

Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров

Среди большого числа пассажиров, пользующихся услугами авиатранспорта, можно выделить отдельные категории пассажиров, чье обслуживание отличается от общепринятого. Оно заключается в том, что этим категориям пассажиров предоставляются дополнительные удобства и услуги; обеспечивается надлежащий уровень безопасности при перевозке; предъявляются определенные требования государственных органов страны въезда и выезда и др. Некоторые пассажиры перевозятся на особых условиях только по предварительному согласованию с перевозчиком.

Обслуживание пассажиров категории VIP

- Особенности обслуживания пассажиров категории VIP (Very Important Person) заключаются в том, что для них создаются максимальные условия комфорта и удобств в полете, своевременно предоставляется информация о времени вылета и прилета, оказывается содействие в проведении административных формальностей.
- К пассажирам, пользующимся VIP-услугами при авиаперевозках, в настоящее время можно отнести три группы граждан:
 - члены королевской семьи, лица, занимающие видное политическое, общественное, религиозное положение: руководители политических партий, высокопоставленные правительственные чиновники, главы религиозных конфессий, губернаторы, послы, депутаты Государственной Думы, всемирно известные люди и т.д.;
 - лица, имеющие специальные VIP-карты (представляющие собой нечто вроде кредитных карт), дающие им право получать VIP-обслуживание;
 - туристы, которым такую услугу предоставляют туристские компании.

-При выполнении бронирования для важных персон бронирующее агенство должно уведомить авиакомпанию о статусе клиента.

-Посадка особо важных пассажиров осуществляется, как правило, в последнюю очередь на специально выделенные места на ВС.

-Пассажиры категории VIP прибывают в аэропорт отправления не позднее времени окончания регистрации пассажиров на рейс. В отдельных случаях, при предварительном уведомлении о времени прибытия пассажира, допускается более позднее оформление на рейс, но не позднее 15 мин до отправления самолета по расписанию.

Регистрация VIP-пассажиров, прием и оформление их багажа, а также проведение административных формальностей происходят отдельно от всех других пассажиров в специально выделенных помещениях, где имеются свои пропускные пункты таможенного досмотра и паспортно-визового контроля.

Этими специальными помещениями являются:

- зал официальных делегаций
(official delegation hall);



- президентский салон (president salon);



- помещения для VIP (VIP-залы) (VIP lounge);



В Залах официальных делегаций осуществляется в основном обслуживание высокопоставленных чиновников — как российских, так и иностранных. Оплачиваются эти услуги Правительством или Государственной Думой по минимальным ценам. При этом деньги за обслуживание перечисляются, как правило, заранее безналичным платежом. Обслуживание пассажиров в этих Залах осуществляется на основании заявок в виде факса или письма на имя начальника аэропорта, который наносит на них резолюцию, разрешающую обслуживание данных пассажиров.



- VIP-залы принимают бизнесменов и других VIP-персон, не имеющих отношения к государственной службе и готовых самостоятельно платить за повышенный комфорт в аэропорту. Кроме того, существует определенный перечень пассажиров, имеющих право бесплатного прохода через VIP-залы, — Герои Советского Союза, Российской Федерации, социалистического труда и др

Разные аэропорты организуют сервис VIP-пассажиров по-разному. Например, аэропорт Домодедово имеет только Зал официальных делегаций, без затруднения в который могут попасть только лишь члены Правительства России, Госдумы и Совета Федерации, а также высокопоставленные иностранные гости. Остальные пассажиры, претендующие на VIP-обслуживание, тщательно отбираются службой безопасности аэропорта и могут пройти в этот зал только по специальным спискам.



Аналогичным образом организовано VIP-обслуживание в другом крупном российском аэропорту — Пулково-1. Здесь имеется Зал официальных делегаций, право на обслуживание в нем имеют правительственные организации, депутаты, члены Межпарламентской Ассамблеи и некоторые коммерческие организации, с которыми были заключены предварительные договоры.



В VIP-залы аэропорта можно попасть также через посредничество крупных турфирм-операторов, специализирующихся на приеме официальных делегаций. Эти фирмы заключают договоры с компанией "VIP-International", выкупают у последней корпоративные VIP-карты и продают их туристам по частям за 150—200 \$ США за разовое посещение. Условия пользования именными и корпоративными VIP-картами представлены в следующих таблицах:

Условия пользования магнитными именными VIP-картами

Условия приобретения и пользования	Бизнес VIP-карта	Золотая VIP-карта
Стоимость (\$ США)	7000	10000
Количество человек, обслуживаемых одно- временно (не более)	2	2 + члены семьи (жена, муж, дети, родители владельца VIP-карты)
Количество провожающих/встречающих (не более)	2	2
Количество рейсов в месяц	Не ограничено	Не ограничено
Дополнительные привилегии	Раз в месяц встретить и проводить членов семьи (жена, муж, родители, владельца VIP- карты) - до 3 человек	Раз в месяц встретить и проводить гостей — до 3 человек

Условия пользования магнитными корпоративными VIP-картами

Условия приобретения и пользования	Виды корпоративных VIP-карт для организации	
Стоимость (\$ США)	25000	35000
Количество человек, обслуживаемых одновременно (не более)	5	3
Количество провожающих или встречающих (не более)	2	2
Количество рейсов в месяц	16	30

-Багаж пассажиров VIP, принятый к перевозке, загружается в самолет в последнюю очередь, отдельно от багажа других пассажиров, и сдается под ответственность члена экипажа пассажирской кабины по отдельной «Багажной ведомости»

На самолетах, где зарегистрированный багаж перевозится в контейнерах, багаж пассажиров VIP может перевозиться в отдельном контейнере. В этом случае в отдельной «Багажной ведомости» указывается номер контейнера.

Каждое место такого багажа должно
быть оформлено отличительной
биркой «VIP»



ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ БИЗНЕС- КЛАССА



Особенностью обслуживания пассажиров бизнес-класса является то, что им предоставляется дополнительный сервис, повышающий комфорт воздушной перевозки.

Регистрация пассажиров бизнес-класса производится либо за отдельной стойкой, либо носит приоритетный характер за общей стойкой. В бланке регистрации, поступающем на борт воздушного судна, указываются не просто инициалы путешественника, а его полное имя и отчество (для удобства обращения к нему членов экипажа пассажирской кабины).

После регистрации для ожидания посадки на рейс лица этой категории приглашаются в специальные помещения — бизнес-залы. Пропуском в бизнес-зал является или специальное приглашение, выдаваемое оператором на стойке регистрации, или авиабилет бизнес-класса.



В аэропорту может быть один бизнес-зал (например, во Внуково) или несколько (три — в Шереметьево и Пулково; два — в Домодедово: внутренний и международный). Бизнес-залы могут быть оборудованы кондиционерами, телевизорами, видео- и DVD-плеерами; их обстановка отличается наличием мягких кресел и удобных диванов, окна закрывают жалюзи, на стеллажах разложена свежая пресса. Уют интерьера достигается за счет украшения залов картинами, живыми декоративными цветами, мягким освещением. В последнее время бизнес-залы многих международных аэропортов начали оборудовать небольшими бизнес-центрами и центрами связи. Питание, как правило, бесплатное (его стоимость включается в стоимость авиабилета), однако иногда услуги бара могут предоставляться за дополнительную плату.



Время нахождения пассажира в бизнес-зале определяется временем начала посадки на рейс. Информацию о начале посадки сообщают на специальном табло и через сеть радиовещания. К воздушному судну пассажиров бизнес-класса доставляют отдельным автобусом после доставки пассажиров эконом-класса. На борту самолета им предоставляется специальное обслуживание, о котором будет сказано ниже.

В аэропорту назначения лица этой категории приглашаются к выходу первыми или сразу после пассажиров, летящих первым классом.

Доставка пассажиров бизнес-класса в зал прилета не должна превышать 10 мин после прибытия самолета.

Зарегистрированный багаж пассажиров бизнес-класса загружается на отдельную багажную тележку или в отдельный контейнер. Этот багаж доставляется на борт самолета после доставки багажа пассажиров эконом-класса и выгружается

Багаж обязан
быть доставлен не
более чем через
20 мин.



Представитель авиакомпании контролирует нахождение пассажиров в бизнес-салоне и напоминает пассажирам бизнес-класса о том, что идет посадка.

