



***Особенности
обслуживания
отдельных категорий
пассажиров
на авиамаршрутах***

Выполнили студентки

Симонян И.А

Ан А.Г.

студентки группы № 24Т18

ГАПОУ РО «РКРСТ «Сократ»

Обслуживание пассажиров категории VIP



Для VIP- туристов 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:

- лица, занимающие видное политическое, общественное, религиозное положение: руководители политических партий, высокопоставленные правительственные чиновники, главы религиозных конфессий, губернаторы, послы, депутаты Государственной Думы 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.



Пассажирам категории VIP разрешается прибыть в аэропорт отправления ко времени окончания регистрации основной массы пассажиров. Иногда допускается даже более позднее прибытие пассажиров на перевозку, но не менее чем за 15 мин до отправления рейса. Некоторые авиакомпании разрешают VIP-пассажирам, имеющим только ручной багаж, зарегистрироваться по телефону и прибыть за 15-20 мин до начала рейса.



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 залы официальных делегаций, vip-залы. В залах официальных делегаций осуществляется в основном обслуживание высокопоставленных чиновников как российских, так и иностранных.

VIP-залы принимают бизнесменов и других VIP-персон, не имеющих отношения к государственной службе и готовых самостоятельно платить за повышенный комфорт в аэропорту.

Существует определенный перечень пассажиров, имеющих право бесплатного прохода через vip-залы, герои советского союза, российской федерации, социалистического труда и др.





Пассажиры привилегированной группы приглашаются на посадку последними по окончании посадки всех остальных пассажиров, следующих данным рейсом. Диспетчер по посадке докладывает командиру воздушного судна о готовности VIP-персон к перевозке, с тем чтобы шеф экипажа пассажирской кабины проследил, не заняты ли их места другими лицами. Как правило, доставка VIP-пассажиров к борту самолета осуществляется на автомобиле или микроавтобусе.



После прибытия в порт назначения VIP-персоны первыми приглашаются к выходу, где их ожидает специальный сотрудник, осуществляющий встречу. В его сопровождении они проходят в специально поданный микроавтобус или автомобиль и доставляются в аэровокзал в VIP-зал или Зал официальных делегаций для прохождения соответствующих послеполетных видов контроля.



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. В бланке регистрации, поступающем на борт воздушного судна, указываются инициалы путешественного, его полные имя и отчество (для удобства обращения к нему членов экипажа пассажирской кабины). 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 одним из первых.

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. 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. Багаж обязан быть доставлен не более чем через 20 мин.

A photograph of a road at sunset. The sky is filled with soft, colorful clouds in shades of blue, purple, and orange. An airplane is visible in the upper right portion of the sky. The road is dark and stretches into the distance, with a white line on the right side. The overall mood is serene and peaceful.

Спасибо за внимание!