

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ АЭРОПОРТА И АВИАКОМПАНИИ В ХОДЕ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВОЗДУШНЫХ СУДОВ

Наземное обслуживание воздушных судов (ВС), выполняющих пассажирские или грузовые перевозки, представляет собой сложный процесс, в котором задействовано большое число участников.

В настоящее время на авиационном рынке сосуществуют разнообразные формы организации предприятий, как обеспечивающих отдельные элементы наземного обслуживания, так и оказывающих комплексные услуги.

На западе процесс наземного обслуживания чаще называют хэндлингом (от английского handling – обработка, обслуживание, оперирование и т.д.), а компании, выполняющие обслуживание – хэндлинговыми компаниями. В России независимые компании, предоставляющие отдельные операции или комплекс по обслуживанию, принято называть Операторами. Хотя в правилах ИАТА и четко определен перечень работ по хэндлингу, в различных аэропортах обязанности по наземному обслуживанию рейсов распределены между участниками процесса по-разному.

Представим перечень основных работ по карте технологических процессов по обслуживанию транзитных рейсов.

Наименование	Ответственный за выполнение (служба или Оператор)
Руление на стоянку и остановка двигателей	Экипаж ВС
Установка колодок и трапов, открытие люков и дверей	1. Инженерно-авиационная служба 2. Служба организации пассажирских перевозок
Высадка пассажиров	Служба организации пассажирских перевозок
Разгрузка бортипитания	Служба бортипитания
Разгрузка багажа, почты и грузов	1. Служба организации пассажирских перевозок 2. Служба организации почтово-грузовых перевозок
Постановка ВС под охрану (Снятие ВС с охраны)	Служба авиационной безопасности
Техобслуживание по КВС	Инженерно-авиационная служба
Заправка самолета топливом	Топливо-заправочная компания
Загрузка багажа, почты и грузов	1. Служба организации пассажирских перевозок 2. Служба организации почтово-грузовых перевозок
Загрузка бортипитания	Служба бортипитания

Посадка пассажиров	Служба организации пассажирских перевозок
Уборка колодок и трапов, открытие люков и дверей	1. Инженерно-авиационная служба 2. Служба организации пассажирских перевозок
Запуск двигателей, выруливание или буксировка к месту запуска	Экипаж ВС

Координацию по выполнению всех работ берет на себя производственно-диспетчерская служба, которая в том числе определяет время стоянки воздушного судна, выполняющего транзитный рейс. Доминируют при этом интересы аэропорта, а не авиакомпании. Например, прилетает самолет за 50 минут до обратного вылета. Согласно технологическим графикам этого времени достаточно для проведения предполетной подготовки борта, проведения уборки, заправки, загрузки бортового питания. Но аэропорт ограничивает перевозчика временем, необходимым на обслуживание пассажиров, и не начинает регистрацию, пока воздушное судно не будет на перроне. Поэтому вместо пятидесяти минут между взлетом и посадкой длительность промежуточной стоянки составляет около двух часов. Иногда на время обслуживания влияют факторы, и вовсе не имеющие никакого отношения к технологиям, например, взаиморасчеты между авиакомпанией и аэропортом и независимыми операторами.

Нерешенные вопросы по оперативному взаимодействию между аэропортовыми службами и предприятиями, ответственными за отдельные операции наземного обслуживания, вместе с изношенной техникой и низким уровнем развития технологий удлиняют процесс наземного обслуживания, и часто являются причиной задержек вылета рейсов. К тому же командир экипажа (в крупных авиакомпаниях, выполняющих рейсы на регулярной основе, эти функции выполняет представитель перевозчика или флайт-менеджер) должен иметь дело с несколькими организациями, предоставляющими наземные услуги: аэровокзальным комплексом, топливозаправочной компанией, поставщиком бортового питания, авиационно-технической базой, грузовым терминалом, гостиницей для размещения экипажа на отдых, службой безопасности аэропорта. Со всеми этими юридическими лицами необходимо иметь прямые договоры, производить и отслеживать взаиморасчеты.

По рекомендациям ИАТА хэндлинг-агент (управляющая компания) заключает договор с авиакомпанией на наземное обслуживание, несет перед перевозчиком полную ответственность за качество предоставляемых услуг, а также осуществляет оперативное управление процессом и контроль качества всего комплекса услуг. Однако эта практика не распространена в российских аэропортах, и такие компании как "Ист Лайн Хэндлинг" (аэропорт Домодедово) или "Внуково Хэндлинг" (аэропорт Внуково)

скорее исключение, чем распространенная практика. Для организации полноценного взаимодействия многочисленных структур необходим общий имущественный интерес. Например, в аэропорту Домодедово все участники процесса наземного обслуживания входят в группу "Ист Лайн", которая в том или ином объеме имеет имущественные интересы и представительство в управлении этих компаний.

Ситуация, когда все структуры, участвующие в комплексном процессе обработки ВС, являются подразделениями одного предприятия, легче координировать и оптимизировать процесс наземного обслуживания. Концентрация в одних руках всех элементов технологического процесса обслуживания позволяет контролировать качество и сроки выполнения работ, совершенствовать процесс, обеспечивая рост качества и снижая затраты всех участников.

Наземное обслуживание для аэропортов и авиакомпаний – лишь один вид деятельности, во многом дополняющий и обслуживающий более значимые направления, а для независимых операторов – это полноценный рынок со своими коммерческими законами и технологиями. Основная проблема структур в рамках авиакомпаний – отсутствие необходимой гибкости в случае форс-мажорных обстоятельств, нехватки персонала или техники, довлениe интересов "материнской" авиакомпании. Ряд европейских авиаперевозчиков пришел к выводу, что хэндлинговое обслуживание не является гармоничной частью их деятельности. В результате многие из авиакомпаний выделяют это направление в отдельное предприятие и нередко избавляются от него. По оценкам экспертов, именно в этом направлении развивается отечественный рынок.