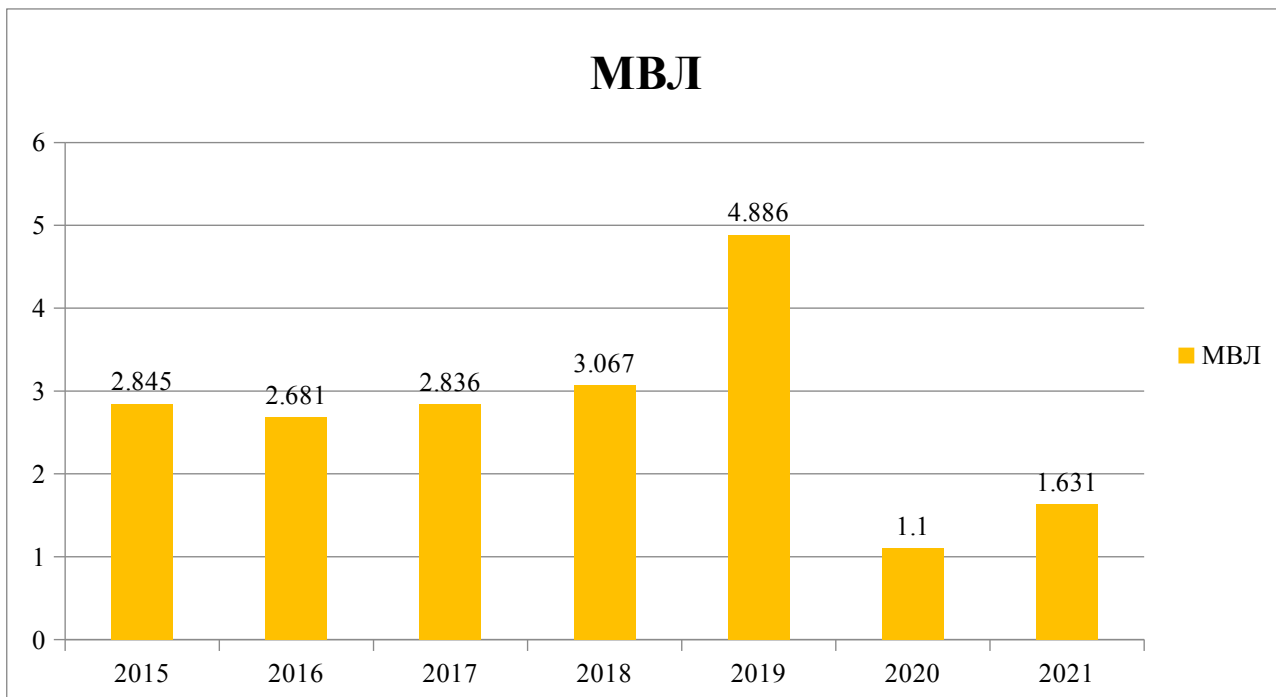


Рисунок 15 – Динамика количества перевезенных пассажиров АО «Авиакомпания Сибирь» на МВЛ за 2015-2021 гг

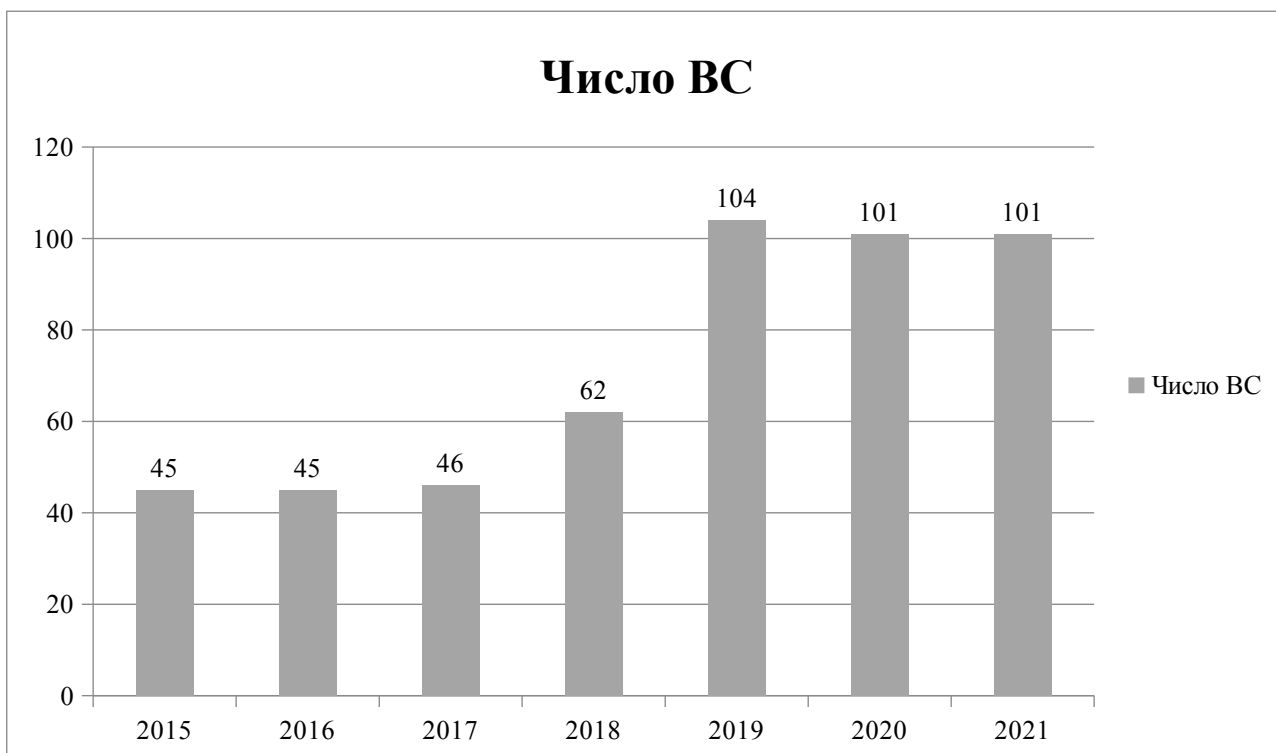


Рисунок 16 – Количество ВС в парке АО «Авиакомпания Сибирь» 2015-2021 гг



Рисунок 17 – Динамика занятости кресел АО «Авиакомпания «Сибирь» 2015-2021 гг.

2020 год - авиакомпания перевезла 12 349 248 пассажиров, на 31,2% меньше, чем в 2019 году. Рейсами по России воспользовалось 11 303 864 пассажира, на 13,4% меньше, чем за прошлый год. При этом в декабре 2020 года S7 Airlines увеличила пассажиропоток на внутренних линиях на 9,5% по сравнению с 2019 годом — до 1 081 240 пассажиров.

S7 Airlines первой из российских авиакомпаний задумалась о безопасности путешествий в контексте пандемии и внедрила меры по защите пассажиров. В том числе, в рамках программы S7 Care на борту появились бесплатные индивидуальные наборы со средствами защиты, а посадка на рейсы стала осуществляться по группам.

В 2021 году S7 Airlines ("Сибирь") обслужила 17,831 млн пасс., и до показателей рекордного 2019 года ей не хватило всего 0,63%. И это несмотря на то что из-за сохраняющихся трансграничных ограничений ее международными рейсами воспользовалось на 68% пассажиров меньше, чем до кризиса COVID-19.

Большая часть пассажиров — 16,262 млн — летали внутри страны, это на впечатляющие 24,5% больше, чем в 2019 году.

Примечательно, что в декабре пассажиропоток авиакомпании составил почти 1,4 млн чел. и превысил допандемийные значения за аналогичный месяц.

В 2021 году S7 Airlines победила в ключевых номинациях "Авиакомпания года", "Развитие маршрутных сетей в условиях кризиса" и "Эффективность работы в условиях кризиса" в рамках престижной Национальной премии "Крылья России".

2.2 Финансовые показатели деятельности АО «Авиакомпания «Сибирь»

Проанализируем финансовые показатели деятельности АО «Авиакомпания Сибирь».

Таблица 3 – Финансовые показатели деятельности АО «Авиакомпания «Сибирь»

Показатели	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Выручка, млрд руб.	70,71	82,22	108,11	117,72	167,3	97,52	155,9
Чистая прибыль, млн руб.	868	923	2896	4432	3600	-523	1 200

На рисунке 18-19 приведем динамику выручки и темпы ее прироста АО «Авиакомпания «Сибирь» за 7 лет.



Рисунок 18 – Динамика выручки АО «Авиакомпания Сибирь» за 2014-2021 гг

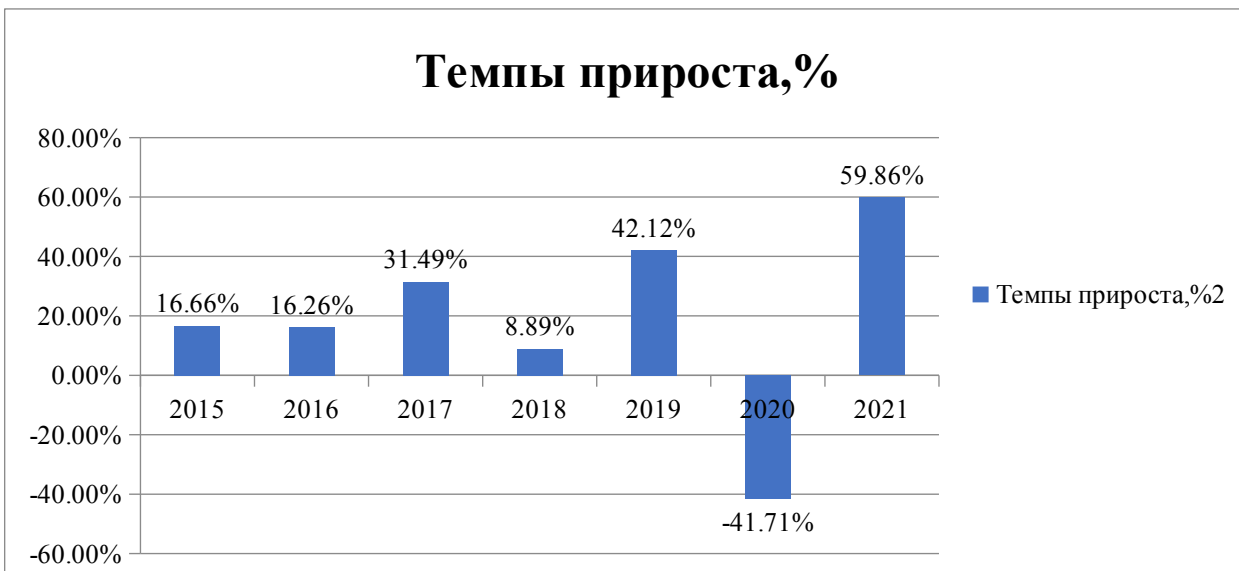


Рисунок 19 – Темпы прироста выручки АО «Авиакомпания Сибирь» за 2014-2021 гг

На рисунке 20-21 приведем динамику чистой прибыли и темпы ее прироста АО «Авиакомпания «Сибирь» за 7 лет.



Рисунок 20 – Динамика чистой прибыли АО «Авиакомпания Сибирь» за 2014-2021 гг



Рисунок 21–Темпы прироста чистой прибыли АО «Авиакомпания Сибирь» за 2014-2021 гг

2020 год, когда мировая авиаотрасль столкнулась с кризисом на фоне COVID-19, компания закончила с чистым убытком в 5,2 млрд руб. До этого три года подряд у S7 была прибыль, максимальная зафиксирована за 2018 год — 5,5 млрд руб., следует из данных "СПАРК-Интерфакс".

Выручка компании в 2021 году выросла на 60%, до 156 млрд руб., себестоимость продаж — на 34%, до 140,9 млрд руб.

Объем денежных средств и их эквивалентов на конец года составлял 26,7 млрд руб. (на конец 2020 года — 31,7 млрд руб.). Долгосрочные заемные средства были на уровне 15 млрд руб. (как и годом ранее). Краткосрочные обязательства были на отметке 38,5 млрд руб. (против 44,3 млрд руб.): большую часть этой суммы составляла кредиторская задолженность, которая к концу 2021 года сократилась до 21 млрд руб. с 26,5 млрд руб. на конец 2020-го.

3. Анализ деятельности представительства АО «Авиакомпания «Сибирь» в аэропорту Южно-Сахалинск по обслуживанию пассажиров

Деятельность авиакомпании S7 и ее подразделения S7 Сервис заключается в осуществлении деятельности по наземному обслуживанию ВС и обслуживанию пассажиров, грузов и почты.

Воздушная перевозка -это транспортировка пассажиров, грузов и багажа, которая выполняется авиапредприятиями с использованием воздушных судов за определенную плату¹.

Воздушные перевозки делятся на внутренние и международные.

Период перевозки длится:

- с момента входа пассажира на перрон аэропорта для посадки в ВС и до того, как пассажир покинет перрон под наблюдением уполномоченных сотрудников авиаперевозчика;
- с момента принятия багажа (груза) к перевозке и до выдачи его получателю.

При этом под перроном подразумевается часть летного поля гражданского аэродрома, которая предназначена для размещения ВС с целью посадки, высадки пассажиров, загрузки и выгрузки багажа, почты, грузов, а также для обслуживания ВС.

Представим общую схему операций по коммерческому обслуживанию рейсов на рисунке 22.

¹ Error: Reference source not found

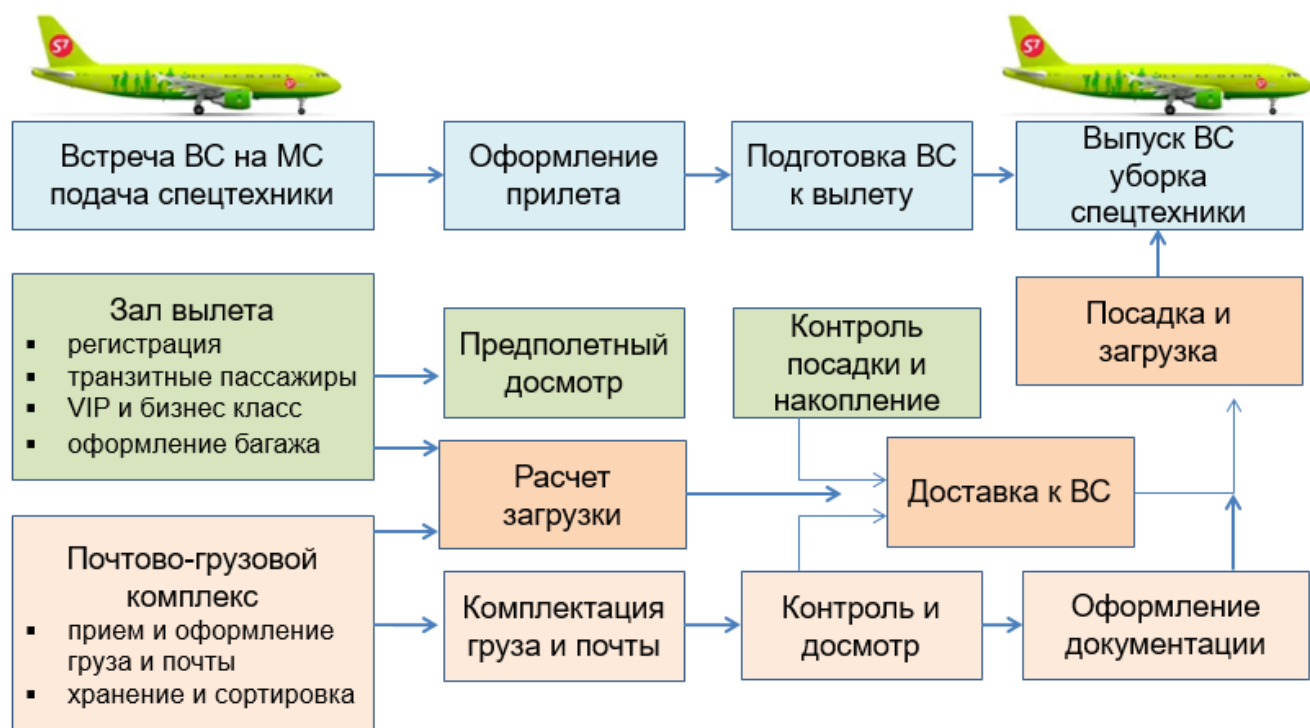


Рисунок 22– Процедура коммерческого обслуживания рейса

Наземное обслуживание пассажиров в аэровокзалах аэропортов состоит из двух сегментов:

- обслуживание в аэропорту отправления;
- обслуживание в аэропорту прибытия (назначения)².

Как показывают исследования, наземное обслуживание пассажиров в аэропорту составляет около 1,5 – 2 часов, из которых 75% расходуется на выполнение предполётных формальностей и 25% - послеполётных.

Для начала рассмотрим обслуживание пассажиров в аэропорту на вылет.

Наземное обслуживание пассажира начинается от входа в здание аэропорта, где еще до посадки на борт самолета ему предоставляется целый ряд различных услуг, будь то питание во всевозможных барах и ресторанах, расположенных на территории аэровокзала, различные магазины с сувенирами, товарами для путешественников, прессой и

² Галямова Т.В. Лекции по организации перевозок на воздушном транспорте //Т.В.Галямова// Режим доступа: https://spbguga.ru/files/2018/ZF/Method_materiali/Organiz_perevozok_na_vt_lektsii.pdf

многим другим, парикмахерские и массажные салоны, интернет-кафе и салоны связи (в зависимости от оснащённости аэропорта)³.

Один из важнейших процессов наземного обслуживания пассажиров в аэропорту – регистрация. В целях соблюдения формальностей, связанных с процедурой вылета, пассажир обязан прибыть на регистрацию или к пропускному пункту с необходимыми для путешествия документами не позднее времени, указанного авиакомпанией (ее агентом). Если пассажир прибывает на регистрацию или к пропускному пункту по истечении времени окончания оформления пассажиров или явится без необходимых для путешествия документов, авиакомпания имеет право аннулировать бронирование и не обязана задерживать вылет рейса⁴.

Пройдя регистрацию на рейс, пассажир может провести время до начала посадки на рейс в зале ожидания, где для удобства пассажиров расположено множество сидячих мест, также там можно найти туалеты, комнаты для курения, а для пассажиров, путешествующих с детьми, организованы комнаты матери и ребенка.

Особое внимание в аэропорту уделено безопасности. Все пассажиры, как на внутренних, так и на международных рейсах, в обязательном порядке, должны пройти досмотр сотрудниками службы авиационной безопасности (САБ). Досмотру подвергаются как багаж пассажира, сданный при регистрации на рейс, так и личные вещи, которые пассажир берет с собой на борт воздушного судна как ручную кладь. При прохождении досмотра, пассажир должен снять обувь, вытащить из карманов все металлические предметы и пройти через рамку металлоискателя. Сейчас во многих аэропортах активно внедряются новейшие технологии, упрощающие досмотр пассажиров и уменьшающие время его прохождения, что позволяет увеличить общую

³ Error: Reference source not found

⁴ Галямова Т.В. Лекции по организации перевозок на воздушном транспорте //Т.В.Галямова// Режим доступа: https://spbgu.ru/files/2018/ZF/Metod_materiali/Organiz_perevozok_na_vt_lektsii.pdf

проходную способность аэропорта и уменьшить очереди на прохождение предполетных формальностей)⁵.

Таким образом, с целью обеспечения авиационной безопасности проводятся следующие меры:

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

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

Не так давно был законодательно ужесточен процесс досмотра каждого пассажира. Теперь перед тем, как пассажир сможет попасть в «стерильную» зону аэропорта, ему будет необходимо не только пройти через рамку металлоискателя, но и подвергнуться досмотру посредством интроскопа. Эти аппараты помогают обнаружить все опасные и запрещенные для перевозки вещи. В случае наличия у пассажира таких вещей, его не допускают в «стерильную» зону аэропорта, а значит и на борт самолета.

На международных рейсах, помимо досмотра сотрудниками службы авиационной безопасности, пассажир обязан пройти таможенный контроль, имеющий цель обеспечить своевременную и полную уплату таможенных сборов и пошлин в бюджет в соответствии с законодательством РФ, если тип, количество или объем вывозимых за границу предметов или товаров превышает нормы, установленные законом.

После прохождения всех формальностей, пассажир попадает в так называемую «стерильную зону» и ожидает там объявления о начале посадки на свой рейс. Посадка на рейс объявляется за 40 минут до

⁵Галямова Т.В. Лекции по организации перевозок на воздушном транспорте //Т.В.Галямова// Режим доступа: https://spbguga.ru/files/2018/ZF/Metod_materiali/Organiz_perevozok_na_vt_lektsii.pdf

вылета, соответствующая информация высвечивается на информационном табло, а так же объявляется по громкой связи.

До того, как подняться на борт, пассажир предъявляет свой посадочный талон дежурному сотруднику по посадке, после чего проходит либо в автобус, если стоянка, на которой расположен самолет находится в отдалении от аэровокзала, либо проходит по телескопическому трапу непосредственно на борт воздушного судна, где занимает места, согласно классу обслуживания и посадочному талону, на котором указан номер кресла.

На рисунке 23 представлена последовательность предполетных формальностей, которые должен осуществить перед посадкой на воздушное транспортное средство, а на рисунке 24 – технологический график обслуживания пассажиров, багажа.

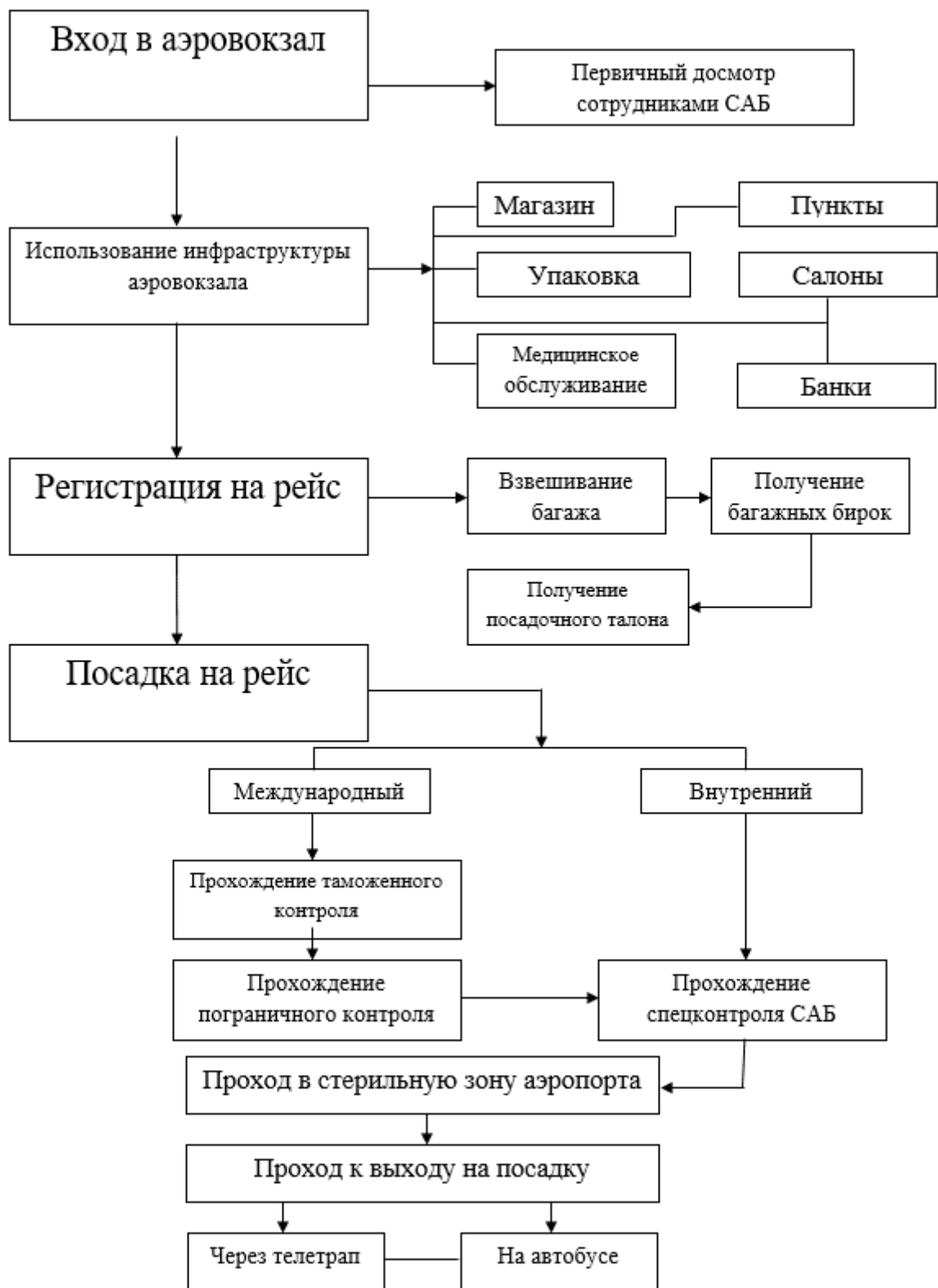


Рисунок 23- Схема прохождения предполетных формальностей для пассажира в аэропорту (Составлено Автором)

№	Наименование работ	Исполнитель	Кол-во оборудования	Время												
				0:00	0:10	0:20	0:30	0:40	0:50	1:00	1:10	1:20	1:30	1:40	1:50	
1	Прибытие пассажиров в аэровокзал	-	-													
2	Досмотр на входе в аэровокзал	Агент САБ	1 пункт													
3	Досмотр багажа на входе	Агент САБ	1 пункт													
4	Прохождение регистрации и оформление багажа	Агент СОП	3 стойки													
5	Транспортировка багажа	Транспортёр	-													
6	Прохождение таможенного контроля пассажиров	Таможенный служащий	1 пункт													
7	Прохождение таможенного контроля багажа	Интроскоп	1 интроскоп													
8	Прохождение пограничного контроля	Пограничник	3 пункта													
9	Прохождение предполетного досмотра	Агент САБ	1 пункт													
10	Прохождение предполетного досмотра багажа	Интроскоп	1													
11	Транспортировка багажа															
12	Прохождение контроля явившихся пассажиров на посадку в ВС	Агент по посадке	1 стойка													
13	Доставка багажа к месту стоянки ВС															
14	Перевозка пассажиров	-	1 телтрап													
15	Посадка пассажиров в ВС	-														
16	Загрузка багажа в ВС	грузчики	1 ленточный погрузчик													

Рисунок 24 - Продолжительность основных этапов обслуживания вылетающих пассажиров в аэропорту

Для быстрого прохождения предполетных формальностей должно быть организовано адекватное количеству рейсов число стоек регистрации, пунктов досмотра сотрудниками службы авиационной безопасности и таможни, а также выходов на посадку. Недостаточное количество всего вышеперечисленного приводит к образованию очередей, от чего напрямую зависит регулярность выполнения рейсов и приводит к дополнительным издержкам и ухудшению имиджа авиатранспортного узла.

Далее рассмотрим особенности обслуживания пассажиров по прилету в аэропорт назначения.

При обслуживании прилетающих пассажиров производятся операции по высадке пассажиров с борта ВС, доставке их в аэровокзал, к месту выдачи багажа и выдаче багажа (на МВЛ пограничный, таможенный досмотр и т.п.).

Пассажиром затрачивается также время на ожидание выдачи багажа. Агент по встрече и посадке пассажиров получает необходимую информацию о времени прибытия рейса и номере стоянки, а также о наличии на борту специальных категорий пассажиров из телеграмм, АСУ и других источников информации.

При высадке пассажиров агент должен вежливо их поприветствовать и указать путь дальнейшего следования. Агент должен уметь вежливо и корректно дать максимально полную информацию пассажирам, если она им необходима. Путь следования пассажиров от выхода из ВС до выхода из терминала или от транзитной стойки должен быть обозначен четкими, ясными знаками, указывающими направление движения, а также должны быть обозначены места пропускных пунктов (паспортного и таможенного контроля).

Далее происходит выдача багажа пассажирам. Грузчики доставляют багаж к ленте транспортера в зоне раскомплектации багажа, соблюдая при этом следующие требования к обслуживанию пассажиров после прибытия

ВС. Выдача багажа производится на соответствующую информационному табло ленту транспортера.

Непосредственно перед выдачей багажа производится объявление по локальной связи с информацией о начале выдачи багажа, номере ленты транспортера и напоминанием пассажирам о необходимости быть внимательным при получении багажа⁶.

Объявления производятся на двух языках. В случае задержки выдачи багажа производится объявление с указанием причины и извинением от лица авиакомпании. При выгрузке багажа на ленту транспортера персонал проверяет багаж на предмет повреждения его упаковки.

Выявленный поврежденный багаж оформляется документально. Любой досмотр при раскомплектации оформляется соответствующим актом с указанием лиц, его проводящих. Персонал не должен допускать случаев падения багажа с ленты транспортера.

Во избежание случаев обмена однотипным багажом проводится идентификация багажных бирок (на международных рейсах – выборочная идентификация), находящихся в билете пассажира, с полученным багажом. В случае затруднения при получении багажа, персонал оказывает необходимую помощь пассажиру.

Во всем этом процессе важную роль играют представители авиакомпании S7 и сотрудники S7 Сервис.

При принятии смены представитель авиакомпании:

- изучает информацию в журнале о передаче смены, оставленную его коллегами;
- ставит отметку в журнале о принятии смены;
- изучает рабочую почту для своевременного получения новой и актуальной информации от руководителей авиакомпании и всех изменений, связанных с работой филиала;

⁶ Error: Reference source not found

- анализирует количество пассажиров на рейсах и осуществляет заказ питания;

- проверяет регулярность полетов, для своевременного информирования пассажиров о задержке рейса, а так же для обеспечения пассажиров прохладительными напитками, питанием и гостиницей при наличии задержки;

- проверяет наличие на рейсах особых категорий пассажиров и осуществляет их предварительную рассадку на борту воздушного судна

Во время регистрации рейсов представитель авиакомпании:

- контролирует своевременное начало и окончание регистрации;

- проверяет наличие необходимого расходного материала для осуществления регистрации (наличие посадочных талонов, багажных бирок и т.д.);

- контролирует размер ручной клади пассажиров, в соответствии с правилами авиакомпании;

- отвечает на вопросы пассажиров;

- разрешает конфликтные ситуации;

- контролирует работу сотрудников аэропорта;

- осуществляет продажу дополнительных услуг для пассажиров

При посадке пассажиров на борт воздушного судна представитель авиакомпании:

- находится на назначенном выходе на посадку рейса;

- контролирует своевременное начало и окончание посадки на борт во избежание задержки рейса;

- контролирует работу сотрудников аэропорта;

- осуществляет поиск опаздывающих пассажиров посредством громкой связи;

- подводит итоги по количеству прошедших посадку пассажиров.

При работе на борту воздушного судна представитель авиакомпании:

- находится на месте стоянки воздушного судна;
- передает командиру воздушного судна расчеты и полетный план;
- контролирует соблюдение технического графика обслуживания воздушного судна, в котором описаны процедуры по подготовке воздушного судна к вылету и время их выполнения (уборка, заправка т.д.);
- оказывает помощь бортпроводникам в размещении пассажиров и ручной клади;
- берет у командира воздушного судна копии полетной документации.

При заполнении отчетности представитель авиакомпании:

- заполняет и отправляет в авиакомпанию необходимые отчеты;
- ведет учет отправленных пассажиров;
- изучает количество пассажиров на рейсах других авиакомпаний.

При передаче смены представитель:

- делает записи в журнале для передачи смены для коллег при наличии актуальной информации;
- делает запись о закрытии и передаче смены.

Таким образом, процесс обслуживания пассажиров в аэропорту является сложным и многокомпонентным, требует высокого профессионализма и четкой координации всех служб авиакомпании и аэропорта.

В филиале АО «АК Сибирь» в городе Южно-Сахалинске, работают менеджеры по обслуживанию клиентов (представители), АО «АК Сибирь» заключила договор с АО Аэропорт Сервис на обслуживание их рейсов, и регистрацию пассажиров, но техническое обслуживание ВС осуществляют инженеры АК «Аврора».

В работу представителей входит обязанность принимать оплату на рейсах АО «АК Сибирь», следить за качеством обслуживания своих рейсов, контроль вопросов обслуживания воздушных судов и пассажиров; контроль соблюдения норм и правил; от лица авиакомпании участие в переговорах с

аэропортовыми службами, пограничными и таможенными структурами; решение административных и организационных вопросов.

Ключевой проблемой в таком случае выступает тот факт, что один рейс зачастую обслуживают сразу три компании: АО «Аэропорт Сервис», АО АК «Аврора», АО АК «Сибирь». Требуется перевод обслуживания рейсов только под контроль АО «Авиакомпания Сибирь». Также возможно заключить договор с какой-то одной компанией или предоставлять собственный персонал вахтовым методом для экономии бюджета.

Заключение

Авиакомпания «Сибирь» является 2-й в стране крупнейшей авиакомпанией. Штаб-квартира авиакомпании расположена в городе Обь Новосибирской области вблизи аэропорта Толмачёво. Вместе с авиакомпанией «Глобус» входит в холдинг «S7 авиационно-космическая корпорация», специализирующийся на продаже авиабилетов и пакетных туров, подготовке лётного персонала, ремонте воздушных судов, других авиационных услугах, а также на запусках ракет космического назначения.

В составе авиакомпании есть ряд подразделений, непосредственно отвечающих за качество предоставляемых услуг пассажирам в аэропорту, в частности, S7 Сервис.

За последние несколько лет авиакомпания существенно нарастила пассажиропоток и укрепила позиции бренда.

Все это стало возможно благодаря грамотно разработанной и функционирующей системе менеджмента качества.

Это позволяет судить об АО «Авиакомпания Сибирь» как о конкурентоспособном авиаперевозчике не только в рамках рынка РФ, но и за рубежом.

В филиале АО «АК Сибирь» в городе Южно-Сахалинске, работают менеджеры по обслуживанию клиентов (представители), АО «АК Сибирь» заключила договор с АО Аэропорт Сервис на обслуживание их рейсов, и регистрацию пассажиров, но техническое обслуживание ВС осуществляют инженеры АК «Аврора».

В работу представителей входит обязанность принимать оплату на рейсах АО «АК Сибирь», следить за качеством обслуживания своих рейсов, контроль вопросов обслуживания воздушных судов и пассажиров; контроль соблюдения норм и правил; от лица авиакомпании участие в переговорах с

аэропортовыми службами, пограничными и таможенными структурами; решение административных и организационных вопросов.

Ключевой проблемой в таком случае выступает тот факт, что один рейс зачастую обслуживают сразу три компании: ЗАО «Аэропорт Сервис», АО АК «Аврора», АО АК «Сибирь». Требуется перевод обслуживания рейсов только под контроль АО «Авиакомпания Сибирь». Также возможно заключить договор с какой-то одной компанией или предоставлять собственный персонал вахтовым методом для экономии бюджета.

Цель и задачи практики выполнены.

Список использованных источников

1. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 №60-ФЗ с изменениями и дополнениями;
2. Федеральный закон от 26.12.1995 N 208-ФЗ (ред. от 26.06.2015) "Об акционерных обществах"
3. Приказ Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. N 82 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс] - Система ГАРАНТ//Режим доступа: <http://base.garant.ru/191872/#ixzz5f8sZYrdJ>
4. Устав АО «Авиакомпания «Сибирь»
5. Положение о представительстве АО «Авиакомпания «Сибирь»
6. Годовые отчеты АО «Авиакомпания «Сибирь» за 2014-2021 гг
7. Воронцова А.М. Совершенствование управления конкурентоспособностью авиапредприятия // Современные аспекты экономики. 2013 №5 (189). – 23 с.
8. Галямова Т.В. Лекции по организации перевозок на воздушном транспорте //Т.В.Галямова// Режим доступа: https://spbguga.ru/files/2018/ZF/Method_materiali/Organiz_perevozok_na_vt_lektsii.pdf
9. Официальный сайт Государственной статистики [Электронный ресурс]//Режим доступа: <https://www.gks.ru/>
10. Официальный сайт Федерального агентства Воздушного Транспорта [Электронный ресурс]//Режим доступа: <http://www.favt.ru>
11. Официальный сайт Министерства Транспорта РФ [Электронный ресурс]//Режим доступа: <http://www.mintrans.ru>
12. Официальный сайт АО «Авиакомпания Сибирь». Программа

лояльности // [Электронный ресурс]//Режим доступа: <http://www.s7.ru/ru/s7-priority>

13. Официальный сайт IATA// [Электронный ресурс] // Режим доступа:<https://www.iata.org/en/publications/store/world-air-transport-statistics/>