

**МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО И СРЕДНЕГО СПЕЦИАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

**ТАШКЕНТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АВИАЦИОННЫЙ ИНСТИТУТ**

**ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТ**

**КАФЕДРА “МЕНЕДЖМЕНТ АВИАЦИОННОЙ ОТРАСЛИ ”**



**Убайдуллаева Л.Ш.**

**Конспект лекции по дисциплине:**

**«Авиауслуги»**

**ТОШКЕНТ - 2006**

# **ЛЕКЦИЯ 1**

## **ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ АВИАУСЛУГ**

### **План:**

1. Содержание и задачи курса “Управление и организация деятельности в сфере авиауслуг”
2. География воздушных перевозок
3. Международные организации Гражданской Авиации
4. Регламентация международных авиаперевозок
5. Роль коммерческой деятельности в развитии транспортного предприятия

**Ключевые понятия:** авиаперевозки, авиатранспорт, методы организации авиаперевозок, гражданская авиация, погрузочно-разгрузочные работы, узле воздушных сообщений, транспортная авиация.

### **1.Содержание и задачи курса “Управление и организация в сфере авиауслуг”**

Основной задачей воздушного транспорта является максимальное удовлетворение потребностей народного хозяйства и населения в скоростном воздушном сообщении. Эта задача определяет основные и взаимосвязанные направления работ по организации перевозок: обеспечение наибольшего скоростного эффекта воздушного сообщения, экономически эффективную коммерческую эксплуатацию воздушных линий и высокий уровень культуры обслуживания пассажиров и клиентуры воздушного транспорта.

Задаче экономии времени должна быть подчинена вся система организации перевозок на воздушном транспорте, которая должна обеспечивать максимальное использование потенциальной скоростью летательных аппаратов, конечно, с обязательным соблюдением требований безопасности и регулярности полетов. При этих условиях скоростной эффект воздушного транспорта и получаемое при этом экономия общественного времени будут проявляться в наибольшей степени.

Экономия общественно- полезного времени благодаря транспортной авиации непрерывно возрастает. Однако на этом пути встречаются пока еще некоторые трудности, возникающие от час при пользовании воздушным транспортом, которое отрицательно влияет на его скоростной эффект.

Трудности в деле организации воздушных перевозок возникают из-за возрастающей удаленности аэропортов от населенных пунктов, что связано с большими потерями времени на наземную транспортировку пассажиров, грузов и почты. Примерно 60% всех аэропортов СНГ находится на расстоянии 10 км. от центра города, 30%- на расстоянии до 20 км., а 10%- наиболее крупных аэропортов на расстоянии свыше 20 км.

Аналогичное положение в странах дальнего зарубежья: от Рима до аэропорта Фиумичино- 36 км., от Стокгольма до аэропорта Арландо- 47 км., от Лондона до аэропорта Хитроу- 40 км., от Вашингтона до международного аэропорта Даллас- 49 км.

Повсеместно обострились проблемы наземных перевозок между аэропортами и городами и увеличились связанные с этим затраты времени пассажиров. Эти

затраты еще более возрастают при переезде транзитных пассажиров из одного аэропорта в другой, пересадках внутри данного узла воздушных сообщений, например, из аэропорта Шереметьего в аэропорт Домодедово в Московском авиаузле из аэропорта Руасси в аэропорт Орли в Парижском авиаузле и из аэропорта О' Хар в аэропорт Мидуэй в Чикагском авиаузле.

## 2. География воздушных перевозок

Направление международных грузоперевозок разными видами транспорта очень разнообразно: от Лондона на западе до Манилы на востоке. В экспорте европейских стран в Азиатско-Техоокеанский регион преобладает машинотехническая продукция, нефтепродукты, металлы, продовольствие, товары народного потребления.

В настоящее время перевозки на направлении Европа – Азия оцениваются примерно в 90 млн. тонн (без учета нефти Ирана), причем 30 %- контейнеры, т. е. 1 млн. контейнеров в год, (табл.)

**Грузопотоки со странами Азии примерно распределяются следующим образом:**

№	Из региона	Грузопоток, млн. тонн	
		туда	обратно
1	Стран Центральной	1,0	3,0
2	Стран СНГ	5,0	7,0
3	Стран ЕС	40,0	35,0
	<b>ИТОГО</b>	<b>46,0</b>	<b>45,0</b>

Международной Евро-Азиатской конференцией по транспорту принято решение: о дальнейшей либерализации и гармонизации транспортных рынков всех стран; соответствии национального транспортного законодательства в вопросах безопасности, экологии, техники и социальном аспекте соответствующим законодательствам ЕС и международным Правилам ЕЭК ООН; развитию интермодальных перевозок; преимущественном использовании имеющейся инфраструктуры; развитии информационно-логических систем; разработке механизмов финансирования.

Обращено внимание на необходимость: сочетания в коридорах таких показателей, как время, затраты и качество обслуживания (главные факторы, особенно для логических систем); упрощения пограничных процедур; рационального размещения объектов транспортной инфраструктуры; расширения логистики и мультимодальной транспортировки (под мультимодальной понимается перевозка с использованием двух и более видов транспорта на основе единого договора или транспортного документа и по сквозной ставке); экспедирования грузов; электронного обмена данными; ликвидации дискриминации перевозчиков; повышения безопасности и сокращения ущерба окружающей среде и т.п. В связи с этим в 1999г. состоялась международная конференция «Проблема транспортного моста Азия - Европа» в Ташкенте. Другое ее название -«Шелковый путь».

На конференции обсуждались вопросы возрождения исторических путей перемещения товаров из азиатских и восточных стран в Европу.

В решении вопросов, связанных с развитием коридоров, принимают участие такие организации, как Европейский Парламент, Комитет по внутреннему транспорту Европейской Экономической Комиссии ООН (КВТ ЕЭК ООН), Экономическая социальная комиссия ООН для стран Азии и Тихого океана (ЭСКАТО), международные союзы по видам транспорта. Европейская конференция министров транспорта и другие. Азиатско-Тихоокеанский рынок (АТР) является поставщиком на европейские рынки ценных видов сельскохозяйственного и минерального сырья, крупным поставщиком электронных и электрических изделий, металлообрабатывающего оборудования, автомобилей, химических товаров и товаров народного потребления.

В государствах ЕС к 2000г. на интермодальные перевозки приходилось до 40% от общего объема грузоперевозок, что позволило увеличить конкурентоспособность товаров, произведенных в ЕС, и снизить себестоимость продукции. В России на этот вид перевозок приходится всего 3 %.

### **Применение кодов в гражданской авиации**

В гражданской авиации для передачи информации используются условные обозначения - коды. В зависимости от сферы применения коды могут состоять из 2 или 3 символов.

Авиакомпании или другие организации используют коды в следующих случаях: при оформлении полетной документации; при оформлении и передаче коммерческой перевозочной информации; для оформления и передачи аэронавигационной информации т.д.

Коды используются для идентификации авиакомпаний и других организаций, участвующих в авиаперевозке. При оформлении перевозочных документов необходимо помнить, что каждый номер документа должен начинаться с трехбуквенного кода авиакомпании.

В коммерческой деятельности ГА коды присваиваются, изменяются и отменяются Международной ассоциацией воздушного транспорта (ИАТА) по запросам авиакомпаний.

В настоящее время коды авиакомпаний используются следующим образом:

2-символьное обозначение применяется авиакомпаниями для процедур бронирования, составления расписания движения воздушных судов, оформления авиабилетов, ратифицирования воздушной перевозки, при оформлении грузовой накладной, списков пассажиров, при передаче международных телекоммуникационных сообщений и для других коммерческих обращений;

3-буквенный код авиакомпаний применяется для воздушного контроля и аэронавигационной фиксации телекоммуникационных сообщений, например:

Авиакомпания	3 цифровой код	2символовый код	3 буквенный код
Air kazakhstan	452	<b>9Y</b>	KZK
American Airlines	001	AA	AAL

<b>British Airways</b>	125	BA	BAW
Lufthansa	020	LH	GEC
KLM	074	KL	KLM

Кроме авиакомпаний и других организаций коды имеют страны, города, аэропорты, национальные валюты стран.

Коды стран и национальных валют устанавливаются Международной организацией стандартов (ICO - International Standards Organization) и применяются, в основном, для информации при тарифировании воздушных перевозок.

Например: Казахстан имеет код KZ, а национальная казахстанская валюта - тенге - KZT; Россия - RU, а российский рубль - RUR.

Кроме стран свои коды могут иметь и крупные провинции. Например, код СИТА -US, но каждый штат имеет свой код -. Alabama - AL, California - C A.

Для определения кода города/аэропорта ИАТА периодически выпускает специализированные сборники - Administration of Location Identifiers.

Хотя многие из этих кодов вполне очевидны, не все следуют одному шаблону, например:

<b>ИАТА код</b>	<b>Название города</b>
LON	London - Лондон (Великобритания)
AMS	Amsterdam - Амстердам - (Нидерланды)
BER	Berlin - Берлин (Германия)
NYC	New York - Нью-Йорк (США)
ALA	Almaty - Алматы (Казахстан)
TSE	Astana - Астана (Казахстан)
YVR	Vancouver - Ванкувер (Канада)

Если город имеет более одного аэропорта или аэропорт имеет свое личное имя, то в списке городов обозначено имя этого аэропорта и его код.

Правильное применение кодов помогает стандартизировать, упростить и ускорить оформление и обмен международной телекоммуникационной и другой перевозочной информацией, тем самым значительно улучшая сервис при организации воздушных перевозок и повышая безопасность полетов.

Было бы неприятным опытом для грузополучателя приехать в Хитроу (аэропорт Лондона), чтобы забрать свой груз, и там обнаружить, что рейс из Алматы прибывает в Гэтвик (другой аэропорт Лондона), находящийся на расстоянии 100 км от Хитроу.

Так же, как на других видах транспорта, в авиации невозможно обеспечить прямую доставку груза абсолютно во все пункты назначения. Большинство авиакомпаний работают по трансфертной системе «HUB» (узел) или «GATEWAY» (ворота), когда груз доставляется в один аэропорт и затем перевозится наземными видами транспорта в другой аэропорт, в той же стране или в другой, для продолжения воздушной перевозки. Это предусматривается в общем контракте на авиаперевозку. Стоит также отметить, что при расчете ставок за авиаперевозку

нужно знать, каким городом (воротами) пользуется авиакомпания. Ниже перечисляются несколько основных «авиаворот»:

авиакомпания. Ниже перечисляются несколько основных «авиаворот».

### **3. Международные организации Гражданской Авиации**

Как известно, главное место среди международных организаций принадлежит Организации Объединенных Наций и большой группе ее специализированных учреждений, в число которых входит ИКАО.

Международная организация гражданской авиации (ИКАО) является межправительственным учреждением ООН, созданным в 1944 г. для организации сотрудничества в целях обеспечения безопасности, регулярности и экономической эффективности международных воздушных сообщений.

Инициаторами создания этой организации являются США.

По инициативе США в ноябре 1944 г. в Чикаго собрались представители 52 государств, которые в течение 5 недель обсуждали проблемы международной ГА.

В ходе конференции все ее участники единодушно сошлись только в том, что создаваемая новая международная организация будет заниматься, в первую очередь, аэронавигационными вопросами и экономическими проблемами международных воздушных перевозок.

Чикагская конференция закончилась подписанием Конвенции о международной ГА, получившей название «Чикагская конвенция 1944 г.», которая предусматривала временное функционирование, пока ее не ратифицируют 26 государств.

4 апреля 1947 г. стала действовать официально Международная организация ГА (ИКАО). С 1944 по 1947 г. просуществовала Временная международная организация гражданской авиации ПИКАО (PICAО - Provisional International Civil Aviation Organization). В настоящее время главная роль среди всех организаций гражданской авиации на общемировом уровне принадлежит ИКАО, которая по существу является единственным универсальным общемировым институтом международного экономического сотрудничества на воздушном транспорте.

Задачи ИКАО сформулированы в ее Уставе:

Развитие принципов и техники международной аэронавигации.

Стандартизация правил полета и управления движением самолетов. Эта проблема стоит перед воздушным транспортом особенно остро, учитывая, что большая часть воздушного пространства государств отдана в распоряжение военной авиации. Например, в Западной Европе на долю гражданской авиации оставлено только около 15 % воздушного пространства.

Унификация применяемого радиооборудования и терминологии.

Развитие воздушных линий, аэропортов и других сооружений для международных сообщений.

Обеспечение регулярной, безопасной и эффективной деятельности.

Стимулирование всестороннего развития ГА.

Членами ИКАО могут быть государства, подписавшие Чикагскую конвенцию или присоединившиеся к ней впоследствии. В 1947 г. в ИКАО входило 26 государств. Авторитет и мировое признание ИКАО получила не сразу. Первоначально Чикагскую конвенцию подписали 52 государства. В 1960 г. членами ИКАО были 66 государств, к 1965 г. их число увеличилось до 107. После

вступления в ИКАО СССР она стала носить подлинно международный характер, и в результате с 1971 по 1983 г. в нее вступило более 30 государств. В начале 80-х годов в состав ИКАО входили 156 государств. В настоящее время в ИКАО входят 187 государств мира. Казахстан вступил в члены ИКАО в 1992 г.

Официальными языками ИКАО являются французский, испанский, английский, русский, арабский и китайский.

Рекомендации ИКАО носят государственный характер и являются стандартами для организации и регулирования международных воздушных перевозок государств - участников.

Первой неправительственной международной организацией в области гражданской авиации стала ИАТА.

Международная ассоциация воздушного транспорта (ИАТА) - неправительственная международная организация, которая объединяет авиакомпании, выполняющие регулярные коммерческие перевозки на пяти континентах мира.

В связи с подписанием Чикагской конвенции 1944 г. и образованием ИКАО представители 50 авиакомпаний 31 страны мира, собравшись в апреле 1945 г. в Гаване, создали новую неправительственную организацию, которая должна была продолжить деятельность довоенной ИАТА. Организация получила новое название (но с тем же сокращением) - Международная ассоциация воздушного транспорта.

Хотя деятельность ИАТА внешне носит независимый характер, в настоящее время она практически тесно связана с работой ИКАО (имеет при ней консультативный статус) и в определенной степени даже зависит от нее. Как показывает практика последних лет, эта тенденция будет постоянно развиваться и в дальнейшем.

Главная цель ИАТА - содействовать авиакомпаниям в решении следующих проблем международных воздушных перевозок:

- 1) ценообразование (международные авиатарифы);
- 2) регулирование международных перевозок;
- 3) юридические и технические проблемы;
- 4) подготовка персонала;
- 5) авиационная медицина.

Членство в ассоциации открыто для всех авиакомпаний, которые зарегистрированы в государствах, обладающих правом быть членом ИКАО. Члены ИАТА подразделяются на две категории: действительные и ассоциированные. Авиакомпании, выполняющие международные регулярные перевозки пассажиров, грузов и почты могут вступить в ассоциацию в качестве действительных членов, а те авиапредприятия, которые эксплуатируют только внутренние авиалинии, имеют право быть ассоциированными членами. Разница в правах и обязанностях между этими категориями членства существенная. Так, ассоциированные члены не имеют права голоса и не могут присутствовать на заседаниях некоторых рабочих органов.

В настоящее время ИАТА объединяет более 200 регулярных авиакомпаний. Практически все страны представлены в ИАТА своими национальными и другими крупными авиакомпаниями. Действительные члены ИАТА осуществляют свыше 3/4 всех международных регулярных перевозок в мире. Ассоциированными членами

являются, как правило, маленькие внутренние авиакомпании стран Латинской Америки, Австралии, США и Канады. Члены ИАТА выполняют около 96 % от общего мирового грузового тонно-километража на международных линиях.

ИАТА располагает двумя главными конторами - в Монреале и Женеве, первая считается официальной штаб-квартирой ассоциации. Официальными языками ИАТА являются английский, французский, испанский.

В области авиаперевозок и эксплуатации аэропортов ИАТА разрабатывает и широко использует системы специальных процедур обслуживания пассажиров и обработки багажа, грузов и почты; проводит работу по автоматизации и стандартизации эксплуатационной деятельности аэропортов, сокращению размеров ставок и сборов за пользование аэропортами и аэронавигационным оборудованием на маршрутах.

В коммерческой области ИАТА значительно расширяет многостороннее коммерческое «интерлайн» сотрудничество между авиакомпаниями.

ИАТА разработала специальную банковскую систему расчетов с агентами для упрощения продажи, отчетности и перевода денег. Система охватывает около 9 тыс. агентов и обрабатывает 30 млн стандартных перевозочных документов на сумму свыше 9,0 млрд долларов США ежегодно, упрощает расчеты и увеличивает наличные кассовые поступления, сокращает административные расходы (примерно на 15 млн долларов США в год), ежегодно принося около 500 млн долларов доходов.

Кроме того, ИАТА старается упростить и сделать более гибкой применительно к рынкам авиаперевозок существующую многоструктурную тарифную систему, в первую очередь на наиболее загруженных маршрутах (например, североатлантических). Так, благодаря заключению с помощью ИАТА осенью 1982 Г. соглашения о североатлантических тарифах между авиационной администрацией США и 12 ведущими западноевропейскими государствами, каждая крупная авиакомпания - участник этого соглашения смогла получить дополнительно около 40 млн долларов США.

#### **4. Регламентация международных авиаперевозок**

Транспорт играет решающую роль в развитии международной торговли, туризма, экономического и политического сотрудничества.

Постепенное открытие внутренних рынков и защита принципов социально ориентированной рыночной экономики стран Европы и Азии требуют новых подходов к экономическим, безопасным, технологическим и экономическим аспектам транспортной политики, для создания новых возможностей сотрудничества, в том числе в области транспорта для всех стран Европы и Азии.

Эффективная евро-азиатская транспортная система требует гармонизации транспортных систем Востока и Запада, унификации национальных законодательств, выработки конкретных путей дальнейшего развития международных \ транспортных коридоров на основе более тщательного исследования потоков грузов и пассажиров и проблем транспорта.

Естественно, что, прежде всего, необходимо сближение национальных транспортных законодательств по основным проблемам транспорта с соответствующими международными юридическими документами для

интегрирования отдельных транспортных систем в общемировую с улучшением эксплуатационной эффективности международных транспортных маршрутов по времени, стоимости и уровню услуг.

Основным международным соглашением об условиях воздушных перевозок пассажиров и грузов между государствами является *Варшавская конвенция 1929 г.* (Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, подписанная в Варшаве в 1929 г.).

Варшавская конвенция 1929 г. впервые дала определение «международных воздушных перевозок», унифицировала правила, относящиеся к перевозочным документам (проездной билет, багажная квитанция и авиагрузовая накладная), включая конкретные данные, которые должен содержать каждый из этих документов, а также санкции за какие-либо нарушения в таких документах, унифицировала правила, касающиеся ответственности авиаперевозчика, определила размер ответственности за ущерб, причиненный во время воздушной перевозки, в сумме 12500 франков (около 10000 долл. США) за каждого пассажира, 250 франков (около 20 долл. США) за 1 кг багажа и груза и 5000 франков (около 40 долл. США) за предметы, оставляемые пассажиром при себе. Эти суммы рассматриваются как относящиеся к французским франкам (франкам Пуанкаре), каждый из которых состоит из 65,5 мг золота пробы 900 и могут переводиться в любую национальную валюту с округлением цифр.

Конвенция унифицировала правила в отношении юрисдикции (определение судов, в которых может быть возбужден иск об ответственности за ущерб). Конвенция содержит специальное положение о комбинированных перевозках, осуществляемых частью по воздуху и частью каким-либо иным способом перевозки. Положения Конвенции носят обязательный характер, и действия сторон, представляющие собой отступление от ее правил, признаются недействительными. Варшавская конвенция получила широкое признание, ее подписали большинство государств мира.

28 сентября 1955 г. в Гааге был подписан протокол об изменении некоторых положений Варшавской конвенции 1929 г. (*Гаагский протокол 1955г.*).

Изменения, внесенные Гаагским протоколом, имеют следующие основные особенности:

а) правила, относящиеся к перевозочным документам были в значительной степени переформулированы, уточнены и упрощены;

б") пределы ответственности в отношении «лиц» были увеличены вдвое – до 250000 франков (около 20000 долл.США);

в) изменена формулировка положений о «преднамеренном упущении», и пределы не применяются в случае действий или бездействия, «имевших целью причинить ущерб или носивших опрометчивый характер, с сознанием того, что это может причинить ущерб»;

г) пределы ответственности распространены также на служащего или агента перевозчика, находящихся при исполнении своих служебных обязанностей.

Из крупных авиационных держав не присоединились к Гаагскому протоколу лишь США.

Между участниками данного Протокола Варшавская конвенция и Гаагский протокол рассматриваются и толкуются как единый документ, называемый «*Варшавская конвенция, измененная в Гааге в 1955 году*».

Конвенция не применяется к воздушной перевозке почты.

В отношении порядка заявления требований к авиаперевозчику Варшавская конвенция содержит систему норм, которые имеют большое значение и часто применяются на практике.

Для перевозки грузов Варшавская конвенция предусматривает обязательное претензионное производство.

*Конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок, принятая в Монреале 28 мая 1999 г.*, является современным вариантом Варшавской конвенции 1929 г. Эта Конвенция модернизирует и укрепляет международный правовой режим, установленный в соответствии с Варшавской конвенцией 1929 г.

Новый документ облегчает использование упрощенных проездных документов (пассажирских авиабилетов, авиагрузовых накладных), позволяя применять для выдачи таких документов электронные или компьютерные средства обработки данных.

Принятие Монреальской конвенции 1999 г. конференцией Международной организации гражданской авиации (ИКАО) вызвано необходимостью модернизации и консолидации Варшавской конвенции и связанных с ней документов, важностью обеспечения защиты интересов потребителей при международных воздушных перевозках и необходимостью справедливой компенсации на основе принципа наиболее полного возмещения. Принципы повышенной ответственности авиакомпаний при несчастных случаях на авиатранспорте также получили отражение в Монреальской конвенции, определившей порядок и размеры выплат компенсаций. В отличие от соглашения семидесятилетней давности Монреальская конвенция исходит из концепции неограниченной ответственности авиаперевозчика.

Согласно Варшавской конвенции максимальная сумма компенсации за груз была установлена в размере 250 золотых франков, что примерно соответствует 8,3 долл. США. Монреальским документом вводится новая система выплаты компенсаций - в специальных правах заимствования (SDR). В отношении уничтожения или утери груза Конвенция следует положениям Монреальского протокола № 4 (Дос 9148) - 17 SDR за каждый килограмм груза, за исключением случаев, когда отправитель сделал особое заявление. При наличии вины перевозчика его финансовая ответственность ничем не ограничена и размер компенсации в спорных ситуациях определяется судебными инстанциями страны постоянного места жительства пострадавшего. Перевод SDR в национальные валюты производится в соответствии с методом определения стоимости, применяемым Международным валютным фондом для своих операций.

Новый документ содержит также правила, касающиеся ответственности фактического перевозчика и перевозчика по договору в отношении отправителя, в результате включения в него основных положений дополнительной Гвадалахарской конвенции 1961 г. (Дос 8181).

Монреальская конвенция открыта для подписания в штаб-квартире ИКАО. Для вступления в силу она должна быть ратифицирована не менее чем тридцатью договаривающимися государствами.

Конвенцией о международной гражданской авиации, получившей название «*Чикагская конвенция 1944 года*», была создана Международная организация гражданской авиации (ИКАО).

За прошедшие годы Совет ИКАО разработал и принял *15 технических приложений к Чикагской конвенции*, касающихся таких областей, как авиационная электросвязь, метеорология, летная годность, производство полетов, охрана окружающей среды и авиационная безопасность.

Содержащиеся в этих приложениях стандарты и рекомендуемая практика применяются на всемирной основе, что позволило добиться определенного технического единообразия, дающего возможность международной гражданской авиации развиваться безопасно, упорядоченно и эффективно.

В приложениях содержатся не только Стандарты и Рекомендуемая практика, но и представленные государствами уведомления о всевозможных различиях с действующей практикой.

Важным, с точки зрения отправителей груза, пользующихся услугами воздушного транспорта, является вопрос упрощения формальностей в международных перевозках. Потребность в его решении возникла одновременно с превращением воздушного транспорта в один из самых удобных и быстрых видов международных сообщений. Однако выполнение таможенных, паспортных, санитарно-карантинных, валютно-финансовых и других формальностей при воздушных перевозках требует значительных затрат времени, иногда превышающих время полета. Пограничные, таможенные иммиграционные службы создают серьезные препятствия движению пассажиров и грузов через национальные границы и тормозят развитие воздушного транспорта. Если, например, формальности на каждой стороне шестичасового трансокеанского пролета занимают один час, то время следования пассажира увеличивается на одну треть, хотя те же самые формальности занимают менее 2 % пятидневного морского путешествия через тот же самый океан.

Учитывая необходимость сокращения времени на выполнение формальностей при международных воздушных перевозках, ИКАО начала заниматься этой проблемой с самого начала своего существования. В 1962г. ею были разработаны стандарты и рекомендации по упрощению формальностей, включенные в *приложение 9 к Конвенции о международной гражданской авиации (Чикагская конвенция 1944г.)* Приложение 9 преследует следующие основные цели: сократить до минимума требуемую документацию, упростить и стандартизировать формы документов, упростить процедуры прохождения формальностей, упростить визовые требования процедуры выезда и въезда, таможенного контроля груза и т.д. В течение последних двух десятилетий ИКАО убеждает страны-участницы в необходимости упрощения формальностей. В результате деятельности ИКАО многими государствами были приняты международные стандарты в области прохождения формальностей, четко ограничившие верхний предел требований государства.

Новые требования безопасности на воздушном транспорте (предотвращение террористических актов и незаконных перевозок наркотиков) вынудили государства ввести новые формы пограничного контроля. Сложившаяся ситуация бросила новый вызов программе ИКАО по упрощению формальностей (FAL), заставляя искать новые пути и способы в данном направлении.

Принято считать, что национальные комитеты по упрощению формальностей на воздушном транспорте - наиболее действенные органы по достижению целей в области FAL. Многие страны - члены ИКАО организовали такие комитеты, в которые вошли представители гражданской авиации, таможенных органов, иммиграционных органов, служб безопасности, служб по контролю за распространением наркотиков, служб ветеринарного и фитосанитарного контроля и прочих служб. В дополнение к упрощению формальностей процедурного типа ИКАО ведет работу по упрощению в области предоставления адекватного терминального обслуживания для пассажиров, их багажа и грузов и предоставлению для них полного комплекса услуг.

Суть приложения 9 отражена в положениях, в которых говорится о необходимости создания таких условий, чтобы «...процедуры оформления...применялись и осуществлялись таким образом, чтобы при этом воздушный транспорт сохранял присущее ему преимущество в скорости».

В настоящее время приложение 9 содержит более 300 стандартов и положений рекомендуемой практики по упрощению формальностей.

Целая глава приложения 9 посвящена вопросам ускорения грузопотоков. В ней содержится 62 стандарта, положения рекомендуемой практики и уточняющих примечаний. Три стандарта и четыре рекомендуемые практики целиком посвящены методам электронной обработки данных. Компьютеризация производит перелом в области обработки грузов.

Принципы упрощения формальностей также связаны с транзитными перевозками через то или иное государство - член ИКАО.

К воздушной перевозке грузов прямое отношение имеет и *приложение 18* к Чикагской конвенции 1944 г. В приложении 18 представлены широкие стандарты и рекомендуемая практика, соблюдение которых позволяет безопасно перевозить опасные грузы. В приложении 18 также предусматривается обязательное соблюдение государствами - членами ИКАО положений «Технических инструкций по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху», в которых содержатся подробные и многочисленные инструкции по правильной обработке таких грузов. Материал настоящего приложения разработан аэронавигационной комиссией ИКАО в ответ на пожелание договаривающихся государств иметь согласованные на международной основе положения, регламентирующие безопасную перевозку опасных грузов по воздуху. За основу данного документа приняты рекомендации Комитета экспертов Организации Объединенных Наций по перевозке опасных грузов и Правила безопасной перевозки радиоактивных веществ Международного агентства по атомной энергии. Указанные в приложении 18 девять классов опасных грузов определены Комитетом экспертов Организации Объединенных Наций и используются на всех видах транспорта.

Став членом ИКАО, Казахстан обязан соблюдать международные требования по перевозке опасных грузов воздушным транспортом, изложенные в приложении 18 к Чикагской конвенции 1944 г.

Международная Ассоциация Воздушного Транспорта (ИАТА) на основе Технических инструкций ИКАО по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху разработала для авиакомпаний подробные *Правила перевозки опасных грузов*. Эти Правила являются настольной книгой для авиакомпаний, к тому же ИАТА вносит изменения в Правила каждый год, а ИКАО переиздает Технические инструкции один раз в два года. По сути это значит, что в середине двухлетнего срока, между пересмотрами ИС АО, только изменения ИАТА могут быть отредактированы и специализированы по отношению к собственным интересам авиакомпаний. По рекомендациям ИКАО и ИАТА все работники, связанные с перевозкой опасных грузов по воздуху, должны проходить специальную подготовку и повторять ее каждые два года. Государственные органы ГА каждой страны должны вести учет и контроль за подготовкой данных специалистов.

Юридически *общие правила перевозок ИАТА* не обязательны даже для входящих в нее авиакомпаний. Однако в большинстве стран эти правила получили широкое признание и после определенных санкций со стороны соответствующих государственных органов включаются в правила перевозок национальными авиакомпаниями.

В области грузовых авиаперевозок ИАТА выпустила целый ряд *руководств*: по организации грузовых перевозок, по перевозке живых животных, по перевозке опасных грузов и т.д.

К сожалению, эти руководства в Узбекистане не нашли широкого применения среди авиаперевозчиков, так как они издаются за пределами РУЗ, а не распространяются между авиаперевозчиками централизованно.

## **ЛЕКЦИЯ 2.**

### **ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПЕРЕВОЗОЧНОМ ПРОЦЕССЕ**

#### **План:**

1. Понятие перевозочного процесса
2. Техничко-экономические особенности отдельных видов транспорта
3. Определение конъюнктуры рынка перевозок и услуг
4. Основные принципы составления расписания движения регулярных перевозок

**Ключевые понятия:** перевозочный процесс, пути сообщения, терминалы, морской транспорт, речной транспорт, автомобильный транспорт.

#### **1. Понятие перевозочного процесса.**

*Перевозочный процесс* - это перемещение, произведенное и потребленное одновременно, имеет свою стоимость и, как специфический товар, обладает потребительской стоимостью в виде транспортных услуг.

Для реализации транспортной услуги в транспортном процессе действуют и взаимодополняют друг друга его составные производственные технологические составляющие, физико-географическое линейное перемещение и точечное транспортно-экспедиционное обслуживание. Соответственно, производственные мощности транспорта включают в себя четыре компонента: пути сообщений, перевозочные средства (подвижной состав, суда, самолеты), средства тяги и терминалы.

Наиболее частое определение термина «терминал» - это транспортное предприятие, на территории которого заканчивается одна транспортная сеть и начинается другая, выполняется цикл технологических операций, а также комплекс услуг экспедиционного сервиса и требований к грузу коммерческого и административного характера (таможенная очистка, санитарно-карантинный контроль, страхование и др.).

К терминалам примыкают отрасли транспортного обслуживания (сервиса) общего пользования: бункеровочные базы, ремонт транспортных средств, терминальное хозяйство, буксировка, снабженческо-гостиничный сервис, аренда, и ремонт контейнеров и др.

Все это привело к тому, что торговля транспортными услугами разделилась на отдельные секции: пассажироперевозочную, чисто грузоперевозочную; стивидорную - реализацию погрузочно- разгрузочных услуг; тальманскую - продажу услуг счета грузов; складскую - торговлю услугами хранения грузов; и на реализацию других более мелких, сопутствующих услуг (например, ремонт тары и упаковки, сортировка грузов и т.д.). В особую отрасль, уже не транспортную, а производственную, выделились до- и послепродажные, отверточные технологии и др. Таким образом, на терминалах и в предприятиях берегового, пристанционного, припортового транспортного сервиса выполняется огромный комплекс производственно-трудовых операций- услуг, заказчиками которых могут быть как - продавцы, покупатели товаров принявшие на себя заботу по торговому контракту о доставке груза, так и перевозчики, которые нуждаются в техническом и социальном обслуживании своих транспортных средств и экипажей,

а также в манипуляциях с грузом, оплачиваемых за счет полученной от грузовладельца провозной платы-фрахта.

Все это ставит транспортно-экспедиционное обслуживание грузооборота (так же, как и «пассажирскую Службу» в отношении пассажирооборота) в предмет предпринимательской деятельности, экспорта и импорта («невидимого») транспортных услуг.

Развитие транспорта в современных условиях связано с ростом производительных сил любой страны и внешними ее связями. Доля отдельных видов транспорта в осуществлении мировых перевозок составляет для восточноевропейских стран (в процентах):

водный - 23, наземный - 64 и другие виды - 13;

для промышленно развитых - соответственно 62, 27 и 11;

для развивающихся - 84, 10 и 6.

Развивающиеся страны, занимающие 70 % территории земного шара, имеют слабую наземную транспортную инфраструктуру, составляющую 5 % мировой инфраструктуры.

В мире имеется 9800 портов, из которых 1000 участвуют в международных сообщениях, 15950 аэропортов, из которых 1020 - международные. По статистическим данным, на 1 км мировой поверхности приходится 8,8 м железнодорожных линий, 103 м автомобильных дорог и 0,4 м внутренних водных путей. Распределение линейной транспортной инфраструктуры по отдельным странам, континентам и регионам мира крайне неоднородно. Так, плотность железнодорожных линий в Африке в 15 раз меньше, чем в Северной Америке; плотность автомобильных дорог в Азии в 10 раз меньше, чем в бывших странах СЭВ. Причины неравномерности разный уровень промышленного развития и освоения сырьевых ресурсов, особенности географического положения.

Транспорт - это совокупность путей сообщения и подвижных перевозочных средств, а, также различных сооружений и устройств, обеспечивающих их нормальную работу. Каждый вид транспорта содержит три основных компонента, или существенные составные части: пути, терминалы и подвижной состав.

**Путь** - это среда, в которой или по которой движется, транспортное средство, выполняя свою функцию. Существует три вида путей: естественный, улучшенный и искусственный. Естественные пути дешевые, с большой пропускной способностью и не требуют, текущих эксплуатационных затрат. Воздушная среда и море - примеры этого вида путей.

Для обеспечения перевозок по путям сообщения необходимы специальные транспортные сооружения, обеспечивающие доступ к подвижному составу, движущемуся по этим путям, а также смены того же подвижного состава или различных видов транспорта, обеспечивающих перевозки по данному маршруту. Эти места называют терминалами.

Терминал должен обеспечивать:

доступ к подвижному составу, работающему на определенном пути сообщения;

легкую смену подвижного состава, работающего на данном пути сообщения, или на подвижной состав другого вида транспорта; объединение грузопотоков.

По размерам терминалы различаются - от мелких автотранспортных до крупных-, комплексов больших: портов. Последние могут рассматриваться как единый очень крупный терминал или ряд отдельных терминалов, сгруппированных для удобства, эффективности и экономичности. Каждый причал можно рассмотреть как терминал.

Различия в размерах и оборудовании терминала зависят от вида транспорта и количества пользователей.

Как и на других видах транспорта, терминалы воздушного транспорта различаются по величине: от малых - до крупных международных аэропортов: Поскольку значительная доля груза, перевозимого воздушным транспортом, состоит из мелких отправок, они должны быть пакетированы на погрузочной площадке, особенно если, перевозка будет выполнена только воздушным транспортом. Для обработки большого количества малых отправок, требуются сложные системы транспортеров, являющиеся составной частью: грузоперерабатывающих устройств современных аэропортов. Загрузочные люки большого самолета часто находятся на значительной высоте от поверхности земли, что может создать значительные трудности при погрузке, для преодоления этих трудностей используется специализированное грузоподъемное оборудование.

Преобладающая часть грузов воздушных перевозок подвергается таможенному досмотру или акцизному налогообложению, поэтому в аэропортах предусматриваются обмерные устройства для временного хранения перерабатываемых грузов.

Большинство современных самолетов могут быть классифицированы при помощи следующих терминов: дальнемагистральные – выполняющие полеты на расстояния более 6,5 тыс.км. (В 747, А 340), среднемагистральные – выполняющие полеты от 2,5 до 6,5 тыс.км. (В767, В757, Ту-154, Ил-86, Ил-76), ближнемагистральные - выполняющие полеты на расстояние от 1,0 до 2,5 тыс.км. (В737, А320, RJ-85, Ил-114, Ан-24, Ан-12) и самолеты местных воздушных линий, выполняющие полеты на расстояние до 1,0 тыс.км. (Ан-2, Як-40, L-410) [4].

## **2. Техничко-экономические особенности отдельных видов транспорта**

Современный транспорт состоит из шести видов: морской, железнодорожный, автомобильный, речной, воздушный и трубопроводный. Виды транспорта подразделяются на водный (морской, речной), наземный (железнодорожный, автомобильный, трубопроводный) и воздушный. Все виды транспорта, кроме трубопроводного, используются для перевозки грузов и пассажиров. Эти виды транспорта относятся к традиционным. Нетрадиционные виды транспорта включают в себя пультопроводы (навалочный груз измельчается и вместе с водой перекачивается по трубам), пневмотранспорт, транспорт на магнитной подушке.

У каждого вида транспорта есть своя специфика в отношении его использования для перевозок.

### **Особенности морского транспорта;**

#### *Преимущества:*

низкие тарифы;  
высокая производительность (за счёт большой грузоподъёмности судов);  
непрерывность работы (24 часа в сутки);  
незначительная зависимость от погодных условий;  
мобильность в зависимости от спроса (морские суда можно направить в любую точку мира);  
практически неограниченная пропускная способность морских путей сообщения.

#### *Недостатки:*

относительно низкая скорость (для грузовых судов - 18-20 узлов, узел - 1 миля в час, морская миля - 1837 м);  
сравнительно небольшая частота движения (могут перевозить только большое количество груза и только сразу);  
необходимость тщательной упаковки грузов.

### **Особенности речного транспорта:**

#### *Преимущества:*

высокая провозная способность по рекам;  
низкая себестоимость перевозок;  
возможность перевозить значительные партии грузов;  
возможность использования в районах, где не развита автодорожная и железнодорожная сеть.

#### *Недостатки:*

необходимость в строительстве гидротехнических сооружений;  
сезонность работы на большинстве рек мира;  
необходимость считаться с естественным географическим расположением водных путей и частым несовпадением их с направлениями пассажиропотоков и грузопотоков.

### **Особенности железнодорожного транспорта:**

#### *Преимущества:*

быстрая доставка на большие расстояния; независимость от климатических условий;  
большая грузоподъёмность (3-4 тыс. тонн один состав);  
сравнительно низкие тарифы;  
при наличии подъездных путей для грузополучателя возникают дополнительные удобства (возможность организовать доставку «от двери до двери»);  
способность перевозить самую широкую гамму различных грузов.

#### *Недостатки:*

необходимость прочной упаковки; благоприятные условия для хищения;  
зависимость от географического расположения железнодорожных путей; необходимость реформирования составов в пути.

### **Особенности автомобильного транспорта:**

#### *Преимущества:*

маневренность - возможность концентрации транспорта там, где требуется;  
срочность и регулярность доставки;

возможность организации современных видов доставки (от двери до двери);  
большая сохранность грузов;  
большая экономичность при перевозке на небольшие расстояния (до 600 км);  
применение автотранспорта позволяет ритмичность отправок.

*Недостатки:*

зависимость от дорожной сети;  
малая грузоподъемность;  
относительно высокие тарифы;

***Особенности воздушного транспорта:***

*Преимущества:*

высокая скорость доставки;  
спрямление пути;  
высокая сохранность груза в пути;  
самый высокий уровень сервиса;  
более простая упаковка;  
более низкие страховые затраты (из-за минимального времени перевозки).

*Недостатки:*

высокие тарифы;  
зависимость от погодных условий;  
ограничения по размеру и весу;  
зависимость от наземных служб;  
удаленность аэропортов от предприятий.

### **3. Определение конъюнктуры рынка перевозок и услуг**

Особенностью работы любой авиакомпании является постоянное изменение политических и экономических условий, в которых приходится ей работать, большое число разномехких рынков, предлагающих свои услуги на этих рынках. Изучение этого рынка, прогнозирование его конъюнктуры является неотъемлемым и обязательным условием эффективного функционирования авиакомпании.

Под конъюнктурой понимается совокупность факторов и условий, взятая в их взаимной связи и дающая представление о состоянии рынка в определенный момент времени. Рынок международных воздушных перевозок - это платежеспособный спрос на перевозки воздушным транспортом, при котором затрагиваются два или более государства и предложение провозных мощностей перевозчиков, способных в той или иной степени удовлетворить этот спрос.

Отсюда следует, что конъюнктура мирового рынка воздушных перевозок формируется под воздействием множества факторов, которые определяют условия развития и существования рыночной системы. На основе анализа составляющих рыночной системы и внешнего окружения можно определить основные конъюнктурообразующие факторы:

Государственно-политические, макроэкономические, технологические, демографические, природно-географические, социально-экономические. Схематично факторы, влияющие на конъюнктуру рынка представлены на рис 2.1а и 2.1б.

К государственно-политическим факторам относятся: внутривнутриполитическая обстановка, роль и место государства в региональной политике, военные и социальные конфликты, государственные перевороты, чрезвычайная обстановка в

стране, стихийные бедствия, эпидемии, карантины, крупные международные политические, культурные и спортивные мероприятия [3].

Макроэкономические факторы - общее состояние мировой экономики, объем внешней торговли, состояние валютного рынка, платежного и торгового баланса, энергетические проблемы и уровень цен на авиатопливо, уровень банковских ставок и условия кредитования, ВВП, уровень экономического развития стран и регионов, финансовое положение авиакомпаний, характер конкурентной борьбы и степень монополизации рынков.

Технологические факторы – это достижения науки и техники, в том числе уровень ее достижений в области гражданской авиатехники, технологический уровень авиатранспортного производства, уровень технического совершенства ВС, средств наземного обслуживания воздушных перевозок и управления воздушным движением, состояние инфраструктуры воздушного транспорта.

К демографическим факторам относят численность населения мира и темпы прироста, половозрастная структура населения и демографические тенденции в индустриально развитых и развивающихся странах, уровень рождаемости и продолжительность жизни, занятость и авиаподвижность населения.

К природно-географическим факторам относятся: географические особенности стран и регионов, уровень природной и историко-архитектурной привлекательности, степень развитости других видов транспорта, наличие аэропортов и их удаленность от населенных пунктов, господствующая метеорологическая обстановка в пунктах отправления, назначения и по трассам полетов.

Социально-экономические – это: уровень экономического развития отдельных стран, уровень реальных доходов населения и его дискреционную покупательскую способность, уровень безработицы, налоговая политика государства, степень развития туризма, социальная структура общества, социально-психологический климат общества и бытовые традиции населения, привлекательность воздушного транспорта для населения, уровень тарифов на перевозки, предоставляемые скидки и льготы, уровень безопасности и регулярности полетов, удобство расписания, популярность и репутация авиакомпаний, эксплуатирующих данные авиалинии.

К прочим конъюнктурообразующим факторам относятся такие, как военные и социальные конфликты, стихийные бедствия, а также "разовые" события: олимпиады, международные спортивные соревнования, форумы, кинофестивали.

Это лишь основные конъюнктурообразующие факторы, которых можно насчитать более 100. И хотя их влияние на состояние рынка воздушных перевозок не одинаково, все они должны приниматься во внимание при анализе и прогнозировании конъюнктуры рынка международных воздушных перевозок.

Основными задачами изучения рынка международных воздушных перевозок, как и целями всех конъюнктурных исследований авиакомпаний, является выявление и освоение рынка.

Выявление рынка заключается в определении спроса и предложения.

Освоение рынка состоит в разработке и осуществлении мероприятий по формированию спроса на перевозки, данной авиакомпанией и его удовлетворению на конкретном рынке. Сложность освоения рынка заключается в том, что на сегодняшний день практически все региональные рынки поделены между ведущими авиакомпаниями. Авиакомпания, вступающая на рынок должна

реально представлять, на какую долю перевозок на данном рынке она может претендовать в данный момент и каковы шансы на ее успех в конкурентной борьбе с другими авиакомпаниями и другими видами транспорта (табл.1).

Доля авиакомпании на рынке определяется следующим образом. Доля конкретной авиакомпании на рынке пропорциональна ее *flight-factor*, который равен произведению количества грузомест авиакомпании. Необходимо подсчитать удельный вес *flight-factor* в общей сумме *flight-factor* всех авиакомпаний на данном рынке. Этот удельный вес и будет соответствовать доли авиакомпании на рынке авиаперевозок [9].

Таблица 1

Система факторов, влияющих на привлечение клиентов на рейсы авиакомпании в условиях конкуренции на рынке международных воздушных перевозок

Наименование фактора	Номер, присвоенный экспертом
Тариф и фактическая цена перевозки	2
Удобство расписания: вылета (прилёта), частота рейсов	3
Удобство предлагаемого маршрута полёта: пункты посадки, суммарное время в пути от пункта	5
Регулярность полётов	6
Безопасность полётов	1
Совершенство системы продажи грузовых перевозок	8
Сервис, обеспечиваемый грузоотправителям	7
Реклама	9
Репутация (“имидж”) авиакомпании	4
Прочие факторы	10

Изучение рынка международных воздушных перевозок и прогнозирование его конъюнктуры позволяет установить, между какими пунктами целесообразно начать воздушные перевозки и какие располагаемые провозные мощности (емкость и частота движения) будут оптимальными на данном этапе и в перспективе. Ответить на данный вопрос может системный анализ и прогнозирование конъюнктуры рынка международных воздушных перевозок [1].

Существует большое разнообразие методов, которыми пользуются в мировом воздушном транспорте для анализа и прогнозирования конъюнктуры рынка международных воздушных перевозок. Основные из этих методов – это факторный анализ, структурный анализ, метод "опроса экспертов", метод "глубокого интервью", метод "проектора", метод "чартов", методы экстраполяции, метод "кластерного анализа". Полученные при помощи перечисленных методов

данные систематизируются, формализуются, и используются для построения многофакторных экономико–математических моделей рынка и прогнозирования его конъюнктуры.

Изучение потенциальных возможностей авиакомпании на данном рынке проводится с целью выявления условий конкуренции, определяемых стихийным характером взаимодействия между авиакомпаниями, а также другими видами транспорта, действующими на данном рынке.

В соответствии с полученными данными о потенциальных возможностях, состоянии конъюнктуры рынка и ее прогнозах, а также данными о компаниях – конкурентах авиакомпания может сделать выводы о емкости рынка и степени его освоения.

Изучение альтернативных видов транспорта на данном рынке производится с точки зрения изыскания возможностей переключения на воздушные перевозки рейсами данной авиакомпании. При выборе вида транспорта для перевозки грузов рассматриваются 4 решающих фактора: условия договора купли-продажи, характеристика груза, общее время доставки с учетом качества транспортных и сопутствующих услуг и общий размер отправок. Последовательность действий факторов, влияющих на выбор вида транспорта, приведена на рис. 5. Основными конкурентами ВТ при решении вопроса о выборе перевозчика являются железнодорожный, автомобильный и морской транспорт. Таким образом, выбор вида транспорта при перевозках груза зависит от философии производителя.

Для производства структурного анализа необходимо, прежде всего, определение показателей, характеризующих состояние рынка воздушных перевозок и его конъюнктуры. Под показателями конъюнктуры понимается совокупность множества параметров рыночной системы, которые являются внешним проявлением внутренних процессов, характеризующих качественное состояние рынка, и могут быть представлены в количественном выражении.

Показателями конъюнктуры рынка воздушных перевозок являются:

- Перевозки по каждому их виду, соотношение располагаемых и фактически выполненных тонно-километров, характеризующееся средним коэффициентом коммерческой загрузки, перевозки другими видами транспорта;
- Средние цены на воздушные перевозки, характеризующиеся соотношением нормальных и льготных тарифов, отправки пассажиров всеми видами транспорта, количество выданных виз;
- Динамика прироста объема перевозок, коэффициенты занятости пассажирских кресел, соотношение регулярных и чартерных перевозок, средняя прибыль перевозчиков и т. д.

Количественное определение показателей конъюнктуры дает возможность делать анализ структуры и динамики рынка воздушных перевозок для принятия управленческих решений по коммерческой эксплуатации МВЛ с учетом условий конкретного рынка [2].

На практике каждая авиакомпания ведет учет перевозок по их видам и на основе анализа статистики перевозок пассажиров, грузов и почты, получаемой на основе обработки купонов авиабилетов и других перевозочных документов, определяет структуру перевозок, которая в определенной мере отражает структуру

рынка. Кроме того, анализируются статистические данные о перевозках другими видами транспорта, о выдаче въездных виз, загранпаспортов и т.д. Анализ данных о структуре фактических перевозок, а также других статистических данных позволяет с определенной точностью определить потенциальный рынок, а также судить о состоянии внешнего и внутреннего рынков, тенденциях их изменения и взаимного влияния.

### **Прогнозирование спроса на рынке авиаперевозок.**

Прогнозирование объемов авиаперевозок производится на макроуровне с применением экономико-математических моделей, а затем выполняется детальный расчет ожидаемой доли авиакомпании на микроуровне. При прогнозировании применяются: качественные и количественные методы, методы принятия оптимальных решений.

Большинство математических моделей строятся на процентном изменении причинного фактора к процентному изменению перевозок (эластичность показателя объема перевозок к различным факторам).

Так, эластичность перевозок по тарифу характеризуется коэффициентом эластичности - 0.5-1.0 с отрицательным знаком, показывающим, что перевозки увеличиваются при снижении тарифа. Для ВВП коэффициент ценовой эластичности составляет 1.5-2.5 с большей эластичностью при неразвитом рынке [10].

Форма основной модели, используемой для всемирного анализа, является следующей:

$$Y = A \cdot X^b \cdot Z^c$$

где Y - выполненные пассажиро-километры (ВПК):

A - валовой внутренний продукт в реальном выражении (ВВП):

Z - доход от пассажирских перевозок на пассажире - километр в реальном выражении (PYIELD):

a, b, c - постоянные коэффициенты, значения которых были получены методом статистической оценки: b, c - равны эластичности спроса в соотношении соответствующего ВВП и PYIELD.

С помощью логарифмирования вышеуказанная зависимость имеет вид:

$$\ln Y = a + b \times \ln X + c \times \ln Z$$

Фирма **Boeing** применяет следующую модель:

$$\ln \text{ВПК} = 3.21 + 1.88 \ln \text{ВВП}$$

После построения прогноза авиаперевозок в целом по стране, встает задача определения доли авиакомпании в этих перевозках.

Приступая к прогнозированию спроса на авиаперевозки, необходимо собрать полную информацию о рынке. Рынок состоит из потребителей, имеющих схожие потребности. Однако совокупность покупателей никогда не бывает однородной. Они различаются по своим желаниям, в сумме денег, которую готовы заплатить, требуемому его количеству и источником получения информации. Следовательно, авиакомпании целесообразно разделить рынок на

сегменты, а затем выбрать один или несколько для освоения.

Единого способа сегментации рынка нет. Лучший способ оценки структуры рынка - это использование разных сегментаций, используя их в отдельности и вместе.

Ниже приводятся наиболее часто используемые переменные сегментирования потребительских рынков:

**Географическая сегментация** предполагает разделение граждан по региону жительства, размеру населенного пункта, плотности населения в регионе, климату.

**Демографическая сегментация** делит население по полу, возрасту, семейному положению, количеству членов семей, стадиям жизненного цикла семьи, уровню доходов, роду занятий, образованию, религиозным убеждениям, национальности.

**Психологическая сегментация** подразделяет потребителей на разные социальные классы; (низший, средний, высший). По стилю жизни; (обычный, с видоизменениями, богемный). По типам личности; (покорная, общительная, авторитарная, целенаправленная и пр.).

**Поведенческая сегментация** выделяет следующие характеристики: повод для совершения покупки - обычные и особые случаи; искомые выгоды - качество, сервис, экономия денег, скорость; статус пользователя - не пользователь, бывший пользователь, потенциальный пользователь, новый пользователь, постоянный пользователь; интенсивность использования - слабая, средняя, высокая; степень приверженности - никакая, средняя, сильная, абсолютная; степень готовности покупателя к восприятию товара - не осведомлен, осведомлен, информирован, имеет желание купить, собирается купить; отношение к товару - восторженное, положительное, безразличное, негативное враждебное [9].

Поскольку потребители имеют различные нужды, разработка конкретного предложения для каждого сегмента обеспечивают лучшие решения их проблем. Например, если бы авиакомпания предоставила одинаковое обслуживание всем пассажирам, предприниматели бы требовали услуг, в которых не испытывают потребности средне статистически потребитель, а студентов не устраивала бы цена билета. Разработка особых комплексов услуг для каждого сегмента позволяет наиболее эффективно удовлетворять запросы потребителей.

Высокая эффективность сегментации достигается в том случае, если сегменты обладают следующими свойствами: измеримость, показывающая, как могут быть измерены объем и покупательская способность сегмента; доступность, определяющая, в какой степени сегмент поддается влиянию и может быть обслужен; доходность, то есть привлекательность сегмента для авиакомпании; возможность освоения, то есть количество сегментов, выявленных авиакомпанией, которая она собирается и может обслужить.

Спрос конкретен в своих проявлениях: привязан к месту и времени, услугам, группам населения, имеющимся тарифам, денежным доходам. Изучение спроса на пассажирские перевозки связано с определением емкости рынка данной услуги в целях определения объема той или иной авиакомпании. Емкость рынка определяется объемом реализованных перевозок обычно в течении года (в физических единицах или стоимостном выражении), то есть в конечном итоге-

объемом потребленных авиауслуг.

Для разработки стратегии авиакомпании и оценки реального объема авиаперевозок необходимо провести сегментацию рынка авиаперевозок и тщательно проанализировать возможности авиакомпании по освоению выделенных сегментов.

После разделения рынка на группы потребителей авиакомпания выбирает один или несколько сегментов для освоения. Для оценки привлекательности сегмента используются следующие факторы: размер сегмента; возможности роста сегмента; прибыльность сегмента; конкуренция на данном сегменте, настоящая и потенциальная; возможности самой авиакомпании.

Затем осуществляется позиционирование товара на целом сегменте рынка и разработка соответствующего комплекса маркетинга.

Наиболее часто в практике работы авиакомпаний мира используются три вида сегментации: по дальности полета, по культурным традициям страны проживания или рождения пассажира, по целям путешествий.

Прежде чем, перейти к сегментации рынка грузовых перевозок, необходимо определить основные отличия этого рынка от пассажирского.

Основными отличиями являются:

-груз всегда лежит в одну сторону, то есть спрос по направлениям несбалансирован. Авиакомпания вынуждена применять на незагруженных направлениях низкие тарифы для привлечения загрузки;

-груз различен по размерам, весу, плотности, требованиям к условиям хранения и погрузки;

-на пассажирском рынке на больших расстояниях конкуренция с другими видами транспорта практически не существует. На грузовом рынке конкуренция ВТ с наземными видами транспорта высока при любых расстояниях.

Груз может быть поделен в соответствии с классификацией на три сегмента: срочный груз, обычный груз, несрочный скоро-портящийся груз.

1.Срочный груз. Величина тарифа на этом сегменте не имеет большого значения, поэтому такие перевозки выгодны. Прогнозировать спрос по этому сегменту невозможно. Срочный груз делится на 2 субсегмента:

1.1 груз оперативной срочности;

1.2 груз рыночной стоимости.

Для успешной работы на сегменте авиакомпания должна выполнять рейс с большой частотой, иметь систему бронирования грузовых перевозок и организовывать службу доставки по адресу грузополучателя.

2. Обычный груз.

При перевозках на этом сегменте сильна конкуренция с наземными видами транспорта и авиакомпании вынуждены назначать более дешевые тарифы, чем по 1-му и 3-му сегментам.

Но этот сегмент имеет свои преимущества:

-стоимость упаковки грузов на ВТ ниже, т.к. применяется более совершенное погрузочно-разгрузочное оборудование, более легкая упаковка;

-стоимость страхования груза на ВТ ниже, чем на наземном транспорте, т.к. перевозки производятся быстрее и с большей сохранностью;

-улучшается оборачиваемость средств, из-за коротких сроков доставки.

3. Несрочный скоропортящийся груз.

Прогнозировать спрос на этом сегменте проще, т.к. перевозки предсказуемы, они отличаются сезонностью однонаправленностью грузопотока, это груз требует специального погрузочно-разгрузочного оборудования, холодильных камер. Выделяют два субсегмента:

3.1. Физически скоропортящийся груз (цветы, фрукты, морепродукты);

3.2. Экономически скоропортящийся груз (товар с коротким жизненным циклом: газеты, аудио- и видеозаписи, модная одежда).

По первому и третьему сегментам авиакомпания может назначать высокие тарифы, учитывающие уровень платежеспособного спроса заказчиков. Второй сегмент отличается большей ценовой эластичностью спроса.

Изучение возможностей авиакомпаний – конкурентов, альтернативных видов транспорта на конкретном рынке, улучшение рыночно - конъюнктурных исследований поможет более успешно вести конкурентную борьбу за освоение рынка и повышением экономической эффективности грузовых перевозок.

#### **4. Основные принципы составления расписания движения регулярных перевозок**

Регулярные рейсы выполняются в соответствии с опубликованным расписанием по договорным авиалиниям, на основе соглашений о воздушном сообщении между договорившимися государствами.

Нерегулярные рейсы выполняются на разовой или групповой основе в соответствии со специальным разрешением. Они, в свою очередь делятся на дополнительные, специальные и чартерные. Дополнительные рейсы выполняются по тем же авиалиниям, что и регулярные, но по особому маршруту. Специальные рейсы выполняются со специальным заданием, как по маршруту регулярных рейсов так и по особому маршруту. Чартерные рейсы выполняются на коммерческой основе в соответствии со специальным договором чартер между перевозчиком и заказчиком [4].

Приведенная классификация рейсов по форме выполнения полетов должна быть дополнена классификацией по цели полета, в соответствии с которой, полеты разделяются на полеты: с коммерческими и некоммерческими целями.

Полеты ВС с коммерческими целями – это полет и посадка ВС в предусмотренный расписанием или разовым разрешением пункт, до которого перевозчик имеет коммерческие права, вне зависимости от изменения коммерческой загрузки самолета.

Полет ВС с некоммерческими целями – это полет и посадка ВС в пункт, предусмотренный расписанием, но до и от которого перевозчик не имеет коммерческих прав (техническая посадка) и коммерческая загрузка самолета остается неизменной [2].

В составе регулярных и не регулярных перевозок выделяют: пассажирские и грузовые перевозки.

В рамках этих секторов отмечают следующие сегменты:

1. пассажирские перевозки – перевозки деловых и неделовых пассажиров.
2. грузовые перевозки – перевозка обычных и срочных

грузов [9].

В расписании указаны маршруты полета, частота движения и тип самолета, на котором выполняются грузовые перевозки. Изменение этих условий выполнения регулярных рейсов может быть произведено только при взаимном согласии договаривающихся государств. Перевозки грузов регулярными грузовыми рейсами осуществляются по специальным грузовым авиалиниям.

Чартерные рейсы - это рейсы, выполняемые для перевозки грузов, в соответствии со специальным контрактом между перевозчиком и заказчиком. Каждый чартерный рейс выполняется по особому разрешению компетентных властей соответствующей страны. Все чартерные перевозки осуществляются на основе специального договора (контракта) между авиакомпанией и заказчиком. Контракт может быть заключен как на отдельные рейсы (разовая перевозка груза), так и на серию рейсов для целевой перевозки (чартерная цепочка). Кроме того, контрактом может быть предусмотрен и "тайм чартер". В этом случае заказчик заключает контракт с перевозчиком, оплачивает в целом то время, в течение которого самолет будет, находится в его распоряжении. При этом заказчик получает право комплектовать загрузку самолета [3].

### **ЛЕКЦИЯ 3**

## **ГОСУДАРСТВЕННОЕ И ВЕДОМСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АВИАПРЕДПРИЯТИЯ**

#### **План:**

1. Нормативные документы, регламентирующие организацию перевозок на воздушном транспорте
2. Правовое регулирование международных авиационных перевозок
3. Правовое регулирование международных смешанных и комбинированных перевозок
4. Взаимодействие с государственными органами регулирования продажи внутренних и международных перевозок и авиационных работ (услуг).

**Ключевые понятия:** Воздушный кодекс РУз, правовое регулирование, ИАТА, международная смешанная перевозка, комбинированная перевозка, контейнер, коммерческие соглашения.

1. Нормативные документы, регламентирующие организацию перевозок на воздушном транспорте.

Основным актом Узбекского законодательства, регулирующим деятельность в области воздушного транспорта, является **Государственный закон «Воздушный кодекс РУз»**.

Воздушный кодекс в статье 2 установил, что воздушное законодательство РУз состоит из данного кодекса, Государственных законов, указов Президента, постановлений Правительства РУз, Государственных правил использования воздушного пространства, Государственных авиационных правил (ФАП), а также принимаемых в соответствии с ними иных нормативных правовых актов РУз. Также определено, что если международным договором с участием Узбекистана установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены Воздушным кодексом, то действуют правила международного договора.

Наиболее крупными многосторонними соглашениями по общим вопросам гражданской авиации и осуществления международных воздушных сообщений являются **«Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных перевозок»**, подписанная в Варшаве в 1929г., дополненная в последующем **протоколами в отношении перевозок грузов – Гаагским 1955 года и Монреальским 1975года**, и **Чикагская конвенция о международной гражданской авиации от 07.12.1944г.** Узбекистан, является участником этих Конвенций.

Варшавская конвенция регламентирует права и обязанности участников договора, определяет порядок приема и выдачи груза в пункте назначения,

устанавливает основные требования к перевозочным документам, ответственность перевозчика.

Чикагская конвенция о международной гражданской авиации 1944г. регламентирует:

- порядок выполнения полетов и процедуру регистрации самолетов, задачи и основные принципы деятельности ИКАО;
- функционирование аэропортов, наземных аэронавигационных средств и служб;
- порядок регулирования споров.

В Чикагской конвенции и других основополагающих документах ИКАО разработаны необходимые формы законодательных инструментов, с помощью которых организация проводит свою политику и решения, и предусмотрены процедуры их применения. К их числу относятся **стандарты и рекомендуемая практика, которые принимаются Советом ИКАО** и сокращенно именуется САРПС. Внедрение принятых ИКАО стандартов и рекомендаций в национальную практику гражданской авиации всех государств является сложной, трудоемкой и зачастую дорогостоящей задачей. Чтобы упростить эту задачу, международные стандарты и рекомендуемая практика оформляются в виде приложений к Чикагской конвенции, которые принимаются Советом ИКАО. В настоящее время действуют 18 приложений.

Необходимо отметить также **внутриреспубликанские нормативные документы** и документы авиакомпании, которые регламентируют перевозки на ВТ. Среди них можно выделить следующие:

- Правила перевозки пассажиров, багажа, грузов, по внутренним воздушным линиям.
- Руководство по грузовым перевозкам на внутренних линиях.
- Руководство по центровке и загрузке самолетов гражданской авиации.
- Отраслевой стандарт. Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Условия транспортировки грузов.
- Руководство по организации движения автотранспорта и средств механизации на гражданских аэродромах РУз.
- Положение о перевозке грузов и багажа в контейнерах и на поддонах по внутренним линиям.
- Правила перевозки опасных грузов ВТ.
- Правила перевозки почты на ВЛ.
- Руководство по обеспечению и учету регулярности полетов воздушных судов гражданской авиации Узбекистана.

## **2. Правовое регулирование международных авиационных перевозок**

Превращение самолета в одно из основных международных транспортных средств породило и международные проблемы, связанные с согласованием технических вопросов и разработкой законодательства, обменом технической и экономической информацией для обеспечения безопасности и регулярности международных полетов.

Активными участниками решения этих проблем являются соответствующие межправительственные и неправительственные международные организации.

До Второй мировой войны функционировало всего лишь пять таких организаций. К 2000 г. их насчитывалось более пятидесяти, деятельность которых непосредственно или в известной степени была связана с воздушным транспортом.

Каждое государство устанавливает требования к перевозкам, начинающимся или заканчивающимся в данной стране. В соответствии с этими требованиями авиакомпании устанавливают правила перевозки грузов и пассажиров.

**Типовые правила, положенные в основу правил перевозки авиакомпаний, разрабатываются Международной ассоциацией воздушного транспорта (ИАТА).** Индивидуальные требования каждой отдельной страны к перевозкам изложены в справочниках по грузовым перевозкам АСТ (ЭйрКарго Тариф) и по пассажирским перевозкам, выпускаемых ИАТА в разделе «Классификация по странам».

**Основными двухсторонними документами, регулирующими международные авиaperезовки, являются:**

- межправительственные соглашения о воздушном сообщении;
- соглашения между авиакомпаниями, назначенными, для эксплуатации договорных авиалиний;
- коммерческие соглашения.

Межправительственные соглашения. **Выполнение всех регулярных рейсов на международных воздушных линиях может осуществляться только на основе межправительственных соглашений о воздушном сообщении. Чартерные рейсы могут выполняться на основе специального, разрешения правительственных органов, которое запрашивается по дипломатическим или диспетчерским каналам в каждом конкретном случае.**

Основным содержанием любого межправительственного соглашения о воздушном сообщении являются те права, которые договаривающиеся государства предоставляют друг другу в целях установления и обеспечения, воздушного сообщения между соответствующими странами. Прежде всего, это право на полеты по определенным в соглашении договорным линиям, которое каждая из сторон предоставляет авиакомпании, назначенной другой стороной, а также коммерческие права, т.е. права осуществлять перевозки на определенных условиях при полетах на договорных линиях.

**Соглашения между авиакомпаниями, назначенными для эксплуатации договорных авиалиний.** Основными видами соглашений между авиакомпаниями по эксплуатации договорных авиалиний являются:

- договоренности о взаимном предоставлении услуг;
- соглашения о генеральном агенте;
- другие соглашения, которые заключаются непосредственно между авиакомпаниями, назначенными для эксплуатации договорных авиалиний.

Эти соглашения определяют широкий круг вопросов: использование предоставленных коммерческих прав, объемы перевозок, расписания полетов,

тарифы, порты технического и коммерческого обслуживания и расчеты за него, взаимные расчеты за проданные перевозки и др.

**Коммерческие соглашения.** Экономические отношения между авиакомпаниями и их агентами по осуществлению авиаперевозок регулируются коммерческими соглашениями между ними, основными из которых являются соглашения о коммерческом сотрудничестве, соглашения об оформлении авиаперевозок и соглашения о грузе.

Соглашения о коммерческом сотрудничестве, т. е. о взаимном признании перевозочных документов и о порядке расчетов по ним, заключаются как между авиакомпаниями стран, которые не связаны между собой регулярным воздушным сообщением, так и между авиакомпаниями стран, имеющих между собой соглашения о воздушном сообщении, но не являющимися назначенными авиакомпаниями для эксплуатации договорных авиалиний. В соответствии с соглашением о коммерческом сотрудничестве груз, например, может быть отправлен в любую точку земного шара по одной и той же грузовой накладной на линиях авиакомпаний, заключивших между собой такое соглашение.

Для многих стран двухсторонняя система потеряла свою привлекательность по следующим причинам:

- Растет уверенность правительств в необходимости открытия рынка и введения дерегулирования;
- Возникла потребность в создании конкурентной среды в интересах потребителей;
- Приватизация авиакомпаний и ослабление сильных связей между правительствами и их национальными перевозчиками;
- Заключение рыночных соглашений между авиакомпаниями, создание автоматизированных систем бронирования несколькими авиакомпаниями после их внутренней кооперации, совместная эксплуатация авиалиний и даже общая собственность авиакомпаний.

Несмотря на все недостатки двусторонней системы согласования получения коммерческих прав авиакомпаниями, именно межправительственные соглашения о воздушном сообщении, в основном, распространены на практике.

По мере развития авиаперевозок авиакомпании придают большое значение улучшению и совершенствованию коммерческого сотрудничества с другими авиакомпаниями. Без такого сотрудничества практически невозможно обеспечить успешную эксплуатацию многих авиалиний, особенно международных, проходящих через территории различных государств.

В настоящее время сложились три основные формы коммерческого сотрудничества при эксплуатации авиалинии двумя или более авиакомпаниями:

**РАЗДЕЛЬНАЯ ЭКСПЛУАТАЦИЯ** - в этом случае каждая авиакомпания самостоятельно несет расходы по эксплуатации своих самолетов на линии и полностью получает все доходы,

**ЭКСПЛУАТАЦИЯ В ПУЛЕ** - суть ее состоит в том, что авиакомпании самостоятельно несут расходы по эксплуатации авиалиний, а полученные доходы

вносятся в общий фонд (пул). Затем доходы распределяются в соответствии с достигнутой договоренностью.

**СОВМЕСТНАЯ ЭКСПЛУАТАЦИЯ**, при которой авиакомпании, объединив свои технические возможности, распределяют между собой все расходы и доходы в соответствии с долей участия каждой из них в общей работе.

Особенно широкое распространение получили пульные соглашения как между авиакомпаниями ближнего зарубежья, так и на МВЛ в целом. В переводе с английского языка пул означает «общий фонд», «объединение». Он возник сто с лишним лет назад как форма соглашений картельного типа между конкурентами.

Задачей пулов на воздушном транспорте является обеспечение организованного раздела сфер влияния на рынке авиатранспортной продукции на совместно эксплуатируемых авиалиниях и определение гарантированных доходов каждому из партнеров с учетом их производственно-финансовых возможностей, коммерческих прав и долевого участия.

В основу пульных соглашений, как правило, закладываются следующие основные принципы.

- добровольность, предполагающая возможность для каждого участника пула денонсировать соглашение, предварительно уведомив об этом другого партнера;
- независимость, поскольку авиакомпании сохраняют свою юридическую и экономическую самостоятельность, сами несут расходы по эксплуатации авиалинии;
- равные возможности, позволяющие каждому партнеру выполнять одинаковый объем перевозок с учетом типов ВС, их коммерческой загрузки и частоты рейсов и право получать доходы за выполненную работу на основе общей для партнеров системы их распределения;
- коммерческое сотрудничество в области рекламной работы, тарифной политики, привлечения клиентуры, согласования расписания полетов, обслуживания рейсов партнера.

В любом пульном соглашении основным является вопрос о разработке оптимальной системы взаиморасчетов между авиакомпаниями-партнерами за выполненную транспортную работу. При этом решаются две основные задачи: установления способа внесения доходов в пул и выбор варианта распределения доходов из пула.

Формирование дохода, вносимого каждым из партнеров в пул, производится на основании единых, заранее согласованных ставок, принимаемых в расчете на единицу различных категорий загрузки. Величина этих ставок в большинстве случаев выбирается в зависимости от действующих тарифов на эксплуатируемой авиалинии. В практике пульного сотрудничества базой для определения пульной ставки служит, как правило, либо опубликованный тариф, уменьшенный на 20-30%, либо средний фактический доход, полученный партнерами. В результате каждый партнер вносит условно в пул некоторый средний доход.

Основной характеристикой влияния пульных ставок на результат пула является величина изменения результата пула при повышении пульной ставки на 1%. При повышении пульной ставки на  $n$  % результат пула увеличится в  $n$  раз.

Пульные ставки не являются решающим условием, определяющим результат пула, так как при их обычном повышении на 3-5% результат пула изменится незначительно, в то время как при изменении значения функции распределения на 3-5% результат может удвоиться.

Выбор формы распределения доходов пула является основным вопросом при разработке условий пула.

Немаловажное значение имеет также ограничение платежей.

Общая схема распределения дохода пула сводится к определению всей суммы дохода от эксплуатации авиалинии, подсчитанной на основе пульных ставок, и последующему распределению дохода между партнерами пропорционально некоторым показателям, связанным объемом выполненной работы. К таким показателям относятся следующие: количество пульных рейсов каждого из партнеров, пульная емкость, а также целый ряд синтетических показателей, отражающих специфику работы пула (пульные единицы, коэффициент пульной производительности). Результат пула рассчитывается как разность между суммой доходов, полученных из пула, и доходом, внесенным в пул.

Нередко партнеры выплачивают друг другу не всю разницу. Во избежание излишних платежей заключается договоренность о том, что пульные платежи одного партнера другому не должны превышать нескольких процентов взноса платящего партнера.

Процентное число, соответствующее взносу платящего партнера в пул, - основной показатель при относительном ограничении платежей. В некоторых случаях вместо процентного числа согласуются суммы абсолютного ограничения платежей (потолок). При существовании ограничения платежей другие условия пульного сотрудничества не имеют решающего значения, так как в любом случае результат пула существенно не изменится.

В общем виде оценить эффективность сотрудничества авиакомпаний в пуле можно, соизмерив платежи авиакомпании по пулу с теми доходами, которые она получила. Средним считается размер платежей на уровне 3-5% от фактически полученных авиакомпанией доходов.

Поскольку соглашение о пуле нередко является неременным условием выполнения полетов в иностранное государство, то эти платежи представляют своего рода компенсацию более слабому партнеру за то, что другая авиакомпания получила возможность выполнять полеты и получать доходы на этом рынке. Кроме того, так как на авиалинии количество перевозчиков ограничивается обычно двумя или тремя, то во избежание тарифной войны между ними эти авиакомпании нередко заключают пульное соглашение для раздела рынка и согласования проводимой политики в области ценообразования.

Совместная эксплуатация авиалиний представляет собой более тесную форму коммерческого сотрудничества между авиакомпаниями, чем описанная выше. Здесь используется другая форма перерасчета доходов и, кроме этого, учитываются расходы авиакомпании. При этом расходы определяются по ставкам на 1 летный час и делятся поровну между партнерами по каждому рейсу. Другая часть расходов, неучтенная в расходной ставке на летный час, оплачивается каждым партнером самостоятельно на территории собственного государства.

Доходы также делятся пополам, то есть фактически происходит раздел прибыли.

Промежуточным звеном в цепи коммерческих соглашений между пулом и совместной эксплуатацией является так называемое соглашение о блоке мест. Авиакомпании договариваются о том, что одна из них выполняет рейс, получает доходы и несет все расходы по его выполнению, а другая получает блок мест на рейсе своего партнера. На это количество мест производится продажа перевозок, а авиакомпании, выполняющей рейс, перечисляются только деньги за бортпитание и пассажирский сбор. Примерно 90% тарифа остается, таким образом, у авиакомпании, получившей блок. Такое соглашение является завуалированной формой выплаты компенсации за предоставленное право выполнения полетов на авиалинии и одновременно способствует укреплению имиджа авиакомпании, получившей блок мест, так как она также обозначается как перевозчик на указанной авиалинии.

Соглашение «о флаге» («Code Sharing Agreement») состоит в том, что авиакомпании, заключившие соглашение о «Код-шеринг», устанавливают между собой такое коммерческое партнерство, когда их продукт считается единым продуктом, который соответственно рекламируется и продается на рынке воздушных перевозок. Данное соглашение позволяет одной авиакомпании давать другой на прокат свои позывные при выполнении полетов по той воздушной линии, по которой у этой авиакомпании есть лицензия. Тогда авиакомпания с лицензией, не выполняя полетов и предоставив это право другой авиакомпании за 10-15% от стоимости летного часа, получает дополнительные доходы.

Выход на рынок с единым продуктом под совместным кодом авиакомпаний – партнеров по «Код-шеринг» даёт следующие преимущества партнёрам:

- 1) возможность проникновения на рынок партнёров;
- 2) повышения уровня обслуживания одного партнёра до стандартов другого партнёра, пользующегося более высокой репутацией на рынке;
- 3) поднятие «имиджа» обоих партнёров;
- 4) маркетинговые преимущества;
- 5) преимущества для пассажиров и клиентуры, которые предпочитают оформить перевозку по единому документу в любую точку мира, чем достигается глобализация перевозок.

Соглашение о «Код-шеринг» может быть двух типов.

Помимо указанных соглашений при полетах на международных авиалиниях между авиакомпаниями нередко заключаются и другие договоры.

Так, например, за право полетов по 5-ой свободе воздуха авиакомпании выплачивают друг другу «роялти» или фиксированные суммы за каждого перевезенного пассажира или 1 кг груза и багажа на участке (право перевозить пассажиров, почту и грузы на территорию любого другого договаривающегося государства и право высаживать пассажиров, снимать почту и грузы, доставленные из любого государства, минуя территорию собственной страны).

При заключении межправительственного соглашения о воздушном сообщении стороны обычно договариваются о равном количестве рейсов,

выполняемых в течение недели авиакомпаниями каждой страны. Однако при желании эти частоты одна сторона может продать другой, заключив соответствующее коммерческое соглашение. Такая еженедельная частота оценивается в сумму аэронавигационных сборов, подлежащих выплате продающей частоту стороне. При этом сами аэронавигационные сборы по-прежнему выплачиваются государству, над территорией которого самолеты авиакомпании выполняет полет.

Существуют также соглашения, предусматривающие выплату компенсации за отмену технической посадки самолетов авиакомпании на территории другого государства. Это государство может поставить условием полетов иностранной авиакомпании выполнение ее самолетами технической посадки на территории этого государства. Очевидно, что при наличии соответствующих технических возможностей авиакомпания будет настаивать на выполнении беспосадочного полета, что позволит ей привлечь дополнительных пассажиров из-за повышения привлекательности рейса, а также сократить летное время и сэкономить авиатопливо, которое интенсивно расходуется при режимах взлета и посадки. Размер компенсации обычно определяется суммой аэропортовых расходов при выполнении такой технической посадки в течение года.

Правила формирования и применения тарифов, применения сборов и продажи перевозок устанавливаются специально уполномоченным государственным органом. Конкретные тарифы определяются уже непосредственно перевозчиками.

Для чартерных перевозок могут устанавливаться договорные цены. В целях защиты регулярных воздушных перевозок могут устанавливаться минимальные цены на выполнение чартеров по тем же маршрутам.

Предусмотрены контроль за деятельностью авиапредприятий и индивидуальных предпринимателей и меры воздействия при нарушении ими национального законодательства, международных договоров и условий, выданных им лицензий.

Это: предупреждение, лишение соответствующего разрешения, сертификата, лицензии, приостановление или ограничение действия этих документов, наложение штрафа. Перевозчик несет ответственность за утрату, недостачу, или повреждение багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире, если не докажет, что им были предприняты все необходимые меры по предотвращению причинения вреда или что такие меры невозможно было предпринять.

Перевозчик освобождается от уплаты штрафа за просрочку доставки груза, если перевозчик докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни и здоровью пассажиров, иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

### **3. Правовое регулирование международных смешанных и комбинированных перевозок.**

Впервые вопрос создания унифицированных норм при международных перевозках в смешанных сообщениях был поднят на Стокгольмской конференции Международной торговой палаты в 1927 г. Однако только в 1980 г. удалось в рамках ООН/ ИМО разработать и подписать Конвенцию ООН о международной смешанной перевозке грузов.

Конвенция содержит преамбулу с изложением основных принципов, восемь частей и два приложения.

В первой части (общие положения) даны определения международной смешанной перевозки, оператора смешанной перевозки, рассмотрены сферы применения Конвенции, регулирование и контроль за смешанными перевозками.

***Международная смешанная перевозка - это перевозка грузов, по меньшей мере, двумя разными видами транспорта на основании договора смешанной перевозки из пункта в одной стране, где грузы поступают ведение оператора смешанной перевозки, до обусловленного места доставки в другой стране.***

Во второй части даны содержание документа смешанной перевозки, порядок его выдачи, оговорки и его доказательная сила.

В третьей части содержится ответственность оператора смешанной перевозки, охватывающей период ее действия, и ответственность за действия служащих оператора, агентов и других лиц.

Четвертая часть посвящена грузоотправителю. В ней устанавливается его ответственность за ущерб, понесенный оператором, если доказано, что он или его служащие и агенты не приняли всех необходимых и разумных мер для избежания происшествия. В этой же части дана ответственность грузоотправителя за соблюдение специальных правил об опасных грузах.

В пятой части (претензии и иски) рассматриваются порядок выдачи уведомлений об утрате, повреждении или задержке, исковая давность, признание и исполнение судебных решений, арбитражные разбирательства.

В дополнительных положениях (часть шестая) рассматриваются договорные условия, которые могут вноситься оператором смешанной перевозки и являющиеся недействительными в соответствии с положениями настоящей Конвенции, основные положения и их правовое регулирование, касающиеся общей аварии, а также рассматриваются понятие расчетной единицы и порядок ее перевода.

Седьмая часть касается таможенных вопросов, включая выдачу таможенного документа на перевозку грузов транзитом через третьи страны (таможенный транзит).

Заключительная, восьмая часть, содержит положения, касающиеся депозитария, даты начала применения, порядка подписания, ратификации, принятия, утверждения, присоединения и т.д.

Положения Конвенции применяются независимо от национальной принадлежности перевозчика, судна, грузоотправителя, грузополучателя или любого заинтересованного лица. Однако Конвенция не применяется к чартерам.

Согласно Конвенции оператором смешанной перевозки может быть любое юридическое лицо, которое от своего имени или через другое, действующее от его имени, юридическое лицо заключает договор смешанной перевозки и выступает как сторона договора, а не как посредник или агент. При этом на него ложится ответственность за исполнение договора. Оператор смешанной перевозки несет

ответственность за исполнение перевозки в целом и за сохранность груза с момента принятия его в свое распоряжение и до момента выдачи покупателю. Одним из основных условий деятельности оператора смешанных перевозок является котировка им сквозных ставок тарифов, рассчитываемых на весь маршрут перевозки грузов и построенных на основе учета затрат на их перевозку различными видами транспорта, перевалку, складирование, страхование, осуществление таможенных формальностей и др.

Конвенция о международных смешанных перевозках вступит в силу через 12 месяцев после того, как правительства 30 стран подпишут ее без оговорки о ратификации либо сдадут депозитарию - Генеральному секретарю ООН документы о ее ратификации, утверждении или присоединении.

Смешанные перевозки, получившие широкое распространение во внутренних и в международных сообщениях, позволяют рациональнее распределить перевозочную работу между отдельными видами транспорта, максимально использовать их провозные способности, обеспечить экономию транспортных затрат. Однако самый серьезный недостаток перевозок - наличие грузовых работ при смене видов транспорта.

*Термин «комбинированная перевозка»* означает перевозку грузов на одной и той же транспортной единице с использованием нескольких видов транспорта. Сеть международных комбинированных перевозок включает железнодорожные линии, используемые для комбинированных перевозок терминалы, пограничные пункты, станции смены колесных пар и железнодорожно-паромные переправы, имеющие важное значение для международных комбинированных перевозок.

Комбинирование видов транспорта ведется в двух направлениях:

- перевозки в специально созданных транспортных единицах или средствах, способных для перевозки грузов на различных видах транспорта (контейнер, съемный кузов, лихтер, роллтрейлер, роудрейлер и др.);

- перевозки с использованием технических средств одного вида транспорта для перевозок на другом (груженный автомобиль перевозится по железной дороге, груженный железнодорожный вагон перевозится на морском пароме и т.д.).

Придавая большое значение развитию комбинированных перевозок, государства члены ЕЭК ООН образовали группу экспертов по комбинированным перевозкам для исследования путей развития этих перевозок в Европейском регионе и подготовки проекта Европейского соглашения о важнейших линиях международных комбинированных перевозок и соответствующих объектах (СЛКП). Подготовленный проект соглашения принят на сессии Комитета по внутреннему транспорту ЕЭК в 1990 г.

*Международная деятельность по регулированию смешанных и комбинированных перевозок*

Международная федерация экспедиторских ассоциаций (ФИАТА) основана 16 национальными ассоциациями экспедиторов 31 мая 1926 г. в Вене. С 1926 г. по 1939 г. в организации состояло 20 национальных ассоциаций. Во время Второй мировой войны ее деятельность прекратилась, а с 1949 г. снова возобновилась.

ФИАТА - неправительственная, некоммерческая международная организация, главная цель которой - обеспечение интересов экспедиторов на международном уровне. Основные задачи этой организации:

- объединение экспедирования как отрасли и доведение до общественности экспедиторских услуг при помощи соответствующих публикаций и других мер по привлечению общественного внимания;

- улучшение качества услуг организаций - членов ФИАТА путём внедрения стандартных торговых условий, обмена информацией и проведения соответствующих исследований; защита интересов экспедирования путем участия в качестве советников или экспертов в заседаниях других международных организаций;

- профессиональное обучение на международном уровне;

- поиск практических решений технических вопросов в рамках работы комитетов;

- способствование установлению хороших деловых отношений и всемирной солидарности среди экспедиторов;

- развитие связи с перевозчиками и их организациями;

- упрочение связи с фирмами-экспортерами и их организациями;

- способствование развитию международной торговли и товарообмена между всеми странами мира;

- развитие отношения доброй воли и дружбы между всеми сторонами, участвующими в перевозочном процессе.

В соответствии с уставом ФИАТА предусмотрены две категории членства: действительные и индивидуальные члены.

Действительными членами ФИАТА могут быть национальные экспедиторские ассоциации или частные экспедиторские компании из стран, в которых отсутствуют национальные ассоциации. Индивидуальными членами могут стать частные экспедиторские компании, таможенные брокеры и т.д. (с одобрения национальных организаций в странах, где ФИАТА имеет действительных членов). Принятие в члены должно быть одобрено Исполнительным комитетом ФИАТА.

Основная текущая работа ФИАТА проводится в ее технических комитетах и рабочих группах. Так, в последние годы Комитет по морским и смешанным перевозкам рассматривал вопрос о взаимоотношениях между экспедиторами и морскими линейными конференциями в отношении получения от конференций комиссии за привлечение и экспедирование грузов, отгружаемых на судах участников конференций. В связи с подготовкой Секретариатом ЮНКТАД доклада «Взаимоотношения между заинтересованными сторонами при перевозке груза в смешанном сообщении» ФИАТА поставлен вопрос о включении в доклад раздела о деятельности экспедитора в качестве оператора смешанной перевозки, в котором должна быть подчеркнута роль экспедитора в организации перевозок грузов в смешанном сообщении.

Значительное достижение ФИАТА - разработка и внедрение в практику экспедиторских документов, получивших официальное признание во всем мире. Это экспедиторская расписка (FCR), транспортный сертификат экспедитора (FCT), коносамент ФИАТА на смешанные перевозки (FBL), складская расписка (FWR) и декларация грузоотправителя на перевозку опасных грузов (SDT), одобренная ФИАТА.

К перевозкам, требующим организации специализированных транспортных цепей, относятся контейнерные перевозки, перевозки скоропортящихся пищевых продуктов и комбинированные железнодорожно-автомобильные перевозки (контрейлерные).

Определение грузового контейнера дано международной Конвенцией по безопасным контейнерам, вступившей в силу в 1977 г.

*Контейнер* - это транспортное оборудование, которое имеет постоянные характеристики, достаточно прочное для многоразового использования; специально сконструировано для облегчения перевозки грузов одним или несколькими видами транспорта без промежуточной перегрузки находящегося в нем груза и с учетом необходимости удобного его крепления на транспортных средствах и обработки, для чего снабжен угловыми фитингами.

В преамбуле Конвенции признается необходимость поддержания высокого уровня безопасности человеческой жизни при обработке, штабелировании и перевозке контейнеров.

В Конвенции закреплены международные требования, касающиеся конструкции контейнеров и их эксплуатации, определена терминология, относящаяся к перевозке контейнеров.

Требования Конвенции распространены на новые и существующие контейнеры, используемые в международных перевозках, исключая контейнеры, специально предназначенные для воздушных перевозок. Каждый новый контейнер должен пройти процедуру допущения, предусмотренную в приложении 1К Конвенции.

Конвенция имеет два приложения:

- приложение 1 - «Правила испытания, осмотра, допущения и содержания контейнеров»;

- приложение 2 - «Конструктивные требования безопасности и испытания». Важное место среди правовых актов, регулирующих коммерческо-организационные вопросы осуществления международных контейнерных перевозок, занимает Таможенная конвенция, касающаяся контейнеров 1972 г. Цель этой Конвенции - унификация, упрощение требований, процедур и правил пересечения контейнерами границ различных государств. Даны условия и процедура ввоза порожних и груженых контейнеров на территорию стран и порядок временного их использования, допуска контейнеров к перевозкам под таможенными пломбами; обуславливается процедура внесения поправки и ее содержания.

В приложении к Конвенции оговорены требования к тем контейнерам, которые следуют в международном сообщении под таможенными пломбами.

Положения Таможенной конвенции распространяются на контейнеры с соответствующей, утвержденной Конвенцией маркировкой. Каждый контейнер, удовлетворяющий требованиям Конвенции, должен иметь табличку о допущении его к перевозке под Таможенными печатями и пломбами.

Важное место в системе контейнерных перевозок занимают лизинговые операции (операции по сдаче контейнеров в аренду), развитие которых обусловлено следующими основными факторами:

- несбалансированность потоков контейнеров на основных направлениях между народными контейнерными перевозками приводит к необходимости хранения и перевозки порожних контейнеров;

- аренда контейнеров позволяет судоходным компаниям и другим перевозчикам экономить основной капитал;

- в действующей системе налогообложения значительно снижаются налогообложения для операторов контейнерных перевозок;

- операции по аренде позволяют сократить капиталовложения в контейнеры.

Потребность в транспортировке грузов, требующих особых условий перевозки, а также в широком внедрении в практику современных, более сложных в техническом и организационном отношении транспортных технологий постепенно возрастает. В целях удовлетворения этих потребностей организуются международные транспортные цепи, которые требуют от всех их участников (перевозочных предприятий, складов, таможенных и портовых организаций и т.д.) четкого сотрудничества и технического совершенствования.

В связи с увеличением потребности в этом виде перевозок перед транспортом поставлены высокие требования, с одной стороны - технические, с другой - административные и организационные, по выполнению строгих предписаний, введенных в отдельных странах.

Стремление содействовать облегчению таких перевозок, обеспечению высокого технического уровня при их осуществлении, достижению единообразных предписаний в перевозочных документах, технических требований при международных перевозках обосновало разработку и внедрение в практику ряда конвенций, регулирующих эти специальные международные перевозки грузов.

#### **Перевозки опасных грузов**

Практически со дня своего учреждения ООН активно занимается проблемой обеспечения перевозки опасных грузов, которая неоднократно обсуждалась ЭКОСОС (Экономический и социальный совет), в частности, Комиссией по транспорту и связи. Учитывая необходимость международной регламентации транспортировки таких грузов, ЭКОСОС принял решение создать в рамках Комиссии по транспорту и связи Комитет экспертов по перевозке опасных грузов.

ЭКОСОС рекомендовал правительствам государств-членов и заинтересованным международным организациям учитывать рекомендации Комитета экспертов по перевозке опасных грузов при разработке национальных и международных кодексов и положений по перевозке опасных грузов различными видами транспорта.

Международные правила по перевозке опасных грузов на судах были приняты только в 1960 г.

В этом году Конференция по охране человеческой жизни на море призвала Международную морскую организацию принять меры по созданию унифицированного Международного кодекса перевозки опасных грузов морем (AMDG).

Все опасные грузы объединены в 9 классов. В первом томе приводятся общие положения и содержится алфавитный указатель опасных грузов. В последующих томах содержатся правила перевозки опасных грузов: том 2 - взрывчатые вещества; том 3 - газы сжатые, сжиженные или растворенные под давлением; том 4 - легковоспламеняющиеся жидкости; том 5 - воспламеняющиеся твердые вещества; том 6 - окисляющиеся вещества и органические перекиси; том 7 - яды и инфекционные вещества; том 8 - радиоактивные вещества; том 9 - коррозионные вещества; том 10 - прочие опасные вещества.

Для каждого вещества приводится карточка, в которой указаны наименование вещества, химическая формула, порядковый номер по списку опасных грузов ООН, вид тары или упаковки, указания по упаковке, ярлык опасности.

4. Взаимодействие с государственными органами регулирования продажи внутренних и международных перевозок и авиационных работ (услуг).

При выполнении международных воздушных перевозок авиакомпания производит взаиморасчеты с различными лицами и организациями. Так в части расходов авиакомпания рассчитывается по ГСМ, техническому обслуживанию и ремонту авиатехники, за аэронавигационное обслуживание по трассе и в районе аэропорта, за коммерческую рекламу, продажу и оформление авиаперевозок, по аэропортовым расходам и сборам за услуги, по аренде ВС и т.д.

Оплата технического, аэродромного и коммерческого обслуживания производится авиакомпанией по ставкам. Кроме того, авиакомпания оплачивает обслуживающей стороне все расходы, вызванные предоставлением дополнительного обслуживания по заявке представителя авиакомпании.

Также, помимо расчетов по аэропортовым и аэронавигационным сборам, по техническому и коммерческому обслуживанию авиакомпания рассчитывается за оформление и продажу авиаперевозок с агентами по продаже, генеральными агентами или с другими авиакомпаниями по интерлайн.

Порядок и особенности расчетов авиакомпании по доходам и расходам определяются международными рекомендациями и методиками, разработанными с учетом национального Воздушного Кодекса и указаний Национальной авиакомпании.

Так в части определения доходов авиакомпания основывается на RAМе (Revenue Accounting Manual - Руководство по расчету доходов), опубликованным Финансовым Комитетом и Подкомитетом IATA по взаиморасчетам. Руководство содержит все основные правила взаиморасчетов и прочую информацию, касающуюся соглашений по эксплуатации международных воздушных линий.

В общем виде порядок взаиморасчетов по авиаперевозкам таков. Выдающая перевозочные документы авиакомпания или агент выплачивает перевозчику все суммы за перевозки, полученные выдающей стороной, за возмещение которых ответственна авиакомпания-перевозчик. Расчеты между сторонами в этом случае производятся в следующем порядке:

- стороны предъявляют друг другу счета и кредит-ноты, в которых указываются причитающиеся им суммы за перевозку на своих рейсах пассажиров, багажа и грузов по перевозочным документам выдающей стороны с учетом комиссионных, выплачиваемых этой стороне. К счетам должны быть приложены все необходимые оправдательные документы. Исключение составляют расчеты по грузовым перевозкам, которые производятся на основании учетных данных стороны-дебетора;
- не позднее 30 числа каждого месяца, следующего за отчетным, стороны представляют друг другу выписки счетов, в которые включаются все счета и кредит-ноты, выставленные и полученные каждой стороной за предыдущий месяц.

Все суммы, включенные в счета, должны быть выражены в валюте расчета. Пересчет из одной валюты в другую и обратно производится по официальному курсу на день платежа.

Сальдо взаимных расчетов за месяц, исчисленное на основании месячных выписок счетов каждой из сторон, переводится стороной-дебитором стороне-кредитору не позднее, чем через 15 дней со дня получения месячных выписок счетов за отчетный месяц в валюте взаиморасчетов.

Стороне-дебитору предоставляется право заявить о своем несогласии с суммами, включенными в месячные выписки счетов.

Право на предъявление счетов за перевозки, оказанные услуги и прочие операции ограничивается годичным сроком, исчисленным с первого числа месяца, следующего за тем месяцем, в котором совершилась операция.

Расчеты за перевозки авиапочты каждая сторона производит с почтовым ведомством своей страны. Рассмотрим основные виды расчетов между субъектами рынка авиаперевозок.

#### **4.1. Правила и основания для расчетов по пассажирам и платному багажу**

При выполнении авиаперевозок нередко возникает необходимость перевода сумм, полученных в оплату стоимости перевозки авиакомпанией, оформившей перевозочные документы авиакомпании-перевозчику. Эта стоимость рассчитывается в соответствии с информацией о маршруте, перевозчиках, тарифе, пункте назначения и расчете полученной суммы, указанной на полетном купоне.

Счета авиакомпании по перевозкам пассажиров и платного багажа должны быть подтверждены подлинными полетными купонами, МСО или другими документами, оформленными для перевозки.

Отказ от оплаты счета должен быть обоснован. Для этого оформляется счет-претензия, который должен содержать информацию, подтверждающую точку зрения перевозчика, отказывающегося от оплаты. Причины отказа могут быть следующими: неверное применение тарифа; неправильный расчет прорейта; ошибочное начисление комиссионных; нарушение требования индоссаменты.

Если авиакомпания-перевозчик обнаружит, что полетный купон был оформлен по заниженному тарифу, она выставит дебет-счет с подтверждением своей точки зрения полетными документами.

Кроме того, перевозчик проверяет правильность заполнения продавцом раздела билета о перевозимом платном багаже, перевозчик должен убедиться, что эта информация проставлена на каждом купоне. При ее отсутствии перевозчик может дебетовать авиакомпанию, оформившую документы, на сумму потерянных доходов.

При расчете по групповым перевозкам важно соблюдение условия о минимальной численности группы.

Опубликованные авиатарифы бывают сквозными (опубликованными) и рассчитанными (неопубликованными).

Опубликованные (сквозные) авиатарифы - это тарифы и сборы от аэропорта отправления до аэропорта назначения, помещенные в тарифных справочниках.

Опубликованные тарифы имеют преимущество в применении перед любой более низкой комбинацией участковых тарифов между теми же пунктами. Это следует понимать таким образом, что если между двумя пунктами имеется опубликованный тариф, то перевозка должна осуществляться только по этому тарифу.

Неопубликованные тарифы - это тарифы, которые образуются путем построения при отсутствии опубликованного тарифа между данными пунктами. Неопубликованные тарифы образуются двумя способами:

1. Путем прибавления к опубликованному (сквозному) тарифу дополнительной суммы, так называемой суммы «add on», публикуемой на оранжевых страницах справочников АРТ и АСТ;
2. В случае отсутствия пропорционального тарифа – путем сложения участковых тарифов отдельных участков перевозки с соблюдением соответствующих правил построения тарифов.

Поскольку нередко авиакомпании участвуют в перевозках вместе с другими авиакомпаниями по сложному тарифу, а по существующим правилам построения тарифов приоритет имеют опубликованные (сквозные) тарифы, то возникает необходимость определения доли авиакомпании-перевозчика в этой общей стоимости перевозки. Такой расчет производится по прорейту, правила которого разрабатываются Авиационной прорейтовой дирекцией и являются обязательными для авиакомпаний - участников Многостороннего Прорейтового Соглашения (МРА).

В общем виде доля перевозчика в суммарной стоимости перевозки определяется пропорционально полным участковым тарифам по маршрутам перевозки.

Расчеты по МСО производятся следующим образом: сумма, которую авиакомпания рассчитывает получить от обмена купона МСО, не должна превышать суммы, указанной на каждом купоне и в разделе «COUPON VALUE» всего МСО. Если эта сумма превышает 5000\$ или эквивалент этой суммы (по банковскому курсу покупки), то требуется согласие перевозчика, оформившего этот документ.

В случае сборов за платный багаж авиакомпания, оформившая документы на перевозку, должна передать авиакомпании-перевозчику полную стоимость перевозки багажа, на которую оформлен полетный купон. Если авиакомпания, оформившая перевозку, обнаружила недостачу из-за безответственности или неверного применения правил, она должна оплатить разницу между этим сбором и счетом.

В последнее время для ускорения и совершенствования системы взаиморасчетов авиакомпаний на МВЛ IATA был принят так называемый план BSP (Billing and Settlement Plan), предусматривающий создание расчетных центров по странам или регионам, в которых производится взаиморасчет встречных требований авиакомпаний и их агентов друг другу. При этом строго соблюдаются сроки отчетности, перевода денег. Эта мера способствует эффективному контролю полноты поступления денежных средств, сокращению дебиторской задолженности авиакомпании, ускорению оборачиваемости ее оборотных средств и повышению ликвидности в целом.

В случае наземной транспортировки расчет стоимости производится так: когда производится перевозка по земле, и пассажир транспортируется к ближайшему аэропорту или пункту назначения, указанному в билете, стоимость такой перевозки будет оплачена авиакомпанией, выполнившей эту перевозку.

Существуют некоторые особенности расчетов по «недопущенным» пассажирам. Общая стоимость их перевозки и все дополнительные нетранспортные сборы взимаются последним перевозчиком. В этом случае пассажир оплачивает обратный билет, или при этой перевозке учитывается стоимость неиспользованного купона. Недополученные суммы и/или дополнительные нетранспортные сборы, превышающие 25\$ или эквивалент этой суммы, делятся на прорейтовой основе в соответствии с МРА-Р.

## **4.2. Основные правила расчетов по грузу**

Основанием для выполнения авиаперевозки груза и последующих расчетов по грузу служит авиагрузовая накладная.

Аналогично расчетам по пассажирским перевозкам при перевозках груза задача определения доли каждого перевозчика при сложном маршруте и тарифе также решается с помощью определения прорейта каждого из них. Авиакомпания-перевозчик для проведения таких расчетов заключили Многостороннее прорейтовое соглашение - груз (МРА-С). При расчете по прорейту авиакомпания-перевозчик получает свою прорейтовую долю общей стоимости перевозки груза, определенную на день оформления авианакладной.

Одним из основных отличий грузовых авиаперевозок от пассажирских является то, что при заключении договора с авиакомпанией, оформившей грузовую накладную, отправителю груза не гарантируется соблюдение первоначального маршрута и точного срока доставки груза. Разумеется, авиакомпания в борьбе за рынок стремится максимально удовлетворить желание клиента сохранной и быстрой доставки груза в пункт назначения, но при этом срок прибытия в договоре на перевозку груза не оговаривается.

Другой особенностью грузовых перевозок является то, что грузовые отправки, оформленные по одной накладной, могут быть осуществлены в несколько приемов - частями (партии).

При изменении маршрута перевозки авиакомпания, изменяющая маршрут, гарантирует каждому участнику перевозки причитающуюся ему стоимость перевозки по его участку. Причем, если авиакомпания подписала МРА-С, ее прорейтовая доля будет рассчитываться в соответствии с этим соглашением на основе фактически выполненной перевозки по участку.

При этом расчет стоимости перевозки отдельных частей грузовой отправки производится в соответствии с пропорцией между их весами и общим весом грузовой отправки.

Поскольку собственно грузовые авиаперевозки являются частью внешнеторговых отношений, то форма оплаты этих перевозок зависит от условий торговой сделки в части ее оплаты.

Плательщиками могут выступать:

- грузоотправитель - тогда применяется форма оплаты «PP» (PREPAID - предварительная оплата);

- грузополучатель - используется форма оплаты «СС» (CHARGES COLLECT).

Расчеты по форме «РР» полностью аналогичны расчетам по пассажирским перевозкам, то есть все счета предъявляются авиакомпании, оформившей авианакладную, которая уже получила полную стоимость перевозки с грузоотправителя.

При оплате по форме «СС» расчеты производятся по более сложной системе. Деньги в оплату перевозки получает с грузоотправителя последняя авиакомпания, доставившая груз в пункт назначения. По причинам, изложенным выше, неизвестен точный маршрут, количество перевозчиков и участков перевозок. Для расчетов в этом случае применяется Метод совокупных (кумулятивных) сборов, изобретенный в 1952 году. Этот метод основан на том, что достоверно перевозчик знает только последующую авиакомпанию-перевозчика, который принимает груз в пункте стыковки их рейсов (пункт трансферта). При этом юридическим подтверждением передачи служит «Грузовой передаточный манифест» (Transfer Manifest - TRM), он же служит основанием для произведения расчетов между авиакомпаниями по форме «СС».

Расчеты по перевозкам груза производятся следующим образом: перевозчик предъявляет счет последующему перевозчику на основании TRM; последующий перевозчик, в свою очередь, предъявляет счет следующему на стоимость перевозки своей и предшествующей авиакомпании, - и так по всей цепочке до авиакомпании, получившей всю сумму с грузополучателя.

#### **4.3. Отклонение счетов по пассажирам и грузу**

Существует практика отклонения счетов авиакомпанией из-за ошибок или неточностей, содержащихся в них.

При этом отклоняющая авиакомпания указывает номер счета и детали конкретного перевозочного документа, подтверждающего расчет; формулируют причину отклонения, включая ссылку на тарифы или другое соглашение, формирующее основу для отклонения; возвращает контрагенту только разницу по спорным суммам. При этом авиакомпания подтверждает свою позицию соответствующими перевозочными документами, которые были приложены к первоначальному счету.

Если авиакомпания отклоняет только часть суммы, тогда все перевозочные документы, прилагаемые к первоначальному счету, должны быть возвращены вместе с отклоняемым счетом.

Урегулирование взаиморасчетов по перевозкам на МВЛ может осуществляться в строго ограниченных временных пределах.

#### **4.4. Комиссионное вознаграждение агентам по продаже и сборы по интерлайн.**

Как уже отмечалось в п.2, на МВЛ вопросы оформления перевозок авиакомпании регламентируются соглашениями:

- ◆ «О Генеральном агенте» - соглашение с авиакомпанией, назначенной генеральным агентом и осуществляющей продажу и бронирование перевозок этой авиакомпании в своей стране;

- ◆ «О коммерческом сотрудничестве» (О взаимном признании перевозочных документов) - соглашение с другими авиакомпаниями, которые могут продавать перевозки на рейсы авиакомпании-перевозчика и оформлять их на собственных бланках перевозочных документов. Авиакомпания-перевозчик обязуется признавать эти документы и принимать их к перевозке;
- ◆ «Об оформлении авиаперевозок» - соглашение между авиакомпанией-перевозчиком и агентом, который соглашается продавать и оформлять перевозочные документы авиакомпании-перевозчика. Такими агентами назначаются обычно туристические фирмы или другие агентства (на пример, пароходства), которые помимо своей основной деятельности занимаются продажей перевозок авиакомпании.

При выдаче или заполнении билетов, обменных ордеров и грузовых накладных для перевозки на рейсах другой авиакомпании-перевозчика выдающая сторона-авиакомпания или агент должна рассматриваться действующей только в качестве агента по продаже перевозок.

В соответствии с условиями и положениями этих соглашений авиакомпания-перевозчик будет выплачивать выдающей стороне следующие комиссионные вознаграждения, установленные в процентах от суммы, вырученной от продажи авиаперевозок на рейсы авиакомпании-перевозчика:

- 9% от суммы выручки за продажу перевозок пассажиров;
- 5% за оформление международных грузовых перевозок.

Кроме того, авиакомпания-генагент дополнительно получает комиссионные за все продажи перевозок, произведенные на его территории (Общие комиссионные) в размере 2-2.5% от суммы выручки.

Таким образом, выделяют три типа комиссионных:

- комиссионные агента по продаже;
- сбор за взаиморасчеты (ISC-расчеты по интерлайн);
- комиссионные генагента.

Комиссионные агента по продаже. Агенты по продаже перевозок должны быть занесены в список официальных агентов IATA и назначены следующими документами, подписанными авиакомпанией-перевозчиком: Заявлением о Генеральном согласии (Statement of General Concurrence), посланным Администратору агентством, или Сертификатом назначения, выдаваемым агенту IATA. Агенты по продаже могут быть назначены отдельно для продажи перевозок пассажиров и груза.

Комиссионные выплачиваются в процентах от цены, по которой продана авиаперевозка, исключая такие сборы, как страховка, налоги, наложенный платеж или сборы от несчастных случаев.

Сбор по взаиморасчетам. (ISC - Interline Service Charge). Сбор по взаиморасчетам выплачивается авиакомпанией-перевозчиком другой авиакомпании оформившей и продавшей перевозки на рейс перевозчика в том случае, если они заключили «Соглашение о коммерческом сотрудничестве».

При перевозках, оформленных против РГА, авиакомпания — выдающая перевозочные документы сторона - должна гарантировать комиссионные и общие комиссионные генагенту, когда предъявляет счет авиакомпании,

оформившей РТА (независимо от того, агент по продаже или генагент является платящей стороной). При этом следует проверить, чтобы пассажирский перевозочный документ был выдан против такой РТА, и что оформившая билет авиакомпания не выплатила комиссионные агенту по продаже.

Оплата комиссионных производится вычитанием соответствующих сумм из общего объема перечисляемой перевозчику выручки.

**Комиссионные генагенту. (Overriding Commission).** Комиссионные генагенту авиакомпания-перевозчик выплачивает авиакомпании, с которой заключила «Соглашение о Генеральном агенте» и назначила ее выполнять функции по продаже в пользу авиакомпании-перевозчика. В дополнение к обычным комиссионным, выплачиваемым агентам по продаже, эти генагентские комиссионные выплачиваются Генеральному агенту за продажу на его территории перевозок на рейсы авиакомпании-перевозчика.

#### **4.5. Расчеты по счетам и кредит-нотам**

Взаиморасчеты между авиакомпаниями и агентами по перевозкам оформляются счетом компании-кредитором в адрес дебитора. В большинстве случаев дебитором является авиакомпания, оформившая первоначальный перевозочный документ (за исключением случая с оплатой перевозок груза по форме «СС»).

Использование кредит-нот, как правило, ограничено: расчетами по пулу; согласованием по вопросу излишних сборов или отмены счетов, содержащих ошибку; скидкой UATR в части «Транспортного кредита». Использование кредит-нот как средства исправления ошибок ограничено случаями, когда было получено предварительное согласие дебитора. То есть, когда перевозчик признает свою ошибку, он просит редебетовать его.

По пассажирским счетам применяются следующие коды методов пересчета валют: КОД А2, КОД В4.

По грузовым счетам метод конвертации валюты указывается одним из следующих кодовых обозначений: КОД С5, КОД Д6.

#### **4.6. Определение валюты и другие вопросы предъявления**

Основной валютой предъявления счетов и кредит-нот по пассажирским перевозкам, чартерам, расчетам по пулу, нетранспортным расчетам по МСО/РТА будет валюта расчетов Clearing House IATA (имеется в виду валюта зачета в Clearing House), если расчеты проводятся через IATA; если же расчеты производятся вне Clearing House, то расчеты производятся в долларах США или фунтах стерлингов.

Перевозчик, выбравший ЭКЮ в качестве валюты взаиморасчетов, может использовать ЭКЮ и как валюту предъявления только в отношении тех авиакомпаний, которые также выбрали ЭКЮ в качестве валюты расчетов.

При расчетах по пассажирам применяется следующее правило перевода валюты: применяемые тарифы или сборы по платному багажу в валюте страны оплаты перевозки будут переведены в доллары США или фунты стерлингов и, если это не валюта предъявления, будут конвертированы в валюту предъявления.

При расчетах по грузу применяется такое правило конвертации валюты: по перевозкам груза, начавшимся в США или проходящим через территорию США, валютой страны начала перевозки является USD вне зависимости от валюты страны назначения; месяцем перевозки считается месяц предъявления счета по грузу.

Рекомендуется составлять счета отдельно по:

- 1) технической помощи и снабжению техническими материалами;
- 2) взимаемым сборам, сборам за посадку и по наземной транспортировке и т.д.;
- 3) связи, радио и телефону;
- 4) снабжению обслуживающих подразделений;
- 5) использованию погрузочных устройств;
- 6) претензиям по багажным и грузовым перевозкам;
- 7) прочим сборам (продажа имущества, арендная плата и т.д.).

Счета за повторяющееся обслуживание составляются ежемесячно. В отдельных случаях (например, при чартерных перевозках) счета могут выставляться после окончания перевозок.

Объективные процессы на воздушном транспорте привели к тому, что появились новые авиакомпании, изначально ориентированные на международно-признанные технологии ведения бизнеса. Они внедряют не только на внешнем, но и на внутреннем рынке современные услуги и гарантирующие их бланки международного образца. Кроме того, в последние годы значительно возрос интерес иностранных пассажиров к перевозкам на внутренних рейсах и узбекских пассажиров - к перевозкам за границу. Эти обстоятельства, а также обостряющаяся конкурентная борьба заставляют нашу авиакомпанию проявлять активный интерес к современным технологиям коммерческой организации перевозок и их продажи. В результате создались предпосылки для создания международно-признанной системы финансовых расчетов авиакомпаний и агентов в Узбекистане.

## **ЛЕКЦИЯ 4.**

### **ДОГОВОРНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

#### **План:**

1. Виды договоров на транспортные услуги. Основные соглашения и договора на уровне авиакомпании
2. Оформление транзитной перевозки
3. Авианакладная и авиабилет
4. Оформление смешанной перевозки
5. Международная унифицированная транспортная документация

**Ключевые понятия:** “договор международной перевозки”, CARNET TIR, авианакладная.

#### **1. Виды договоров на транспортные услуги. Основные соглашения и договора на уровне авиакомпании**

**Особенность “договора международной перевозки”** заключается в том, что в ходе его исполнения соответствующие материально-правовые нормы применяются на основании различных коллизионных принципов. Так, при отправлении груза руководствуются законом страны отправления, при выдаче груза в конечном пункте - законом страны назначения. В других случаях применяется закон перевозчика или же закон страны суда. Подлежащее применению при международной перевозке право может быть указано в транспортном документе, выданном перевозчиком.

Таким образом, ясно, что использование документации при международных перевозках очень велико. При помощи документов решаются вопросы ответственности сторон за несвоевременное или некачественное обслуживание, недостачу или потерю груза, вопросы оплаты предоставляемых услуг.

В совершенствовании работы с документацией при международных перевозках основное место занимают унификация и стандартизация документации, на основе которой работают международные перевозчики, и переход к безбумажной технологии оформления документов. Этот аспект - часть глобальной транспортной политики, разрабатываемой на многосторонней основе международными организациями и специально созываемыми международными форумами. Результаты этой работы оформляются в виде различных международных конвенций и соглашений.

В настоящее время сложились три основные формы коммерческого сотрудничества при эксплуатации авиалинии двумя или более авиакомпаниями:

**РАЗДЕЛЬНАЯ ЭКСПЛУАТАЦИЯ** - в этом случае каждая авиакомпания самостоятельно несет расходы по эксплуатации своих самолетов на линии и полностью получает все доходы,

**ЭКСПЛУАТАЦИЯ В ПУЛЕ** - суть ее состоит в том, что авиакомпании самостоятельно несут расходы по эксплуатации авиалиний, а полученные доходы

вносятся в общий фонд (пул). Затем доходы распределяются в соответствии с достигнутой договоренностью.

**СОВМЕСТНАЯ ЭКСПЛУАТАЦИЯ**, при которой авиакомпании, объединив свои технические возможности, распределяют между собой все расходы и доходы в соответствии с долей участия каждой из них в общей работе.

Особенно широкое распространение получили пульные соглашения как между авиакомпаниями ближнего зарубежья, так и на МВЛ в целом. В переводе с английского языка пул означает «общий фонд», «объединение». Он возник сто с лишним лет назад как форма соглашений картельного типа между конкурентами.

Задачей пулов на воздушном транспорте является обеспечение организованного раздела сфер влияния на рынке авиатранспортной продукции на совместно эксплуатируемых авиалиниях и определение гарантированных доходов каждому из партнеров с учетом их производственно-финансовых возможностей, коммерческих прав и долевого участия.

В основу пульных соглашений, как правило, закладываются следующие основные принципы.

- добровольность, предполагающая возможность для каждого участника пула денонсировать соглашение, предварительно уведомив об этом другого партнера;
- независимость, поскольку авиакомпании сохраняют свою юридическую и экономическую самостоятельность, сами несут расходы по эксплуатации авиалинии;
- равные возможности, позволяющие каждому партнеру выполнять одинаковый объем перевозок с учетом типов ВС, их коммерческой загрузки и частоты рейсов и право получать доходы за выполненную работу на основе общей для партнеров системы их распределения;
- коммерческое сотрудничество в области рекламной работы, тарифной политики, привлечения клиентуры, согласования расписания полетов, обслуживания рейсов партнера.

В любом пульном соглашении основным является вопрос о разработке оптимальной системы взаиморасчетов между авиакомпаниями-партнерами за выполненную транспортную работу. При этом решаются две основные задачи: установления способа внесения доходов в пул и выбор варианта распределения доходов из пула.

Формирование дохода, вносимого каждым из партнеров в пул, производится на основании единых, заранее согласованных ставок, принимаемых в расчете на единицу различных категорий загрузки. Величина этих ставок в большинстве случаев выбирается в зависимости от действующих тарифов на эксплуатируемой авиалинии. В практике пульного сотрудничества базой для определения пульной ставки служит, как правило, либо опубликованный тариф, уменьшенный на 20-30%, либо средний фактический доход, полученный партнерами. В результате каждый партнер вносит условно в пул некоторый средний доход.

Основной характеристикой влияния пульных ставок на результат пула является величина изменения результата пула при повышении пульной ставки на 1%. При повышении пульной ставки на  $n$  % результат пула увеличится в  $n$  раз.

Пульные ставки не являются решающим условием, определяющим результат пула, так как при их обычном повышении на 3-5% результат пула изменится незначительно, в то время как при изменении значения функции распределения на 3-5% результат может удвоиться.

Выбор формы распределения доходов пула является основным вопросом при разработке условий пула.

Немаловажное значение имеет также ограничение платежей.

Общая схема распределения дохода пула сводится к определению всей суммы дохода от эксплуатации авиалинии, подсчитанной на основе пульных ставок, и последующему распределению дохода между партнерами пропорционально некоторым показателям, связанным объемом выполненной работы. К таким показателям относятся следующие: количество пульных рейсов каждого из партнеров, пульная емкость, а также целый ряд синтетических показателей, отражающих специфику работы пула (пульные единицы, коэффициент пульной производительности). Результат пула рассчитывается как разность между суммой доходов, полученных из пула, и доходом, внесенным в пул.

Нередко партнеры выплачивают друг другу не всю разницу. Во избежание излишних платежей заключается договоренность о том, что пульные платежи одного партнера другому не должны превышать нескольких процентов взноса платящего партнера.

Процентное число, соответствующее взносу платящего партнера в пул, - основной показатель при относительном ограничении платежей. В некоторых случаях вместо процентного числа согласуются суммы абсолютного ограничения платежей (потолок). При существовании ограничения платежей другие условия пульного сотрудничества не имеют решающего значения, так как в любом случае результат пула существенно не изменится.

В общем виде оценить эффективность сотрудничества авиакомпаний в пуле можно, соизмерив платежи авиакомпании по пулу с теми доходами, которые она получила. Средним считается размер платежей на уровне 3-5% от фактически полученных авиакомпанией доходов.

Поскольку соглашение о пуле нередко является неременным условием выполнения полетов в иностранное государство, то эти платежи представляют своего рода компенсацию более слабому партнеру за то, что другая авиакомпания получила возможность выполнять полеты и получать доходы на этом рынке. Кроме того, так как на авиалинии количество перевозчиков ограничивается обычно двумя или тремя, то во избежание тарифной войны между ними эти авиакомпании нередко заключают пульное соглашение для раздела рынка и согласования проводимой политики в области ценообразования.

Совместная эксплуатация авиалиний представляет собой более тесную форму коммерческого сотрудничества между авиакомпаниями, чем описанная выше. Здесь используется другая форма перерасчета доходов и, кроме этого, учитываются расходы авиакомпании. При этом расходы определяются по ставкам на 1 летный час и делятся поровну между партнерами по каждому рейсу. Другая часть расходов, неучтенная в расходной ставке на летный час, оплачивается каждым партнером самостоятельно на территории собственного государства.

Доходы также делятся пополам, то есть фактически происходит раздел прибыли.

Промежуточным звеном в цепи коммерческих соглашений между пулом и совместной эксплуатацией является так называемое соглашение о блоке мест. Авиакомпании договариваются о том, что одна из них выполняет рейс, получает доходы и несет все расходы по его выполнению, а другая получает блок мест на рейсе своего партнера. На это количество мест производится продажа перевозок, а авиакомпании, выполняющей рейс, перечисляются только деньги за бортпитание и пассажирский сбор. Примерно 90% тарифа остается, таким образом, у авиакомпании, получившей блок. Такое соглашение является завуалированной формой выплаты компенсации за предоставленное право выполнения полетов на авиалинии и одновременно способствует укреплению имиджа авиакомпании, получившей блок мест, так как она также обозначается как перевозчик на указанной авиалинии.

Соглашение «о флаге» («Code Sharing Agreement») состоит в том, что авиакомпании, заключившие соглашение о «Код-шеринг», устанавливают между собой такое коммерческое партнерство, когда их продукт считается единым продуктом, который соответственно рекламируется и продается на рынке воздушных перевозок. Данное соглашение позволяет одной авиакомпании давать другой на прокат свои позывные при выполнении полетов по той воздушной линии, по которой у этой авиакомпании есть лицензия. Тогда авиакомпания с лицензией, не выполняя полетов и предоставив это право другой авиакомпании за 10-15% от стоимости летного часа, получает дополнительные доходы.

Выход на рынок с единым продуктом под совместным кодом авиакомпаний – партнеров по «Код-шеринг» даёт следующие преимущества партнёрам:

- б) возможность проникновения на рынок партнёров;
- 7) повышения уровня обслуживания одного партнёра до стандартов другого партнёра, пользующегося более высокой репутацией на рынке;
- 8) поднятие «имиджа» обоих партнёров;
- 9) маркетинговые преимущества;
- 10) преимущества для пассажиров и клиентуры, которые предпочитают оформить перевозку по единому документу в любую точку мира, чем достигается глобализация перевозок.

Соглашение о «Код-шеринг» может быть двух типов.

Помимо указанных соглашений при полетах на международных авиалиниях между авиакомпаниями нередко заключаются и другие договоры.

Так, например, за право полетов по 5-ой свободе воздуха авиакомпании выплачивают друг другу «роялти» или фиксированные суммы за каждого перевезенного пассажира или 1 кг груза и багажа на участке (право перевозить пассажиров, почту и грузы на территорию любого другого договаривающегося государства и право высаживать пассажиров, снимать почту и грузы, доставленные из любого государства, минуя территорию собственной страны).

При заключении межправительственного соглашения о воздушном сообщении стороны обычно договариваются о равном количестве рейсов,

выполняемых в течение недели авиакомпаниями каждой страны. Однако при желании эти частоты одна сторона может продать другой, заключив соответствующее коммерческое соглашение. Такая еженедельная частота оценивается в сумму аэронавигационных сборов, подлежащих выплате продающей частоту стороне. При этом сами аэронавигационные сборы по-прежнему выплачиваются государству, над территорией которого самолеты авиакомпании выполняет полет.

Существуют также соглашения, предусматривающие выплату компенсации за отмену технической посадки самолетов авиакомпании на территории другого государства. Это государство может поставить условием полетов иностранной авиакомпании выполнение ее самолетами технической посадки на территории этого государства. Очевидно, что при наличии соответствующих технических возможностей авиакомпания будет настаивать на выполнении беспосадочного полета, что позволит ей привлечь дополнительных пассажиров из-за повышения привлекательности рейса, а также сократить летное время и сэкономить авиатопливо, которое интенсивно расходуется при режимах взлета и посадки. Размер компенсации обычно определяется суммой аэропортовых расходов при выполнении такой технической посадки в течение года.

## **2. Оформление транзитной перевозки**

Первым важным этапом на пути по упрощению таможенных процедур стала выработка в 1923 г. международной Конвенции по упрощению таможенных и иных формальностей. В дальнейшем деятельность по упрощению таможенных формальностей осуществлялась как по линии ООН, так и в рамках Совета по таможенному сотрудничеству, учрежденного в 1950 г. В результате принят ряд конвенций, в частности: Конвенция о транзитных перевозках через территории окруженных суши государств (1965 г.), Конвенции TIR (1959 г., 1975 г.), Таможенные конвенции о контейнерах (1956 г., 1975 г.), международная Конвенция об упрощении и гармонизации таможенных процедур (1973 г.).

### ***Книжка МДП (CARNET TIR)***

Система МДП, транзитные перевозки, помимо таблички TIR на самих транспортных средствах, являются книжки МДП (CARNET TIR), которые также представляют собой основной административный элемент системы МДП. В настоящее время МСАТ выдает книжки МДП национальным гарантийным объединениям в соответствии с условиями, подписанными с МСАТ, в свою очередь каждое гарантийное объединение выдает книжки МДП перевозчикам в своей стране в соответствии с условиями, определенными в декларациях - обязательствах, подписанных перевозчиками с объединением.

При выборе книжки МДП перевозчик должен заботиться о количестве отрывных листов в ней, с тем, чтобы избежать случаев, когда перевозка должна быть прервана вследствие их отсутствия. В настоящее время существуют книжки с 4, 14 и 20 отрывными листами, что позволяет выполнять перевозку в 2, 7 или 10 странах.

Заполняет книжку МДП, как правило, грузоотправитель или экспедитор печатным способом на языке страны отправления. Книжки МДП могут быть заполнены на одном из трех языков: русском, английском или немецком.

Вместе с тем, как сказано в Конвенции, таможенные органы других стран, по территории которых осуществляется перевозка, сохраняют за собой право требовать перевода данных, содержащихся в грузовом манифесте, на язык их страны.

Данные, указываемые в грузовом манифесте, должны соответствовать сведениям, содержащимся в товарно-транспортной накладной CMR и других документах, сопровождающих груз. В том случае, если в манифесте не хватает места для внесения данных о всех перевозимых грузах, к отрывным листам книжки МДП могут быть приложены дополнительные листы того же образца, что и сам манифест, или коммерческие документы с указанием всех сведений, которые приводятся в манифесте. При этом на основных листах книжки МДП должно быть указано их количество.

В книжке МДП должно быть заполнено только необходимое для данной перевозки количество отрывных листов, исходя из расчета: два листа на каждую страну отправления, транзитную и страну назначения, плюс два дополнительных листа.

Получив от грузоотправителя или экспедитора заполненную книжку МДП, представитель перевозчика (т.е. на практике сам водитель транспортного средства) должен заверить своей подписью на каждом оформленном отрывном листе, а также на обложке книжки МДП указанные в ней сведения.

Заполненная книжка МДП должна быть представлена в таможенную для проверки и удостоверения того, что внесенные в нее данные действительно соответствуют тому, что содержится в грузовом отделе транспортного средства. Таможенные органы удостоверяют соответствие путем проставления печати в книжке МДП. В ходе перевозки дорожное транспортное средство вместе с книжкой МДП должно быть представлено таможенным органам при выезде из страны, таможенным транзитных стран и на последнем этапе таможенным органам страны места разгрузки груза.

### **3.Авианакладная и авиабилет**

*Основным документом, который используют при воздушных перевозках, является АВИАНАКЛАДНАЯ, в соответствии с правилами ИАТА разработана РЕЗОЛЮЦИЯ 600а (CSC17), срок действия которой не ограничен Тип-В, которая регламентирует правила и порядок использования авианакладной и стандарты по заполнению, технические требования, распределение и передачу авианакладной.*

Из решения ИАТА:

При международных грузовых перевозках члены ИАТА должны использовать авианакладные по форме, указанной в приложениях «А» и «В».

Авианакладная - это документ, который может быть определен либо как авианакладная авиакомпании с напечатанным идентификационным кодом выдающего перевозчика, либо как нейтральная авианакладная без указания кода выдающего перевозчика, которая может быть использована другими перевозчиками, кроме воздушных. Выдающий перевозчик - это либо:

Выдающий перевозчик - это перевозчик, который выдает авианакладную:  
В случае выдачи авианакладной без кода авиакомпании, такая авианакладная считается нейтральной.

Первый перевозчик - это предполагаемый участвующий перевозчик на маршруте. Агент - это представитель авиакомпании по обработке грузов, или не работник авиакомпании, имеющий право на оформление авианакладной (агент IATA).

Нейтральная авианакладная может быть использована только при условии заполнения компьютерной системой.

Предложения по внесению изменений приложений «А» и «В» могут быть направлены любым членом ИАТА в Комитет по грузовым системам и процедурам (CSPC).

Комитет (CSPC) принимает все предложения или либо принимает, либо отвергает, либо передает на рассмотрение эти предложения на следующее совещание.

Как члены Комитета (CSPC), так и другие члены ИАТА, участвующие в совещаниях Комитета (CSPC) с правом голоса, могут голосовать за предложения по изменению приложений к Резолюции 600а. Воздержание засчитывается как голос за принятие предложения.

Если изменения приложений «А» и «В»:

- единодушно одобрены голосующими участниками совещания, секретарь Комитета готовит и рассылает в течение 30 дней со дня проведения совещания Уведомление об изменениях всем членам ИАТА;

- приняты не единодушно, а только большинством голосов, секретарь включит предложения в повестку дня следующей Конференции по грузовым перевозкам (CSC).

В настоящее время с одобрения Международной торговой палаты банками в качестве расчетного документа принимаются не только документы, выдаваемые авиакомпанией (Master Air Waybill - MAWB), но и накладные, выписанные экспедиторскими фирмами. Таким образом, авианакладная становится:

- документом, подтверждающим наличие договора перевозки;

- документом, обосновывающим наличие договора перевозки;

- страховым сертификатом;

- документом, по которому груз проходит таможенную отчистку.

#### **4. Оформление смешанной перевозки**

Усовершенствование технической и организационной базы международных перевозок в рамках научно-технического прогресса привело к появлению и развитию смешанных, комбинированных перевозок; интермодального, мультимодального, трансмодального, амодального подходов к вопросам организации международных перевозок; широкому применению принципов логистики в работе транспортной системы, совершенствованию транспортных средств (контейнеризации, использованию укрупненных мест и пр.). Возникла необходимость разработки и использования специальной документации и способов ее оформления. В рамках ЮНКТАД разработана Конвенция о международных смешанных перевозках (май 1980 г.), в которой рассмотрены вопросы основания и пределов ответственности, а также определен основной документ - документ смешанной перевозки (ДОТ).

В связи с развитием перевозок грузов в смешанных сообщениях Международная Торговая Палата и Международная федерация экспедиторских

ассоциаций (ФИАТА) разработали и в 1992 г. приняли в редакции на английском языке проформу Коносамента перевозки груза в смешанных (интермодальных) сообщениях.

Проформа надежно защищает интересы' «оператора» - исполнителя сквозной перевозки.

Несмотря на название «Коносамент перевозки груза в смешанном (мультимодальном) сообщении», настоящие условия применяются также в том случае, если будет использоваться один вид транспорта.

Выдавая коносамент, оператор:

- обязуется осуществить и/или от своего собственного имени обеспечить исполнение сквозной перевозки от места, в котором груз был принят на ответственность (место получения записано в этом коносаменте), до места сдачи, назначенного в настоящем коносаменте;
- принимает на себя ответственность в соответствии с тем, как это установлено изложенными условиями.

Коносамент выдается в оборотной, т.е. ордерной, форме и является товарораспорядительным документом, если в нем нет пометки «именной», т. е. не подлежащий передаче. Он должен определять право собственности на груз, и его держатель вправе получить или передать поименованный в нем груз путем внесения в него передаточной надписи.

## **5.Международная унифицированная транспортная документация Договоры перевозок грузов при внешнеэкономической деятельности (ВЭД)**

Договор перевозки - это документ, по которому одна сторона (грузоотправитель) передает груз другой стороне (перевозчику), а другая сторона принимает на себя обязательство доставить груз в определенное место за определенную плату. Договор перевозки должен быть заключен непосредственно ради самого процесса перевозки. Если в договоре сам способ перевозки не важен, то в таком случае данный документ попадает под действие других правовых режимов.

Предметом договора перевозки является перемещение груза в пространстве. Срок перевозки не является существенным (с правовой точки зрения) условием. Сторонами договора перевозки обычно считаются:

- перевозчик (обычно специализированная транспортная организация);
- отправитель (титульный владелец груза, экспедитор или иное уполномоченное владельцем лицо);
- получатель (в договоре перевозки имеет особый статус).

К его положению существует несколько подходов:

- получатель и отправитель - одна сторона в договоре;
- получатель является третьим лицом, в пользу которого заключен договор;
  - получатель является третьим лицом, на которого направлено действие договора;
  - получатель является одной из трех сторон договора перевозки.

Отличительная черта получателя в том, что он вступает в отношения с перевозчиком лишь с момента внесения его в накладную (коносамент). Обязанности отправителя по договору перевозки:

- оплатить услуги перевозчика;
- вовремя представить груз к перевозке.

Основное право отправителя - это его право переадресовать груз другому получателю в любой момент перевозки при условии, что он сделает необходимые провозные платежи.

Обязанности перевозчика по договору перевозки:

- доставить вверенный ему груз в место назначения в целости и сохранности и в обусловленный срок;
- передать груз получателю.

Перевозчику предоставляется также залоговое право на груз для гарантии выплаты провозных платежей.

Обязанности получателя по договору перевозки:

- принять груз;
- обеспечить выгрузку (в отдельных случаях);
- осуществить оплату перевозчику (в отдельных случаях).

Обязанность получателя принять груз является безусловной, кроме случаев, когда качество груза вследствие порчи или повреждения изменилось настолько, что исключает возможность его полного или частичного использования. На морском транспорте подобное исключение не предусмотрено. В случае невыполнения получателем этого обязательства оно возлагается на отправителя.

В соответствии с международной практикой реальные договоры перевозки заключаются по одной из трех систем:

- система накладных;
- система актов замера;
- система коносаментов.

Система накладных применяется практически на всех видах транспорта. Накладная содержит все сведения о грузе и ее отсутствие означает отсутствие договора перевозки.

Система коносаментов используется для оформления договора морской перевозки грузов, за исключением случаев, когда оформление договора перевозки идет по системе накладных.

Система актов замера практически не используется в международной практике. Обычно она применяется на автомобильном транспорте для оформления нетоварных грузов, например, при вывозе снега.

## **ЛЕКЦИЯ 5.**

### **Основы формирования ценовой стратегии.**

#### **План**

##### 1. Этапы разработки ценовой стратегии.

*Ключевые слова и выражения:* ценовая стратегия, этапы разработки ценовой стратегии, принятие решений, оценка затрат, уточнение финансовых целей, сегментация, конкуренция.

1. Если фирма избрала для себя стратегию «глупого следования за конкурентом», т.е. ориентируется на уровни цен, используемые фирмой — лидером рынка, то она обречена на пассивное ценообразование. Между тем фирма только тогда может быть спокойна за свое будущее, если она ведет самостоятельную, т.е. активную маркетинговую (в том числе и ценовую), политику и политика эта направлена на обеспечение ей устойчивой конкурентоспособности и высокой доходности инвестиций.

Работка самостоятельной ценовой стратегии - постоянно воспроизводимый процесс. Нельзя создать такую стратегию однажды и потом пользоваться ею безо всяких корректировок многие годы. Стратегия ценообразования должна постоянно проверяться на основе фактически достигнутых результатов и при необходимости соответствовать именно той общей маркетинговой стратегии, которой в этот момент придерживается фирма.

Основными типами маркетинговых стратегий являются:

- 1) проникновение на рынок;
- 2) развитие рынка;
- 3) сегментация рынка;
- 4) разработка нового продукта или модификаций уже существующего для завоевания новых рынков (например, для удовлетворения особых запросов покупателей в других странах).

Процесс разработки ценовой стратегии состоит из трех этапов: сбора исходной информации (I); стратегического анализа (II); формирования стратегии (III)—и 10 элементов (видов деятельности): оценки затрат (1); уточнения финансовых целей фирмы (2); определения потенциальных покупателей (3); уточнения маркетинговой стратегии фирмы (4); определения потенциальных конкурентов (5); финансового анализа (6); сегментного анализа рынка (7); анализа конкуренции (8); оценки влияния государственного регулирования (9); определения окончательной ценовой стратегии (10).

Этот процесс предполагает учет многих факторов, и чтобы представить его лучше, воспользуемся рис. 27.

I. Сбор исходной информации    II. Стратегический анализ    III. Формирование стратегии



Рис. 1. Основные элементы и этапы процесса разработки ценовой стратегии

## 2. Выбор типа ценовой стратегии.

Точно так же коммерческая практика позволяет выделить и несколько типовых стратегий ценообразования. Основными из них являются:

- 1) стратегия премиального ценообразования («снятия сливок»);
- 2) стратегия нейтрального ценообразования;
- 3) стратегия ценового прорыва (пониженных цен).

Чтобы понять экономический смысл этих стратегий, лучше всего их проанализировать исходя из:

- соотношения предлагаемых фирмой цен со средним, уже сложившимся уровнем цен на аналогичные товары на рынке;
- оценки покупателями экономической ценности предлагаемых фирмой товаров.

*Стратегия ценового прорыва* — установление цен на уровне более низком, чем, по мнению большинства покупателей, заслуживает товар с данной экономической ценностью, и получение большой массы прибыли за счет увеличения объема продаж и захваченной доли рынка.

Напротив, для стратегии *премиального ценообразования* (или, как ее чаще называют, стратегии «снятия сливок») характерно то, что фирма устанавливает цены на уровне, который воспринимается большинством покупателей как слишком высокий по отношению к экономической ценности данного товара. Но это соотношение ценности и цены устраивает покупателей определенного узкого сегмента рынка. И фирма получает прибыль за счет того, что продает товар именно им по ценам, включающим премиальную надбавку за наиболее полное удовлетворение запросов этой группы покупателей.

*Стратегия премиального ценообразования, или «снятия сливок»* - установление цен на уровне более высоком, чем, по мнению большинства покупателей, должен стоить товар с данной экономической ценностью, и получение выгоды от высокой прибыльности продаж в узком сегменте рынка.

При *нейтральной* стратегии фирма устанавливает цены на уровне, который воспринимается большинством покупателей как в целом соответствующий экономической ценности данного товара, т.е. адекватный соотношению «цена/ценность», сложившемуся на данном рынке.

*Нейтральная стратегия ценообразования* – установление цен исходя из соотношения «цена/ценность», которое соответствует большинству других продаваемых на рынке аналогичных товаров.

Еще раз подчеркнем, что во всех случаях речь не идет об абсолютных уровнях цены. Товар может стоить абсолютно дорого, но восприниматься покупателями как относительно дешевый («недооцененный») по сравнению с товарами других форм, обладающими тем же уровнем экономической ценности. Например, на мировом рынке сейчас появилась российская аудиотехника класса «хай-энд» (звуковые колонки и усилители звука). Абсолютно такая техника стоит очень дорого – цены измеряются в тысячах долларов. Но по отношению к аналогичной технике западных фирм с теми же параметрами эти цены воспринимаются как относительно низкие. Это и есть реальное проявление стратегии ценового прорыва.

На практике можно встретить и комбинированный вариант ценовой стратегии, который обычно называют стратегией *скорейшего возврата средств*. Для нее характерно сочетание элементов стратегии ценового прорыва и стратегии «снятия сливок».

*Стратегия скорейшего возврата средств* — установление цен таким образом, чтобы прорваться в сектор рынка, где продажа товара приносит наиболее высокий уровень прибыльности, позволяющий в кратчайшие сроки вернуть средства, вложенные в организацию производства товара.

Не следует полагать, что фирма совершенно вольна в выборе своей ценовой стратегии. Такой выбор предопределяется ее структурой затрат, мотивами, которыми руководствуются на рынке ее покупатели, а также ранее завоеванной

фирмой позицией на рынке и ее репутацией у клиентов. Кроме того, возможна ситуация, когда фирма одновременно реализует несколько типов ценовых, стратегий (особенно это характерно для отраслей с высокими постоянными затратами).

### **3. Политика ценообразования в авиакомпании «Узбекистон хаво йуллари».**

Основой для определения тарифов авиакомпании является *себестоимость авиаперевозок*.

#### Структура себестоимости авиаперевозок

#### 1. Прямые переменные затраты на рейс

##### 1.1 расходы, связанные с перевозкой пассажиров (грузов):

- Питание пассажиров на борту ВС (расходы рассчитываются на основе утвержденного прейскуранта цен по рациону питания по каждому классу перевозимых пассажиров по типам ВС);
- бортпосуда;
- сервис на борту (пледы, подушки, санитарно – гигиенические принадлежности и т. п.);
- обслуживание пассажиров в аэропорту вылета/посадки (сбор за пользование аэровокзалом, обслуживание пассажиров в аэропорту сбор за досмотр пассажиров в аэропорту по маршруту следования на основе утвержденных ИКАО ставок и сборов);
- страхование пассажиров и груза (установленные страховым обществом годовые суммы платежей по каждому типу ВС равномерно распределяются по периодам и на рейс через объем тонно-километров);
- обработка груза;
- расходы по бронированию;
- прочие расходы (расходы на сувенирно-печатную и рекламную продукцию на борту ВС и т. д.).

##### 1.2 расходы, связанные с выполнением самого ВС:

- авиа ГСМ;
- сборы на взлет-посадку в аэропорту по маршруту следования;
- техническое – коммерческое обслуживание и прочие авиационные услуги в аэропорту;
- сборы за аэронавигационное обслуживание в аэропорту и на трассе;
- содержание пилотов и бортпроводников на эстафетах;
- переменная (сдельная) заработная плата пилотов;
- переменная (сдельная) заработная плата бортпроводников.

#### 2. Прямые постоянные затраты на рейс:

- содержание летного состава (ЛС) и бортпроводников, т.е. их повременная составляющая заработной платы;
- расходы по подготовке и переподготовке ЛС и бортпроводников (обучение);

- расходы по капитальному и текущему ремонту, периодическому техническому обслуживанию ВС и авиадвигателей (АД);
- расходы по арендным/лизинговым платежам по ВС и АД (сумма годовых расходов равномерно распределяется по периодам платежей и делится на налет часов по типам ВС);
- амортизационные отчисления
- расходы по страхованию ВС и АД (равномерно распределяется по периодам страховых выплат на фактический (плановый) налет часов).

### 3. Косвенные затраты на рейс.

#### 3.1. Прочие производственные и накладные расходы:

- затраты на обслуживание пассажиров в базовом аэропорту;
- затраты на обслуживание самолетов в базовом аэропорту;
- затраты на содержание представительств авиакомпании;
- затраты, связанные с осуществлением продажи авиаперевозок;
- затраты, связанные с рекламой деятельности авиакомпании;
- прочие расходы, связанные с содержанием пилотов и бортпроводников;
- прочие накладные расходы.

#### 3.2. Административные расходы.

Косвенные затраты на рейс рассчитываются через затраты структурных подразделений только в том случае, если авиакомпания в полном объеме или частично осуществляет вышеперечисленные функции: обеспечивает прилет – вылет собственных рейсов, обслуживает пассажиров в аэропорту. В противном случае расходы по этим статьям определяются через утвержденные ставки и сборы в аэропорту, и учитывается при расчете экономической эффективности работы авиакомпании на воздушной линии.

Административные расходы содержащие затраты по содержанию персонала, зданий, сооружений и т. п., подразделений, не относящихся к производству услуг, т.е. вспомогательных служб, а также по содержанию аппарата управления.

Расходы авиакомпании являются ограничением снизу при выборе уровня тарифов, в дальнейшем же выбирать тот или иной уровень тарифов предлагается с помощью коэффициентов ценовой эластичности спроса.

После анализа ценовой эластичности спроса по классам обслуживания по данной авиалинии следует перейти к структуризации рынка авиаперевозок по его сегментам.

В зависимости от целей путешествия и отношения к продукту авиакомпании IATA выделяет следующие сегменты на рынке пассажирских авиаперевозок:

#### A1. Деловые пассажиры (Business passengers):

A11 – чисто деловые пассажиры  
(General business travelers),

A12 – пассажиры в поощрительных деловых поездках  
(incentive travelers),

A13 – экипажи воздушных судов (aircraft crews).

#### A2. Отдыхающие пассажиры (Leisure passengers):

A21 – индивиды (Free independent travelers (FITs)),

A22 – отдыхающие группами (Group tour travelers),

A23 – пенсионеры (senior citizens).

При построении тарифной политики на конкретном направлении авиаперевозок проводится комплексное изучение рынка, в результате которого выделяются присутствующие на нем сегменты, и оценивается их размер. Правильная оценка размера сегмента очень важна, так как позволяет авиакомпании выбрать целевые сегменты и сфокусировать все свое внимание на них, получив впоследствии заслуженную прибыль.

Для этого авиакомпания должна реально оценить свои возможности и сопоставить их с потребностями и пожеланиями пассажиров (так же и для грузоотправителей).

После выявления структуры рынка авиаперевозок, то есть процентного соотношения между субсегментами на своих рейсах и на рынке в целом авиакомпания переводит к следующему этапу: определение соотношения между различными тарифами при различных классах обслуживания.

Для этого сначала анализируют возможные методы ценообразования для каждого сегмента рынка с учетом эластичности спроса и тактики построения тарифов конкурентами. Затем методом экспертных оценок устанавливается желаемое соотношение между тарифами при различных классах обслуживания. А затем путем несложных преобразований вычисляется значение каждого из предлагаемых тарифов.

Пусть в результате проведенного исследования рынка авиаперевозок выявлены следующие субсегменты:

A11 – число деловые пассажиры	(10%)
A12 – пассажиры в поощрительных деловых поездках	(20%)
A21 – отдыхающие - индивидуалы	(15%)
A22 – отдыхающие группами	(55%)

В скобках указано процентное соотношение между субсегментами.

Тариф экономического класса (Y) является базовым для установления тарифов первого и промежуточного классов, а также для льготных тарифов для разных категорий пассажиров (детей, студентов и др.).

Основным документом для выполнения авиаперевозки груза и последующих расчетов является *авиагрузовая накладная*.

При грузовых перевозках тарифы дифференцируются в зависимости от региона перевозки, веса грузовых партий категории груза

Аналогично расчетам по пассажирским перевозкам при перевозках груза задача определения доли каждого перевозчика при сложном маршруте и тарифе также решается с помощью определения *прорейта* каждого из них.

Авиакомпании – перевозчики для проведения таких расчетов заключили Многостороннее прорейтовое соглашение – груз (МРА – С).

При расчете по прорейту авиакомпания – перевозчик получает свою прорейтовую долю общей стоимости перевозки груза, определенную на день оформления накладной.

Одним из основных отличий грузовых авиаперевозок от пассажирских является то, что при заключении договора с авиакомпанией, оформившей грузовую накладную, отправителю груза не гарантируется соблюдение первоначального маршрута и точного срока доставки груза.

Конечно, в конкурентной борьбе за рынок авиакомпания стремится максимально удовлетворить желание клиента сохранной и быстрой доставки груза в пункт назначения, но при этом срок прибытия в договоре на перевозку неоговаривается.

Другой особенностью грузовых перевозок является то, что грузовые отправки, оформленные по одной накладной, могут быть осуществлены в несколько приемов – частями (партии).

При изменении маршрута перевозки авиакомпания, изменяющая маршрут, гарантирует каждому участнику перевозки причитающуюся ему стоимость перевозки по его участку. Причем, если авиакомпанией было подписано МРА – С, то ее прорейтовая доля будет рассчитываться в соответствии с этим соглашением на основе фактически выполненной перевозки по участку.

Расчет стоимости перевозки отдельных частей грузовой отправки в этом случае производится в соответствии с пропорцией между их весами и общим весом грузовой отправки.

Нередко для подтверждения предъявления счетов авиакомпании требуется копии авианакладных, в этом случае запрос на них должен сопровождаться информацией о номере счета, его дате и номер авианакладной. Причем, если авиакомпанией – перевозчиком было подписано соглашение, требующее приложения копий авианакладных к ежемесячному счету, то авиакомпания, предъявляющая счета, получит дополнительный сбор с требующей копии накладных авиакомпании в размере 2\$ за каждую копию авианакладной.

Поскольку грузовые авиаперевозки являются частью внешнеторговых отношений, то форма оплаты этих перевозок зависит от условий торговой сделки в части ее оплаты.

Плательщиками могут выступать:

- грузоотправитель – тогда применяется форма оплаты «PP» (Prepaid – предварительная оплата);
- грузополучатель – используемая форма оплаты «СС» (Charges Collect).

Расчеты по форме «PP» полностью аналогичны расчетам по пассажирским перевозкам, то есть все счета предъявляются авиакомпании, оформившей авианакладную, которая уже получила полную стоимость перевозки с грузоотправителя.

При оплате по форме «СС» расчеты производятся по более сложной системе. Деньги в оплату перевозки получает с грузоотправителя последняя авиакомпания, доставившая груз в пункт назначения.

При неизвестном маршруте, количестве перевозчиков и участков перевозок расчет производится по Методу совокупных (кумулятивных) сборов, изобретенный в 1952 году. Этот метод основывается на том, что достоверно перевозчик знает только последующую авиакомпанию – перевозчика, который принимает груз в пункте стыковки их рейсов (пункта трансферта). При этом юридическим подтверждением передачи служит «Грузовой передаточный манифест» (Transfer Manifest – TRM), он также служит основанием для произведения расчетов между авиакомпаниями по форме «СС».

Расчеты по перевозкам груза производятся следующим образом:

- перевозчик предъявляет счет последующему перевозчику на основании TRM;

- последующий перевозчик в свою очередь, предъявляет счет следующему на стоимость перевозки своей и предшествующей авиакомпания, и так по всей цепочке до авиакомпании, получившей всю сумму с грузополучателя.

Схема перевозки и тарифов отражена на рис. 2.

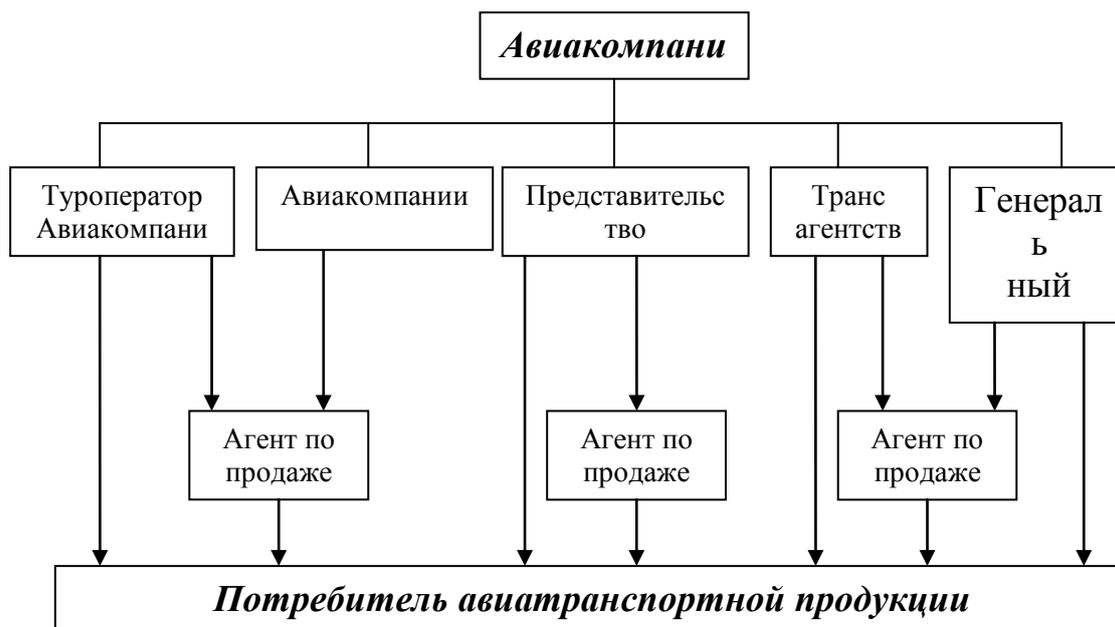


Рис. 2. Система продажи авиаперевозок.

#### 4. Обзор существующих скидок и льгот в «Узбекистон хаво йллари».

Авиакомпания "Узбекистон хаво йуллари" применяет нормальные (годовые) и специальные (льготные) тарифы. Обычно на всех рейсах "Узбекистон хаво йуллари" экономическому, бизнес-классу и первому классу соответствует нормальный годовой тариф с открытой обратной датой вылета. Льготные тарифы вводятся при бронировании мест экономического класса и иногда применяются в бизнес-классе.

##### Аэропортовый сбор

Как правило, взимается в аэропортах развивающихся стран в момент вылета оттуда. В стоимость билета такой сбор не входит. Обычно размер аэропортового сбора колеблется в пределах 8-25 долларов.

##### Основные виды льготных тарифов

Экскурсионный, PEX, APEX, Super PEX, молодежный, пенсионный и семейный.

Каждый льготный тариф имеет свои условия применения. Льготный тариф не влияет на качество сервиса: пассажир получает место в салоне экономического класса и полное обслуживание по данному классу.

##### Условия применения тарифов

Чем ниже уровень тарифа, тем больше ограничений для пассажира (жесткий срок действия билета, ограниченные возможности по изменению даты вылета, а также условий возврата денег за полностью или частично неиспользованный билет).

Экскурсионный. В зависимости от направления устанавливается срок действия тарифа: полгода, три месяца и один месяц. Отказаться от билета можно не позже,

чем за трое суток до вылета, как правило, билет может быть возвращен без уплаты штрафа, но с удержанием таксы "Узбекистон хаво йуллари" в размере 1 доллар.

Рех Срок действия два, три или четыре месяца, дата вылета и прилета указывается в момент бронирования. Возврат билета возможен при условии отказа от полета не позднее, чем за сутки до вылета. Тогда вы оплачиваете установленную на данном направлении сумму штрафа и получаете обратно оставшуюся часть стоимости билета. Отказываясь от полета в день вылета или после него, вы полностью теряете стоимость билета. Но если вы хотите сохранить место и понимаете, что не успели предупредить компанию заранее об изменении даты вылета или прилета, то в течение срока действия авиабилета вы вправе попросить перебронировать вам билет тарифом выше, доплатив при этом разницу.

Арех. В разных направлениях - разные сроки действия. Представим, что вы следуете маршрутом Ташкент-Париж-Ташкент. Билет выкупается с установленной датой вылета и прилета не позднее, чем за 14 дней до вылета. Если вы купили билет, скажем, за 15 дней до вылета, а на следующий день от него отказываетесь, авиакомпания взыскивает с вас штраф в размере 125 долларов США. В этой ситуации вы также можете переписать билет до более высокого тарифа. При изменении даты вылета или прилета не позднее, чем за 14 дней вы оплачиваете штраф или повышаете тариф.

Молодежный. Сроки действия зависят от направления. Воспользоваться тарифом может любой пассажир в возрасте от 12 до 28 лет. Возврат полностью или частично неиспользованного билета зависит от направления.

Пенсионный Срок действия, как правило, составляет 2 месяца. Оформление билета возможно при предъявлении пенсионного удостоверения для лиц старше 54 лет.

Семейный Срок действия - 2 месяца. Предоставляется для семьи не менее 3-х человек. Действует на определенных направлениях.

Билет для ребенка Стоимость международного билета для детей до 2 лет составляет 10% от применяемого тарифа (без предоставления отдельного места и бесплатного провоза багажа).

Детей до 2 лет в полете должны сопровождать взрослые. Один взрослый пассажир может провезти одного ребенка в возрасте до 2 лет без предоставления ему отдельного места. На второго и последующих малышей до 2 лет авиабилеты оформляются как на детей до 12 лет с предоставлением отдельного места.

Если ребенок летит один, без сопровождения взрослого, в кассах главного агентства воздушных сообщений НАК заполняется специальная декларация. Для ребенка до 18 лет, летящего за границу без сопровождения, необходимо предоставить нотариально заверенное согласие на выезд от родителей, опекунов, усыновителей или попечителей.

Перевозка животного. О полете со своим любимцем надо сообщить еще при бронировании билета. Пассажиру одновременно разрешено провозить не более двух животных. Все вопросы о разрешении на ввоз животного данного вида и породы уточняйте в консульстве страны назначения. Количество соответствующих багажных мест на каждом самолете разное. Провоз животного

не входит в бесплатный багажный лимит и оплачивается в кассе сверхнормативного багажа в зале регистрации.

В билете код Национальной авиакомпании "Узбекистон хаво йуллари" обозначается двумя латинскими буквами - NY. Рядом с этим индексом стоит номер рейса.

Здесь же указываются даты вылета и прилета (или ставится открытая дата) и ограничение срока действия билета (если имеется), дата и место его выдачи.

Время вылета всегда указывается местное. Указывается в билете и норма бесплатного провоза багажа. Она определяется классом обслуживания и направлением. Как правило, для первого класса разрешены 40 кг, для бизнес-класса - 30 кг, для экономического - 20 кг.

В качестве багажа разрешается провозить предметы любой формы, лишь бы они укладывались в норму по весу и габаритам (160 см по трем измерениям).

Однако, есть и исключения: в некоторые страны, например, в США, норма провоза багажа - два места, суммарные габариты (длина, ширина и высота) каждого места не должны превышать 158 см, а вес - не более 32 кг.

Точный лимит бесплатного багажа следует обязательно уточнить.

Необходимо рассчитать время таким образом, чтобы успеть к началу регистрации, т.е. за 2-2,5 часа до вылета. Регистрация пассажиров заканчивается за 40 минут до вылета. Прохождение таможенного контроля не входит в регистрацию, поэтому на эту процедуру уходит дополнительное время.

В Национальной авиакомпании "Узбекистон хаво йуллари" внедрены новые технологии в обслуживании пассажиров. В частности, уже не первый год действует поощрительная программа для часто летающих пассажиров "UZ AIR PLUS".

Программа представляет собой систему поощрений, получаемых пассажирами, постоянно пользующимися услугами НАК "Узбекистон хаво йуллари".

Каждый пожелавший в ней участвовать заполняет заявление и направляет его в специально созданный авиакомпанией Центр программы "UZ AIR PLUS".

Участникам программы за полеты на регулярных рейсах НАК по нормальным годовым тарифам первого, бизнес и экономического классов начисляются баллы в соответствии с фактическим расстоянием из расчета 1 балл за 1 км полета. Эти баллы автоматически зачисляются на индивидуальный счет участника программы.

Премии "UZ AIR PLUS" при наборе определенного количества баллов включают:

- ✓ возможность совершения бесплатного полета;
- ✓ повышение класса обслуживания;
- ✓ обслуживание через СІР зал при прохождении регистрации на рейсы НАК без оплаты.

Участники программы самостоятельно контролируют правильность начисления баллов на своем персональном счете по Интернету или используя рассылаемую раз в три месяца "Информацию о состоянии счета" удобным для пассажира способом: почтой, факсом, E-mail. Им предоставляется возможность стать обладателем "серебряной" или "золотой" карточек и присоединиться к клубу элитных участников программы "UZ AIR PLUS". В этом случае участник получает дополнительные привилегии и услуги в виде дополнительной нормы

бесплатного провоза багажа, обслуживание в зале СІР независимо от класса обслуживания, указанного в авиабилете, предоставление возможности предварительного бронирования по специально выделенному номеру телефона.

Всю дополнительную информацию о том, как стать участником программы, в какой форме и куда подавать заявление можно получить, обратившись в Главное агентство воздушных сообщений.

Иногородние жители могут обратиться в филиалы Главного агентства в областях республики, жители других регионов - в представительства НАК "Узбекистон хаво йуллари".

Национальная авиакомпания "Узбекистон хаво йуллари" предоставляет на своих рейсах некоторым категориям пассажиров скидки на авиабилеты:

- ❖ пенсионерам: женщинам от 55 (54) лет и мужчинам от 60 лет **25 %**
- ❖ семьям из 3-х и более человек: муж/жена и их дети от 2-х до 18 лет **15 %**
- ❖ молодежи от 12 до 28 лет **15 %**
- ❖ учащимся общеобразовательных и спецшкол, лицеев, колледжей от 12 до 16 лет **25 %**

Контрольные вопросы:

1. Какие виды тарифов используются авиакомпанией «Узбекистон хаво йуллари»?
2. Описать структуру себестоимости перевозок.
3. В чем состоит отличие грузовых перевозок и пассажирских?
4. Какие формы оплаты грузовых перевозок вы знаете?
5. Описать систему продажи авиаперевозок.
6. Дать определение YIELD.
7. В чем суть программы поощрений пассажиров, используемой «Узбекистон хаво йуллари»?

## **ЛЕКЦИЯ 6.**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ НА ВТ**

План:

1. Организация продажи авиационных билетов и бронирования мест на самолёты.
2. Технология продажи и бронирования при применении комплексов для автоматического резервирования.
3. Организация сервиса на ВТ.
4. Организация справочно – информационной работы в городском аэровокзале и аэропорту.

**Ключевые понятия:** АСБ, билетный тайм – лимит, блок – мест, бронирование, бронирование сверх нормы, бронирование дублированное, группа, дорейсовый контроль, запись о пассажире - PNR, фиктивное бронирование, используемая дата, код бронирования, крайний срок, минимальный размер группы, наименование группы, не явившийся пассажир (No-show), нормальный тариф, перебронирование, переподтверждение бронирования, перепродажа, поздняя отмена бронирования, потенциальный пассажир (standby), сбор, сбор за отказ бронирования, сезонный тариф, специальные тарифы, тарифы.

#### **1. Организация продажи авиационных билетов и бронирования мест на самолёты.**

Продажа билетов пассажирам на самолеты является одной из важнейших операций в общем процессе организации перевозок на воздушном транспорте, так как на этом этапе идет комплектование коммерческой загрузки на самолеты и устанавливаются договорные отношения между пассажиром и перевозчиком.

Важной особенностью любого авиапутешествия является бронирование авиабилета (т.е. предварительный заказ авиабилета), дающее пассажиру гарантию на закрепление за ним места на воздушном лайнере, осуществляющем выбранный рейс, на определенную дату.

Существует ряд правил, которые должны соблюдать пассажир и агент по продаже билетов для быстрого и успешного процесса бронирования. При заказе билета пассажир должен сообщить агенту по бронированию все сведения, касающиеся конкретных условий перевозки (маршрут, дата вылета, класс обслуживания, количество мест), а также информацию, касающуюся особых условий перевозки, если они имеются. К последним относятся:

- несопровождаемый ребенок от 2 До 12 лет;
- глухой или слепой пассажир (без сопровождения, с сопровождением или с сопровождением собакой-поводырем);
- инвалид в кресле-коляске или инвалид, способный передвигаться самостоятельно;
- больной на носилках;
- пассажир со специальным питанием;
- наличие сверхнормативного багажа, негабаритного багажа в салоне самолета;

- перевозка животного или птицы, оружия, спортивного снаряжения и др. Полученная от клиента информация вносится в автоматизированную систему бронирования (АСБ), и в случае положительного ответа эта система выдает статус, подтверждающий прием заказа.

Сроки бронирования авиабилета определяются правилами применения тарифов. Существуют тарифы, по которым можно бронировать билеты за год до вылета; другие тарифы ограничивают сроки бронирования за месяц, две недели, неделю до начала перевозки и т.д. Некоторые тарифы обязывают клиентов выкупать билеты сразу — в течение 24 — 72 ч. При бронировании клиенту должна быть выдана полная информация о тарифе и правилах его применения.

Пока пассажир не выкупил билет, бронирование считается предварительным. По истечении срока действия брони (который также устанавливается правилами применения тарифов) заказ может аннулироваться без предупреждения. При необходимости перевозчик имеет право потребовать от клиента переподтверждения (повторного подтверждения) бронирования билета по маршруту вперед или на обратный путь, которое можно осуществить либо лично, либо по телефону. Если же пассажир не сделает этого в течение определенного срока, то перевозчик имеет право отменить бронирование на рейс дальше по маршруту или на обратный рейс.

Сведения, полученные от пассажира, должны сохраняться авиаперевозчиком в тайне и могут быть переданы только его агентам, другим перевозчикам, фирмам, предоставляющим дополнительные услуги, а также соответствующим государственным органам.

Как уже отмечалось, вся поступившая от пассажира информация вносится в автоматизированную систему бронирования (АСБ).

АС Б — это информационная компьютерная система, содержащая сведения о маршрутах воздушных линий, расписаниях перевозчиков, тарифах, применяемых скидках, наличии свободных мест на самолетах и т. п.

Предварительного бронирования мест требуют следующие виды перевозок: транзитные, обратные или круговые и внутрирейсовые.

Под транзитной перевозкой понимается такая перевозка, когда пассажир делает пересадку в промежуточном или конечном аэропорту, или при покупке билета оговаривает остановку на определенный срок в промежуточном аэропорту.

Обратной или круговой перевозкой является перевозка, при которой пункт отправления и назначения совпадают, однако предусмотрено пребывание пассажира в каком-то аэропорту, при этом маршрут перевозки туда и обратно может быть различным.

Внутрирейсовая перевозка-это такая перевозка, это такая, при которой пункт отправления пассажира не совпадает с пунктом начала рейса, а производится из одного из промежуточных аэропортов, в котором самолет, выполняющий данный рейс, делает остановку по расписанию.

Для обеспечения всех этих перевозок применяются три вида брони: по запросу, постоянная и промежуточная.

Броня по запросу предусматривает закрепление места пассажиром после отправки телеграфного запроса от агентства продающего билет, в агентство того аэропорта, где начинается рейс, на который требуется забронировать и получить подтверждение агентства о выделении данному пассажиру места на запрошенный рейс.

При продаже транзитного билета с гарантированной датой вылета диспетчер по бронированию (ДБ) агентства воздушных сообщений, прежде чем направить запрос должен:

совместно с пассажиром разработать маршрут полета, с учетом стыковки рейсов и времени, необходимого на пересадку;  
забронировать пассажиру место для вылета из начального аэропорта;  
указать пассажиру срок, когда будет дан окончательный ответ о броне, и предупредить, что в случае его неявки к этому времени броня по маршруту аннулируется.

Если на запрашиваемом рейсе нет свободных мест, бронирование места производится на одном из очередных рейсов, однако если броня подтверждена не на тот рейс, который запрашивался, и пассажир в связи с этим отказывается от бронирования, диспетчер по бронированию обязан немедленно известить пункт пересадки об аннулировании брони.

Пассажиры, купившие транзитный или обратный билет с гарантированной датой, на основании брони по запросу обязаны при прилете в пункт пересадки зарегистрировать билет и получить место для дальнейшего полета у диспетчера по транзиту не позднее одного часа после прибытия самолета. Если в пункте пересадки пассажиру предстоит переезд из одного аэропорта в другой, то регистрация должна быть произведена у диспетчера по транзиту аэропорта прибытия.

Постоянная броня предусматривает закрепление части мест на определенных рейсах для агентств городов, в которых имеется спрос на перевозку этими рейсами.

Промежуточная броня означает закрепление части мест на проходящих рейсах за агентством, расположенным в пункте промежуточной посадки. Например, для агентства воздушных сообщений г. Нукус выделяются места на рейсы, следующие через Нукусский аэропорт, как в направлении на запад, так и на восток. Аэропорт Нукус является для этих рейсов пунктом промежуточной посадки, и Нукусское отделение имеет квоту мест для продажи на эти рейсы.

В отдельных случаях промежуточная броня может устанавливаться для пассажиров, прибывающих в аэропорт промежуточной посадки из других пунктов.

Агентства воздушных сообщений обязаны осуществлять постоянный контроль за использованием постоянной или промежуточной брони и в зависимости от фактического спроса на перевозки вносить предложения о ее увеличении, уменьшении или отмене.

В период пониженного спроса, а также на определенных авиалиниях, агентства могут продавать транзитные и обратные билеты с открытой датой вылета. Такой билет может быть продан по выбранному пассажиром маршруту, если на каждом его участке действующим расписанием предусмотрены пассажирские рейсы. Пассажирам, имеющим транзитные или обратные билеты с открытой датой, в пунктах пересадки или обратного вылета места предоставляются преимущественно перед другими пассажирами.

Вся переписка по бронированию мест на самолеты строго регламентирована. Телеграммы по бронированию адресуются в агентства тех аэропортов, где начинается рейс, на который требуется забронировать место. При бронировании места для полета с несколькими пересадками телеграмма адресуется одновременно агентствам всех пунктов пересадки. Все телеграммы по бронированию мест на самолетах, вылетающих в течение пяти суток после подачи телеграммы, а также все телеграммы об аннулировании брони, передаются за категорией «срочная», остальные - «обыкновенная».

По Указанию «О введении в действие правил бронирования пассажирских перевозок на рейсы НАК «Узбекистон Хаво Йуллари» с 15.09.01г. авиаперевозки и

бронирование мест на рейсы НАК осуществляются согласно «Правилам бронирования пассажирских перевозок».

К основным правилам относятся:

- управление ресурсами мест;
- получение управляющей информации;
- организация работы кетринга и/или предоставление специального обслуживания;
- получение информации о размещении пассажиров на борту;
- планирование и обеспечение необходимой пропускной способности;
- контроль производительности.

Операции бронирования мест на рейсы НАК в системе бронирования должны производиться субъектами бронирования (агентами по продаже пассажирских перевозок, ГАВС НАК) в строгом соответствии: в системе «Габриель» и других общедоступных системах бронирования - со стандартом ИАТА AIRIMP (Reservation Interline Message Procedures- Passenger):

в системе «Сирена»- с «Технологией работы в системе Сирена-2.3.»

Транспортная клиринговая компания, Москва-2000. При бронировании мест индивидуальным пассажирам устанавливаются следующие билетные тайм-листы в зависимости от типа примененного тарифа:

Тип тарифа	Тайм Бронирование за 6 суток до вылета рейса по расписанию и ранее	Лимит Бронирование за 5 суток до вылета рейса по расписанию и позже
1 .Нормальные тарифы	5 суток до вылета рейса по расписанию	Продажа и бронирование производятся
2. Специальные тарифы	5 суток до вылета рейса по расписанию, если иное специально не предусмотрено правилами применения соответствующего	Продажа и бронирование производятся одновременно
2.1 Тарифы PEX, SUPER PEX, APEX., SUPER APEX	Продажа открывается в срок, применения тарифа, и часов после выполнения предусмотрено правилами	установлен ный правилами производятся в течение 24 бронирования, если иное не применения соответствующег о тарифа
2.2 Специальные тарифы поздней продажи		Продажа и бронирование производятся одновременно

Организация продажи билетов осуществляется Главным Агентством Воздушных Сообщений (ГАВС) и ее региональными отделениями (АВС). Основными видами деятельности агентства является:

- организация и обслуживание пассажирских перевозок;
- коммерческая деятельность;
- организация и ведение рекламной и справочно-информационной работы;
- организация и обслуживание почтово-грузовых перевозок.

Организация и обслуживание пассажирских перевозок включает в себя: при заказах и продажу билетов на все рейсы, выполняемые из аэропорта, регулирование продажи и комплектование коммерческой загрузки самолетов бронирование мест транзитным пассажирам, как вылетающим из данного пункта и делающим пересадку в других пунктах, так и прилетающим, делающим пересадку в данном пункте, а также регистрацию пассажиров и доставку их в аэропорт.

Коммерческая деятельность предусматривает: ведение систематического экономического анализа перевозок и прогнозирование их роста, сравнение пассажиропотоков на воздушном транспорте с другими видами транспорта, изучение спроса на авиационные перевозки в обслуживаемом районе, выработку рекомендаций по открытию новых воздушных линий (на международных линиях) и изменению частоты полетов на эксплуатируемых воздушных линиях, разработку мероприятий по изменению уровня тарифов и правилам их применения.

Организация и ведение рекламной и справочно-информационной работы включает в себя : подготовку и издание информационно-справочных и рекламных материалов и их широкое распространение в обслуживаемом регионе; популяризацию воздушного транспорта через печать, радио и телевидение, оформление витрин и интерьеров аэровокзала агентства и его филиалов, а также постановку справочно-информационной службы в агентств

Организация и обслуживание почтово-грузовых перевозок предусматривают проведение мероприятий для расширения клиентуры воздушного транспорта, подготовку и заключение договоров с предприятиями обслуживаемого района на массовые грузовые перевозки, организацию экспедиционного обслуживания клиентуры, регулирование и контроль почтово-грузовых перевозок.

Продажа билетов осуществляется следующим образом. При запросе пассажи о продаже билета, кассир, пользуясь рабочим расписанием, помогает пассажир в выборе рейса, наиболее отвечающего пожеланиям пассажира. При отсутствии мест на запрашиваемый рейс, рекомендует пассажиру другие возможные рейсы] наиболее отвечающего пожеланиям пассажира. При отсутствии мест на запрашиваемый рейс, рекомендует пассажиру другие возможные рейсы, уточняет количество потребных мест, наличие и возраст детей, следующих с пассажиром, и форму расчета за билет (наличными или по документам). Согласовав эти вопросы с пассажиром, кассир записывает исходные данные в свой компьютер и связывается с нужной группой комплектования. Услышав ответ дежурного группы комплектования (ДК). кассир называет дату отправления, номер рейса, пункт назначения и количество запрашиваемых мес. Дежурный по комплектованию входит в базу данных этого рейса, записывает в нее личный номер кассира и дату выдачи мест, передаваемых кассиру, пункт назначения (если рейс выполняется с промежуточными посадками), а при наличии у пассажира детей ставит условное обозначение РБ или РМ, и сообщает кассиру номер выдаваемых мест.

По окончании предварительной продажи билетов в аэропорт передаются сведения о пассажирских загрузках каждого рейса. В них указываются: количество мест, подлежащих продаже, количество мест проданных и

забронированных транзитным пассажирам до каждого пункта посадки, количество детей больших и малых, почтовый лимит, промежуточная броня, фамилии ожидаемых транзитных пассажиров с указанием номеров их мест, оставшихся свободными.

С момента поступления в аэропорт итоговых данных о пассажирской загрузке управления продажей оставшихся мест возлагается на диспетчера по транзиту аэропорта. Для исключения случаев отказа в продаже билетов при наличии свободных мест возлагается на диспетчера по транзиту аэропорта. Для исключения случаев отказа в продаже билетов при наличии свободных мест дежурные группы комплектования и диспетчеры по транзиту аэропорта оперативно передают друг другу имеющиеся у них в данный момент свободные места в зависимости от спроса.

## **2. Технология продажи и бронирования мест при применении комплексов для автоматического резервирования.**

Увеличение объемов перевозок, открытие новых воздушных линий, внедрение самолетов большой пассажироместимости потребовали от гражданской авиации коренного изменения системы организации продажи билетов и бронирования мест на самолеты. Ряд авиационных компаний, в том числе и «Узбекистан Хаво Йуллари», предпринял существенные усилия в направлении разработки и внедрения в эксплуатацию автоматизированных систем продажи билетов и резервирования мест на базе компьютерных технологий. Автоматизированные системы резервирования и продажи (АСРГТ) позволяют существенно улучшить использование пассажироместимости самолетов, значительно увеличить производительность труда кассиров и диспетчеров по бронированию, вести непрерывный и оперативный контроль за ходом комплектования коммерческой загрузки, осуществлять учет финансово-экономических показателей и вместе с тем сократить административно-управленческие расходы.

В настоящее время многие крупные зарубежные авиационные компании эксплуатируют различные автоматизированных систем резервирования, которые позволяют улучшить финансово-экономические показатели компаний. Так, в свое время установка и эксплуатация системы резервирования мест в авиакомпании "British Airways" позволила увеличить ее прибыль на 4 млн. фунтов стерлингов год за счет повышения коммерческой.

Большинство зарубежных систем резервирования базируется на использовании ЭВМ двух фирм "IBM" и "Univac" (принципы построения и работы этих систем почти одинаковы).

Автоматизированная система бронирования и продажи билетов CORDA (Computerised Reservation System Royal Dutch Airlines) авиакомпании KLM имеет большой объем памяти, что дает возможность для быстроедействующих операций. В главном агентстве воздушных сообщений НАК эксплуатируется АСРП «Сирена». Структурная схема системы и технические средства, входящие в ее состав, обеспечивают выполнение следующих операций:

1. Продажу билетов за наличный расчет по полному тарифу и применением льготных скидок с автоматической печатью билетов.
2. Выдачу мест в тех случаях, когда автоматическая печать билета невозможна (при оформлении транзитного билета с открытой датой, при оплате билета по безналичному расчету и т. п.), а также при передаче места по телефонному запросу в кассу, не имеющую пульта манипулятора.
3. Бронирование мест по запросам иногородних агенств для транзитных пассажиров, следующих с пересадкой в ташкентском аэропорт.

4. Возврат мест в систему при отказе пассажиров от полета с выдачей кассиру – оператору печатного подтверждения выполнении возврата.
  5. Выдачу справок о наличии мест на все рейсы, обслуживаемые системой.
  6. Выдачу итогов работы каждого оператора, всей системы отдельных ее подразделений с указанием количества выполненных операций по видам, а также суммы выручки.
  7. Ввод в систему изменений расписания, а также добавление новых и дополнительных рейсов.
  8. Запрет и снятие продажи на отдельные рейсы.
8. Выпечать архив по всем операциям, произведенным всеми операторами системы в течение рабочего дня. В архиве показывается время и содержание каждой операции (характер операции, номер рейса, дата отправления, номера мест, личные номера операторов и т.д.)

Первая АСБ под названием «Apollo» была введена в действие в 1976 г. американской авиакомпанией «United Airlines». Вслед за ней «American Airlines» сделала свою АСБ и назвала ее «Sabre». Обе системы очень быстро превратились в коллективные, т.е. они стали обслуживать целые группы авиакомпаний, предоставляя информацию не только о наличии мест на том или ином рейсе, но и общую информацию о рейсах перевозчиков, подробное описание тарифов, сведения о длительности полетов и об особенностях маршрутов. В 80-х гг. эти системы стали стремительно завоевывать международный рынок по бронированию авиабилетов.

Вскоре высокая эффективность использования компьютерных систем бронирования дала возможность владельцам АСБ заняться смежными отраслями туристского бизнеса. Для этого они начали включать в программы компьютерных систем информацию о прокате автомобилей, размещении в гостиницах, продаже железнодорожных билетов, оформлении заграничных паспортов и других услугах. Это существенно укрепило сотрудничество АСБ с турфирмами и привело к установке терминалов бронирования в крупных агентствах, а также к разработке специальных программ для агентств, позволяющих вести компьютерную обработку их документации и бухгалтерского учета. В настоящее время большая часть авиабилетов, продаваемых на рейсы в Западной Европе и Америке, реализуются через турагентства, подключенные к крупным компьютерным системам бронирования, которые фактически превратились в глобальные системы резервирования туристских услуг (Global Distribution Systems — GDS).

*Основной целью сотрудничества АСБ с турагентствами является максимальное расширение своей сети продаж. Особенно преуспела в этом АСБ «Sabre». Ею были разработаны две специализированные программы, позволяющие фирмам или отдельным гражданам входить в систему со своих компьютеров для бронирования различных услуг и получения интересующей их информации. Представленная информация очень обширна и содержит сведения о погоде в наиболее крупных городах мира; о валюте и курсе обмена валют в гостиницах; об услугах Всемирной Ассоциации Турагентств по предоставлению переводчиков, многоязычных гидов, автомобилей. Программы позволяют бронировать места в гостиницах; приобретать билеты на железнодорожные и автобусные маршруты и круизные суда; заказывать билеты в театры, на выставки и в музеи; организовывать экскурсии, выбирать развлечения, перечень которых имеется в*

соответствующем блоке информации. «Sabre» позволяет демонстрировать на дисплеях географические карты, фотоснимки мест отдыха, пляжей, номеров гостиниц, что дает возможность клиенту по своему вкусу определить место и условия проживания и отдыха.

Для авиапассажиров системой «Sabre» разработана специальная программа поиска низких цен, позволяющая день за днем просматривать все рейсы и выявлять самые дешевые из них, так как многие авиаперевозчики с приближением даты вылета снижают цены с целью заполнения остающихся мест. Кроме того, «Sabre» предлагает помощь в поиске самых дешевых билетов без штрафа в случае отказа; без лимитирования минимального и максимального времени пребывания в пункте назначения; без требования предварительной покупки билета и др.

Вообще американские компьютерные системы бронирования на сегодняшний день достигли наибольшего развития. Помимо вышеназванных на международном рынке бронирования туруслуг довольно успешно функционируют американские АСБ «System One» и «Worldspan». В России на основе интеграции с последней российско-американской компанией «Travel City» была создана система бронирования авиабилетов и туристских услуг «Avantix.ru», которая в настоящее время выступает в роли полноценного виртуального агентства. Она позволяет бронировать через Интернет широкий спектр туристских услуг, включая бронирование авиабилетов на все регулярные рейсы крупнейших авиакомпаний мира по всему диапазону тарифов, резервирование автотранспорта и отелей за границей, причем даже в день вылета. Впоследствии «Avantix.ru» предполагает предоставлять возможность бронирования услуг не только туристским агентствам-партнерам, но и прямым пользователям. Помимо американских систем бронирования услуг существуют аналогичные системы, созданные и в других регионах — в Европе, Азии, Австралии, Африке. В 1987 г. в Европе возникло два крупных объединения компьютерного бронирования — «Amadeus» и «Galileo». В систему «Amadeus» вошли АСБ следующих авиакомпаний: «Air France», «Air Inter», «Iberia», «Lufthansa», «Finnair», «Irslander» и др. Система «Galileo» объединила АСБ «Alitalia», «British Airways», «Sabena», «KLM», «Swissair» и др. Обе эти системы бронирования имеют десятки тысяч терминалов в туристских агентствах многих стран мира, через которые можно бронировать билеты на рейсы различных авиакомпаний, размещение в гостиничных цепях и независимых гостиницах, арендовать автомобили у наиболее известных компаний прокатного бизнеса, а также получать массу разнообразной информации.

В азиатском регионе самой крупной системой компьютерного бронирования является «Abacus», которая включает системы «Cathay Pacific Airways», «Chine Airlines», «Malaysia Airlines», «Philippine Airlines», «Royal Brooney» и «Singapore Airlines». В начале 80-х гг. 54 авиакомпании африканского и латиноамериканского регионов объединили свои обособленные компьютерные системы бронирования и создали коллективную АСБ, названную «Gabriel». Впоследствии с ней стали сотрудничать российские авиаперевозчики «Аэрофлот», «Трансаэро», «Россия», «Ориент», «Внуковские авиалинии» и др. С течением времени услуги АСБ «Gabriel» были расширены путем подключения к системе турагентств стран-участниц этого союза. Расширенный набор услуг (так

называемый GETS-Gabriel) позволяет бронировать места в гостиницах, заказывать прокат автомашин, автоматизировать работу офисов турфирм, вести учет часто летающих пассажиров, управлять доходностью перевозок.

Следует отметить, что в развитии систем компьютерного бронирования принимает активное участие международная организация IATA, реализующая в разных странах через турагентства обучение специалистов для работы в автоматизированных системах бронирования.

В последнее время в развитии АСБ наблюдается довольно интенсивный процесс их интеграции, заключающийся в обмене пакетами услуг между отдельными крупными компьютерными системами. Так, например, компания «System One» предоставляет определенное программное обеспечение компании «Amadeus»; по отдельным направлениям «Galileo» сотрудничает с «Apollo», «Amadeus» с «Sabre» и т.д. Некоторые авиакомпании участвуют в нескольких АСБ коллективного пользования, что свидетельствует об их активной позиции на рынке авиаперевозок.

Основными направлениями развития всех систем бронирования в настоящее время являются: обеспечение доступа в системы (в основном через освоение Интернет), совершенствование самих систем для упрощения пользования ими и введение новых функций в интересах клиентов. В частности, для реализации последнего направления разработаны следующие программы: позволяющие помочь клиенту самому выбрать наиболее дешевый тариф на данном маршруте, обслуживаемом несколькими перевозчиками; дающие возможность за одну транзакцию ознакомиться со всеми рейсами и стыковками рейсов компаний на требуемом маршруте; в случае отсутствия мест в запрашиваемой гостинице разрешающие получить сведения о наличии мест в отелях аналогичного уровня этой же гостиничной цепи, расположенных в радиусе пяти миль, и т.д. Более широкому использованию глобальных компьютерных сетей в сфере туристского бизнеса способствуют также развитие космической и оптической связи, совершенствование компьютерной техники.

Однако помимо новых возможностей в обслуживании туристов, открываемых в процессе эволюции и интеграции АСБ, выявляются и отдельные негативные стороны этих явлений.

Следует отметить, что в сентябре 1999 г. в России была создана новая автоматизированная система бронирования «Сирена-3», которая определена как базовая для управления авиаперевозками на воздушном транспорте России. По техническому оснащению отечественная система компьютерного бронирования вполне соответствует уровню современных мировых вычислительных комплексов, так как в поставке оборудования, программных средств и технологий для нее принимали участие самые известные американские корпорации — «Sabre» и IBM. Кроме того, российская АСЕ имеет ряд преимуществ перед иностранными: она более дешевая; более мощная по объему информации (накопитель «Сирены-3» рассчитан на 1 терабайт, что превышает объем накопителей большинства зарубежных АСБ); имеет высокую скорость передачи информации; может вести работу с 10 тыс. абонентов. Помимо программы технической реализации в «Сирене-3» предусмотрен ряд других программ. Среди них: «Обслуживание пассажиров», «Учет выручки», «Управление отправлениями в аэропорту», «Управление грузовыми перевозками», «Управление доходами» и т.п.

К АСБ «Сирена-3» уже подключены многие российские авиапредприятия («Уральские авиалинии», «Самара», «Тюмень-аэротранс», «Башкирия», «Красноярские авиалинии» и др.)- Все они отмечают простоту работы с большим объемом информации, преимущества свободного доступа агентств к рынку авиаперевозок, а также возможность существенно увеличить разнообразие предоставляемых услуг. С помощью «Сирены-3» можно бронировать места в отелях, арендовать автомобили, осуществлять операции по кредитным картам, а также бронировать железнодорожные билеты.

На базе «Сирены-3» в 2001 г. были проведены работы по внедрению программы бронирования чартерных перевозок. Введение этой программы позволяет участникам чартерного рынка выйти на принципиально новый профессиональный уровень работы, дающей возможность полностью автоматизировать деятельность в этой области авиаперевозок и получить доступ к актуальной информации о наличии мест на чартерных рейсах. Данная разработка получила название «Сирена-Аэротранс», так как инициатором ее создания явилась компания «Аэротранс».

Бронирование авиабилетов на чартерные перевозки можно осуществлять и через Интернет—систему бронирования «Matizz.ru», которая предоставляет туристским компаниям информацию на сайте в Интернет по бронированию и продаже блоков, сегментов и отдельных мест на рынке чартерных пассажирских авиаперевозок. Эта система разработана и пущена в эксплуатацию в 2002 г. ЦП «Matizz.ru» и холдингом «Ланит».

### **3. Организация сервиса на ВТ**

Технологические факторы сервиса это, прежде всего *разработка условий перевозки пассажиров отдельных категорий*, направленная на предоставление специальных услуг путешествующим, имеющим определенный общественный статус или проблемы, связанные со здоровьем, целью поездки и др. (VIP-пассажиры, трансферные пассажиры, дети, больные, инвалиды и т.д.).

Помимо этого, большое внимание уделяется *ускорению прохождения пассажирами* в аэропортах наиболее длительных процедур — *регистрации, паспортного и таможенного контроля*. Для ускорения процесса регистрации многие авиапредприятия не просто увеличивают количество регистрационных стоек, но и внедряют новые способы осуществления этого процесса. Так, например, американская компания «United Airlines» первой предложила своим клиентам регистрацию по телефону, что позволяет пассажирам приехать в аэропорт за 45 мин до вылета. Некоторые перевозчики сократили это время до 40 — 30 мин (с условием отсутствия громоздкого багажа, который надо сдавать в багажное отделение самолета). На отдельных рейсах (в Киев и Санкт-Петербург) такую услугу ввела и отечественная авиакомпания «Трансаэро». Позвонив по определенному телефону не позднее чем за 40 мин до вылета, можно зарегистрироваться на рейс этого перевозчика, вылетающий из аэропорта Домодедово. Сократить время на регистрацию позволяет новая система, которую внедряет авиакомпания «Lufthansa». Она рассчитана на часто путешествующих пассажиров, имеющих электронный билет и мобильный телефон, поддерживающий протокол WAP (этот протокол дает возможность просматривать ресурсы Интернет на дисплее сотового телефона). Дело в том, что при регистрации «Lufthansa» выдает своим пассажирам посадочный талон со

штрих кодом, считываемый при посадке в самолет. Используя новую систему, клиент может зарегистрироваться на рейс прямо дома или по дороге в аэропорт, сидя в такси, так как штрих код в этом случае может быть передан на дисплей сотового телефона.

Многие зарубежные отели, сотрудничающие с аэропортами, открывают у себя службы для регистрации авиапассажиров. Не отстают от таких нововведений и российские предприятия размещения. Так, гостиничный комплекс «Аэротель», расположенный в 100 м от аэропорта Домодедово, предлагает туристским группам, останавливающимся в нем, регистрацию на авиарейс прямо в гостинице. Для этого в «Аэротеле» установлен компьютер со специальной программой, а в день вылета сюда приезжает агент из аэровокзального комплекса. Туристы регистрируются на рейс, сдают багаж, получают посадочные талоны и бесплатно доставляются на автобусе в аэропорт.

Уже говорилось о новой технологии, позволяющей по радужной оболочке глаза идентифицировать пассажира, что также значительно «облегчает жизнь» часто летающим пассажирам при прохождении ими паспортно-визового контроля.

Определенный уровень сервиса достигнут в технологиях, связанных с розыском багажа туристов, путешествующих воздушным транспортом. При этом некоторые перевозчики создают специальные «службы поддержки» для пассажиров, чей багаж заблудился или потерялся. В частности, «Swissair» может предложить такому пассажиру некоторую сумму денег (165— 330 \$ США в зависимости от класса обслуживания), если поиски багажа затягиваются, а клиенту необходимы какие-то вещи из него.

Многие авиакомпании подвозят пассажира до аэропорта — лимузин могут подать прямо к порогу отеля или офиса. Следует отметить, что такую услугу, а также помощь в бронировании автомобиля по прилету зарубежные перевозчики предоставляют своим клиентам уже давно. Однако в последнее время и отечественные авиакомпании также стали вводить услуги по доставке прилетающих пассажиров от аэропорта до города.

Так, например, из московского аэропорта Домодедово отдельными авиакомпаниями организован бесплатный автобус для своих пассажиров до станции метро Домодедовская. Пассажирам, добирающимся из города до воздушной гавани на электричке, предложена новая услуга, реализуемая совместно с Московской железной дорогой. Вылетающие самолетом уже сейчас могут зарегистрироваться на рейс и сдать багаж в здании Павелецкого вокзала, а в скором времени смогут это делать в электричке, которая ходит экспрессом с Павелецкого вокзала до аэропорта Домодедово. Частота рейсов — шесть электропоездов в час, время в пути -42 мин.

Из аэропорта Шереметьево осуществляется бесплатный трансфер пассажиров, прибывающих зарубежными рейсами «Трансаэро», в центр Москвы. Бесплатную перевозку между аэропортом и городом организовал «Аэрофлот» для своих пассажиров в Санкт-Петербурге и Хабаровске. В Санкт-Петербурге к услугам пассажиров предоставляются комфортабельный микроавтобус «Соболь» и автомашины «Волга». Чтобы воспользоваться этими услугами, необходимо подойти в зале прилета к отдельной стойке «Аэрофлота» с надписью «Бесплатная доставка», предъявить авиабилет с рейса и получить ваучер на проезд.

Авиакомпания «Сибирь» предлагает пассажирам, летящим в Новосибирск, забронировать автомобиль непосредственно еще во время полета на борту самолета. Машины развозят клиентов авиакомпании из аэропорта Толмачеве как по самому Новосибирску, так и в другие города региона. При этом цены на проезд фиксированы и зависят от типа автомобиля (микроавтобус, легковое авто), времени суток (день или ночь) и расстояния и не зависят от количества занятых мест. Кроме того, «Сибирь» организует транспортное обслуживание клиентов в сотрудничестве с немецкими железными дорогами. Своим пассажирам, отправляющимся в Германию, авиаперевозчик предоставляет бесплатный проезд по железной дороге Deutsche Bahn AG от аэропорта прибытия до конечного пункта назначения в Германии и обратно. При этом проезд по железной дороге возможен в первом (только при условии осуществления воздушного перелета в бизнес-классе) и втором классах. Так же как и на рейсах «Сибири», детям младше 2 лет предоставляется 90%-ная скидка, а детям от 2 до 12 лет — 50%-ная скидка.

Ярким примером усилий перевозчиков по совершенствованию сервиса, связанного с технологией перевозок, явилось принятие «Аэрофлотом» единых стандартов обслуживания пассажиров. В этих стандартах регламентированы правила и порядок предоставления конкретных услуг при подготовке к полету, во время него, а также в случае задержки вылета. В значительной степени стандартизация услуг обусловлена стремлением «Аэрофлота» вступить в глобальный союз «Sky Team», образуемый компаниями «Air France», «Delta Airlines», «Korean Air» и «Air Mexico». Важнейшее требование к каждому из его участников — предоставить пассажирам высококачественное обслуживание на протяжении всей перевозки.

Членство в альянсе значительно расширяет формы сотрудничества между авиаперевозчиками, давая возможность каждому из них предоставлять пассажирам услуги, которые они не могли бы обеспечить им самостоятельно. В частности, у каждой авиакомпании есть собственные гостиницы, клубы, фирмы по прокату автомобилей, зоны отдыха и бизнес-центры в аэропортах. Соглашение о сотрудничестве дает возможность пассажирам, летающим рейсами одной авиакомпании — участницы альянса, пользоваться всеми благами других перевозчиков.

### ***3.1. Технические составляющие сервиса.***

К основным техническим факторам, влияющим на комфортность перевозки, относятся прежде всего:

- конструкторские и эргономические особенности пассажирских кресел;
- способность их раскладываться в наклонную или горизонтальную кровать;
- расстояние между креслами;
- оборудование их индивидуальными экранами для просмотра видеокассет;
- оснащение их радио наушниками индивидуального пользования, откидными столиками, лампочками местного освещения, кондиционерами и т.д.

Необходимо отметить следующее: несмотря на то что на сегодняшний день многие авиаперевозчики располагают креслами-кроватями на борту воздушных лайнеров, совершенствование подобного удобства не останавливается. Так, «British Airways» в целях создания уюта для пассажиров на дальне магистральных рейсах изменила расположение кроватей в пространстве салоне. Это позволило

рассадить людей спиной друг к другу и создать атмосферу интимности, что немаловажно для отдыха.

Многие перевозчики разрешают своим клиентам пользоваться на борту самолетов портативными компьютерами. С этой целью, например, самолеты авиакомпании «Lufthansa» оснащены прямыми источниками бортового питания для портативных компьютеров, которые позволяют пассажирам подключать свои ноутбуки к бортовой системе питания без использования адаптеров. Каждое пассажирское кресло в первом и бизнес-классе на дальне магистральных рейсах оснащено собственной розеткой, совместимой как со стандартным плоским европейским штепселем, так и с двух, трех, четырех американскими штепселями.

Кресла салонов первого и бизнес-класса многих авиакомпаний, совершающих межконтинентальные рейсы, оборудованы телефонами спутниковой связи, по которым можно позвонить с помощью кредитной карты. Такую возможность предоставляют своим клиентам «KLM», «SAS», «Northwest Airlines» и др. Находясь на борту воздушных лайнеров ряда авиакомпаний, можно послать телеграмму, факс, воспользоваться Интернет-связью. Последняя услуга стала внедряться на воздушных судах совсем недавно. Тем не менее она уже предоставляется клиентам (например, немецкой компанией «Lufthansa» и американскими «American Airlines», «Delta Airlines» и «United Airlines»). С февраля 2002 г. возможность отправить электронные сообщения во время продолжительных перелетов получили и пассажиры «Finnair», следующие маршрутами в Азию и Северную Америку. Пока этот сервис рассчитан только на пассажиров бизнес-класса, впоследствии же услугами электронной почты смогут пользоваться и те, кто летит в эконом-классе.

### **3.2. Социальные составляющие сервиса.**

Среди мероприятий социального плана, направленных на улучшение обслуживания пассажиров, следует назвать, прежде всего, *разработку льготных тарифов и скидок* для молодежи, студентов, пенсионеров, семейных пар, детей и т.д. Помимо этого, многие авиакомпании к наиболее популярным праздникам (Новый год, День святого Валентина, 8 Марта, День Победы) традиционно делают своим клиентам подарки, предлагая рекламные тарифы и проводя акции по распродаже билетов.

Наиболее крупные перевозчики участвуют в проведении благотворительных мероприятий. Например, в канун 2000 г. «British Airways» совместно с благотворительной организацией «Love's Bridge» провела необычную акцию по сбору новогодних подарков для детей-сирот, воспитывающихся в детских домах Москвы и Подмосковья. В качестве поощрения за принесенную игрушку или сувенир пассажиру предоставлялась возможность купить билет на рейс «British Airways» по маршруту «Москва—Лондон—Москва» всего за 225 \$ США (в то время как базовый тариф составляет 500 \$ США).

Авиакомпания «Трансаэро» на маршруте «Москва—Санкт-Петербург» ввела в действие программу «Социальный билет», предназначенную для участников войны, инвалидов, воспитанников детских домов и интернатов, которые могут совершать путешествия на самолетах этой авиакомпании за символическую плату — 100 руб.

«Аэрофлот» в честь годовщины Победы в Великой Отечественной войне в рамках акции «Встреча боевых друзей» ежегодно предоставляет ветеранам бесплатные

билеты на полет («туда — обратно») в любой пункт на территории России и Европы, включая те страны Западной Европы, СНГ и Балтии, куда летают самолеты «Аэрофлота». Кроме того, Аэрофлот был спонсором и генеральным перевозчиком благотворительной миссии из США «Операция "Улыбка"». Деятельность этой миссии заключалась в проведении американскими специалистами бесплатных операций российским детям с различными дефектами лица. «Аэрофлот» предоставил бесплатные места американским врачам, а также бесплатно перевез 1,2 т медикаментов и оборудования. Помимо этого, главный национальный перевозчик без взимания оплаты неоднократно участвовал в перевозке детей, направляющихся на лечение за границу, а также зарубежных медиков-специалистов в Россию; бескорыстно доставлял к местам отдыха детей погибших сотрудников МВД; предоставлял бесплатные места спортсменам-инвалидам, совершавшим в 1997 г. восхождение на гору Килиманджаро в Африке, и т.д. Хорошей традицией «Аэрофлота» является поздравление пассажиров, присутствующих на рейсе, с днем рождения, при этом детям вручаются подарки. Вообще многие перевозчики во время полета делают своим клиентам презенты, правда, чаще это относится к пассажирам первого и бизнес-класса. Такой подарок может представлять собой набор из нескольких предметов, упакованных в пакет с молнией (это может быть маска для сна, одноразовый плед, надувная подушечка, носки с кожаной подошвой, бритвенный набор, шампунь, мини-флакон туалетной воды, губка для обуви, набор гребенок, зубная щетка и зубная паста и пр.). С помощью этих мелочей за время полета можно отдохнуть, выспаться, а затем привести себя в порядок.

Подарками от авиакомпаний могут быть и разнообразные льготы и услуги вне самолета. «Japan Airlines», например, раздает талончики, которые можно отоварить в магазине Duty-Free в Токио и Осаке; «ANA» вручает телефонные карточки или приглашение на бесплатную ночь в отеле; «Iberia» — сотовый телефон на неделю. «Austrian Airlines» разработала систему талонов, по которым пассажиры бизнес-класса могут делать покупки в крупных магазинах Вены, бесплатно переночевать в одной из гостиниц австрийской столицы или взять на день автомашину напрокат. Такие же льготы предоставляют путешествующим на своих рейсах «Finnair» и «British Airways». «United Airlines» дарит на 3 ч всем, кто летит в Париж первым и бизнес-классом, номер с завтраком в гостинице.

В последнее время перевозчики стали уделять большое внимание самочувствию туристов во время полета. Это связано с участившимися случаями ухудшения состояния здоровья на длительных маршрутах пассажиров, летящих эконом-классом. Согласно версии экспертов, длительная неподвижность в согнутом положении тела и кислородное голодание, которыми, как правило, сопровождается полет в перенасыщенном углекислым газом салоне, могут привести к образованию тромбов в нижних конечностях, что чревато самыми серьезными последствиями. С целью исключения случаев возникновения тромбов многие авиакомпании, в том числе российские, стали выдавать пассажирам, чей полет длится более 7 ч, специальные противотромбозные гольфы. Кроме того, для пассажиров эконом-класса демонстрируется видео ролик «Зарядка в кресле». Он предлагает сидящим в креслах туристам делать различные движения ногами и растяжки, чтобы не застывать надолго в одной позе.

Для оказания срочной медицинской помощи нуждающимся в ней на пассажирских авиалайнерах имеются бортовые аптечки, содержащие достаточно широкий ассортимент лекарственных препаратов.

Руководители ряда авиакомпаний пошли еще дальше в своем желании помочь плохо чувствующему себя пассажиру. Они приняли решение разместить на борту своих самолетов набор медицинского оборудования, позволяющий экипажу оказывать неотложную помощь заболевшему туристу. Через спутниковую связь на землю специалистам-медикам передаются сведения о состоянии здоровья пассажира, его пульс, температура, артериальное давление, уровень кислорода в крови. Специальные видеокамеры позволяют врачам вести визуальное наблюдение за состоянием пассажира и координировать действия экипажа по оказанию ему неотложной помощи. Следует отметить, что благодаря международной теле медицинской компании «MedAir», услугами которой пользуется более 40 авиаперевозчиков, удалось спасти не один десяток пассажиров.

Одно из важных направлений сервиса при авиаперевозках - разработка специальных программ для часто летающих пассажиров, о которых подробно будет рассказано в следующей главе.

### **3.3. Сервис для детей.**

Дети на авиарейсах также не оставлены без внимания. Например, американские ученые при содействии Федеральной авиационной службы США разработали специальный жилет безопасности для пассажиров в возрасте до 2 лет. Причем разработано два размера жилета — для грудничков и для тех, кто уже начал ходить. С виду этот жилет напоминает обыкновенный спасательный жилет с множеством разных ремешков. Родитель засовывает в него своего ребенка, пристегивает себя ремнем безопасности к креслу и затем с помощью специального ремешка прикрепляет жилет с малышом к своему ремню. *Новый детский спас жилет* сделан из экологически чистых материалов, к тому же он смоделирован с учетом анатомических особенностей ребенка, поэтому тот не будет чувствовать себя стесненным в движениях.

На многих авиалиниях действуют специальные программы, ориентированные на детей. Еще до взлета дети получают пакеты с кроссвордами и загадками, а во время полета им предлагаются игрушки. На борту самолетов транслируется детский телеканал, а также имеется большой выбор кассет с диснеевскими мультфильмами. Для юных путешественников «British Airways» ввела новую специальную услугу «Дети едят первыми». В соответствии с ней сначала питание предлагается детям, которые сами выбирают себе меню, составленное с учетом детского рациона. Такой порядок обслуживания имеет еще одну положительную черту — накормив сначала детей, взрослые могут спокойно заниматься своим обедом.

Российские авиакомпании также стали применять на своих рейсах новые приемы в обслуживании пассажиров, путешествующих с детьми. В частности, компания «Сибавиатранс» («СИАТ») первой из российских предложила своим пассажирам в дополнение к обычному взрослому журналу детский журнал для развлечений в полете. Маленькое восьмистраничное издание содержит рисунки для раскрашивания, загадки, считалки, стихи и даже развертку бумажного самолетика, для крыльев которого предусмотрены наклейки с эмблемой авиа

перевозчика. К журналу прилагается набор миниатюрных цветных карандашей, чтобы не возникло проблем с раскрашиванием картинок.

Многие перевозчики на своих маршрутах обеспечивают детей специальным питанием. Для маленьких пассажиров (до 2 лет) предусмотрен отдельный лоток, где есть фруктовое и мясное пюре, сок и йогурт. Детям в возрасте от 2 до 12 лет предлагают обед, в котором больше соков, все блюда диетические и нарезанные, чтобы было удобно есть без ножа.

### ***3.4. Развлекательный сервис на борту и сервис в аэропортах.***

Для того чтобы привлечь на свои рейсы как можно больше пассажиров, многие международные авиакомпании предлагают своим клиентам мероприятия развлекательного характера, а также ряд услуг по поддержанию хорошего настроения во время полета. Так, ряд авиаперевозчиков пассажирам бизнес-класса предлагают пользоваться библиотекой; авиакомпания «Virgin Atlantic» проводит сеансы массажа в специальных кабинетах; «KLM» показывает коллекцию редкого фарфора. «Swissair» и «Sabena» на коротких рейсах предлагают туристам развлекательный видео ролик, который длится 20 мин и включает маленькие сюжеты о новостях спорта, новости мира моды, информацию об окружающей среде, видеоролик о прибытии, анонс событий культурной жизни, программу «Без комментариев». На более длительных рейсах предлагается большой выбор фильмов — более двадцати названий на все вкусы: боевики, триллеры, «ужастики», мелодрамы и др.

***Сервис в аэропортах.*** Расширяются услуги и в аэропортах. Для пассажиров первого и бизнес-класса в крупнейших аэропортах мира есть комнаты для отдыха, залы ожидания и бизнес-центры. Например, в России имеется комфортабельный салон на 60 пассажиров, открытый авиакомпанией «Lufthansa» для своих туристов. Некоторые авиакомпании из-за тесноты в аэропортах организуют совместные салоны, в которых общими усилиями предоставляют в распоряжение путешествующих деловых людей различное оборудование (факсы, телефоны, компьютеры) и кушетки для отдыха. Аэропорт Франкфурта-на-Майне предлагает очень широкий набор услуг: душевые, помощь стоматолога, культовые помещения для протестантов, католиков, иудеев или мусульман, дискотека «Дориан Грей», боулинг-зал, большое количество магазинов, лавочек, бутиков и др.

В американских салонах «Adviral Club» имеется душ, что позволяет сильно спешащим бизнесменам, не заезжая в отель, сразу отправиться по делам или на работу. «British Airways» предлагает душ и массаж в рекреационном центре отеля «Forte Crast». В Ванкувере в салонах «Air Canada» пассажиров ждет офисный центр с компьютерами и выходом в Интернет. В южно-корейском международном аэропорту пассажирам разрешается бесплатно пользоваться интернет-сайтами, отправлять электронную почту. Этот список можно продолжать и дальше.

Компания «Iberia» в помощь путешественникам создала специальную службу, сотрудники которой помогают пассажирам ориентироваться в аэропорту и готовы исполнить их небольшие поручения (для отличия эти служащие носят яркие красные куртки). Если кто-то забыл важный документ, обслуживающий консьерж разыщет его и доставит; возникла необходимость купить цветы — с такой

просьбой также можно обратиться к представителю этой службы. Если рейс задерживается — клиента предупредят заранее, пока он не успел выехать из дома.

Уже говорилось о том, что авиакомпании очень внимательно относятся к авиапассажирам с детьми. Например, в лондонском аэропорту Хитроу авиакомпания «British Airways» открыла собственные ясли, где опытные няни присматривают за ребенком, если родителям необходимо отлучиться по делам. В аэропорту Сиднея для детей работает специальный зал с развивающими играми, книгами, кубиками «Лего» и клоунами.

Чтобы заполнить досуг пассажиров во время ожидания рейса, авиапредприятия могут предложить им и необычные услуги развлекательного характера. Например, в международном аэропорту Абу-Даби (ОАЭ) для транзитных пассажиров в 500 м от аэропорта открыт гольф-клуб, где можно скоротать свободное время перед вылетом. В мюнхенском аэропорту появился первый аэропортовый ресторан с собственной пивоварней, где можно дегустировать свежеприготовленный напиток с 10 ч утра до 1 ч ночи; сиднейский аэропорт предоставляет помещение для любителей караоке. Крупнейшая в Европе и Азии сеть аэропортовых баров Select Service Partner стала развлекать туристов, ожидающих рейс, совсем нетрадиционным способом. К клиенту, находящемуся в кафе аэропортов Глазго или Манчестера, может неожиданно «подлететь» повар в белоснежном колпаке, шелкнуть пальцами, после чего пиво в стакане клиента становится безалкогольным или котлета на глазах превращается в пирожное — это британские работники кухни реализуют навыки, полученные в результате прохождения специальных курсов магов и иллюзионистов.

### **3.5. Питание на борту воздушного судна**

Подробнее следует остановиться на одном из важнейших факторов сервиса на борту воздушного судна — *организации питания*. Существует мнение специалистов, что 70 % впечатления, составленного пассажиром об авиакомпании, зависит от того, чем кормили и как кормили во время полета. С одной стороны, это обусловлено естественными потребностями человека в еде при длительных перелетах. С другой стороны, питание можно рассматривать как одно из немногих занятий, доступных пассажирам во время пребывания в замкнутом пространстве на борту воздушного судна. Поэтому имидж перевозчика во многом зависит от того, как реализуется для пассажиров это занятие.

Большинство крупных российских перевозчиков считают, что экономить на питании не стоит, так как это вопрос престижа. В связи с этим авиакомпания «Трансаэро» на рейсе «Москва-Санкт-Петербург», который длится всего 40 мин, умудряется накормить пассажиров бизнес-класса. Сделать это не так легко, если учесть, что 20 мин уходят на взлет и 15 мин — на посадку.

Часто питание становится инструментом конкурентной борьбы между соперниками. Так, например, в Самаре существуют две авиакомпании — «Волга» и «Самара». Когда «Волга» стала предлагать на коротких рейсах снэк-боксы с продуктами, пассажиры стали более охотно пользоваться услугами именно этой компании.

При организации питания на борту воздушного судна учитываются длительность полета, время суток, класс обслуживания пассажиров и др. Как правило, на коротких и ночных рейсах пассажирам предлагается компактный ланч-бокс, содержащий бутерброды, сэндвичи с различными напитками, соки, орешки,

минеральную воду. Этот набор продуктов необязательно есть в самолете — при желании его можно забрать с собой.

На длительных рейсах предусмотрено горячее питание, которое подается каждые 4 часа, при этом состав блюд меняется. Рацион горячего питания зависит от класса обслуживания, но всегда включает не менее трех-четырех блюд, а также чай, кофе, соки. Ниже рассмотрено содержание рациона горячего питания для пассажиров эконом-класса у разных перевозчиков.

### **Рацион горячего питания для пассажиров эконом-класса**

Авиакомпания

Содержание обеда

«Аэрофлот»

Закуска: рыбная или мясная, овощной салат

Горячее на выбор: телятина, или курица, или рыба с гарниром Булка, масло

Десерт на выбор: фрукты, или компот, или пирожное

Напитки: чай, кофе

«East Line»

Закуска: салат из крабовых палочек

Горячее на выбор: цыпленок в пивном кляре или говядина в кисло-сладком соусе

Сырок, булочка с маслом Десерт: пирожное, шоколад, фрукты Напитки: чай, кофе

«Домодедова» АЛТ

Закуска: салат оливье или кукуруза с фасолью

Горячее на выбор: гуляш с макаронами, или курица с рисом Булки, масло Десерт:

пирожное Напитки: чай, кофе Закуска: шотландский копченый лосось Горячее на

выбор: бифштекс с соусом и картофелем в мундире, или морепродукты, или

картофельные клецки с артишоками и соусом Сыры «Пармезан» и «Бри» с

итальянским хлебом

Десерт: пирожное, виноград Напитки: чай, кофе

«Delta Airlines»

Закуска: салат из зелени

Горячее на выбор: говядина в горшочке в грибном соусе с картошкой или

жареный цыпленок с жареной картошкой Булочка с маслом Десерт: пирожное

Напитки: чай, кофе

Питание пассажиров первого и бизнес-класса отличается более богатым выбором

блюд, а также наличием деликатесов. Например, «Аэрофлот» и другие

отечественные компании предлагают клиентам элитных классов черную и

красную икру, грибной паштет, салат из крабов; «Swissair» — гусиную печень,

отборную семгу, креветки и т.п.

Кроме того, имеются отличия в порядке подачи блюд. В первом классе

обслуживание носит характер ресторанного: сначала подается закуска, потом —

горячее и затем — десерт. В других классах обед подается сразу в специальном

контейнере.

Отличается и сервировка стола. В салонах первого класса используются фарфор,

хрусталь, мельхиоровые столовые приборы. В эконом- и бизнес-классе

применяется, как правило, одноразовая или многоразовая пластмассовая посуда.

Что касается напитков, то строгих правил в их количестве и наборе нет — каждая

авиакомпания решает этот вопрос в зависимости от средств и национальных

особенностей. Например, «Аэрофлот» согласно своим правилам для пассажиров

первого и бизнес-класса выделяет по 500 мл минеральной воды и 200 мл соков на

одного человека, а для пассажиров эконом-класса — 300 мл воды и 100 мл сока.

Спиртное предусмотрено в количестве 250 г для элитных классов (в любом

наборе — шампанское, вино, водка, коньяк) и 200 г для эконом-класса (вино, иногда баночка пива).

Иностранные авиакомпании придерживаются более низких норм «горячительных напитков» — 100—150 г, при этом наиболее щедрыми считаются «British Airways», «Finnair», «Lufthansa», а вот «Air France» не особенно балует своих клиентов — любителей спиртного.

Для пассажиров, предъявляющих особые требования к питанию, связанные с национальными особенностями, приверженностью к определенной пище или состоянием здоровья, большинство авиакомпаний в настоящее время предлагают широкий выбор специальных блюд. При этом специальное питание можно классифицировать на несколько групп: медицинское, вегетарианское, религиозное, детское и др. *Медицинское питание* предполагает диабетические блюда; блюда с пониженным содержанием протеина, холестерина, лактозы, с низким содержанием соли, с высоким содержанием клетчатки, без клейковины и т.д. *Религиозное питание* может быть мусульманское, кошерное, индусское; *вегетарианское* — западное, азиатское, строго вегетарианское; *детское* бывает младенческое и для детей от 2 до 12 лет. За каждым видом питания закреплен код, который утверждается Международной Ассоциацией воздушного транспорта (ИАТА). При бронировании билета в нем делается пометка о заказе определенного рациона специального питания.

Спецпитание дополнительно не оплачивается, его стоимость входит в стоимость билета. Единственное требование — такое питание надо заказать во время бронирования или не позднее чем за 24—48 ч (в зависимости от правил перевозчика) до вылета.

Загрузка самолетов бортом питанием производится по заявкам специальной службы аэропортов. За 3 ч до вылета эта служба передает заказ на каждый рейс отдельно с указанием количества рационов по виду и в соответствии с классом обслуживания.

Спец рацион можно заказать не только на международных, но и на внутренних рейсах. Интересную акцию в связи с этим впервые провел «Аэрофлот» весной 2002 г. на своих внутренних маршрутах. Во время Великого поста (с 22 марта по 4 мая) на всех рейсах по России пассажирам, желающим не прерывать пост, бортпроводники предлагали постное меню из растительных блюд с соблюдением традиций православной церкви. При этом даже не требовалось заказа при бронировании — просто 10 % общего объема бортового питания загружалось с учетом того, что многие граждане страны в это время соблюдают пост. Такое нововведение с большим одобрением было встречено многими пассажирами.

Кроме стандартного и специального питания на рейсах отдельных перевозчиков пассажир может заказать себе все, что захочет (конечно, в разумных пределах), однако уже за дополнительную плату. Такое *индивидуальное питание* практикуется, например, в компаниях «British Airways», «АJT», «Континентальные авиалинии».

Стоимость питания у разных перевозчиков различна и колеблется от 6 до 35—37 \$ США в зависимости от содержания рациона, класса обслуживания и продолжительности рейса. И хотя существуют авиакомпании, которые в целях снижения стоимости билетов урезают или совсем отменяют питание на своих

рейсах (особенно непродолжительных), большинство из перевозчиков стараются не отказывать пассажирам в такой услуге.

Непосредственно *приготовлением пищи для авиапассажиров* занимаются предприятия (цеха) бортового питания. Это специальные фабрики-кухни, разрабатывающие рационы с учетом научно-обоснованных норм потребления продуктов и условий, в которых происходит их прием. Пища должна иметь оптимальную калорийность, необходимое содержание белков, витаминов, минеральных веществ; кроме того, она должна быть небольшого объема, хорошо упакована, легко транспортироваться, привлекательна и аппетитна на вид, желательно, чтобы ее можно было легко разрезать пластмассовым ножом или вилкой.

Предприятия бортового питания, производящие такую продукцию, как правило, базируются в аэропортах и тесно сотрудничают с авиакомпаниями, обслуживающимися в этих аэропортах. При этом они проводят презентации, где демонстрируют стандартные варианты меню; учитывают мнение и пожелания перевозчиков и затем составляют содержание рационов для пассажиров эконом-, бизнес- и первого классов. Обычно такие презентации проходят два раза в год — накануне летней и зимней навигаций. В соответствии с этим все крупные авиакомпании пересматривают рационы бортового питания дважды в год. Помимо этого, существует еще так называемая *цикличность смены меню*. Например, «Delta Airlines», «British Airways» и «Континентальные авиалинии» разрабатывают два вида меню и меняют его каждый месяц; «Аэрофлот», «East Line» и «АЛТ» делают это еженедельно.

Среди наиболее известных иностранных компаний, которые занимаются кэтерингом (производством бортового питания), следует назвать «Caterair», «Sky Chefs», «Dobbs International», «Kyiv Catering».

Что касается отечественных производителей бортового питания, то они в основном создавались по западному образцу с участием иностранных фирм. Так, «Аэромар», обслуживающий Шереметьево, был учрежден «Аэрофлотом» совместно с гостиничной цепью «Marriott». Аэропорт Внуково заказывает рационы для своих пассажиров у предприятия «Внуково-Eurest», созданного с помощью германской фирмы «Eurest». Исключение составляет фабрика «Домодедово эр Сервис», созданная еще в 1980 г., а затем модернизированная с использованием оборудования «Eurest Camp Catering» — одного из мировых лидеров индустрии ресторанного и бортового питания.

Существует еще одна отечественная компания, занимающаяся производством питания для авиапассажиров, — «Алазани-Эдем». Она несколько отличается от названных выше, поскольку помимо обслуживания гражданской авиации у нее есть и другие приоритеты.

Вопрос с закупкой продуктов каждая из этих фабрик решает по-разному. «Аэромар» закупает продукты как у иностранных, так и у отечественных производителей: свинину из Финляндии; рыбу из Норвегии; сыры из Франции; говядину, птицу и паштеты из Америки; овощи и фрукты из Голландии; осетрину и черную икру у отечественных производителей.

«Домодедово эр Сервис» и «Внуково-Eurest» сотрудничают в основном с российскими поставщиками. «Алазани-Эдем» наладила собственное

производство продуктов питания, а то, что не выпускает сама, — старается покупать в России.

Количество порций, вырабатываемых предприятиями бортового питания в сутки, составляет 3000 — 50000 штук в зависимости от предприятия и от сезона навигации. Вкусовые достоинства пищи ежедневно оцениваются специальной комиссией во главе с шеф-поваром фабрики.

Следует отметить, что одним из основных принципов, лежащих в основе работы всех цехов, является «стандарт и еще раз стандарт!». Принцип относится не только к содержимому рациона, но и к тому, как оформлены продукты, как разложены они на тарелочках, какую форму имеет контейнер и т. п. Это связано с тем, что условия приема пищи в салоне самолета таковы, что каждый пассажир из-за близкого расположения кресел видит не только свою «тарелку», но и «тарелку» соседа. И если вдруг окажется, что его порция выглядит не так красиво, как у соседа, это может испортить ему настроение и наложить негативный отпечаток на все воздушное путешествие.

Пища, которая готовится в цехах бортового питания, перед раздачей ее пассажирам разогревается в микроволновых печах, установленных на борту воздушных лайнеров. Однако существуют отдельные авиакомпании, стремящиеся на своих рейсах еще больше повысить качество блюд и максимально приблизить их к тем, что готовятся на земле. Так, гонконгская компания «Cathay Pacific» установила на своих воздушных судах системы, позволяющие готовить яичницу, правда, пока эта услуга предоставляется только пассажирам первого класса.

Несколько слов стоит сказать о рационе для важных персон. *VIP-питание*, как правило, готовится не на конвейере, а отдельно под руководством шеф-поваров. В особых случаях пищу для высокопоставленной персоны готовит его личный повар, а сотрудники предприятия ему помогают. Такая практика иногда применяется при обслуживании представительных делегаций Китая, Японии, арабских стран, кухня которых отличается экзотичностью.

Что касается посуды, используемой для авиапассажиров, то одним из ее наиболее крупных производителей и поставщиков является голландская фирма «De Ster ACS». Она работает со многими авиакомпаниями, создавая для них новые формы, модели, цвета стаканов, тарелок, подносов и самих контейнеров. Более 350 перевозчиков доверяют свой сервис этой фирме. Среди них «British Airways», «Delta» «Airlines», «Lufthansa», «KLM», «Air France», «Swissair», «Аэрофлот», «Трансаэро», «Узбекские авиалинии», «Пулковские авиалинии» и др.

В последнее время свои услуги по производству бортовой посуды стала предлагать отечественная фирма «Планета термофилинг», производящая снэк-боксы, ланч-боксы, горячие тканевые полотенца для авиапассажиров.

Помимо организованного питания на дальне магистральных рейсах в самолетах устраиваются буфеты, где можно купить бутерброды, закуски, кондитерские изделия, фрукты, орешки и т.п. в течение всего полета. Пользоваться этими буфетами могут пассажиры любого класса.

#### **4. Организация справочно-информационной работы в городском аэровокзале и аэропорту.**

В общем, процессе организации обслуживания пассажиров воздушного транспорта информационно-справочная работа занимает одно из важнейших мест, ибо большинство пассажиров, а также, встречающие или провожающие пассажиров, так или иначе пользуются услугами информационно-справочных служб, аэровокзалов и аэропортов.

Основная задача этих служб - давать быструю, четкую информацию пассажирам и населению обслуживаемого района. Все справочные сведения, получаемые пассажирами, должны быть точными и исчерпывающими по содержанию и вежливыми по форме. По уровню и характеру организации справочно-информационной работы, по качеству и полноте ответов, точности и форме выполнения справочных материалов пассажиры нередко судят о работе авиакомпании в целом. Исходя из этого работники информационно-справочных служб могут внести существенный вклад в развитие гражданской авиации, помогая пассажирам получить полную информацию по всем вопросам воздушных путешествий.

Работники информационно-справочных служб должны знать, что успех и плодотворность их работы зависят от наглядности, полноты и достоверности справок и информации, формы их подачи, от умения правильно и доброжелательно ответить на все вопросы, волнующие пассажиров. Недостатки в организации справочно-информационной работы или невнимание к ней вызывают законные нарекания и претензии со стороны пассажиров, пользующихся услугами гражданской авиации.

Опыт работы информационно-справочных служб аэропорта и зарубежных авиационных компаний позволил определить основной круг вопросов, интересующих пассажиров воздушного транспорта, разработать методы ведения этой работы и требования к техническим средствам ведения справочно-информационного обслуживания.

Все вопросы, наиболее часто возникающие у пассажиров, условно можно разделить на две группы:

вопросы и сведения, касающиеся непосредственно полетов самолетами;  
вопросы, связанные с наземным обслуживанием пассажиров.

К первой группе вопросов относятся вопросы по расписанию движения, такие как выполнение полетов до определенных пунктов, частота полетов, время вылета и прилета самолетов, продолжительность полета. К этой же группе вопросов относятся вопросы по стоимости и правилам перевозок.

Ко второму виду вопросов относятся вопросы, связанные с проездом пассажиров в аэропорты, с необходимым временем прибытия в аэропорт. Непосредственно в аэропорту пассажиров интересует, где проводится регистрация билетов на определенный рейс, откуда производится посадка и куда прибывают пассажиры. Особенно интересуют вопросы, связанные с задержками вылетов и прилетов самолетов.

Кроме этих основных вопросов, у пассажиров часто возникает потребность в получении различной информации, связанной с прибытием в незнакомый город или при незапланированных посадках, заменах типов самолетов и т. д.

Для удовлетворения огромного количества запросов пассажиров (а, как правило, пассажиры стремятся получить ответы на свой вопрос несколько раз и в разных местах для полной уверенности в точности полученных сведений) используются три основных вида справок и информация: зрительная, устная и справка по телефону.

К зрительной справке относится вся наглядная информация, выполненная в виде схем, таблиц, указателей, электрифицированных табло, экранов, располагаемых на улицах, местах скопления потенциальных пассажиров (вокзалы, метро, гостиницы и т. д.), а также в агентстве и аэровокзале. Эта информация может быть как постоянной (схема проезда из города в аэропорт), так и оперативной, отражающей деятельность подразделения авиакомпании.

К устной справке относится информация, выдаваемая пассажиру при его непосредственном обращении к работнику справочно-информационной службы, а также при обращении за справкой по каналу внутреннего телевидения, широко используемого в современных аэропортах. К устной справке относится и радио-информация в аэровокзалах, о начале и конце регистрации на рейс, посадке пассажиров, прибытии самолетов, их задержках и т. д.

Справка по телефону - это информация, выдаваемая при обращении в справочно-информационную службу по прямым телефонным каналам. Номера телефонов справочно-информационной службы широко рекламируются через печать, радио, телевидение.

Зрительная справка одна из наиболее распространенных форм информационного обслуживания, услугами которой пользуется абсолютное большинство пассажиров, а также лица, прибывающие в аэропорт для встречи или проводов пассажиров или в качестве посетителей, желающих познакомиться с работой аэропорта.

Задача зрительной справки-информации помочь пассажиру самостоятельно разобраться в сведениях о работе воздушного транспорта и организации обслуживания пассажиров в агентстве или аэропорту.

К зрительной справке предъявляются следующие требования: рациональное размещение, стандартность по форме, цвету и содержанию, лаконичность, наглядность, читаемость.

Вся зрительная информация должна располагаться в соответствии с принятой технологией обслуживания пассажиров так, чтобы она направляла движение пассажира по определенному маршруту, начиная от входа в аэровокзал и кончая посадкой в самолет. При этом необходимо стремиться к тому, чтобы зрительная справка отвечала на те вопросы, которые могут возникнуть у каждого человека при входе в агентство, следовании в аэропорт, обслуживании в аэропорту вылета и прилета. Схемы, таблицы, указатели, являющиеся общими для всех агентств и аэропортов, должны размещаться в аналогичных местах с тем, чтобы пассажиры привыкли к их расположению и при прилете в другой город могли свободно найти интересующие их сведения.

Большое внимание информационному обслуживанию пассажиров уделяют Международная организация гражданской авиации (ИКАО) и Международная авиатранспортная ассоциация (ИАТА). Для организации движения потоков пассажиров и выдачи информации, необходимой всем пассажирам, ИКАО и ИАТА рекомендуют широкое применение пиктограмм -- символических изображений-указателей, которые понятны любому пассажиру и не требуют перевода.

### **Контрольные вопросы:**

1. Что входит в организацию и обслуживание пассажирских перевозок?
2. Что предусматривает коммерческая деятельность главных агентств воздушных сообщений при продаже билетов?

3. Что включается в организацию и ведение рекламной и справочно-информационной работы главных агентств воздушных сообщений при продаже билетов?

4. Дать определение «бронирование мест».

5. Что такое внутрирейсовая перевозка?

6. Дать определение «обратная или круговая перевозка».

7. Что такое «броня по запросу»?

8. Как осуществляется организация справочно-информационной работы в городском аэровокзале и аэропорту?

## **ЛЕКЦИЯ 7.** **ТАМОЖЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ ГРУЗОПОТОКОВ**

План:

1. Международное регулирование таможенных формальностей
2. Характеристика структуры таможенных пошлин
3. Виды таможенных режимов

**Ключевые понятия:** таможенная служба, декларирование грузов, таможенный досмотр грузов, автономная пошлина, реимпорт, транзит товаров, таможенный склад.

### **1. Международное регулирование таможенных формальностей**

Важнейшая особенность современных национальных систем регулирования внешнеэкономической деятельности - их высокая правовая обеспеченность. Как правило, государственное регулирование опирается на законы, определяющие пределы действий исполнительной власти, а также права и обязанности хозяйствующих субъектов. Эта особенность современного правового государства создает необходимую предсказуемость, гласность и стабильность национального правового, экономического и административного климата в сфере международных экономических отношений, способствует их развитию.

Другая важная особенность - это унификация правовых, административных, организационно-технических систем регулирования внешней торговли и в целом внешнеэкономических связей большинства государств, международная совместимость практики и техники этого регулирования, именуемого специалистами торгово-политическим. Интенсивное развитие международных экономических связей в последние десятилетия стало возможным благодаря тому, что национальные торгово-политические системы формировались вокруг близких, по существу общих, правовых, административных и организационно-технических принципов, норм и правил при ослаблении прямых административных барьеров в торговле. На этой основе сложилась международная торговая система начала 90-х гг.

В мировом хозяйстве идет интенсивный процесс создания единого правового, административного и организационно-технического пространства, в рамках которого развивается внешняя торговля отдельных государств. Правовая, административная и техническая совместимость достигается обширной системой многосторонних межгосударственных соглашений и договоренностей, создающих унифицированную правовую основу внешнеэкономической деятельности. Национальные торгово-политические и административные системы опираются на международные договоренности.

Современные системы регулирования внешней торговли характеризуются высокой технической оснащенностью, опирающейся на достижения техники связи, передачи информации, автоматической обработки данных, что позволяет свести к минимуму временные и материальные затраты.

***Что подлежит регулированию таможенно-тарифными средствами***

Таможенно-тарифное регулирование в каждой стране занимает центральное место в пограничном экономическом регулировании. ***Таможенная служба - важный орган исполнительной власти, занимающийся государственным пограничным контролем за внешнеэкономической деятельностью.*** Она контролирует пропуск грузов, валютных ценностей, транспортных средств и личных вещей лиц, пересекающих экономическую (таможенную) границу государства.

Главные функции таможенного контроля:

- проверка того, чтобы ввоз и вывоз товаров, багажа, транспортных средств, валютных ценностей соответствовали законам государства и его международным обязательствам;

- контроль за перемещением товаров и иного имущества через границу и его статистический учет.

Во всех странах мира права и обязанности органов государственного таможенного контроля регулируются четкими, ясными законодательными положениями, носящими недвусмысленный характер, понятными не только специалистам таможенной службы, но и всем лицам, связанным с внешнеэкономической деятельностью. Это исключает возможность трансформации таможенного контроля в бюрократический барьер, тормозящий внешнеэкономическую деятельность страны, в источник конфликтных ситуаций.

Таможенно-тарифное законодательство большинства стран мира включает два самостоятельных закона:

- закон, регулирующий обложение пошлинами товаров и других предметов, перевозимых через государственную границу страны, определяющий порядок, методологию таможенного обложения и связанные с этим действия субъектов внешнеэкономических отношений (закон о таможенном тарифе);

- закон, регулирующий деятельность служб таможенного контроля, их права и обязанности, порядок таможенного контроля, организацию таможенной службы и другие близкие по характеру вопросы, в частности, разделение функций законодательной и исполнительной властей в таможенной области (Таможенный кодекс).

Существование двух самостоятельных, хотя и связанных между собой законодательных актов диктуется рядом обстоятельств.

Прежде всего, это разные сферы действия законов. Объектом регулирующего воздействия первого закона является таможенный тариф, его «архитектура», методы установления и взимания пошлин, предоставление таможенных льгот. Второй закон регулирует вопросы, связанные с действиями национальной службы таможенного контроля.

Вопросы, регулируемые Таможенным кодексом, относятся к области действия национальных законов страны; как правило, они не являются предметом международных переговоров. Не исключается, однако, возможность унификации национальных правил работы таможенных служб различных стран и их

базирования на многосторонних межгосударственных и других соглашениях, упрощающих таможенные процедуры.

В отличие от Таможенного кодекса таможенный тариф, правила его применения, уровень ставок пошлин, структура, перечень позиций тарифа очень часто являются объектом международных переговоров. Эта область регулируется и многосторонними межгосударственными соглашениями.

Таможенный кодекс должен быть стабильным правовым инструментом, в то время как таможенный тариф призван оперативно реагировать на изменения во внутренней и внешней экономической обстановке. В таможенном тарифе содержатся конкретные ставки пошлин, прямо воздействующие на цены импортируемых товаров, влияющие на уровень внутренних цен в стране и на результаты хозяйственной деятельности предприятий. Поэтому устанавливаемые законодательной властью ставки пошлин и методика их определения должны быть предельно ясными, стабильными и гласными. Такой порядок существует в странах, где вопросы налогов и близкие к ним по экономическому воздействию вопросы обложения пошлинами регулируются законами.

Таможенное законодательство всех зарубежных государств четко определяет не только права, но и обязанности таможенных властей, включая их правовую, административную и финансовую ответственность.

Законодательная власть всегда оказывала решающее влияние на формирование и развитие таможенных систем в развитых государствах. Однако в последние десятилетия наблюдается тенденция передачи функций в применении тарифов, их частичном изменении, маневрировании ставками пошлин в руки исполнительных властей. Эта тенденция связана со стремлением правительств многих государств сделать свою таможенную политику более гибкой, маневренной и эффективной.

Классификация товаров для целей таможенного обложения

Классификация товаров - важнейший организационно-технический принцип построения таможенного тарифа. Классификационная схема, положенная в основу национального таможенного тарифа, во многом определяет его экономическую эффективность.

Брюссельская товарная номенклатура (БТН), разработанная странами Западной Европы, в значительной степени представляла собой товарную классификацию, выросшую из потребностей экономики этих стран.

Конвенция о БТН разрешала подписавшим ее странам, унифицируя крупные товарные позиции, выделять мелкие позиции (подпозиции), соотносясь с интересами национальной экономики. В целом число неунифицированных товарных подпозиций в тарифах, построенных по БТН, составляло в разных странах от 2 до 7 тыс.

Создание нового товарного классификатора, начатое в 1973 г. в Брюсселе рабочей группой из представителей 59 стран и 20 международных организаций, завершено в 1981 г.

В 1983 г. Совет по таможенному сотрудничеству принял проект международной конвенции, касающейся новой номенклатуры, получившей название Гармонизированной системы (ГС) описания и кодирования товаров. Переход на ГС начался 1 января 1988 г., и теперь этот классификатор лежит в основе товарной номенклатуры таможенных тарифов стран, на долю которых приходится 9/10

мировой торговли (США, Япония, все страны Западной Европы, Канада, большинство стран Латинской Америки, Азии, Австралия, Новая Зеландия и многие другие государства). ГС применяется и во внешней торговле Республики Казахстан.

ГС описания и кодирования товаров - это многоцелевая международная классификационная система. Ее можно использовать для классификационных целей в международной торговле, таможенном деле, производстве, транспортно-экспедиторских операциях и в статистике.

Конвенция о ГС - это международный правовой акт, содержащий обязательство присоединившихся к Конвенции стран применять ГС в таможенных и статистических целях, следуя цифровым кодам и описанию товаров, содержащимся в ГС, а также общим правилам интерпретации ГС и примечаниям, предшествующим группам и подгруппам ГС. Эти обязательства образуют созданную Конвенцией правовую систему. Сама ГС является приложением к Конвенции и входит в ее правовую систему.

ГС сочетает в себе жестко унифицированную классификационную схему, охватывающую 5019 субпозиций, имеющих международное классификационное значение, единое для всех участников Конвенции, и возможность ее дальнейшего гибкого развития и приспособления к национальным нуждам отдельных стран путем детализации субпозиций, в чем заинтересованы государства.

В Казахстане единая товарная номенклатура внешнеэкономической деятельности введена с 1 января 1991 г.

О таможенных формальностях зарубежных государств

Национальные правила государств за последние десятилетия существенно сблизились и регулируются общими принципами и нормами, что существенно облегчает международную торговлю. Большую роль в этом сближении правил и практики таможенного контроля и таможенного оформления сыграли многосторонние международные соглашения, деятельность международных учреждений и организаций, в частности, Совета по таможенному сотрудничеству, Европейской экономической комиссии, ГАТТ, Конференции ООН по торговле и развитию. В результате многие национальные правила и процедуры таможенного оформления грузов построены на основе международных соглашений.

В общей форме таможенные формальности более чем в 130 государствах регулируются статьей УШ ГАТТ «Сборы и формальности, связанные с ввозом и вывозом». В Уставе ГАТТ сказано, что страны-участницы признают необходимость сокращения и упрощения импортных и экспортных формальностей и требуемой экспортной и импортной документации.

Большую роль в упрощении и рационализации таможенных процедур играет уже упоминавшийся Совет по таможенному сотрудничеству - международная организация, находящаяся в Брюсселе. В Совет входит большинство стран - участниц международной торговли. Советом разработано, согласовано и принято много международных документов, регламентирующих таможенные формальности и практику таможенного контроля. Одним из таких документов является Конвенция о гармонизации и упрощении таможенных процедур, принятая в г. Киото (Япония) и поэтому часто называемая Конвенцией Киото. Состоит из основного текста (собственно Конвенции) и 30 приложений, в совокупности регламентирующих многие стороны таможенно-тарифного регулирования.

Положения Конвенции Киото по существу стали международными правилами таможенного контроля, которые применяются большинством цивилизованных государств.

Действующими в большинстве стран правилами предусматривается следующее:

- пункты, в которых грузы и транспортные средства могут пересекать таможенную границу страны, определяются национальным законодательством;

- перевозчик несет ответственность за то, чтобы грузы транспортировались в пункт таможенного оформления без повреждения или изменения упаковки, внешнего вида или характера товаров;

- в тех случаях, когда груз прибывает на таможню вне ее рабочего времени, таможенные

власти должны за дополнительную плату открыть таможню и пропустить транспортные

средства и грузы (если того просит грузовладелец или экспедитор);

- таможенные власти могут признать пломбы иностранной таможенной службы, но могут установить собственные пломбы на груз, следующий в пункт таможенного оформления;

- в случае аварии, повреждения или гибели грузов в пути на таможенной территории импортирующей страны должны быть составлены акты, признаваемые таможенными властями.

Таможенное оформление грузов, цель которого пропуск товаров для внутреннего потребления или на экспорт, - это комплекс операций, включающий представление таможенной декларации и сопровождающих ее документов, их проверку и принятие, представление товаров таможне и их возможный таможенный досмотр, начисление и уплату таможенных пошлин и сборов, выпуск товаров таможней.

Таможенное оформление в большинстве стран мира осуществляется как пограничными таможенными учреждениями, так и таможенными учреждениями, расположенными внутри таможенной территории страны. Перечень таможен, осуществляющих операции по пропуску экспортных и импортных грузов, публикуется регулярно. Во многих странах действует порядок, предусматривающий таможенное оформление отдельных специфических категорий товаров (алмазы и бриллианты, предметы искусства и антиквариата и некоторые другие) только специально предназначенными для этого таможенными учреждениями, имеющими квалифицированный персонал.

#### Декларирование грузов

Декларирование грузов - обязательная процедура таможенного оформления. В большинстве государств действует порядок, при котором декларантом (лицом, подающим таможенную декларацию) может быть не только владелец груза, но и другое лицо (транспортный агент, таможенный брокер и др.), которое распоряжается от его имени грузом. Обычно круг таких лиц определяется национальным законодательством и может быть довольно широк. Декларант является во всех случаях лицом, несущим ответственность перед таможенными властями за достоверность сведений, содержащихся в таможенной декларации, и за уплату пошлин и других сборов. В случаях, когда декларант встречается с трудностями при декларировании товаров, таможенные власти должны предоставить ему любую необходимую информацию, имеющуюся в их

распоряжении, и содействовать декларанту в заполнении таможенной декларации. Этот вид услуг таможи может носить в отдельных странах платный характер, как и продажа бланков грузовой декларации.

Форма грузовой таможенной декларации различна в разных странах.

Конвенция Киото устанавливает, что таможенные власти могут потребовать, чтобы в таможенной декларации были сообщены следующие сведения:

I. Данные, относящиеся к лицам:

A. Имя и адрес декларанта.

B. Имя и адрес импортера (экспортера).

C. Имя и адрес консигнатора.

II. Данные, касающиеся средств транспорта:

A. Вид транспорта.

B. Идентификационные сведения о средстве транспорта.

III. Данные о товаре:

A. Страна, где товар куплен, и страна происхождения товара B (при экспорте - страна назначения товара).

C. Сведения о числе грузовых мест (номера, маркировка, вес, число мест).

D. Тарифная классификация товара.

IV. Сведения, необходимые для начисления пошлин и сборов:

A. Тарифная позиция B. Ставки пошлин.

C. Вес брутто, нетто или другие сведения о количестве.

D. Таможенная стоимость,

V. Другие сведения:

A. Номер статистической позиции товара.

B. Район, откуда поступили товары (если применяются тарифные льготы и преференции).

C. Перечень документов, прилагаемых к грузовой декларации.

VI. Подпись декларанта, дата и место ее подачи.

В приложении 8.1 к Конвенции Киото содержится рекомендуемый Советом по таможенному сотрудничеству образец грузовой таможенной декларации. По этому образцу построены формуляры таможенных деклараций многих стран. В приложении содержится рекомендация, обращенная к участникам Конвенции: в тех случаях, когда предстоит пересмотр действующих формуляров декларации, осуществляется переход к стандартному образцу декларации, содержащемуся в приложении.

Для заполнения грузовой таможенной декларации во всех странах используются международные унифицированные цифровые коды товаров, средств транспорта и др. Это позволяет применять автоматическую систему обработки таможенных документов, что значительно упрощает и ускоряет таможенное оформление товаров.

Таможенный досмотр грузов

Таможенный досмотр грузов (т.е. их физическая инспекция таможенными властями) может последовать за проверкой и принятием декларации. Главная цель таможенного досмотра - определение соответствия "представленного таможенным властям груза его описанию, приведенному в таможенной декларации и в сопровождающих ее документах.

Международные правила устанавливают, что таможенный досмотр груза должен производиться в кратчайшее время после подачи таможенной декларации и ее принятия. В ряде случаев национальное законодательство устанавливает конкретные предельные сроки для проведения всего таможенного оформления груза и транспортных средств, включая и их физическую инспекцию. Конвенция Киото рекомендует, чтобы инспекция груза другими компетентными властями (карантинная, санитарная и другие виды инспекции) проводилась в то же время, что и таможенный досмотр.

В большинстве государств законодательство не устанавливает обязательность таможенного досмотра груза, но предоставляет это право таможенным властям, оставляя за ними решение вопроса в каждом конкретном случае.

## **2. Характеристика структуры таможенных пошлин**

Наиболее распространенный вид ограничения торговли - это таможенная пошлина на импорт, представляющая собой государственный денежный сбор с ввозимых товаров, пропускаемых через границу страны под контролем таможенного ведомства. При введении таможенных пошлин отечественная цена импортного товара поднимается выше мировой цены.

Классификация таможенных пошлин по методу начисления пошлин

Таможенная пошлина - разновидность косвенного налога. Ставка (или норма налогообложения) - один из основных элементов таможенной пошлины. Под ней понимается величина налога на единицу обложения. Например, в пункте 1 статьи 3 закона РФ «О таможенном тарифе» устанавливается принцип единства таможенно - тарифного регулирования. Ставки таможенных пошлин являются едиными. Это означает, что, во-первых, ставки едины на всей таможенной территории РФ; во-вторых, не подлежат изменению в зависимости от лиц, перемещающих товары через российскую таможенную

границу, видов сделок и других факторов. Однако допускаются исключения из закрепленного правила. Речь идет о тарифных льготах, установленных в статье 34 комментируемого закона - снижение ставки пошлины и беспошлинный ввоз. Исключением из принципа единства ставок таможенных пошлин могут быть только те тарифные льготы, которые предусмотрены законом РФ «О таможенном тарифе». В Российской Федерации применяются следующие виды ставок пошлин:

1) адвалорная пошлина устанавливается в виде процента от таможенной стоимости товара;

2) специфические пошлины определяются в виде фиксированной суммы с единицы измерения (веса, площади, объема и т.д.);

3) комбинированные, сочетающие оба названных вида таможенного обложения. В РФ предполагается расширить номенклатуру товаров, в отношении которых будут применяться комбинированные ставки ввозных таможенных пошлин;

4) альтернативная пошлина, когда таможенным органам предоставляется право взимания пошлины по их усмотрению (адвалорной или специфической).

## **Классификация таможенных пошлин в зависимости от характера происхождения пошлины**

По характеру своего происхождения таможенные пошлины могут быть автономными или конвенционными. *Автономная пошлина* - это пошлина, созданная постановлением государственной власти данной страны, вне зависимости от каких-либо многосторонних или двухсторонних договоров. Обычно автономные ставки пошлин достигают значительных размеров, и страны, ведя многосторонние и двухсторонние переговоры, снижают автономные ставки пошлин в обмен на встречные уступки на базе заключенных договоров и соглашений. Так возникают договорные, или конвенционные, ставки пошлин. Таким образом, *конвенционная пошлина* - это ставка, вырабатываемая в процессе заключения договора с другой страной и фиксируемая на основе договора. В современной таможенной практике наибольшее распространение получили конвенционные пошлины, созданные в ходе многосторонних переговоров в рамках ГАТТ. В таможенных тарифах стран - участниц ГАТТ конвенционные пошлины распространяются на основную часть их внешнеторгового оборота. Как правило, страны - участницы ГАТТ распространяют конвенционные пошлины на все страны, которым они предоставляют режим наибольшего благоприятствования. Обычно конвенционные пошлины носят стабильный характер и не изменяются в течение длительного времени. Это обстоятельство имеет большое значение для анализа тех таможенных барьеров, с которыми экспортер может столкнуться на рынках других стран.

### **3. Виды таможенных режимов**

Чрезвычайно важным является указанный в Таможенном кодексе порядок перемещения товаров и транспортных средств через таможенную границу, установленный в соответствии с нижеприведенными таможенными режимами:

- 1) выпуск для свободного обращения;
- 2) реимпорт;
- 3) транзит;
- 4) таможенный склад;
- 5) магазин беспошлинной торговли;
- 6) переработка на таможенной территории;
- 7) переработка под таможенным контролем;
- 8) временный ввоз, вывоз;
- 9) свободная таможенная зона;
- 10) свободный склад;
- 11) переработка товаров вне таможенной территории;
- 12) экспорт;
- 13) реэкспорт;
- 14) уничтожение;
- 15) отказ в пользу государства.

**Выпуск товаров для свободного обращения** - это таможенный режим, при котором ввозимые на таможенную территорию товары остаются постоянно на этой территории без обязательства об их вывозе с этой территории, что предусматривает

оплату в отношении товара таможенных пошлин, налогов и внесение иных таможенных платежей.

**Реимпорт** - это таможенный режим, при котором товары, вывезенные с таможенной территории в соответствии с таможенным режимом экспорта ввозятся обратно в установленные сроки без взимания таможенных пошлин, налогов и без применения к товарам мер экономической политики.

Меры экономической политики - это ограничения на ввоз в Российскую Федерацию и вывоз из Российской Федерации товаров и транспортных средств, установленные исходя из соображений экономической политики Российской Федерации и могущие включать в себя квотирование, лицензирование, установление максимальных и минимальных цен, а также другие меры регулирования взаимодействия российской экономики с мировым хозяйством.

**Транзит товаров** - это таможенный режим, при котором товары перемещаются под таможенным контролем между двумя таможенными органами государства, в том числе через территорию иностранного государства без взимания таможенных пошлин, налогов и без применения к товарам мер экономической политики.

**Таможенный склад** - это таможенный режим, при котором ввезенные товары хранятся под таможенным контролем без взимания таможенных пошлин, налогов и без применения к товарам мер экономической политики в период хранения.

**Магазин беспошлинной торговли** - это таможенный режим, при котором товары реализуются под таможенным контролем на таможенной территории без взимания таможенных пошлин, налогов и без применения к товарам мер экономической политики.

**Переработка товаров на таможенной территории** - это таможенный режим, при котором иностранные товары используются для переработки на таможенной территории республики без применения мер экономической политики и с возвратом сумм ввозных таможенных пошлин и налогов при условии вывоза в соответствии с таможенным режимом экспорта продуктов переработки за пределы таможенной территории Республики Казахстан.

**Временный ввоз (вывоз)** - это таможенный режим, при котором пользование товарами на таможенной территории республики или за ее пределами допускается с полным или частичным освобождением от таможенных пошлин, налогов и без применения мер экономической политики.

**Свободная таможенная зона и свободный склад** - это таможенные режимы, при которых иностранные товары размещаются и используются в соответствующих территориальных границах или помещениях (местах) без взимания таможенных пошлин, налогов и без применения к указанным товарам мер экономической политики.

**Переработка товаров вне таможенной территории** - это таможенный режим, при котором казахстанские товары вывозятся без применения к ним мер экономической политики и используются вне таможенной территории Республики Казахстан с целью их переработки и последующего выпуска продуктов переработки в свободное обращение на таможенной территории Республики Казахстан с полным или частичным освобождением от таможенных пошлин и налогов и без применения к товарам мер экономической политики.

**Экспорт** - это таможенный режим, при котором товары вывозятся за пределы таможенной территории Республики Казахстан без обязательства об их ввозе на эту территорию.

**Реэкспорт товаров** - это таможенный режим, при котором иностранные товары вывозятся с таможенной территории Республики Казахстан без взимания или с возвратом ввозных таможенных пошлин и налогов и без применения мер экономической политики.

**Уничтожение товаров** - это таможенный режим, при котором иностранные товары уничтожаются под таможенным контролем, включая приведение их в состояние, непригодное для использования, без взимания таможенных пошлин и налогов и без применения к товарам мер экономической политики.

**Отказ от товаров в пользу государства** - это таможенный режим, при котором лицо отказывается от товаров без взимания таможенных пошлин, налогов и без применения мер экономической политики.

**Таможенный склад** - таможенный режим, при котором ввезенные товары хранятся под таможенным контролем без взимания таможенных пошлин и налогов.

### **Склад временного хранения**

Товары и транспортные средства с момента представления таможенному органу и до их выпуска либо представления другому лицу находятся на временном хранении под таможенным контролем. Товары и транспортные средства автоматически приобретают статус находящихся на временном хранении с момента их представления таможенному органу.

**Таможенным перевозчиком** признается перевозчик, осуществляющий перевозки товаров, находящихся под таможенным контролем. Им может быть созданное в соответствии с законодательством Республики Казахстан юридическое лицо, получившее соответствующую лицензию ГТК РК. Таможенный перевозчик перевозит товары, находящиеся под таможенным контролем, без таможенного сопровождения и не уплатив таможенные платежи. Таможенный перевозчик обязан:

- обеспечить сохранность доставляемых товаров;
- обеспечить установленные таможенным органом сроки доставки;
- вести «статистический учет и представлять таможенному органу, в котором он зарегистрирован, отчетность о таких перевозках;

быть готовым предъявить товар по первому требованию таможенного органа.

Согласно Положению таможенный перевозчик может быть:

- зональным (при работе только в регионе деятельности одной таможни);
- региональным (если таможенный перевозчик осуществляет свою деятельность в регионе нескольких таможен, подведомственных одному региональному таможенному управлению);

общероссийским (при осуществлении деятельности в регионах нескольких региональных таможенных управлений или на всей территории Российской Федерации).

Положением строго регламентируется порядок выдачи лицензии на осуществление деятельности в качестве таможенного перевозчика.

## **ЛЕКЦИЯ 8.**

### **ТРАНСПОРТНОЕ СТРАХОВАНИЕ**

План:

1. Общие принципы
2. Условия договора страхования
3. Страхование на Воздушный транспорт
4. Международные организации, занимающиеся вопросами транспортного страхования

**Ключевые понятия:** страхование перевозок, страховой полис, условия на страхование.

#### **1. Общие принципы**

Страхование перевозок - достаточно важная операция для грузовладельца. Смысл ее - предотвратить финансовые убытки вследствие случайных событий, неподвластных контролю со стороны грузовладельца.

Таковыми событиями могут стать повреждение груза (умышленное или неумышленное) или его полная утрата. Условия страхования грузов, как правило, основываются на международных стандартах: на условиях Лондонского института страховщиков, реже на немецких условиях ADC.

Страховая сумма обычно устанавливается на уровне 110 % от заявленной стоимости груза, чтобы в случае полной утраты груза 10 % компенсировали необходимость быстрого приобретения того же товара.

Стоимость страхования груза зависит от стоимости груза, его характера, вида транспорта, расстояния и направления перевозки, количества перегрузок и набора рисков, от которых страхуется груз. Разница в тарифах по характеру груза основана на подверженности различных его типов страхуемым рискам. Например, при страховании груза от кражи железнодорожный полувагон с песком менее привлекателен для похитителей, чем автомобиль с открытым кузовом, груженный бытовой электроникой. При страховании от частичного повреждения (например, в случае удара контейнера о причал во время разгрузки) важное значение имеют подверженность груза механическим повреждениям и характер его упаковки.

Вид транспорта (автомобильный, железнодорожный, морской или воздушный) также влияет на тариф страхования, но в меньшей мере.

Расстояние и направление перевозки влияют на стоимость страхования, однако здесь используются, в основном, укрупненные показатели: Европа (за исключением СНГ), Азия, Америка или какой-либо другой континент. Такое деление расстояний и направлений перевозки довольно условное и варьируется в различных страховых компаниях. Как правило, западноевропейские компании предпочитают не страховать груз, идущий в страны СНГ, из-за предполагаемого повышенного риска.

Количество перегрузок влияет на стоимость страхования, поскольку мировой опыт свидетельствует, что груз наиболее подвержен риску при погрузочно-разгрузочных работах.

Набор страхуемых рисков может быть достаточно широким, но чем он больше, тем дороже полис. Поэтому в интересах грузовладельца - всегда внимательно ознакомиться с перечнем страхуемых рисков и выбрать из них только те, которые ему действительно необходимы. Однако здесь нельзя забывать, что самое дешевое не всегда самое хорошее. Например, самый дешевый тариф получается в случае страхования «с ответственностью только от полной гибели». В случае лишь частичного повреждения или утраты груза страховое возмещение выплачено не будет.

Каждый полис страхования груза имеет ряд исключений, поэтому важно при покупке страховки ознакомиться с ними. В основном, это форс-мажорные обстоятельства, но могут быть и специальные оговорки. Все страховые компании «не любят» никакие проявления ядерной энергии (включая повреждения от соседства радиоактивных материалов). В случае необходимости следования груза через зоны военных действий можно получить специальное подтверждение страховой компании о расширении страхования на этот регион, однако это значительно повышает стоимость страховки.

Относительно новым видом услуг является страхование ответственности перевозчика, когда страхуется ответственность перевозчика перед грузовладельцем в случае повреждения или утраты груза вследствие случайных рисков. Пример из практики - автомобиль с грузом холодильников из-за плохих дорожных условий скатился с обочины. Результат - утеря товарного вида большинства холодильников. Естественно, что в этом случае у перевозчика возникла ответственность возместить ущерб грузовладельцу. Поскольку перевозчик застраховал свою ответственность, ущерб возместила за него страховая компания.

Предлагаемое сегодня на рынке страхование ответственности перевозчика в основном касается лишь автомобильных перевозчиков, т.е. фирм - владельцев грузового автотранспорта. Условия страхования в основном совпадают с условиями международной Конвенции перевозчиков, определяющей пределы ответственности грузоперевозчика перед грузовладельцем. Предел ответственности по такому полису составляет примерно 11,2 долл. за килограмм груза (в случае сорокафутового контейнера это примерно 300 тыс. долл.).

Полис страхования ответственности перевозчика включает ответственность по таможенным рискам. Это позволяет рассматривать такой полис как основание для приобретения карты TIR-Carnet в национальной ассоциации перевозчиков. Только национальные ассоциации имеют право выдавать эти карты в своих странах.

### **Страхование ответственности экспедиторов**

Этот страховой продукт во многом схож с вышеописанным. Однако он охватывает и интермодальные перевозки, так как не привязан к одному конкретному виду транспорта.

Стоимость страхования ответственности экспедиторов и ответственности перевозчиков зависит, в первую очередь, от годового оборота фирмы и частично от состояния автопарка (для перевозчиков) и удельного веса используемого транспорта (для экспедиторов).

Может возникнуть вопрос - надо ли грузовладельцу страховать груз, если перевозчик (или экспедитор) все равно отвечает за него? Теоретически, если груз дешевый (менее 11 долл. за килограмм), можно и не страховать, но в этом случае необходимо быть уверенным в платежеспособности перевозчика либо убедиться в наличии у него страхования ответственности. Практически, необходимо страховать груз всегда. Во-первых, страховая сумма все же выше на 10 %, чем стоимость груза (перевозчик будет обязан возместить грузовладельцу лишь 100 % стоимости в случае полной утраты). Во-вторых, повреждение груза может произойти в результате обстоятельств, признанных форс-мажорными по страхованию ответственности. А это не всегда форс-мажор по отношению к страхованию грузов.

Сегодня страхованием грузов занимается множество компаний во всем мире. Выбор страховой компании всегда за клиентом.

Наиболее удобно страховаться в компании, которая ближе всего географически, или же с которой вы уже имели дело. При выборе необходимо быть уверенным, что в случае возникновения ущерба компания действительно сможет его вам возместить. Основа надежности страховой компании - ее платежеспособность. Единственным официальным документом, подтверждающим этот факт, является лицензия на страхование, выданная органом страхового надзора. Все страховые компании доказывают свою платежеспособность такому органу не реже двух раз в год.

Существует также достаточно много систем рейтинга страховых компаний: от листинга по сумме собираемых денег до достаточно сложной системы американской компании по финансовым оценкам Standard & Poor. Однако рейтинг лишь оценивает вероятность банкротства той или иной компании.

Поэтому надежность своей страховой компании клиент должен оценивать сам. Можно попытаться оценить стабильность компании (сколько лет на рынке), профессионализм персонала, с которым вы общаетесь, величину компании и т.д. Например, западные компании с годовым оборотом в миллиарды долларов могут брать на себя достаточно высокие риски без каких-либо затруднений. Страховые компании Восточной Европы, возникшие в течение последнего десятилетия, высокие риски, как правило, перестраховывают. В этом случае полезно поинтересоваться, где компания перестраховывает конкретно вашу перевозку.

Наличие хорошего перестраховщика позволяет компании иметь хороших партнеров по всему миру для урегулирования ущербов. Например, при возникновении ущербов, связанных с ответственностью перевозчика, пользуются услугами высокопрофессиональной немецкой компании Oskar Schunck KG, имеющей многолетний опыт работы по убыткам во всех странах Западной Европы.

Если страховые компании в данном регионе не удовлетворяют ваши запросы, ничто (с точки зрения законности) не мешает застраховать перевозку за пределами вашего города или страны. При страховании вам необходимо будет предъявить оригиналы сопроводительных документов. Прямой связи между пунктами отправления, получения и местом страхования нет. При сравнении цены по конкретной перевозке в нескольких страховых компаниях необходимо не забыть также сравнить условия страхования, покрываемые риски и список исключений.

## **2.Условия договора страхования**

При осуществлении международных перевозок в настоящее время широко применяется страхование, которое может быть обязательным и добровольным (договорным). Его основная цель - создать для грузовладельцев и пассажиров гарантии компенсации предполагаемых при перевозке убытков и упростить получение такой компенсации, ибо взыскание убытков с транспортных организаций требует времени и нередко связано со значительными судебными издержками.

Страхование используется также перевозчиками многих видов транспорта, в особенности морского и речного, автомобильного и воздушного, для покрытия потерь от возможных аварий транспортных средств, когда убытки, падающие на перевозчика, нередко достигают внушительных сумм, могущих поставить под угрозу финансовое благополучие перевозчика. Наконец, страхование призвано обезопасить перевозчика от возможной ответственности перед третьими лицами, не являющимися сторонами по договору перевозки.

*Правила транспортного страхования* предусматривают три вида условий, на которых может быть заключен договор транспортного страхования, в зависимости от которых варьируется как объем ответственности страховщика, так и, соответственно, размер страховой премии, уплачиваемой страхователем.

Наиболее полным является *страхование «с ответственностью за все риски»*, при котором возмещаются убытки от повреждения или полной гибели всего или части груза, произошедшие по любой причине.

Страхование на условиях второго вида *называется страхованием «с ответственностью за частную аварию»*. В этом случае страховщик возмещает убытки, произошедшие не по любым, а лишь по определенным причинам. К ним относятся:

-убытки от повреждений или полной гибели всего или части груза вследствие огня, бури, вихря и других стихийных бедствий, крушения или столкновения перевозочных средств между собой или их удара о неподвижные или плавучие предметы, посадки судна на мель, провала мостов, взрыва, а также вследствие мер, принятых для спасения или тушения пожара;

-убытки вследствие пропажи судна или самолета без вести;

-убытки от повреждения или полной гибели всего или части груза вследствие несчастных случаев при погрузке, укладке, выгрузке груза и приемке судном топлива.

При перевозке грузов морским путем убытки не возмещаются, если они не достигают 3 % от страховой суммы всего груза по одному коносаменту.

При страховании на условия третьего вида - *«без ответственности за повреждения, кроме случаев крушения»* - страховщик возмещает убытки от полной гибели всего или части груза в тех же случаях, что и при страховании «с

*ответственностью за частную аварию».* Однако убытки от повреждения возмещаются страховщиком лишь в случае крушения транспортных средств.

При страховании на условиях всех трех видов страховщик возмещает убытки, расходы и взносы по общей аварии, все необходимые и целесообразно произведенные расходы по спасению груза и по уменьшению убытка и установлению его размера, если убыток возмещается по условию страхования.

Согласно Правилам транспортного страхования ответственность по договору страхования действует во времени по принципу «от склада до склада» с момента, когда груз будет взят со склада в пункте отправления для перевозки, продолжаясь в течение всей перевозки (включая перегрузки и перевалки, а также хранение на промежуточных складах) до тех пор, пока груз не будет доставлен на склад грузополучателя, но не более 60 дней после выгрузки груза с морского судна в конечном порту.

Правила особо отмечают случаи, освобождающие страховщиков от возмещения убытков:

за неосторожность или злой умысел страхователя, получателя и их представителей;

за убытки, произошедшие от естественных свойств самого груза (внутренней порчи, утечки, самовозгорания и т.п.) или возникшие вследствие ненадлежащей упаковки;

за убытки, произошедшие вследствие воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения и всякого рода военных действий;

за убытки, произошедшие вследствие недостачи груза при целостности наружной упаковки, замедления в доставке груза, падения цен и пр.

Кроме самого груза, фрахта и расходов по страхованию (СИФ), принимается на страхование ожидаемая прибыль. Обычно в мировой практике стоимость экспортного груза, проданного на базе СИФ, определялась для целей страхования как цена СИФ + 10 % ожидаемой прибыли. Однако в силу некоторых тенденций, проявляющихся в последнее время в практике внешней торговли и вызывающих дополнительные расходы, а именно, увеличение объема продаж через посредников или смешанные компании, необходимость подработки груза в период транзитного хранения, уплата таможенных пошлин и сборов до получения груза и т.п., возникает необходимость страховать ожидаемую прибыль в большем проценте, чем ранее, чтобы компенсировать понесенные расходы в случае утраты или повреждения груза.

В силу этого на страхование принимается ожидаемая прибыль в размере 20 %, 30 % и более к цене СИФ.

Рекомендуется страхование ожидаемой прибыли осуществлять за счет продавца только в размере до 10 %, расходы по страхованию ожидаемой прибыли сверх 10 % к цене СИФ относить на счет покупателя.

При морской транспортировке грузов следует предлагать иностранным покупателям страхование за их счет военных и забастовочных рисков в соответствии с оговорками, действующими на международном страховом рынке.

Наличие и содержание договора страхования могут быть доказываемы исключительно письменными доказательствами. Согласно правилам договор страхования заключается на основе письменного заявления страхователя, которое должно содержать определенные, перечисляемые в Правилах, сведения: о грузе

(род, вид упаковки, число мест, вес); о виде транспорта; о способе и времени отправки; номерах перевозочных документов; страховой сумме груза и условиях страхования; наименовании судна, на который отгружен товар; о дате рейса; о порте отгрузки и порте назначения; все другие известные страхователю сведения об обстоятельствах, имеющих существенное значение для суждения о степени риска. Все эти сведения необходимы страховщику для определения риска и ставки страховых премий, устанавливаемых тарифом.

Ставки страховых премий меняются в зависимости от условий страхования и зависят от характера груза, его физико-химических свойств, от направления, сезонности отправки, от способа отправки (морской, железнодорожный, автомобильный, авиационный и т.д.). При морских отправках учитывается, отгружен груз в трюме или на палубе.

Очень важно, чтобы в запродажном контракте указывались полные и точные по возможности условия страхования.

Если в контракте условия страхования не будут указаны, будут указаны неполно или просто сделана ссылка на «обычные условия страхования», покупатель получает возможность записать в аккредитиве более широкие условия, чем имел в виду продавец.

Договор страхования считается заключенным с момента, когда принятие страхования подтверждено в письменной форме. По требованию страхователя страховщик обязан выдать за своей подписью документ, содержащий условия заключенного договора (полис, страховой сертификат и т.п.).

На основании заявления страхователя, в котором он подтверждает принятие без изменения всех правил транспортного страхования данной компании, страховщик выдает письменное подтверждение заключения договора страхования - страховой полис (Insurance Policy). **Страховой полис - это документ, который выдается страховой компанией в одностороннем порядке и имеющий чаще всего только подпись страховщика.**

Договор страхования (Insurance Treaty) может быть составлен путем разработки одного документа за подписями двух сторон, в котором излагаются конкретные, согласованные в процессе переговоров между страхователем и страховщиком условия, отличающиеся от стандартных правил компании. В этом случае в подтверждение заключения договора страхования на основании заявления также выписывается полис компании, содержащий данные о конкретной отгрузке, в котором обязательно делается ссылка на номер и дату заключенного соглашения.

Договор страхования может быть подтвержден *разовым полисом или генеральным полисом.*

*Разовый полис* выписывается на грузы по отдельному внешнеторговому контракту или по отдельной сделке.

*Генеральный полис* - договор, заключаемый между сторонами на определенный срок, по которому все грузы страхователя являются застрахованными в данной страховой компании на весь период действия договора страхования. В международной практике встречаются генеральные полисы, страховое покрытие которых распространяется на все грузы страхователя во всем мире, так называемые Worldwftle policies.

На отправки, производимые в течение года или другого длительного периода по какому-либо грузу или грузам, контракту или контрактам, могут выдаваться открытые полисы. Как правило, такие полисы оформляются при транспортировке грузов для строительства объектов «под ключ», когда заранее известен характер груза, маршрут перевозки, вид транспорта и способ отправки грузов, начало и конец строительства объекта. Наряду с полисами в практике встречаются и другие страховые документы. *Страховой сертификат* (Certificate of Insurance) - документ, выдаваемый страхователю в подтверждение того, что договор страхования заключен. Сертификат выписывается страховым брокером, и обычно он не является документом, против которого осуществляются платежи, если это прямо не указывается в контракте купли-продажи.

*Ковернот* (Cover-note) выдается брокером страхователю и свидетельствует о том, что договор страхования по его поручению заключен. В этом документе указываются страховщик, принявший риск, условия страхования и ставка премии. Коверноты служат предварительным договором и теряют силу, если договор не будет должным образом оформлен в определенное время.

Договор страхования может быть заключен страхователем в свою пользу либо в пользу другого лица, указанного или не указанного в договоре.

#### Обязанности страхователя и страховщика грузов

Страхователь в своем заявлении о страховании обязан сообщить страховщику сведения о страхуемом грузе, транспортном средстве, страховой сумме, условиях страхования и других известных ему обстоятельствах, имеющих значение для суждения о риске. В зависимости от указанных обстоятельств определяется и размер страховой премии, подлежащей выплате страхователем. Установленная премия должна быть выплачена страховщику в обусловленный срок, и до ее выплаты договор страхования не вступает в силу, если только в нем не предусмотрено иное.

Рассматривая обязанность страхователя сообщать страховщику о произошедших «существенных» изменениях с объектом или в отношении объекта, следует отметить, что санкцией за нарушение этой обязанности служит предоставляемое страховщику право отказать в выплате вознаграждения. Однако использование этого права будет основательным лишь тогда, когда наступление страхового случая явилось результатом того именно существенного изменения, о котором страхователь знал, но не сообщил страховщику, не зная о происшедшем изменении. Правом же пересмотреть условия договора и потребовать уплаты дополнительной премии страховщик пользуется тогда, когда произошедшее изменение увеличивает опасность.

Моментом для начала реализации права страхователя на получение страхового возмещения служит наступление страхового случая. Для реализации данного права страхователю необходимо выполнить ряд обязанностей, регламентируемых Кодексом торгового мореплавания (КТМ) и Правилами транспортного страхования грузов.

Страхователю предписывается:

- принять все зависящие от него меры в целях предотвращения или уменьшения убытка;

- немедленно известить страховщика о наступлении страхового случая;

- следовать указаниям страховщика, если таковые будут сообщены последним.

Правила транспортного страхования грузов расширяют обязанности страхователя при наступлении случая:

- не только страхователь, но и его представитель обязаны принять меры по спасению и сохранению поврежденного груза;

- страхователь или его представитель обязаны обеспечить страховщику право регресса к виновной стороне.

По экспортным грузам претензии в основном предъявляются покупателям (инофирмам), располагающим для этого всеми необходимыми документами. По импортным грузам претензии предъявляются внешнеторговым фирмам. Заявляя претензию, страхователь должен предоставить страховщику полный комплект претензионных документов:

1) оригинал страхового полиса;

2) оригинал коносамента;

3) инвойс;

4) документы, подтверждающие наличие страхового случая (аварийный сертификат, акт-извещение, аутторн-рипорт, акт экспертизы и т.п.);

5) расчет убытка.

При требовании страхового возмещения страхователь обязан документально доказать:

- свой интерес в застрахованном имуществе;

- наличие страхового случая;

- размер своей претензии по убытку.

Основная обязанность страховщика, соответствующая основному праву страхователя, состоит в уплате страхового возмещения при наступлении страхового случая. Возмещению подлежат лишь действительные убытки, понесенные страхователем. Однако размер возмещения зависит не только от понесенных убытков, но и от других факторов. Как уже отмечалось, в заявлении о заключении договора страхователь обязан заявить сумму, в которой он страхует соответствующий интерес. Если страховая сумма, указанная в договоре, превышает действительную стоимость застрахованного интереса - страховую стоимость, договор является недействительным в той части страховой суммы, которая превышает страховую стоимость. Аналогичные последствия наступают в том случае, когда один и тот же интерес застрахован у нескольких страховщиков на суммы, которые в итоге превышают его страховую стоимость (двойное страхование). В этом случае все страховщики отвечают лишь в пределах страховой стоимости, причем каждый из них отвечает пропорционально страховой сумме по заключенному ими договору страхования. С другой стороны, если страховая сумма объявлена ниже действительной стоимости застрахованного интереса (*страхование ниже стоимости или частичное страхование*), страховщик отвечает за убытки пропорционально отношению страховой суммы к страховой стоимости.

На практике широкое распространение получили *таксированные\** полисы, в которых наряду со страховой суммой фиксируется и оценка страховой стоимости (такса). Будучи включенной в полис, хотя бы и без проверки страховщиком действительной стоимости застрахованного груза, подобная оценка

предполагается достоверной. При таксированном полисе бремя доказывания, что такса фактически ниже страховой стоимости, лежит на страховщике.

Страховая сумма определяет предел ответственности страховщика. Страховщик обязан выплатить всю страховую сумму в следующих случаях:

- при фактической гибели застрахованного объекта;
- при пропаже судна без вести (т.е. при отсутствии о нем сведений в течение определенного срока, обычно трех месяцев);
- при заявленном страхователем отказе от своих прав на застрахованное имущество (абандон).

В этом и других подобных случаях, например, при экономической нецелесообразности восстановления поврежденного груза или транспортного средства, захвате судна или груза, страхователю предоставлено право своим односторонним волеизъявлением внести ясность во взаимоотношения со страховщиком путем *абандона*.

Кроме того, на страховщике лежит обязанность возмещения страхователю необходимых расходов, произведенных последним в целях предотвращения или уменьшения убытков, подлежащих возмещению страховщиком, а также расходов, произведенных для выполнения и установления размеров убытков. Указанные выше расходы и взносы по общей аварии возмещаются страховщиком независимо от того, что они вместе с возмещением убытков могут превысить страховую сумму.

При оплате полной страховой суммы страхователю все права на застрахованное имущество переходят к страховщику. В отдельных случаях, связанных с известным превышением расходов по спасению или восстановлению объекта страхования, страховщик, выплативший полную страховую сумму, имеет право отказаться от приобретения прав на застрахованный объект.

**\*Таксированный полис содержит окончательную страховую стоимость объекта. При нетаксированном полисе стоимость застрахованного объекта должна быть подтверждена документально.**

### **3. Страхование на Воздушном транспорте**

Страхование ответственности владельца воздушного судна перед третьими лицами за вред, причиненный жизни или здоровью либо имуществу третьих лиц при эксплуатации воздушного судна, является обязательным. При выполнении полетов и авиационных работ в воздушном пространстве РК минимальный размер страховой суммы устанавливается в размере не менее чем два минимальных размера оплаты труда, установленных федеральным законом на момент заключения договора страхования, за каждый килограмм максимального взлетного веса воздушного судна. При выполнении международных полетов и авиационных работ в воздушном пространстве иностранных государств минимальный размер страховой суммы устанавливается в соответствии с законодательством соответствующего иностранного государства.

Страхование жизни и здоровья членов экипажа воздушного судна при исполнении ими служебных обязанностей является обязательным. Страховая сумма на каждого члена экипажа воздушного судна устанавливается в размере

не менее чем тысяча минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом на момент заключения договора страхования.

Перевозчик обязан страховать ответственность за вред, причиненный жизни и здоровью пассажира воздушного судна, а также за вред, причиненный багажу и находящимся при пассажире вещам. Страховая сумма на каждого пассажира воздушного судна, предусмотренная договором страхования жизни и здоровья пассажира, устанавливается в размере не менее чем тысяча минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом на день продажи билета.

#### **Условия страхования**

Страховой полис на перевозку грузов по воздуху, полученный на морском страховом рынке, выдается на основании специальных условий об авиаперевозках, в частности:

- оговорок о страховании грузов, перевозимых на самолетах;
- оговорок о страховании на случай военных действий (авиаперевозки);
- оговорок от забастовок (авиаперевозки).

Оговорки Института лондонских страховщиков для авиагрузовых перевозок используются на бланках морского страхового полиса Ллойда. Они основаны на оговорках для морских перевозок груза с некоторыми изменениями и вступили в силу 1 января 1982 г.

Всеобъемлющее страхование предоставляется только комбинацией всех трех видов авиастрахования при соответствующем таксировании. Профессиональные перевозчики грузов приобретают ежегодные полисы, по которым можно совершать перевозки отдельных грузов и грузов без упаковки на основе регулярных деклараций.

Оговорки в отношении авиаперевозки грузов и оговорки на случай военных действий исключают почтовые перевозки, однако оговорки по страхованию от забастовок (авиагрузы) ничего не говорят по этому вопросу. Поскольку эти оговорки обычно используются в комбинации со стандартным формуляром, исключение почтовых отправок по такому формуляру также делает оговорки о забастовках неприменимыми в отношении почтовых отправок.

#### **Страхование по авиатранспортной накладной**

На практике нет единообразия в этом виде страхования, и не все авиалинии предлагают такое страхование. Те же, кто делает это, делают специальную отметку на накладной, на основании которой перевозчик может выбрать вид страхования, указав стоимость с целью страхования на основании полисов самого авиаперевозчика, в которых проставляются декларации отдельных перевозчиков. Такие полисы можно получить, подав заявку в главный офис перевозчика. Обычно они основаны на оговорках о страховании Института лондонских страховщиков, упомянутых выше. Страхование по авиатранспортной накладной, несомненно, удобнее для непрофессионального или случайного груза, но профессионалы пользуются им редко, особенно те, кто имеет собственные годовые полисы на морском страховом рынке.

По этой причине страхование по авианакладной не представляет собой крупномасштабного бизнеса и не является существенной частью рынка авиаперевозок, несмотря на то, что оно дает некоторые выгоды перевозчику -

малые комиссионные и устранение претензий по вопросу перехода прав страхователя к авиаперевозчику. Фактически авианакладная позволяет грузоперевозчику заявлять стоимость для:

- перевозки;
- таможни;
- страхования.

Заявлять стоимость перевозки нет необходимости для груза с малой стоимостью за 1 кг. Если стоимость превышает 20 долл., или 13,80 ф. ст., за 1 кг., тогда есть смысл заявлять полную стоимость перевозимого груза. Однако в некоторых странах предельная стоимость колеблется в соответствии с ценой на золото на свободном рынке. Профессиональные перевозчики грузов не считают декларацию стоимости целесообразной, так как это нестандартная форма страхования. Если стоимость не заявлена, соответствующая отметка в формуляре обычно остается незаполненной или же в нее вносятся три буквы - «NVD» (стоимость не заявлена). Для случайных или профессиональных перевозчиков грузов лучше всего полагаться на индивидуальные соглашения, описанные выше.

#### 4.Международные организации, занимающиеся вопросами транспортного страхования

##### **Международный союз морского страхования (МСОМС - International Union of Marine Insurance (IUMI))**

Впервые с предложением о создании Международного союза морского страхования выступили немецкие страховщики в 1870 г. МСОМС учрежден 8 января 1874 г. в Берлине обществами Австрии, Германии, России и Швеции. Союз стремится защищать и развивать интересы морского страхования, формировать международную политику страхования морской деятельности, отстаивать интересы страховщиков перед грузовладельцами и судовладельцами.

МСОМС занимается вопросами:

стандартизации документов, по которым осуществляется транспортировка грузов;

- перевозки химических грузов;
- предупредительных мероприятий в отношении убытков по грузам;
- свободы страхования;
- общей аварии;
- страхования ядерных рисков;
- ответственности перевозчиков;
- транспортировки грузов в контейнерах;
- страхования судов, плавающих по внутренним водным путям;
- рисков загрязнения;
- страхования морских судов.

##### **Международный союз авиационных страховщиков (МСАС - International Union of Aviation insurers (IUAI))**

МСАС - международная неправительственная организация, основана 4 июля 1934 г. Цель МСАС- защита интересов международного авиационного страхования и всемерное содействие его развитию. Членами МСАС могут быть как пулы, группы или ассоциации, участники которых занимаются авиационным страхованием и перестрахованием, так и страховые компании, осуществляющие этот вид страхования в прямом порядке или в порядке перестрахования, но только там, где имеются для этого особые причины.

Члены МСАС подразделяются на три категории: члены с расширенным представительством, действительные и почетные.

Основное направление деятельности МСАС - обмен информацией между членами и обеспечение их документацией и материалами по авиационному страхованию. Важную роль в деятельности играют исследования, выполняемые для разработки унифицированных принципов страхования и создания на их основе единой международной системы авиастрахования. МСАС консультирует различные международные организации по некоторым вопросам безопасности и рентабельности гражданской авиации.

На общих собраниях МСАС обсуждаются и согласовываются наиболее важные и актуальные экономические, технические и правовые вопросы авиационного страхования. Выводы и предложения МСАС оказывают заметное влияние на политику государств в области страхования воздушного транспорта, на развитие воздушного права.

## ЛЕКЦИЯ 9. ТРАНСПОРТНО – ЭКСПЕДИЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

План:

1. Виды и основные понятия транспортно – экспедиционной деятельности
2. Классификация транспортно – экспедиционных услуг
3. Коммерческая документация и аккредитивная форма платежей
4. Логистические центры в системе транспортно – экспедиционного обслуживания

**Ключевые понятия:** транспортно-экспедиционные операции, аккредитив, консульская накладная, вексель, банковский сбор.

### 1. Виды и основные понятия транспортно – экспедиционной деятельности

В перевозочном процессе традиционно существует ряд операций в начальном и конечном пунктах, выполнение которых, по действующим правовым положениям, не входит в обязанность основного перевозчика. Их выполняют грузоотправители и грузополучатели или по их поручению транспортно-экспедиционные организации. Такие операции принято называть *транспортно-экспедиционными*. Они делятся на основные и вспомогательные, различающиеся по характеру, месту и времени выполнения.

*Основные транспортно-экспедиционные операции* являются элементами общего перевозочного процесса - прием груза на складе отправителя, доставка до станции отправления, погрузка-выгрузка, маркировка, сопровождение, доставка на склад получателя, выдача груза получателю, оформление перевозочных документов, раскредитование, уплата провозных платежей и сборов, информирование клиента о местонахождении и времени прибытия груза на станцию назначения.

*Вспомогательные операции* предшествуют или сопутствуют процессу перевозки и включают упаковку грузов, таможенные операции, консультации, длительное хранение, перевалку на другие виды транспорта, составление справок, снятие копий с документов и т.д.

Можно выделить следующие транспортно-экспедиционные операции:

*транспортные* - завоз грузов на станцию отправления и вывоз грузов со станции назначения;

*погрузочно-выгрузочные* - погрузка грузов в вагоны, на автомобили и выгрузка из них, сортировка, упаковка, комплектование мелких отправок, контейнеров и т. д.;

*экспедиционные* - документальное оформление приема груза к перевозке и завоза на станцию, раскредитование перевозочных документов и оформление выдачи и вывоза груза, оплата провозных платежей и сборов и т. д.

Вспомогательные операции выполняются в зависимости от потребности в них.

Выполнение транспортно-экспедиционных операций может принимать различные формы:

- местной экспедиции, когда транспортно-экспедиционная организация выполняет операции только в пункте отправления, назначения или в пути следования груза;

- неполной или частичной экспедиции, если транспортно-экспедиционная организация выполняет лишь отдельные операции;

**- полного транспортно-экспедиционного обслуживания, транспортно - экспедиционная организация выполняет все функции, связанные с доставкой груза на всем пути следования от склада отправителя до склада получателя.**

Термины и определения, применяемые в транспортно-экспедиционной деятельности, состоявшиеся в практике применения в международных конвенциях, соглашениях, нормативных документах и договорных международных отношениях:

- транспорт (морской, железнодорожный, автомобильный, воздушный, трубопроводный) - один из видов транспорта общего пользования, представляет собой единый производственно-технологический комплекс с входящими в него предприятиями и учреждениями производственного и социального назначения;

- перевозчик – сторона договора перевозки, которая обязуется доставить вверенный ему отправителем груз в пункт назначения или до пограничной станции и выдать его грузополучателю или передать другой транспортной организации;

- грузоотправитель - потребитель транспортных услуг, сдавший груз к перевозке и указанный в качестве отправителя в договоре перевозки;

- отправитель - физическое или юридическое лицо, которое выступает от своего имени либо от имени собственника груза, багажа или грузобагажа, указанного в перевозочных документах;

- грузополучатель - потребитель транспортных услуг, принимающий груз после перевозки и указанный в качестве получателя в договоре перевозки;

- получатель - физическое или юридическое лицо, уполномоченное на получение груза, багажа или грузобагажа;

- клиент - сторона договора транспортной экспедиции, поручившая выполнить или организовать выполнение определенных этим договором услуг, связанных с перевозкой груза, и принявшая на себя обязанности оплатить эти услуги;

- транспортная услуга - результат деятельности исполнителя транспортной услуги по удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя и грузополучателя в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями;

- сопутствующая услуга - услуга, предоставляемая пассажиру, грузоотправителю или грузополучателю организациями транспортного комплекса или гражданами-предпринимателями, непосредственно не связанная с перевозкой;

- предоставление услуги - деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги;

**- исполнитель транспортной услуги - физическое или юридическое лицо, являющееся стороной договора перевозки, которое предоставляет услуги;**

- потребитель транспортной услуги - физическое или юридическое лицо, являющееся стороной договора перевозки, которое использует услугу;

- договор перевозки - документ (соглашение) между исполнителем и потребителем транспортных услуг, в котором регламентируются обязательства и взаимная ответственность сторон при перевозке;

- грузовые перевозки - транспортные услуги по перемещению материальных ценностей, связанные с их сохранностью и своевременностью доставки;

- транспортная экспедиция - транспортные услуги, связанные с организацией процесса "отправки и получения груза, а также других работ, имеющих отношение к перевозке, в соответствии с договором;

- экспедитор - сторона договора транспортной экспедиции, организующая и предоставляющая транспортные услуги при грузовых перевозках;

- экспедиционная услуга - вид транспортной услуги, связанной с организацией процесса отправления и получения груза, а также с выполнением других работ, имеющих отношение к перевозке груза в соответствии с договором транспортной экспедиции;

**- транспортно - экспедиционное обслуживание-процесс предоставления экспедиторских услуг грузоотправителям и грузополучателям в соответствии с договором транспортной экспедиции и установленными нормами и требованиями.**

## **2.Классификация транспортно – экспедиционных услуг**

Все транспортно-экспедиционные услуги, оказываемые при перевозках разными видами транспорта, классифицируются по трем критериям: месту, времени их выполнения и виду выполняемых работ.

По месту выполнения различают услуги, предоставляемые на складе грузоотправителя (экспедитора), на станции (порт, пункт) отправления, в пути следования, на станции назначения и на складе грузополучателя (экспедитора).

По времени выполнения различают услуги, предоставляемые до приема груза к перевозке, в процессе (после) приема груза к перевозке, в процессе перевозки, до выдачи груза, в процессе выдачи груза, после выдачи груза.

По виду выполняемых работ можно выделить следующие услуги:

- заполнение и оформление документов;

- заключение договора перевозки;
- предъявление грузов к перевозке на местах общего и не общего пользования станций отправления;
- получение груза на пунктах (место, станция) назначения;
- завоз груза на места общего пользования пунктов отправления;
- вывоз груза с мест общего пользования пунктов назначения;
- подача-уборка транспортных средств (вагонов, контейнеров, трюмов судов и др.);
- выполнение погрузочно-разгрузочных и складских работ;
- информационное обслуживание (информационные услуги);
- подготовка к перевозке и дополнительное оборудование подвижного состава;
- страхование грузов;
- уплата провозных платежей, сборов и штрафов (платежно-финансовые);
- таможенное оформление грузов;
- прочие виды работ (прочие).

Услуги по заполнению и оформлению документов включают:

- заполнение заявок на перевозку груза;
  - заполнение накладной;
  - оформление переадресовки груза в пути следования и в пунктах первоначального назначения;
  - раскредитование перевозочных документов;
  - Оформление претензии по перевозке к железной дороге
- Услуги, связанные с заключением договора перевозки:
- представление на железную дорогу заявок на перевозку грузов;
  - согласование с железной дорогой заявки на перевозку грузов;
  - получение от железной дороги согласованной заявки и передача ее грузоотправителю;
  - предъявление накладной железной дороге на визирование;
  - получение от железной дороги завизированной накладной и, передача ее грузоотправителю;
  - предъявление накладной железной дороге после погрузки груза в вагон (контейнер);
  - получение квитанции о приеме груза к перевозке, от железной дороги и передача ее грузоотправителю.

Услуги, связанные с предъявлением грузов к перевозке:

- на местах общего пользования станций отправления - сдача груз или контейнера с грузом приемосдатчику; установка запорно-пломбировочных устройств на контейнер;
- на местах необщего пользования станций отправления - установка запорно-пломбировочных устройств на вагон (контейнер);
- прием порожних и сдача груженых вагонов приемосдатчику железной дороги.

Услуги, связанные с получением груза на станции назначения:

- передача грузоотправителю раскредитованной накладной;
- получение у приемосдатчика железной дороги груза (контейнера) на местах общего пользования станции назначения

-прием груженых и сдача порожних вагонов железной дороге при выгрузке на местах необщего пользования;

-съем запорно-пломбировочных устройств, установленных на вагоне (контейнере).

Услуги, связанные с завозом груза на места общего пользования станций, включают услуги по доставке грузов автомобильным транспортом от склада грузоотправителя до склада, расположенного на местах общего пользования станции отправления.

Услуги, связанные с вывозом груза с мест общего-пользования станций, включают услуги по доставке грузов автомобильным транспортом от склада, расположенного на местах общего пользования станции назначения до склада грузополучателя.

Услуги, связанные с подачей и уборкой вагонов:

- подача вагонов на подъездной путь грузоотправителя (грузополучателя);

- уборка вагонов с подъездного пути грузоотправителя (грузополучателя);

- расстановка вагонов по грузовым фронтам;

- подборка вагонов для подачи на грузовые фронты.

Услуги, связанные с выполнением погрузочно-разгрузочных и складских работ:

- погрузка и выгрузка грузов из вагонов, контейнеров, автомобилей на складах грузоотправителей и грузополучателей, а также на станциях отправления и назначения;

-определение массы груза;

-хранение грузов в складских помещениях экспедитора;

-комплектование отправок и укрупнение грузовых единиц на складах грузоотправителей и грузополучателей;

-формирование и расформирование транспортных пакетов;

Отправительская маркировка грузов:

-крепление грузов в вагонах и контейнерах;

-упаковка, увязка, обшивка грузов;

-ремонт транспортной тары и упаковки.

Информационные услуги включают уведомления и извещения:

-грузополучателя об отправке в его адрес груза; грузоотправителя о подходе груза (вагона) к станции назначения;

-грузоотправителя о выдаче груза грузополучателю;

-грузоотправителя (грузополучателя) о пересечении грузом государственной границы;

-грузополучателя или грузоотправителя о прибытии груза в порт;

-грузоотправителя (грузополучателя) о погрузке груза на борт судна и прибытии к месту назначения;

-грузополучателя или грузоотправителя о подходе груженого или порожнего автотранспорта;

-грузоотправителя (грузополучателя) об обнаружении коммерческих неисправностей в пути следования;

-грузоотправителя (грузополучателя) о выполнении в процессе перевозки графика (срока) доставки груза.

Услуги, связанные с подготовкой к перевозке и дополнительным оборудованием подвижного состава:

- очистка вагонов и контейнеров от остатков грузов;
- обеспечение грузоотправителей средствами пакетирования;
- установка съемного оборудования на вагоне;
- обеспечение грузоотправителей необходимыми для погрузки и перевозки устройствами и материалами.

Услуги по страхованию:

- подготовка и заключение договора страхования;
- оплата страховых взносов;
- оформление документов при наступлении страхового случая;
- получение страхового возмещения.

Платежно-финансовые услуги:

- оформление и уплата провозных платежей, сборов и штрафов;
- проведение расчетных операций за перевозку и перевалку грузов с отдельными станциями, портами и пристанями за производство погрузочно-разгрузочных, складских и иных работ, выполняемых при отправлении и прибытии;
- расчет суммы претензии, проведение расчетных операций, связанных с претензиями;

**-выполнение платежей, связанных с таможенными сборами и другими таможенными формальностями.**

Услуги по таможенному оформлению грузов и транспортных средств:

- проведение декларирования грузов;
- консультирование грузоотправителей и грузополучателей по вопросам, связанным с декларированием груза или иного имущества;
- оформление грузовой таможенной декларации (ГТД) и сопутствующих документов на отправляемый (прибывший) груз.

Прочие услуги:

- разработка и согласование чертежей, схем и выполнение расчетов на погрузку и крепление грузов, не предусмотренных техническими условиями;
- разработка и согласование местных норм загрузки вагонов;
- контроль за соблюдением комплектной отгрузки оборудования;
- обслуживание и ремонт собственных вагонов и контейнеров грузоотправителей и грузополучателей;
- обслуживание рефрижераторных контейнеров;
- выполнение работ по обслуживанию, ремонту и контрольным проверкам весовых приборов.

**В предлагаемый перечень услуг и их классификацию могут быть включены и другие услуги, связанные с организацией перевозок на железнодорожном транспорте, а также с выполнением начально-конечных операций.**

3. Коммерческая документация и аккредитивная форма платежей

LETTER OF CREDIT (АККРЕДИТИВ) - ИНСТРУМЕНТ ИЛИ ДОКУМЕНТ, ВЫПУЩЕННЫЙ В ПОЛЬЗУ ПОКУПАТЕЛЯ БАНКОМ НА ДРУГОЙ БАНК(БАНКИ) ИЛИ НА САМОГО СЕБЯ. Он дает покупателю престиж и финансовую поддержку банка, выпускающего аккредитив.

Аккредитив означает - «письменное поручение, предоставленное банком от имени покупателя, выплатить продавцу денежную сумму в течение установленного периода при условии, что продавец представит документы в строгом соответствии с условиями, указанными в аккредитиве».

По закону банк может не принять документы, которые не находятся в строгом соответствии с условиями аккредитива, и отказ от этих аккредитивов может оставаться открытым вопросом.

### **Процедура применения аккредитивов**

#### ***Перечень политических, юридических и экономических вопросов рассматриваемых в международной торговле***

Перед совершением международной торговой сделки стороны должны принять в расчет политические, юридические и экономические рамки, внутри которых их сделка будет иметь место. Это означает, что они должны рассмотреть следующее:

#### **Политические/правительственные политики и их потенциальное влияние на сделку**

Сюда входит:

- ограничительные правительственные политики;
- контроль обмена;
- ограничения по тарифам и квотам;
- экспроприация;
- экспортное/импортное лицензирование;
- торговое эмбарго;
- антидемпинговое законодательство;
- предотправочная инспекция;
- ограничение цен перепродажи;
- здоровоохранительные (фитосанитарные) требования;
- политика в отношении опасных грузов;
- налогообложение.

#### ***Валютная политика импортирующих и экспортирующих стран, риск, связанный с ними и возможность сторон подчиниться им***

Сюда входит:

- политика и процедура иностранного обмена; лицензирование;
  - недостаточная конвертируемость валюты; флуктуация или изменчивость курсов обмена; покрытие и ограждение незащищенного иностранного обмена.
- Юридические и другие вопросы, которые следует рассматривать* Урегулирование споров:

место выполнения контракта, наличие юридических представлений, юридическая политика по отношению к иностранным корпорациям. Юридические требования:

относительно качества товаров и сервиса, предназначенного для выполнения; относительно спецификации товаров и сервиса; относительно этикетирования; относительно упаковки и маркировки товара; относительно сохранения права на товар. Права интеллектуальной собственности: регистрация торговой марки, патенты или права копирования.

#### **Выпуск документарного аккредитива (кредита)**

1. Покупатель и продавец заключают контракт о купле-продаже с оплатой документарным аккредитивом.

2. Покупатель инструктирует свой банк (выпускающий банк) выдать кредит продавцу (бенефициарию).

3. Выпускающий банк запрашивает другой банк, обычно в стране продавца, сообщить и, возможно, также добавить свое подтверждение к документарному аккредитиву.

4. Уведомляющий или подтверждающий банк информирует продавца, что аккредитив был выдан.

### **Преимущества документарного аккредитива**

Облегчает финансирование.

Документарный аккредитив:

предоставляет специальную сделку с независимым возвратом аккредитива и устраняет обещание оплаты;

удовлетворяет финансовый спрос продавца и покупателя и помещает длительный банковский аккредитив в распоряжение обеих сторон, в отличие от фондов банка;

может позволить покупателю получить более низкую цену за товар, так же, как и более продолжительные сроки уплаты, чем при условиях открытого счёта или взыскания;

уменьшает или отменяет риск коммерческого аккредитива, поскольку оплата гарантирована банком, который выделяет безотзывной, документарный аккредитив; продавцу нет необходимости полагаться на желание или возможность покупателя произвести оплату;

уменьшает определенный обменный и политический риск;

может не потребоваться настоящего выделения, валюты поскольку от покупателя не всегда требуются оборотные средства, его обязанность по документарному аккредитиву перед выпускающим банком;

**расширяет источники поставки для покупателей, поскольку определенные продавцы готовы продавать только за наличные, авансом или за документарный аккредитив.**

USP-правила приняты банками, через коллективное уведомление для Международной Коммерческой Палаты, соответствующими национальными комитетами ICC, национальной банковской ассоциацией страны, индивидуальной приверженностью банка, уведомлением для ICC или объединением USP в самом документарном аккредитиве.

### **Обзор документарных аккредитивов**

Документарный аккредитив:

является возможностью, предоставленной банками, для того, чтобы облегчить сделки в международной торговле;

гарантирует всем сторонам контракта, что выпускающий или подтверждающий банк, если есть, будет выполнять свои обязанности по условиям и положениям документарного аккредитива;

гарантирует оплату по условиям и положениям документарного аккредитива;

гарантирует оплату только на основе документов, а не на товарах или услугах, к которым он может относиться. Тем не менее, стоит повторить, что до установления коммерческих отношений важно, чтобы покупатель информировал себя о финансовой и бизнес-репутации продавца.

Обычно два банка вовлечены в работу документарного аккредитива. Выпускающий банк - это банк, действующий со стороны покупателя. Уведомляющий банк - это банк, действующий для уведомления о документарном аккредитиве. Бенефициарий обычно расположен в стране продавца. Этот второй банк может быть просто уведомляющим банком или он может взять более важную роль подтверждающего банка. В других случаях уведомляющий банк может выполнить перевод документарного аккредитива.

### **Существует несколько видов аккредитивов:**

#### ***Безотзывной и подтвержденный аккредитив***

Когда банк, производящий выплату по аккредитиву, оплачивает вексель при условии, что данный вексель и любые другие сопровождающие требуемые документы находятся в соответствии с условиями аккредитива.

#### ***Безотзывной и неподтвержденный аккредитив***

Когда выпускающий банк не может отказаться от своего обязательства перед экспортером. Банк, производящий выплату по аккредитиву, не обязан производить выплату на месте нахождения продавца. Возможно, это менее дорогой способ оплаты, чем оплата с помощью подтвержденного аккредитива, но имеет ограничения в защите интересов экспортера.

#### ***Безотзывной револьверный аккредитив***

Этот аккредитив может обращаться по отношению ко времени или объему. Он используется, когда экспортная продажа не является изолированной сделкой, т.е. когда осуществляются регулярные отправки грузов. Покупатель может предоставить банку установленные инструкции на выплату по аккредитиву в пользу продавца суммы, не превышающей установленного лимита. Таким образом, аккредитив, предусматривающий выплату определенной денежной суммы, автоматически обновляется. Такой аккредитив начинает действовать автоматически, пока его не аннулируют, не требуя обновления.

#### ***Отзывной и неподтвержденный аккредитив***

Данный вид аккредитива имеет незначительную коммерческую ценность или защиту для экспортера, т.к. он может быть аннулирован или изменен в любое время без извещения. Необходимо отметить, что аккредитив является безотзывным до тех пор, пока не будет достигнута другая договоренность.

**Существуют также другие виды аккредитивов, но они реже применяются на практике. Пример типичного аккредитива прилагается к данному материалу.**

### **Сертификат о происхождении**

Сертификат о происхождении товара - это часто требуемый документ в соответствии с требованиями законодательства импортирующей страны или аккредитива, а также требованиями некоторых видов преференциальных ставок пошлин. Например, Великобритания должна представить Сертификат о происхождении для перевозки товаров во многие страны Среднего Востока.

В соответствии с международной Конвенцией 1923 г. с целью упрощения таможенных формальностей каждая страна должна назначить определенные официальные органы, которые бы имели исключительное право на выпуск Сертификата о происхождении. За чисто номинальную плату они должны сертифицировать декларированное происхождение груза, например, груз имеет британское происхождение, если представлены документы о том, что он был произведен в Соединенном Королевстве и об этом была сделана соответствующая декларация, заверенная уполномоченным лицом фирмы-заявителя.

Как правило. Сертификат о происхождении является самостоятельным документом, но в странах, положения, законодательства которых требуют сертифицировать коммерческие инвойсы (счета-фактуры), Торговая Палата будет сертифицировать действующие инвойсы.

Сертификат происхождения требуется в некоторых странах как условие импорта. Его первоначальной функцией является помощь в идентификации происхождения товара с целью взимания пошлин и налогов. Также он имеет дополнительную функцию, связанную со сбором статистических данных.

Сертификат о происхождении для транспортировки грузов через Европейский Экономический Союз требуется редко. Если такое происходит, то значит, что местом происхождения товаров не является ЕЭС или их происхождение находится под сомнением. Так как страны - не участницы Сообщества ввозили грузы в ЕЭС по демпинговым ценам, что приносило вред промышленности ЕЭС, у производителей подобных грузов могут потребовать доказать, что его товар действительно был произведен в ЕЭС. Только доказав, что груз произведен в ЕЭС, он может получить преференции Сообщества. Некоторые страны требуют, чтобы грузы, которые они импортируют, проходили инспекцию до отправки. Это так называемая «предотправочная инспекция», и может включать также проверку количества, качества и цены груза.

Торговые счета-фактуры (коммерческие инвойсы, приложение 5) Торговый счет-фактура - это обязательный документ, выпускаемый экспортером, который образует основу договора о продаже. Каждая компания имеет свою собственную форму экспортной накладной, обычно выпускаемую на фирменных бланках, но указываемые детали остаются одними и теми же. Как правило, этот документ содержит следующую информацию:

- имя и адрес продавца (экспортера) и покупателя (импортера);
- ссылка на покупателя, порядковый номер, ссылка на продавца, заводской номер заказа;
- количество и типы упаковок;
- вес и размеры партии груза;
- место и дата выпуска;
- данные о действительной стоимости фрахта и страховании, если требуется полная сумма, подлежащая выплате;
- номер экспортной и/или импортной лицензии (если используется);
- содержимое отдельных упаковок;
- способ отправки;
- **условия отправки.**

Торговый счет-фактура является основным документом, в котором подробно излагаются все виды платежей, которые должен осуществить покупатель. Этот

документ необходимо представлять банкам при оплате аккредитива. Также важно учитывать требования отдельных стран, предъявляемые к счету-фактуре. Например, некоторые страны требуют, чтобы стоимость груза, фрахт, страхование, документационные расходы - все было указано в виде отдельных пунктов. Некоторые страны также требуют, чтобы к экспортным накладным о происхождении товара были приложены определенные декларации, которые могут требоваться на языке страны назначения. Также может требоваться проверка таких деклараций третьей стороной, которая обычно принимает одну из следующих форм:

подтвержденная накладная, которая содержит подпись Торговой палаты;  
легализованная накладная, которая, после подписания Торговой палатой, представляется посольству импортера в стране экспорта для легализации.

### **Консульская накладная**

Консульские накладные иногда требуются, когда груз экспортируется в зарубежные страны. Они широко применяются в Южной Африке. Они также могут быть необходимы из-за языковых трудностей - страны могут потребовать настоящие копии накладных на национальных языках. Также причиной может быть потребность страны в проверке международного обмена для того, чтобы удостовериться, что импортируются только необходимые товары. При выдвижении требования о подтверждении накладной консульскими органами страна проверяет, что ее граждане не нарушают регулирующих торговлю правил, покупая товар, для которого не имеется в наличии валюты. Накладные являются специально напечатанными документами, которые должны быть заполнены в строгом соответствии с требованиями и подтверждены консулом страны, в которую отправляются грузы. Накладные выдаются в консульстве, и сбор, уплачиваемый за сертификацию, зависит от суммы коммерческого инвойса на грузы. Консул страны импорта оставляет одну копию, возвращает одну отправителю и направляет остальные копии в таможенные органы своей страны. В некоторых случаях консульская накладная может использоваться как Сертификат происхождения. Бланки консульской накладной можно получить в консульстве или в Торговой палате.

### **Платеж наличными против грузовых документов / платеж наличными после доставки**

До тех пор пока действует какое-либо другое требование, общеизвестное или согласованное, продажа, предусматривающая платеж наличными против грузовых документов (cash against documents) не влечет за собой предоставление векселя. Экспортер собирает пакет документов и представляет их в банк, находящийся в экспортирующей стране. Он также заполняет банковские инструкции на выдачу денег. Банк обрабатывает эти документы через иностранный банк и запрашивает его взять оплату и выдать данные документы только при получении всей указанной суммы.

**В случае ситуации с платежом наличными после доставки (cash on delivery), без применения товарораспорядительного документа. Например, в случае отправки авиатранспортом, оплата которой осуществляется под контролем экспедитора или банка, экспедитор выдает другой подтверждающий документ, который часто называют «экспедиторская**

**расписка на хранение». Контроль за груз переходит от экспедитора к покупателю, только после оплаты его стоимости продавцу.**

## **Вексель**

Определение векселя было сформулировано в законодательстве Великобритании в 1882 г. В формулировке говорится, что безусловное распоряжение в письменной форме, адресованное одним лицом другому, подписанное лицом, предоставившим его, и требующее у лица, которому оно направлено, уплатить определенную денежную сумму сразу по требованию или в установленное время, или в течение определенного срока указанному лицу или предъявителю.

Существует 3 основные стороны, имеющие дело с векселем:  
составитель документа (экспортер/грузоотправитель);  
векселедержатель или трассат (импортер/покупатель);  
получатель (банк-инкассатор).

**Вексель, срочный при предъявлении** представляется на рассмотрение банку в экспортирующей стране вместе с коммерческой накладной и пакетом погрузочных документов, обуславливающих продажу грузов и подтверждение отправки. Эти документы должны сопровождаться инструкцией банка, которая будет содержать инструкции экспортера банку, касающиеся документов и стоимости векселя. Банк затем передает эти документы в банк страны назначения или в соответствующий его филиал или банк, указанный экспортером. Иностраный банк предоставит вексель и подтверждающие документы покупателю и при получении оплаты выдаст ему отгрузочные документы, чтобы он мог забрать груз и начать таможенную очистку. Затем иностранный банк переведёт оплаченную сумму в банк экспортера, и экспортер или грузоотправитель могут получить оплату за свой груз в банке.

Другая форма векселя называется **вексель с указанием времени, срока, или вексель с ограниченным сроком действия**, который работает тем же способом, что и предыдущий, разница заключается в том, что, когда иностранный банк предъявляет все документы покупателю, он гарантирует принятие покупателем данного векселя. Банк покупателя удерживает вексель, принятый покупателем, в течение установленного в инструкции грузоотправителя / экспортера периода времени, это может быть 30, 60 или 90 дней или какой-либо иной срок, в течение которого покупатель должен внести оплату в банк. При использовании данного вида векселя установленный период времени считается с даты принятия покупателем векселя, а не с даты, указанной в векселе.

Существуют также другие формы векселя, и экспедиторы должны быть осведомлены о том, какой порядок оплаты используют наши заказчики, т.к. это может иметь большое значение при отправке грузов.

### **Финансовые требования**

#### **Выписка счетов-фактур (инвойсов)**

Наиболее важной частью оказания любой услуги является оплата за выполненную работу. Грузовая экспедиторская индустрия ничем не отличается

от любой другой индустрии, т.к. экспедиторы предоставляют услугу и ожидают получить за нее оплату.

Самым важным для экспедитора в случае, когда он получает оплату через открытый кредитный счет клиента, является выставление счетов клиенту по расходам, которые он несет от его имени. Существует множество расходов, которые несут на себе экспедиторы и которые должны быть переложены на клиента:

- расходы по сбору;
- расходы на упаковку;
- расходы по страхованию;
- расходы, связанные с документацией;
- грузовые расходы;
- таможенные сборы и др.

Экспедитор может просить клиента вносить предоплату за партию груза, но при этом экспедитор должен быть уверен в том, что все расходы, понесенные им, включены в счет на предоплату.

### **Способы оплаты**

#### **Клиент /покупатель. Открытый счет**

Продавец должен определить характер и надежность покупателя. Только потом он сможет согласовать условия оплаты, которые могут включать скидки за своевременную оплату, и наоборот - аннулирование условий кредита в случае задержки.

#### ***Банковский сбор***

Существует несколько способов, какими экспортер может через свой банк получить плату за товар, описанные в предыдущих разделах, т.е. вексель, платеж наличными против грузовых документов, платеж наличными после доставки груза, аккредитивы.

#### **Клиент/Экспедитор**

Существуют различные способы оплаты услуг экспедитора клиентом. Наиболее типичной формой является форма, при которой клиент предоставляет кредитный счет экспедитору для оплаты всех услуг, выполняемых им в установленный период. Другой альтернативой является оплата, производимая клиентом до отправки грузов. В этом случае грузовой экспедитор должен обратить особое внимание на то, чтобы были правильно установлены тарифы и учтены все дополнительные расходы. Клиент будет иметь не самое благоприятное впечатление, если экспедитор будет запрашивать его о дополнительной оплате в связи с неправильным расчетом стоимости своих услуг. Также нужно тщательно изучить инструкции клиента, чтобы убедиться, что все услуги запрошенные клиентом, представлены ему для оплаты.

#### **НЕОБХОДИМО ВСЕГДА ПОМНИТЬ!**

**ПОЛНОЙ ГАРАНТИИ НИКОГДА НЕТ** - возможность обмана в сделке и документах всегда присутствует, так же, как возможность печатания фальшивых денежных банкнот.

#### 4. Логистические центры в системе транспортно – экспедиционного обслуживания

В условиях рыночной конкурентной среды, дерегулирования и децентрализации экономики решение проблемы обеспечения координации и взаимодействия в работе различных видов транспорта, развития смешанных (интермодальных) перевозок грузов по международным транспортным коридорам при комплексном транспортно-экспедиционном обслуживании клиентуры требует применения принципиально новых подходов, в основе которых заложены принципы логистики и логистического менеджмента, приоритетность формирования и развития интегрированных логистических транспортно-распределительных систем на региональном, межрегиональном и транснациональном уровнях.

Логистика как практический инструмент бизнеса получила достаточно широкое признание в лишь в 1990-е годы, тогда как в государствах Западной Европы, США, Японии и Австралии она стала применяться в 50 - 60-х годах и получила повсеместное распространение с конца 70-х - начала 80-х гг., пройдя несколько этапов своего развития, на протяжении которых видоизменялись критерии и концепции логистики в соответствии с эволюцией рыночных отношений.

Классическое понимание логистики связано с обеспечением доставки необходимого объема товаров требуемого качества в нужное время, в нужное место и с минимальными издержками.



Внедрение методов логистики в практику бизнеса позволяет значительно сократить все виды запасов продукции в производстве, снабжении и сбыте, снизить себестоимость производства и затраты, связанные с перемещением товароматериальных потоков от производителя к потребителю, в среднем на 40 - 50 %, обеспечить наиболее полное удовлетворение клиентуры в качестве товаров и услуг.

В промышленно развитых государствах Западной Европы и США с логистическими системами связано получение 20 - 30 % валового национального продукта.

Быстро расширяющийся международный рынок логистических услуг создал предпосылки для формирования крупнейших макрологистических транснациональных экспедиторских компаний и производственно-транспортных корпораций.

В качестве приоритетной сформировалась концепция интегрированной логистики, основанная на консолидации участников системы грузов и товародвижения для обеспечения непрерывного и бесперебойного движения товаров, снижения совокупных издержек во всей логистической цепи при интеграции всех участников товародвижения путем достижения между ними экономических компромиссов. При этом интеграционным процессам на транспорте отводится ключевая роль в расширении международного сотрудничества.

Транспортные и экспедиторские предприятия уже в начале 1990-х годов поняли необходимость применения современных логистических технологий транспортировки и грузопереработки на основе создания мультимодальных терминальных систем, реализации смешанных перевозок внешнеторговых грузов, внедрения технологий доставки грузов «точно в срок» (just in time) и «от двери до двери», развития современных телекоммуникационных систем, обеспечивающих грузоперевозки.

Крупные транспортно-экспедиционные компании стали создавать свои терминалы и таможенные склады, транспортно-распределительные логистические центры, системы информационного обеспечения перевозочного процесса, грузопереработки и логистического сервиса.

Комплексная система транспортно-экспедиционного обслуживания предусматривает выполнение следующих основных функций, направленных на полное освобождение клиентов от всех несвойственных им видов деятельности:

подготовка и оформление плановых, перевозочных, коммерческих и расчетных операций при получении заказа на комплексное транспортно-экспедиционное обслуживание;

осуществление погрузочно-разгрузочных работ при приеме и сдаче груза клиентуре и на терминалах, а также при передаче груза с одного вида транспорта на другой;

переработка грузов на терминалах и оформление грузовых партий, осуществление упаковочных работ, маркировка грузов, формирование пакетов;

организация перевозок грузов в контейнерах и конрейлерах;

предоставление клиентуре складских услуг, предусматривающих краткосрочное и долгосрочное хранение продукции клиента на терминале;

организация перевозок грузов в смешанном сообщении: завоз (вывоз) грузов (контейнеров) на железнодорожные станции, речные и морские терминалы и аэропорты, обеспечение своевременной и качественной магистральной перевозки грузов с полной ответственностью экспедитора за весь перевозочный процесс;

введение централизованных расчетов за все операции и товародвижение в целом;

информирование клиента о месторасположении груза, транспортного средства, себестоимости перевозок грузов и тарифах на различных видах транспорта, введение электронного документооборота;

предоставление услуг по страхованию грузов и обеспечению охраны при их складировании, перегрузке и перевозке;

оказание консультационных и посреднических логистических услуг как перевозчикам, так и обслуживаемой клиентуре по выбору вида транспорта и типа подвижного состава, маршрута следования груза, организации обслуживания по типу «точно в срок», применению специализированных типов подвижного состава;

выполнение посреднических функций между перевозчиком и клиентом при заключении договора (контракта) на перевозку и комплексное транспортно-экспедиционное обслуживание.

Коммерческое посредничество может предусматривать также выкуп груза с последующей его реализацией.

Особенно важную роль играет организация комплексной системы транспортно-экспедиционного обслуживания в транспортных узлах при взаимодействии нескольких видов транспорта.

Главным функциональным элементом системы транспортно-экспедиционного обслуживания служат терминалы, сооружаемые в узлах транспортной сети, в пунктах стыка магистральных видов транспорта и местного, выполняющего функции подвоза-развоза грузов клиентуре. При этом имеется в виду, что через терминалы проходит большинство грузов, следующих в междугородном и международном сообщениях.

На терминалах осуществляется технологическое взаимодействие различных видов транспорта на основе централизованного управления перегрузочными и другими операциями, связанными со складской переработкой и сервисным обслуживанием клиентуры и подвижного состава.

В отличие от складских предприятий, выполняющих функции складирования и хранения грузов, на терминалах наряду с грузонакоплением основной функцией является грузопереработка, связанная с разукрупнением и укрупнением партий грузов, формированием и расформированием отправок по направлениям перевозки, грузопереработкой тарно-штучных грузов, упаковкой и пакетированием, маркировкой грузов, выполнением комплекса сервисных услуг.

В условиях развития рыночных отношений, увеличения товарообмена и расширения хозяйственных связей меняется традиционно сложившееся представление о терминале как о складе с минимумом функций. Многофункциональный терминальный комплекс рассматривается в качестве транспортно-распределительного логистического центра с широким спектром предоставляемых услуг и представляет собой комплекс инженерно-технических сооружений с современным технологическим оборудованием. В составе терминала имеются специализированные складские помещения для хранения

и переработки грузов, помещения для выполнения таможенных функций, представительства банков, транспортно-экспедиционные фирмы и страховые компании, службы охраны и безопасности, административные помещения и офисы клиентов, торговые представительства и бизнес-центры, почта, телеграф, центры технического обслуживания подвижного состава транспорта, гостиница, пункты питания, магазины оптово-розничной торговли, консалтингово-аналитические и информационные центры, реабилитационно-оздоровительные комплексы, площадки для отстоя подвижного состава. Такой терминал может занимать территорию более 100 га, иметь достаточно свободные проходы и проезды между зданиями, озеленение, красивую и удобную планировку и архитектуру. Складские корпуса возводятся из легко монтируемых сборно-разборных конструкций и быстровозводимых металлоконструкций с высотой помещений 9,5 - 12 м, позволяющих осуществлять многоярусное хранение грузов в стеллажах под европоддоны.

В условиях возрастающего спроса на организацию перевозок грузов в международном сообщении важное значение имеет создание многофункциональных мультимодальных терминальных комплексов с таможенной обработкой грузов. Маркетинговая стратегия таких комплексов основана на обеспечении ускорения прохождения таможенного досмотра и таможенной очистки грузов, предоставлении услуг по ответственному хранению грузов на автоматизированных складах под таможенным контролем в режиме, удобном для клиентов (временного - до двух месяцев, длительного до трех лет), обеспечении необходимого сервиса и комплексности услуг.

В соответствии с маркетинговой стратегией и выполняемыми терминальным комплексом функциями на терминалах клиентам оказываются следующие виды услуг:

- подготовка и оформление таможенного досмотра, оформление таможенными брокерами таможенных деклараций и товарно-сопроводительных документов, содействие в таможенной очистке грузов;

- выполнение погрузочно-разгрузочных работ;

- ответственное хранение грузов в закрытых автоматизированных складах, включая временное и длительное хранение грузов (мелкие и крупные партии), в том числе скоропортящихся - на складах с холодильными и морозильными камерами, особо опасных и ценных грузов - в специально оборудованных помещениях с климатическими камерами и регулируемой температурой, крупногабаритных и тяжеловесных грузов;

- сортировка грузов и формирование отправок; переработка и хранение контейнеров;

- страхование грузов;

- перевозка и экспедирование грузов под таможенным контролем (услуги таможенного перевозчика);

- предоставление клиентуре информационных услуг, включая контроль за местоположением груза;

- предоставление банковских услуг и ряда других.

Особую актуальность приобретают региональные аспекты логистики. При этом региональная логистика рассматривается в качестве компонента глобальной (мировой) макрологистической системы с участием в международном (национальном) разделении труда.

Основными компонентами региональных логистических транспортно-распределительных систем являются транспортные узлы, магистральные и местные пути сообщения, оптовые базы и товарные склады, контейнерные и грузоперерабатывающие терминалы железнодорожного, автомобильного, речного и воздушного транспорта, мультимодальные терминальные комплексы, выполняющие функции транспортно-распределительных логистических центров.

Создание логистических центров и формирование региональных транспортно-логистических систем требует поэтапного решения ряда целевых задач. К ним относятся:

- создание в транспортных узлах терминальных комплексов многоцелевого назначения;

- создание в качестве самостоятельных коммерческих структур посреднических логистических компаний, работающих по контрактам с промышленными, транспортными и торговыми предприятиями;

- рационализация процессов снабжения и сбыта продукции региональных производителей на основе осуществления маркетинговых исследований;

- реализация логистической концепции управления функционированием транспортных узлов, связанной с установлением партнерских, взаимовыгодных отношений между различными видами транспорта и другими участниками перевозочного процесса;

- внедрение прогрессивных технологий организации транспортного процесса, включая терминальную технологию, информатизацию системы грузодвижения, развитие контейнерных и контрейлерных перевозок грузов;

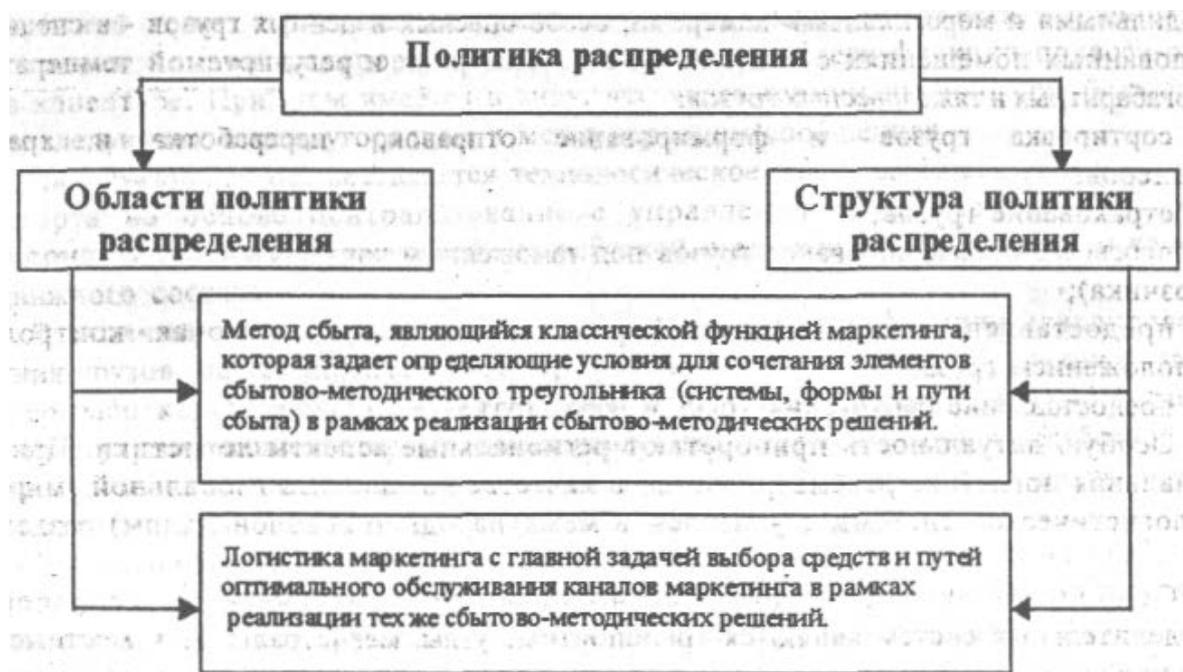
- реализация интермодальной концепции, основанной на согласованной и взаимоувязанной работе магистральных видов транспорта при организации смешанных перевозок грузов с участием оператора интермодального сообщения;

- формирование региональной интегрированной информационной системы, совместимой с АСУ всех видов транспорта, в частности с СФТО, применяемой на железнодорожном транспорте;

- создание межрегиональных и международных интегрированных транспортно - логистических систем для развития Казахстанской части международных транспортных коридоров, увеличения объемов перевозок грузов в интермодальном сообщении.

Создание региональных логистических центров будет способствовать увеличению перевозок грузов по трансевропейским транспортным коридорам, а в конечном итоге интеграции транспорта с европейской и мировой транспортными системами.

## Связь политики распределения и логистики маркетинга.



### Роль логистики и маркетинга в организации и оптимизации потоковых процессов компании

Как уже говорилось выше, цели всех подразделений компании едины, и различия лежат в области задач, функций и средств в достижении целей. К настоящему времени сложилась определенная модель взаимодействия маркетинга и логистики в управлении всей хозяйственной деятельностью компании.

Отделенная от маркетинговой деятельности логистика, тем не менее, осталась с маркетингом в теснейшей связке функционально. Маркетинг планирует потоковые процессы *организационно*, а службы логистики занимаются *оптимизацией* (для обеспечения равновесного состояния между всеми подразделениями компании - снабжение, транспорт, производство, склад, сбыт и т.д., имеющими непосредственное отношение к оперативной организации потоковых процессов). При этом важнейшей задачей логистики является разделение функций организации, оптимизации и управления потоковыми процессами. Осуществляя эту свою «учредительную» функцию, логистика в связке с маркетингом становится *логистикой маркетинга*, то есть одним из ключевых факторов успеха на рынке. Отдача от логистики выступает в виде показателя всей хозяйственной деятельности компании - достижение уровня обслуживания потребителей, заданного маркетингом. *Связь политики распределения и логистики маркетинга*

Как уже говорилось выше, все процессы и решения в области маркетинга и логистики масштабируемы.

Под распределением товаров подразумевается система мероприятий предприятия производителя, которая направлена на продвижение товаров на

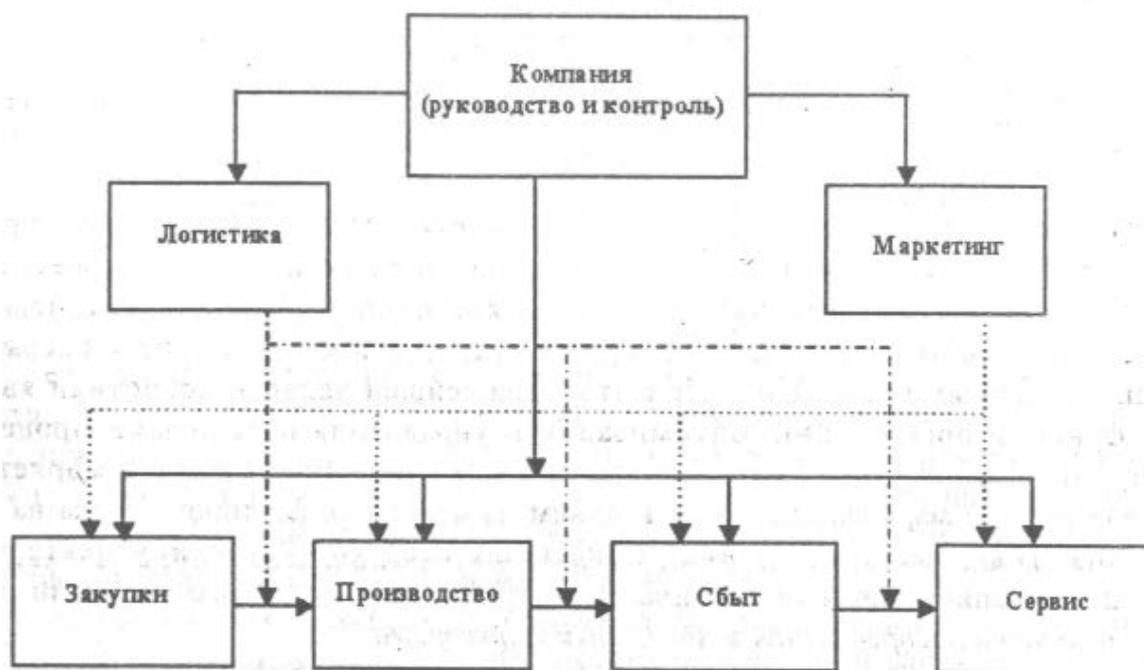
рынок через каналы распределения. Для осуществления процесса продаж производитель должен принимать и реализовывать сбытово-политические решения в рамках принятой политики распределения, которые могут быть направлены на достижение таких общих целей, как: освоение новых рынков сбыта; сохранение существующих рынков; исчерпание существующих рынков.

При решении проблемы сбыта принимаются сбытово-методические решения, которые представляют собой инструменты по выбору и комбинированию трех основных «элементов» сбыта: систем сбыта; форм сбыта; путей сбыта.

Эти сочетания для разных рыночных ситуаций и в зависимости от сбытово-политического решения определяют возможность и эффективность реализации различных решений и целей в рамках политики распределения. Совокупность этих элементов и сформированного из них метода сбыта представляет собой структуру сбыта (distribution mix). Структура сбыта рассматривается как инструмент реализации решений по политике распределения. В структуру распределения кроме метода сбыта и комбинации систем, форм и путей сбыта входит также и логистика маркетинга. Все они в совокупности составляют области политики распределения (рис 6.3).

Важнейшим обстоятельством при выборе сбытово-политических решений и использовании логистики маркетинга для их реализации является активное влияние этих решений на все виды деятельности компании и на все подразделения компании. Данное обстоятельство обусловлено тем, что сбытовая политика компании и методики достижения целей строятся на долгосрочную перспективу и «диктуют» подразделениям компании их действия в рамках политики распределения. Именно поэтому выбор метода сбыта и выстраивание политики сбыта затрагивают весь инструментарий маркетинга и логистики и оказывает ответное воздействие на него.

### Структура распределения.



В такой ситуации метод сбыта диктует выбор каналов маркетинга, а логистика маркетинга определяет средства и пути обслуживания каналов маркетинга.

Все перечисленные принципы, в свою очередь, оказывают влияние на все смежные подразделения компании. Так, информационная открытость одного подразделения предполагает оперативный обмен данными между всеми подразделениями компании и ведет к организации информационной прозрачности всех подразделений. А это ведет к перестройке деятельности и принципов взаимодействия внутри компании. Так как такие изменения в деятельности компании серьезно затрагивают существующие принципы работы компании, а при введении любых изменений необходимо «обходиться малой кровью», то при поиске альтернативных решений необходимо использовать весь инструментарий маркетинга для принятия решений и возможности логистики для претворения их в жизнь.

В течение последних десятилетий маркетинг связывался с двумя разными, но взаимосвязанными процессами: организация товародвижения и распределения товаров; изучение спроса на базе распределительного и информационного подходов к маркетингу. Но обострение конкурентной борьбы побуждает маркетинговый персонал к постоянному поиску возможностей для снижения издержек. Наиболее значимое снижение издержек происходит при внедрении и использовании эффективных вариантов размещения, хранения и транспортировки товаров с учетом требований конкретных рынков. Данный фактор и послужил быстрому развитию логистики как отдельному направлению деятельности, поскольку применение логистических методов позволяет снизить уровень запасов на 30 -50 % и сократить время движения продукции по технологическим каналам на 25-45 %.

Описанная ранее система взаимодействия маркетинга и логистики (маркетинговые подразделения планируют потоковые процессы *организационно*, службы логистики занимаются *оптимизацией*) позволяет полнее раскрыть отдачу от логистики - как основной результат деятельности всей системы движения товаров

в виде показателя уровня обслуживания клиентов. Этот результат включает в себя (как минимум) следующие элементы в виде требований к уровню обслуживания:

- скорость исполнения заказов и доставки заказов клиентам;
- возможность обеспечить срочную доставку;
- высокое качество товаров;
- готовность произвести возврат (или обмен) дефектного товара;
- наличие разнообразных (в т.ч. сервисных) услуг.

Характерной чертой данной совокупности требований, с точки зрения поставщика или производителя, является противоречивость условий.

Логистическая оптимизация, как метод компромисса между данными противоречивыми требованиями, состоит в обеспечении оптимального равновесного состояния между ними с точки зрения поставщика или производителя. Таким образом, реальные аспекты функционирования логистической системы управления потоковыми процессами (ЛСУ ПП) включают в себя три случая оптимизации управления потоковыми процессами:

при равновесном состоянии производства, потребления и спроса; при изменении интенсивности производства, потребления и, как следствие, спроса; при постоянно действующем запаздывании реакции отдельных подразделений на изменение внешней среды.

Из этого вытекает, что основная функция логистики как инструмента маркетинга состоит в постоянном обеспечении своими средствами и методами условий покупок и продаж, определенных маркетинговыми службами. Это выражается в поддержании высокого уровня обслуживания потребителей при изменении внешней и внутренней среды.

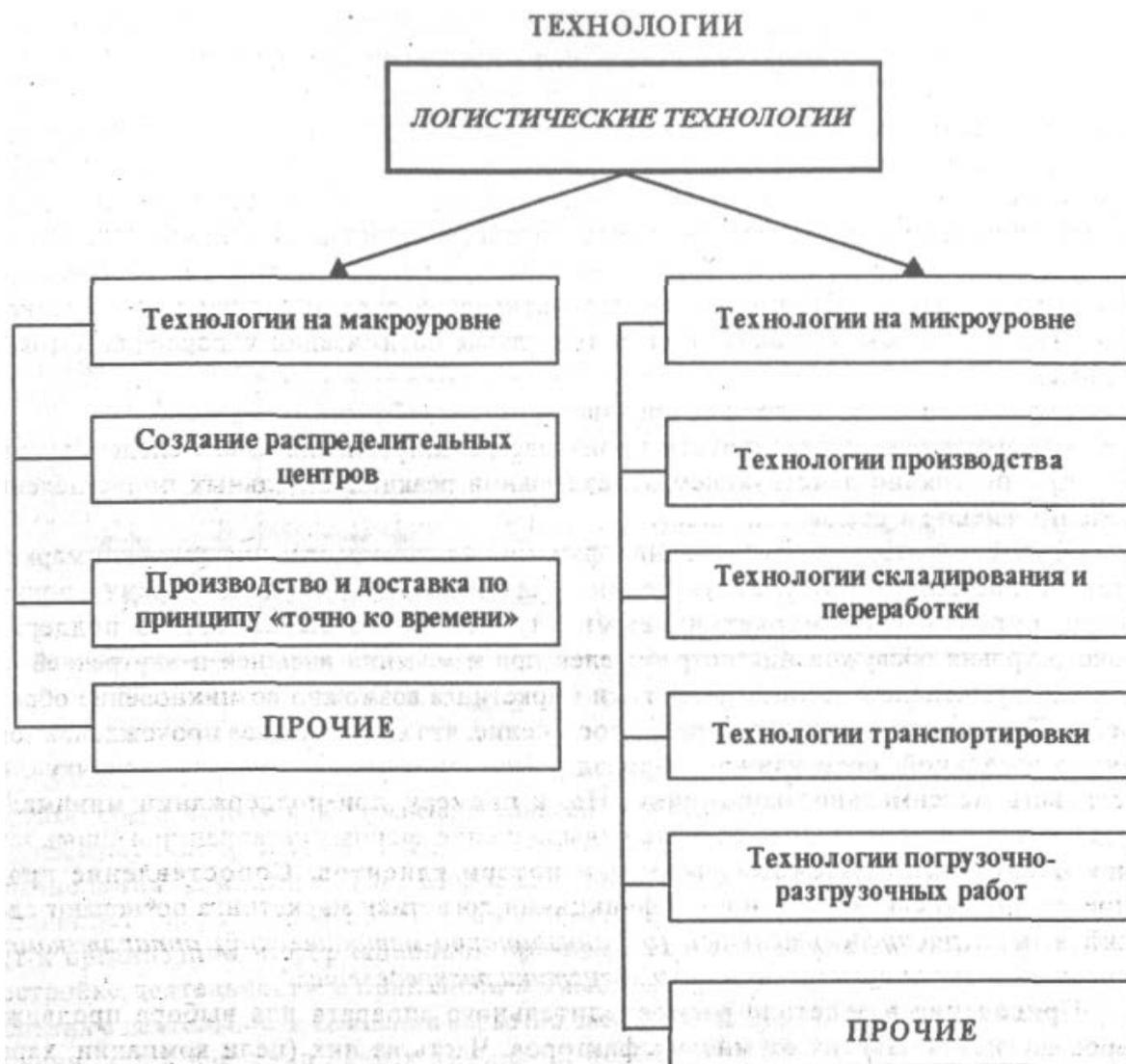
Без применения методов логистики маркетинга возможно возникновение обратного эффекта. Так, существует распространенное мнение, что вся «цепочка» прохождения товаров будет оптимальной, если каждое подразделение, входящее в данную «цепочку», будет действовать максимально экономично. Но, к примеру, при поддержании минимальных складских запасов возникает опасность невыполнения срочных незапланированных заказов и, как следствие, упущенной выгоды и потери клиентов. Сопоставление проблем распределения с целенаправлением и функциями логистики маркетинга позволяют сделать общий вывод: *распределительный (организационно-методический) аппарат компании состоит из политики распределения и логистики распределения.*

Приведение в действие распределительного аппарата для выбора продвижения товаров на рынок зависит от многих факторов. Часть из них (цели компании, характер товаров, возможные объемы производства и др. внутренние факторы) автоматически учитываются при разработке плана распределения продукта, другие (внешние) факторы являются общими, но также обязательными к учету.

К таким факторам относятся:

- наличие путей, форм и систем сбыта, которыми компания уже располагает;
- объем продаж;
- персонал, отвечающий квалификационным требованиям;
- уровень контроля;
- гибкость системы.

Все данные факторы должны быть изучены и учтены с целью определения всех возможных путей, форм и систем сбыта. При этом не важно, идет ли речь об освоении новых рынков или о совершенствовании работы компании на существующих рынках.



### **Содержание логистики и маркетинга**

Таким образом, можно сформулировать определение логистики маркетинга. Логистика маркетинга, являясь интегрированной системой планирования и организации предоставления в соответствующие подразделения компании необходимого количества товаров нужного вида, в количестве, на которое предъявляется обеспечивающий прибыль спрос, в нужное время и место, по оптимальным ценам, охватывает все виды движения товаров.

Исходя из данного определения логистики маркетинга видно, что логистика маркетинга воздействует на все основные области деятельности компании как инструмент маркетинга.

Так как логистика маркетинга обеспечивает рыночный успех, то отсюда возникает ее маркетинговая функция, которая причинно связана со всеми сферами деятельности компании (прогнозирование рынка, планирование производства, организация сбыта и т. д.). Рыночное значение логистики маркетинга обусловлено также принятием многих распределительных функций торговли на производителя и возрастающей

конкуренцией в области сервиса (расходы на распределение составляют 10-30 %). Все эти факторы показывают необходимость включения логистики в общую концепцию маркетинга и в планирование маркетинга.

Как следствие, логистика маркетинга является составной частью концепции маркетинга и может оказывать влияние на все сферы бизнеса. Предпосылками для этого являются:

- ориентирование предприятия на рынок;
- рассмотрение маркетинга как нормативной функции предприятия;
- организационное и функциональное объединение всех инструментов маркетинга.

При этом существует разделение функций логистики маркетинга, относящихся к продукту, к рынку, к промежуточным функциям. Но так как частично эти функции переплетаются, допустимо разделение на «близкие к рынку» и «далекие от рынка». Однако как системное понятие логистика маркетинга действует как единое целое, а не посредством своих функций. Учитывая другие функции логистики маркетинга, близкие к рынку, то проблемы распределения можно трактовать адекватно маркетингу. Что позволяет добиться:

-оптимального соотношения между расходами и повышением производительности, ориентируемым на рынок; я

- обеспечить больший уровень надежности при определении уровня сервиса.

Именно введение концепции маркетинга определяет значение логистики маркетинга, в значительной степени влияющей на конкурентоспособность предприятия. Для достижения этого необходимо вводить обратные связи между ориентированными на рынок функциями логистики, планированием сбыта и производством.

### **Выполнение поставок как отдача логистики маркетинга**

Результатом в виде отдачи от логистики маркетинга является выполнение поставок, с маркетинговых позиций рассматриваемое как уровень обслуживания потребителей. Ситуация на мировых рынках характеризуется тем, что покупатель покупает, в первую очередь, облаченный сервисом продукт, а не «голый» товар. Из этого следует, что сервис является неотъемлемой частью предложения товаропроизводителя. Уровень обслуживания, в свою очередь, зависит от требований рынка и уровня издержек.

Требования рынка (с позиции теории издержек) - это издержки от уменьшения оборота, а их динамика зависит от сроков поставки, готовности к их выполнению и надежности поставок. При этом издержки от уменьшения оборота изменяются в направлении, противоположном динамике постоянных производственных издержек.

### **ERP - системы, внешняя логистика и аутсорсинг**

Более высоким уровнем взаимодействия логистики и маркетинга является применение автоматизированных систем управления предприятием. В подобных системах важным преимуществом является информационная составляющая, которая позволяет принимать решения в режиме реального времени. Кроме того, подобные системы позволяют масштабировать принимаемые решения на весь

производственный цикл - от поставок и взаимоотношений с поставщиками до продаж и взаимоотношений с контрагентами.

Можно условно разделить логистику на два вида:

внешняя (взаимодействие компании с представителями рынка поставщикам клиентам и т.д.);

внутренняя (взаимодействие между подразделениями компании складом, производством и т.д.).

При этом, рассматривая каждое подразделение компании, можно и для них выделить те же виды логистики, но изменится уровень. Так, для производства все контакты с отделом закупок, складом и т.д. будут внешними, а внутренними будут производственные и технологические связи внутри подразделения.

Кроме того, структурируя внешние товаропотоки для каждого подразделения, их можно разделить условно на две части:

потоки, которыми возможно управлять (отпуск со склада, внутренние перемещения и т.д.);

потоки, приходящие от сторонних организаций и, как правило, на данном уровне развития отношений «продавец - покупатель» не подверженные координации по времени и объемам (в случае долговременных поставок).

На сегодняшний день ни у кого не вызывает сомнений целесообразность и экономическая эффективность оптимизации связей внутри компании (создание ERP- систем), но организация работ по оптимизации связей между компаниями затруднена на сегодняшний день нежеланием руководства компаний делать свой бизнес «прозрачным». Фактором, сдерживающим развитие подобных систем, является боязнь «профинансировать из собственного кармана оптимизацию для своих поставщиков». В случае оптимизации деятельности отдельно взятой компании такие вопросы оказывают гораздо меньшее влияние в силу того, что существует единое руководство и единое финансирование.

Для оптимизации взаимодействия между компаниями таким руководством может выступить сторонняя организация, работающая по заказу компаний, либо координирующий орган, в который входят представители всех заинтересованных в оптимизации компаний.

Кроме того, существует распространенное мнение, что с появлением дополнительных служб, подразделений и координирующих органов деятельность компании становится менее эффективна экономически, так как вырастают условно-постоянные расходы. Но в то же время деятельность таких подразделений направлена как раз на повышение эффективности деятельности, в первую очередь, за счет уменьшения условно-переменных расходов (себестоимость каждой транзакции). Таким образом, одним из критериев оценки деятельности подразделений логистики является соотношение условно-постоянных расходов и условно-переменных.

В зарубежной практике, как правило, делегируются все функции, кроме сбыта и сервиса конечных потребителей.

Таким образом, маркетинг определяет условия (закупки, производство, сбыт и сервис) уровня обслуживания и решает рыночные задачи.

Подразделения логистики определяют и оптимизируют производственные, связи и пути достижения заданного маркетингом уровня обслуживания.

Компания осуществляет общее руководство всеми и непосредственное руководство отделом продаж и сервиса (отделы логистики и маркетинга также могут быть субподрядчиками).

Процесс передачи части производственных функций другим компаниям активно происходит во всех отраслях промышленности во всем мире, наиболее продвинутые в этом плане компании передают на аутсорсинг все функции (в том числе финансовые), кроме сбыта и сервиса (как правило, функции передаются одной управляющей компании и жестко контролируются). Создание и управление подобными структурами невозможно без информационной поддержки деятельности управляющей компании. Наиболее распространены для таких целей системы класса ERP (управление и планирование всех ресурсов предприятия). Для разных целей и разного финансового уровня компаний существуют системы других классов (MRP, MRPII, CSRP), но внедрение той или иной системы целиком зависит от целей предприятия и тех задач, которые планируется решать с помощью данных систем.

Как видим, экспедиторские компании могут оказывать огромное количество сервиса и услуг в транспортной отрасли. Еще одним видом услуг, которые оказывают экспедиторы, являются консалтинговые услуги.

Грузоотправители не всегда владеют всей полнотой информации о требованиях в перевозках грузов и не могут знать всех тонкостей и условий перевозок. Экспедиторский бизнес активно развивается в Казахстане и еще много услуг не нашли своих потребителей.

Преимущества, обеспечивающие заинтересованность участников в создании логистической системы показаны на рис.



## ЛЕКЦИЯ 10.

# ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК АВИАПРЕДПРИЯТИЯ НАК «УЗБЕКИСТОН ХАВО ЙУЛЛАРИ» НА МЕЖДУНАРОДНЫХ АВИАЛИНИЯХ.

План:

1. Методы расчета доходов и расходов между авиапредприятиями.
2. Анализ ПХД НАК «Узбекистон хаво йуллари».
3. Общие положения по управлению воздушным движением.
4. Летно-информационное обслуживание воздушного движения.
5. Диспетчерское обслуживание воздушного движения.
6. Консультативное и аварийное обслуживание воздушного движения.

**Ключевые слова:** полетоспособность, DESTERFA (бедствие), ALERFA (тревога), INSERFA (неопределенность), аварийное ОВД, консультативное ОВД (АТАС), аэродромное диспетчерское обслуживание, диспетчерское обслуживание подхода, районное диспетчерское обслуживание, летно - информационное ОВД (Р18), самокупаемость авиакомпании.

### 1. Методы расчета доходов и расходов между авиапредприятиями.

С обретением независимости коренным образом изменилась и база гражданской авиации Узбекистана, путем создания НАК «Узбекистан Хаво Йуллари». Она является на сегодняшний день хозяйствующим субъектом, выполняющим все функции - от продажи билетов до осуществления перевозок.

Самокупаемость и самофинансирование авиакомпании является принципиально важным требованием в острой и жесткой конкуренции в рынке авиаперевозок (международные рейсы). Самокупаемость авиакомпании – это такое финансовое состояние авиапредприятия, при котором сумма платежей в государственный бюджет превышает ассигнования из бюджета. Ввиду низкой платежеспособности населения и отсутствия внутримаршрутной конкуренции финансовое состояние НАК «Узбекистан Хаво Йуллари» незавидное.

Учитывая полученные кредиты под гарантию правительства (147млн.\$ за 1999год) и правительственные льготы по налогообложению (в частности НАК освобождена от уплаты налога на землю, что позволяет компании избегать платы от больших сумм) говорить о самокупаемости и самофинансировании НАК на сегодняшний день очень рано.

В то же время, основой самокупаемости является соизмерение доходов и расходов, т.е. возмещение текущих эксплуатационных расходов собственными доходами, и получение прибыли:  $D - P = \Pi$

в НАК благодаря успешной деятельности на рынке международных перевозок и потока валютных сумм, суммарная и относительная сумма прибыли существует. Доход также поступает от перевозок грузов и предоставления услуг для других авиакомпаний (на международных аэропортах).

При осуществлении авиационных перевозок и работ по ПАНХ (применение авиации в народном хозяйстве) эксплуатационное авиапредприятие (НАК) производит определенные затраты. В тоже время от пассажиров, отправителей почты и грузов (АО «Узбекистан Почта»), заказчиков работ по ПАНХ (например с\х предприятие оплачивает работы авиакомпании САР-специальные авиаработы) поступают денежные средства за эти работы. Существуют организационные, технологические и коммерческие условия работы воздушного транспорта. Рассмотрим внутреспубликанские авиаперевозки .

В процессе авиаперевозок осуществляемым одним эксплуатационным авиапредприятием НАК участвуют два аэропорта -аэропорт вылета и аэропорт назначения. Аэропорт вылета обеспечивает коммерческое и техническое обслуживание рейсов, заправку топливом воздушных судов (ВС). Кроме прочего НАК несет затраты по амортизации СВП (самолетно-вертолетного парка), зарплатной плате летного состава (экипажей своих самолетов) . по трудоемким формам технического обслуживания ВС.

Все аэропортовые расходы осуществляют аэропорты НАКа -участники авиаперевозочного процесса. Основной доход авиакомпаний от транспортной авиалинии зависит от выручки, полученной от реализации всех видов услуг (профильные и непрофильные), оказываемые авиапредприятием. К «Узбекистон Хаво Йуллари» это не применительно (так как речь идет о внутренних рейсах). Почти все республиканские рейсы убыточные (но они осуществляются, учитывая социальный уровень и неплатежеспособность населения ), потому что тарифы занижены от реальной цены, т.е. затраты топлива на 1 пассажира - составная часть цены авиаперевозки намного выше чем установленная стоимость авиа перевозочного билета.

На международных рейсах :

За обслуживание самолетов других авиакомпаний, установлены соответствующие ставки (сборы) по каждому виду (перечню) обслуживания каждого типа самолета. На эту сумму уменьшается сумма выручки авиакомпании -владельца воздушного судна.

Механизм определения доходов по транспортной работе эксплуатационной авиакомпании действует следующим образом:  $\text{доходы} = \text{выручка} = Д1 + Д2 + Д3$ ,  
где

Д1 - выручка от собственной реализации авиабилетов и грузопочтовых накладных ;

Д2 - выручка, поступающая от других авиакомпаний за использование самолета на участке;

Д3 - перечисляемая часть выручки от собственной реализации обработанных авиабилетов и грузо-почтовых накладных на участке других авиакомпаний;

## **2. Анализ ПХД НАК «Узбекистон хаво йуллари».**

Развитие экономики нашей Республики на современном этапе определяется масштабами общественного производства, углублением и расширением производственных связей, совершенствованием хозяйственного механизма на основе познания и использования экономических законов. Интенсификация производства, усиление режима экономии и бережливости во всех отраслях народного, хозяйственного комплекса - важнейшие магистральные направления развития экономики. Планово-экономическая деятельность при этом приобретает особую значимость.

Чтобы успешнее и быстрее решить задачу интенсификации производства, необходимо продолжить работу по улучшению планирования. В течение текущего года в Национальной авиакомпании последовательно осуществляется курс экономических реформ, направленный на обеспечение стабилизации производственной деятельности, укрепление Финансового состояния, повышение уровня жизни и благосостояния работников.

По итогам работы за 9 месяцев 1997 года НАК "Узбекистон хаво йуллари" выполненный объем работ по пассажирообороту достиг 2325,5 млн. пкм и составил 101% к соответствующему периоду прошлого года, в том числе

пассажиروоборот на воздушных международных линиях составил 1237,3 млн. пкм с ростом 5,2%.

Более эффективное использование воздушного парк НАК позволило увеличить процент занятости пассажирских кресел на 2,2%, что дало возможность дополнительно перевезти 45,7 тыс. человек, в том числе на линиях СНГ увеличилась занятость кресел на 1,4%, на международных линиях - 3,2%.

При этом структура пассажиропотока выглядит следующим образом: 50% - пассажиры местных воздушных линий, 25% - СНГ. 24% - международные- В то же время, если рассмотреть качественный показатель работы авиакомпании, пассажируоборот (произведение количества перевезенных пассажиров на расстояние), то складывается другая картина: 53% - международный, 35% - СНГ и только 12% приходится на местные воздушные линии. Причем, пассажируоборот на Россию составляет 32% от общего или 91% от СНГ-

За отчетный период отправки из аэропортов Узбекистана составили 104 тыс. тонн, или 109,3% к уровню соответствующего периода прошлого года. Пассажируов отправлено на 7% больше, чем за 9 месяцев 1996 года. При этом отправки пассажируов на международных направлениях выросли на 10%. Это свидетельствует о том, что НАК прочно закрепилась на международном рынке авиаперевозок.

В то же время намечена тенденция роста пассажируопотока на регулярных рейсах МВЛ. В сравнении с соответствующим периодом прошлого года пассажируопоток возрос на 10% и составил 568 тыс. пассажируов. Это произошло благодаря повышенному вниманию руководства авиакомпании к воздушным местным линиям. Кроме того, активное внедрение рыночных реформ в республике значительным образом повлияло на повышение подвижности населения. Развитие инфраструктуры туризма, курс руководства республики на привлечение иностранных инвестиций, расширение международного сотрудничества способствовали увеличению числа иностранных пассажируов, перевозимых внутри республики

Принимаемые руководством Национальной авиакомпании меры позволят закончить 1997 год с хорошими показателями. Ожидается перевезти 1570 тыс. пассажируов (+ 6% к 1996 году), 36 тыс. грузов, повысить занятость пассажирских кресел (+0,20 к 1996г.), коммерческую загрузку (+ 0,3%), регулярность полетов (+1,3%), с ростом к уровню 1996 года доходов от основной деятельности.

Выросло количество пассажируов, перевезенных на рейсах в страны СНГ. Стабильно растет поток пассажируов на такие города, как Киев, Санкт-Петербург, Краснодар, Новосибирск, Казань, Красноярск.

Таким образом, можно сделать вывод, что произошла стабилизация пассажирского спроса на авиационные перевозки, на ряде направлений имеется неудовлетворительный спрос (в основном, в страны СНГ). Это позволяет прогнозировать стабильный рост пассажируопотока на рейсах НАК на ближайшие несколько лет.

Использование самолетов А-310-300 на регулярных рейсах на Москву, за счет высокой топливной эффективности этого самолета дало значительное сокращение заправки авиатопливом в Москву, что позволяет производить экономию валютных средств по 10 тыс. долларов США в каждом рейсе. В связи с заменой типа Ил-62 на тип А-310 возрос также процент занятости пассажирских

кресел. Более низкие ставки на техническое обслуживание А-310 позволили сократить валютные расходы на данном рейсе.

Модернизация аэропортов Самарканд, Бухара, Ургенч позволит проводить обслуживание рейсов НАК и других авиакомпаний на уровне международных стандартов. Финансирование работ ведется за счет льготного кредита, предоставляемого Японией Узбекистану специально на эти цели.

В соответствии с проводимой правительством Республики Узбекистан политики углубление рыночных реформ, распространение рыночных отношений на все отрасли экономики, авиакомпанией предпринимаются определенные усилия в этом направлении.

На первый взгляд, авиакомпания, являясь по форме государственной, представляет собой монополиста в области авиационных перевозок. Но на внешнем рынке она испытывает жесткую конкуренцию. Практически все воздушные линии в страны СНГ эксплуатируются на паритете, т.е. одновременно НАК и авиакомпании СНГ. Аналогичная ситуация и на рейсах в страны дальнего зарубежья. Такая ситуация заставляет НАК искать новые пути маркетинговой и коммерческой работы, применять гибкую тарифную политику, постоянно повышать уровень сервиса. Это показывает, что фактически "Узбекистон хаво йуллари" уже работает в условиях рынка.

Разработана и утверждена "Программа выполнения работ по реструктуризации и разгосударствлению хозяйственных объектов на 1997 год", в которой предусматривается начало реструктуризации авиакомпании.

Создана авиакомпания специальных авиационных работ (САР), которая будет эксплуатировать малую авиатехнику - самолеты Ан-2 и вертолеты. В соответствии с приказом Генерального директора НАК №255 от 30.05.97г. аэропорт Сергели передан в ведение авиакомпании САР.

В ближайшее время планируется разгосударствление объектов общественного питания, подсобных хозяйств аэропортов и другим структур, непосредственно не связанных с обеспечением безопасности полетов.

По итогам 9 месяцев текущего года планируется получить доходов в размере 12,6 млрд, сум, что в 1,7 раза больше, чем в соответствующем периоде прошлого года. Финансовое положение начинает несколько стабилизироваться, однако получение прибыли не планируется ввиду платежей по самолетам Боинг, RJ-85, А-310, за техническое обслуживание самолетов западного производства, реконструкции аэропортов, системы управления воздушным движением и т.д.

НАК уже в течение нескольких лет имеет свои представительства в Москве, Санкт-Петербурге, Новосибирске, Хабаровске, Ростове. Два месяца назад, учитывая приоритетность развития именно российского рынка авиаперевозок, принято решение об открытии представительств в Краснодаре, Екатеринбурге, Самаре. В настоящее время НАК выполняет полеты в 15 городов России, имеются планы по расширению географии полетов, прежде всего в северном и сибирском направлениях. В перспективе в каждом городе России, куда выполняются рейсы под флагом НАК, будет открыто представительство авиакомпании.

В настоящее время в соответствии с приказом ГА НАК от 23.06.97г. №278 в НАК создана рабочая группа из числа специалистов Дирекции по направлениям

деятельности, которая с выездом на места осуществляет практическую помощь в проведении и анализе использования трудовых ресурсов в аэропортах авиакомпании и проведение численности этих аэропортов в соответствии с фактически выполняемыми объемами работ.

Рост экспортного потенциала авиакомпании связан с освоением новой техники, дальнейшим развитием и повышением эффективности регулярных международных воздушных линий и рейсов в страны СНГ.

Кроме того, передача в аренду простаивающих воздушных судов производства бывшего СССР также увеличила валютные поступления в авиакомпанию.

В то же время импорт за 9 месяцев по НАК составил 165.4 млн UPD, т.е. налицо недостаток валютных средств у авиакомпании, который покрывается за счет конвертации собственных сумовых средств в СКВ и валютных кредитов Национального банка Республики Узбекистан.

В целях снижения валютный расколов и увеличения валютных поступлений НАК проводит подготовительную работу по созданию Центра технического обслуживания самолетов западного производства типа А-310, Боинг, RJ-85 на базе завода 243 ГА. Создание такого центра позволит не только снизить валютные расколы, но и сохранить рабочие места, создать современное производство, соответствующее европейским стандартам, увеличить экспортные возможности с привлечением потенциальных заказчиков из Центрально-Азиатского региона и других стран. Для осуществления этого требуется привлечение инвесторов.

Кроме того, силами завода 243 ГА начато освоение ремонта планера самолетов Ан-2, стоимость которого на заводе 405 ГА (Алматы) составляет 18,5 тыс. долларов США.

Все вышеизложенное позволяет сделать вывод, что прогнозные показатели на 1997 год по основным производственным и финансовым показателям будут выполнены. Авиакомпания и в дальнейшем будет проводить политику расширения сети воздушных линий, повышения эффективности использования парка воздушных судов при неуклонном повышении качества предоставляемых услуг.

С каждым годом у национальной авиакомпании "Узбекистон хаво йуллари" становится все больше и больше пассажиров. Это говорит о многом, ведь работать НАК приходится в условиях жесткой конкуренции на мировом рынке перевозок, повышая тот авторитет и престиж которые завоеваны за короткий срок нелегким трудом.

Авиакомпания 7 лет. Можно сказать, что она достигла новых высот. В 1997 году выполнялись полеты по 58 регулярным маршрутам, в том числе 17 международным, 25 в страны СНГ и 16 внутри Республики. Перевезено около 2-х миллионов пассажиров и около 45 тыс. тонн почты и грузов. Эти показатели - почти на уровне крупнейших наших российских конкурентов "Аэрофлота" и "Трансаэро". А по отдельным параметрам авиакомпания является лидирующей в СНГ. Не случайно "Узбекистон хаво йуллари" удостоена специального диплома МФАБ "За выдающиеся заслуги в области обеспечения безопасности полетов". За этой Формулировкой - признание высокого профессионализма и труда многих и многих людей, "золотого Фонда" нашей национальной авиакомпании.

За эти годы национальная авиакомпания при поддержке правительства сформировала уникальный по структуре парк авиационной техники. Эксплуатация самых современных самолетов А-310, Боингов, RJ-85 позволили обеспечить требования по безопасности полетов, повысить эффективность рейсов, значительно поднять уровень авиационного сервиса и наконец, начать давать прибыль. Вскоре парк пополнится Ил-114. Мы заняли достойное место в авиационном мире.

Сегодня авиакомпания отдает приоритет расширению своего участия на рынке авиа услуг стран СНГ. В течение 1997г. открыты представительства в Самаре, Екатеринбурге, Краснодаре, Алматы, Баку. Новая высота для обновленной авиакомпании - это и значительное улучшение в обслуживании на борту узбекских самолетов.

Пассажиры с комфортом летают теперь не только за рубеж, но и в Москву, Санкт-Петербург, на внутренних линиях республики, в соседние регионы. Более того, НАК является инициатором создания на территории СНГ альянсов, первым из которых явился альянс с "Трансаэро". Во всем мире крупнейшие авиакомпании объединяются. Схема, когда к большим аэропортам мира подтягиваются малыми рейсами пассажиры с других регионов и отсюда транзитом отправляются за рубеж в любую страну на земном шаре, уже отработана в мировой авиационной практике. Для огромного Центрально-Азиатского региона, а также других стран СНГ и Европы Ташкентский аэропорт является трансфертным портом.

Темпы вхождения в мировую структуру авиалиний исключительно быстрые. Авиакомпания включена в международные системы бронирования и пр

современные рыночные условия, располагают возможностью к инвестированию, кредитованию, информационному обеспечению, льготным поставкам оборудования. Так, реконструкция трех аэропортов в гг. Самарканд, Букара, Ургенч начата за счет японского кредита (ОЕСФ) на сумму 15526 млн. японские йен, самолеты Б-767 получены за счет кредитных ресурсов Чейз Манхеттен банка (США), поступившие самолеты RJ-85 за счет кредитов Барклайз банка и НБУ.

В этом году реконструкция здания аэровокзала аэропорта "Ташкент" будет осуществляться за счет кредита ЕБРР, при этом авиакомпания не имеет просроченной задолженности ни перед иностранными инвесторами, ни перед банками РУ.

Все в этом мире взаимосвязано. Мы готовимся вступить в 21 век с новыми самолетами и технологиями. Мы осваиваем рынок, меняется наша структура, наши взаимоотношения с партнерами. Они строятся на основе взаимовыгодного сотрудничества.

Таких авиакомпаний, сотрудничающих с НАК, уже более 70, а будет еще больше. Встречи, переговоры, новые Соглашения - таков ежедневный ритм деловой авиационной жизни. Только недавно в НАК прошли переговоры с "Чешскими авиалиниями", с молдаванами, вернулась наша делегация из Японии, проведшая переговоры о возможности продления авиарейсов из Ташкента до Токио, азербайджанские коллеги заинтересованы полетами через нас до Амстердама, и даже в Австралию. Все этого говорит о больших потенциальных

возможностях "Узбекистон хаво йуллари". Мы не только предоставляем свои перевозки. Узбекские специалисты высоко ценятся, поэтому многие компании охотно берут нашу технику с обслуживающим персоналом в аренду, что тоже приносит дополнительную прибыль ВАК (например, "Трансаэро, Ист Лайн" - Россия, P1A-Пакистан, Грузия и др.).

Успешно работать можно при гибкой разумной структуре. Авиакомпания выбрала курс на разгосурствление некоторых предприятий отрасли, не влияющих на безопасность полетов. Одним из практических шагов к внедрению рыночных механизмов хозяйствования в производственных комплексах стало создание авиакомпании САР. Путем оптимизации деятельности предприятия, укрепления договорной дисциплины, активной работы с заказчиками САР уже к концу 1997 года получила прибыль около 100 миллионов сумов. Основываясь на этом опыте, решением Совета НАК было одобрено создание специализированных авиакомпаний с законченным балансом на базе летного и авиационно-технических комплексов НАК. Это будет три дочерние авиакомпании: международная, региональная и грузовая. Предполагаемый подход позволит совместить поэтапное внедрение рыночных механизмов хозяйствования в НАК и в то же время при постепенной децентрализации управления не допустить разрыва существующих связей. Наоборот, возможность ведения самостоятельной производственно-финансовой деятельности при повышении ответственности, создание реальных стимулов для достижения положительного результата дают право почувствовать себя полноценным хозяином.

Международная деятельность, как уже отмечалось выше, производственные показатели по международной деятельности в 1999 году превышают показатели прошлого года, причем темпы их роста значительно выше, чем по другим направлениям, т.е. можно сделать вывод, что НАК не только сумела выйти на международный рынок и закрепиться на нем, но и уверенно развиваться.

Впервые в своей истории Узбекистан связан регулярным воздушным сообщением с Нью-Йорком, Амстердамом, Мале, Афинами. Освоение полетов через океан говорит не только о высоком профессионализме летного, инженерно-технического, другого наземного персонала НАК, но и о высоком доверии, престиже, который сумела завоевать Национальная авиакомпания за короткое время вхождения на международную аренду.

Наряду с открытием новых международных рейсов, были открыты представительства НАК в Нью-Йорке, Амстердаме, Манчестере, Афинах, возобновлено функционирование представительства в Дждиде.

В тоже время, из-за отсутствия пассажиропотока законсервированы представительства в Сингапуре, Риге, приостановлено открытие представительства в Джакарте.

Одной из главных задач представительств является увеличение коммерческой загрузки регулярных рейсов, соответственно и окупаемости, повышения выручки от каждого рейса. Так, несмотря на снижение общей выручки во Франкфурте за счет снижения количества регулярных рейсов, выручка за каждый рейс увеличилась.

В настоящее время расходы на содержание представительств составляют 7-10% от общих расходов, в то время как в Аэрофлоте они были на уровне 13-17%.

Учитывая мировой опыт, огромный вклад представителей в развитие воздушных международных линий, руководством авиакомпании проводится политика по укреплению и расширению деятельности представительств НАК за рубежом.

Перевозка пассажиров на международных линиях увеличилась.

Относительно перевозки грузов на регулярных рейсах: вдвое возросла перевозка груза из Франкфурта, Куала-Лумпура, из Пекина, 3 раза (за счет использования комби-варианта), на ?% возросла перевозка грузов из Шарджи. Снизилась отправка грузов на регулярных рейсах из Стамбула, Таль-Авива.

Что касается чартерных грузовых рейсов, произошло незначительное в целом увеличении за счет увеличения их количества в Шарджу, Стамбул. В тоже время значительно сокращены чартерные перевозки из Бангкока, Франкфурта, Дели.

Нужно отметить, что необходимо более взвешенно подходить к выполнению чартерных пассажирских и грузовых рейсов в Шарджу и Стамбул, так как в результате падает рентабельность регулярных рейсов.

Наряду с положительными сдвигами, в работе международных отделах имеются недостатки. Разбросанность подчиненности международных отделов и служб дирекции, отсутствие взаимодействия не позволяют выработать единую политику международной деятельности НАК и изжить имеющиеся недостатки. По-прежнему бюрократичность структуры не позволяет оперативно принимать, решения и приводит к безответственности в их исполнении. Предложения представительств рассматриваются длительное время, в результате порой отпадает их необходимость.

Основа основ - расписание полетов. Однако, на осенне-зимний и весенне-летний периоды оно утверждается за 1-2 недели до его ввода, в результате расписание иногда с опозданием идет в "ГАБРИЭЛЬ" и продажа осуществляется на возможные рейсы по старому расписанию. Аналогичная ситуация и с тарифами. При их изменениях или введении на вновь вводимые рейсы они доводятся до представительств и агентов в последний момент. В результате несвоевременного доведения новых тарифов происходят нарушения в продажах как в представительствах, так и у агентов, а вновь вводимые рейсы летают незагруженными.

Конечно, анализируя итоги международной деятельности авиакомпании, нельзя не сказать о работе отдела внешних связей. Подписаны Межправительственные соглашения с Вьетнамом, Индонезией, Латвией, Литвой, Молдовой, Польшей, парафируются Межправительственные соглашения с КНДР, Республикой Мальдивы, Тунисом, Шри-Ланка. Подписано 12 интерпайнов с такими авиакомпаниями как МАС, КЛМ, Эйр Корея, Гаруди, Галф Эйр и другими.

Наибольшую активность в установлении сотрудничества с Национальной авиакомпанией проявляют авиакомпании Прибалтики и Северного Кавказа. Все это способствует расширению международной деятельности НАК.

**Воздушные линии НАК «Узбекистон хаво йуллари»****эксплуатируемые в настоящее время**

Международные линии	Линии СНГ	Местные линии
Лондон	Хабаровск	Фергана
Франкфурт	Омск	Ургенч
Тель-Авив	Челябинск	Андижан
Афины	Ростов/Дон	Карши
Сеул	Новосибирск	Наманган
Пекин	Екатеренбург	Нукус
Куага-Пумпур	Казань	Бухара
Бангкок	Уфа	Самарканд
Амстердам	Тюмень	Навои
Нью-Йорк	Красноярск	Коканд
Стамбул	Мин. Воды	Термез
Шарджа	Краснодар	Зарафшан
Бахрейч	Баку	Сариасия
Дели	Симферополь	Турткуль
Карачи	Киев	Учкудук
Джида	Санкт Петербург	Шахрисабз
	Москва	
	Самара	
	Алматы	
	Бишкек	
	Ашгабад	

**Воздушные линии планируемые в эксплуатации**

Международные линии	Линии СНГ	Местные линии
Париж Токио Хошимин Бангладеш Сингапур	Волгоград Томск Барнаул Н-Кузнецк Калининград Н-Новгород Сочи Кишинев	

Руководством НАК проводится большая работа по взысканию дополнительных объемов работ для имеющегося парка ВС, лётного и инженерно-технического состава.

Можно с уверенностью отметить, что Национальная авиакомпания не остановится на достигнутом, и в будущем освоение международного рынка будет продолжаться быстрыми темпами.

### 3. Финансовое состояние

Учитывая, что Национальная авиакомпания является единым предприятием, объединяющим 35 структурных единиц, можно отметить, что убыточных предприятий в ее составе нет. Тем не менее, предпринимаются определенные меры по сокращению расходов по содержанию убыточных структурных единиц. Так, в 1995 году ликвидированы аэропорты Кунград и Муйнак, их земли переданы местным хокимиятам, часть имущества реализована, остальная используется для нужд других аэропортов НАК.

Недостаток финансовых средств отрицательно сказывается на состоянии платежной дисциплины, проведении взаиморасчетов с контрагентами.

Проводится работа с предприятиями-дебиторами, для расчетов с ними практикуется применение вексельного обращения. С 1995 года авиакомпания приняла векселей в счет оплаты сельхозработ и заказных рейсов на сумму более двух миллионов сум, которые были затем использованы при расчетах с Узгоснефтепродуктом за поставленное авиаГСМ.

Улучшилось состояние взаиморасчетов по авиатранспортной деятельности со странами СНГ.

Значительно снизилась задолженность НАК перед Домодедовским авиапредприятием благодаря аренде ВС Ил-76 и выделению продажи авиаперевозок ДПО ГА на территории Узбекистана в отдельные кассы с прямым направлением выручки владельцу.

### 4. Культура и качество обслуживания пассажиров

В течении года проводилась определенная работа по повышению культуры обслуживания пассажиров и грузовой клиентуры.

В аэропорту Ташкент: рейсы СНГ переведены на 2 этаж и регистрация пассажиров и багажа ведется после проведения таможенного досмотра. Большой (сверхнормативный багаж) регистрируется на аванперроне. Эти меры пресекли прохождение в регистрационный зал провожающих и посторонних и исключили толчею у стоек регистрации.

На международных линиях введена система автоматизированной регистрации DCS. Личный состав СОМП прошел техучёбу и получил допуск к работе.

Введена вторая линия раздачи багажа.

Разработаны, согласованы и утверждены принципиально новые технологии работы оперативных смен с учетом работы личного состава на DCS.

Особое внимание работников перевозок НАК заняли перевозки паломников на Хадж и Джидду. С этой целью осуществлен большой комплекс мероприятий по всем аэропортам Узбекистана, что позволило обслужить эту категорию пассажиров на высоком уровне.

Наиболее опытные работники СОМП а/п Ташкент выезжали в областные центры Республики Узбекистан для оказания практической помощи при отправке паломников из Андижана, Намангана, Ферганы, Бухары и др. городов Узбекистана.

Начата реконструкция вокзальных комплексов.

В СОПГП информационное бюро, для улучшения обслуживания грузополучателей, оборудовано в здании КПП. Выделено и отремонтировано помещение комнаты розыска груза.

В аэропортах Наманган, Фергана, Андижан, Ургенч, Нукус директора совместно с хокимиятами много внимания уделяют нуждам перевозок, проведены косметические ремонты зданий и спецтехники.

В Самарканде, Ташкент ведется реконструкция аэропортов, введены в эксплуатацию новые здания залов официальных делегаций в Нукусе, Андижане.

В тоже время, проверками выявлен ряд недостатков: складские помещения для международных грузов не отвечают требованиям дня - морально и физически устаревшие. Эстакада склада прибытия имела в некоторых местах повреждения, стока воды не было. Погрузочно-разгрузочные механизмы устаревшие и в недостаточном количестве.

До настоящего времени не исключены случаи утраты, недостачи груза и багажа по вине аэропорта Ташкент. Приказами директора аэропорта выявленные виновные привлекались к административной и материальной ответственности (по недостачи почты, утрате, порче).

По другим аэропортам НАК проводились совместные проверки работы перевозок с правоохранительными органами. Главной инспекцией НАК и работниками КРО.

Остается еще много проблем по розыску, недостаче, порче и утрате багажа и груза.

Зачастую представители НАК за рубежом не отвечают на запросы групп розыска а/п Ташкент. Всё это приводит к затягиванию рассмотрения поступивших претензий и невозможности установления конкретных виновных, что увеличивает расходы НАК на выплату за недостачу багажа и груза.

Отдел розыска багажа проводит большую работу по розыску багажа с использованием мировой системы розыска.

## 5. Социальная сфера

Руководством авиакомпании уделяется постоянное внимание развитию социальной сферы, улучшению условий труда и отдыха авиаработников.

Однако, финансовые трудности, которые переживает МАК в настоящее время, усложнили решение социальных вопросов. Государственное регулирование фонда оплаты труда поставило под вопросом повышение заработной платы работникам НАК с 01.01.95г. и только после многочисленных обращений к Правительству республики Узбекистан базовый фонд оплаты труда для НАК был скорректирован.

Анализ полученной информации для разработки социального паспорта НАК показывает, что крупные структурные единицы имеют более широкие возможности для решения бытовых вопросов и совершенствования организации труда. Так, 10% структурных единиц НАК имеют численность работников около 500 человек 20,5% менее 200 человек. Таким образом, 30,5% структурным единиц НАК имеют большие трудности в развитии различных направлений социальной сферы.

В крупных авиаподразделениях насчитывается 4 детских сада на 880 мест (Ташкент, Самарканд, Карши, Нукус), 3 стационара на 200 мест (Ташкент,

Самарканд), одна поликлиника на 200 посещений в день (Ташкент), 2 клуба и 19 библиотек.

В целом по НАК имеются 5 общежитий на 5499 человек, 3 гостиницы, 4 зоны отдыха, 3 профилактория и 3 детских оздоровительных лагеря.

Данные списки постоянно корректируются и уточняются.

С целью упорядочения стимулирования неработающих пенсионеров разработано Положение «О единовременном поощрении неработающих пенсионеров Национальной авиакомпании», согласно которому поощрение производится в связи 70- и 80-летием со дня рождения в сумме двух установленных размеров минимальной заработной платы в Республике Узбекистан.

В области охраны труда организаторская работа в целом по МАК была направлена на выполнение требований и соблюдение Законов Республики Узбекистан "Об охране труда".

Несмотря на имевшиеся сложности по освоению средств, выделенных средств на номенклатурные мероприятия по охране труда, в большинстве структурных единиц НАК осуществлялись меры по улучшению и оздоровлению условий труда, предупреждению производственного травматизма, что позволило в 1995 году отработать без случаев со смертельным или групповым исходами. Не было случаев производственного травматизма авиа работников при авиационных и дорожно-транспортных происшествиях.

Важные обязательства в области охраны труда и здоровья авиа работников НАК предусмотрены Отраслевым соглашением.

В соглашениях по охране труда предприятий и структурных единиц НАК предусмотрены дополнительные обязательства и льготы, в том числе по выдаче некоторым категориям рабочих и служащих спецодежды сверх установленных норм, по обеспечению мылом, бесплатным молоком.

Запланированы, заключены договоры и осуществлены инструментальные замеры вредных производственных факторов для составления карт условий труда, определения конкретного перечня должностей и профессий на которых распространяются льготное пенсионное обеспечение, налогообложение, дополнительная оплата труда.

В целях исключения профессиональных заболеваний проведены периодические медицинские осмотры работников, занятых на вредных и опасных работах, в том числе и для работников, которые ранее не были охвачены медицинскими осмотрами (работники ЦАВС и ЦИВУ).

Проводилась работа по строительству и реконструкции производственных и административных объектов, что позволит привести в соответствие с требованиями правил и норм охраны труда многие рабочие места, улучшить культуру производства и обслуживания пассажиров.

### **3. Общие положения по управлению воздушным движением.**

По правилам ИКАО нет понятия "Управление воздушным движением", применяется термин "**Обслуживание воздушного движения**" (ОВД). В

Приложении 11 к Чикагской Конвенции дается понятие ОВД (Air Traffic Service - ATS), его целей и задач. Роль ОВД сводится к **информированию** экипажей воздушных судов (ВС) об условиях воздушной обстановки и воздушного движения,

передаче им соответствующих **рекомендаций**. ОВД не несет ответственности за предотвращение столкновений ВС с земной поверхностью и препятствиями на ней во время полета по маршруту и в аэродромных зонах.

3. Обеспечение метеорологической информацией перед полетом и в полете.

4. Передачу информации SIGMET.

5. Опубликование информации о состоянии технических средств аэронавигации и ОВД.

Кроме того, для экипажей ВС по их требованию, предоставляется любая информация, касающаяся безопасности полетов.

FIS возлагается на FIC (Flight Information Center) - центры полетной информации. Виды P18:

1. AXIS (Automatic Terminal Information Service) - информация об аэропортах для прилетающих и улетающих экипажей. 2. Передачи на КВ и УКВ частотах при оперативном ОВД - OFIS. 3. Автоматическое летно - информационное обслуживание (AFIS) - вещание записанной информации на определенной частоте (только летная информация).

4. Сообщения OFIS типа "запрос - ответ".

5. TIBA (Traffic Information Broadcast Aircraft) - радиовещание воздушным судам о движении воздушных судов.

#### **4. Диспетчерское обслуживание воздушного движения.**

Диспетчерское ОВД (Air Traffic Control Service - ATCS) - основной и наиболее распространенный вид ОВД. Предусмотрен для всех полетов в контролируемом воздушном пространстве (по ПВП и ППП). Обеспечивает:

1. Предупреждение самолетов от столкновении в воздухе и на земле.

2. Координацию и поддержание порядка воздушного движения для обеспечения наибольшей пропускной способности. Диспетчерское ОВД включает:

**1. Районное диспетчерское обслуживание (Area Control Service)**, которое осуществляется районным диспетчерским центром (ACC) в воздушном пространстве диспетчерского центра: на трассах и в узловых диспетчерских районах.

ACC оборудован всеми техническими средствами связи и контроля, буквопечатной связью. Он контролирует движение каждого ВС по выполнению им представленного плана полета. При необходимости ACC корректирует траекторию полета и график движения ВС. ACC подводит ВС к аэродрому посадки и на рубеже передачи управления передает ВС диспетчеру подхода. ACC может быть разбит на секторы по направлениям и высотам. Каждый сектор работает на своей частоте. В этом случае есть еще и диспетчер -координатор, который стыкует ВС, прибывающие из разных секторов. Он координирует свою работу с диспетчером посадки, назначает эшелоны и интервалы между ВС.

**2. Диспетчерское обслуживание подхода (Approach Control Service)**. Является промежуточным звеном между районным и аэродромным.

Ответственность за это полностью возложена на командира ВС. ОВД выполняет следующие задачи:

1. Предупреждение столкновении между ВС. \_\_\_\_\_

2. Предотвращение столкновений между ВС, находящимися в районе маневрирования аэродрома и с препятствиями на местности.

3. Ускорение и поддержание упорядоченного потока воздушного движения в диспетчерских зонах.

4. Предоставление консультаций и информации, необходимых для обеспечения безопасного и эффективного производства полетов.

5. Уведомление соответствующих органов о ВС, нуждающихся в помощи и спасении, а также оказание этим организациям необходимого содействия.

В правилах ИКАО предусматривается несколько видов ОВД с различной степенью ответственности за безопасность полетов:

- 1.Летно - информационное обслуживание.
- 2.Диспетчерское обслуживание.
- 3.Консультативное обслуживание.
- 4.Аварийное обслуживание.

Виды применяемого обслуживания зависят от характера местности, интенсивности воздушного движения, оборудования, метеоусловий и так далее. Для осуществления задач ОВД в каждом государстве создается национальная служба ОВД. В ряде стран, тесно связанных между собой, созданы межгосударственные службы ОВД (Евроконтроль, ASESNA).

ATS Air Traffic Service AS Alerting Service  
FIS Flight Information Service AC Area Control Center  
ATAS Air Traffic Advisore Service APP Approach  
ATCS Air Traffic Control Service AT Airdrome Traffic Controll

### **5. Летно-информационное обслуживание воздушного движения.**

Летно - информационным ОВД (FIS) обеспечиваются все ВС, летающие над территорией любого государства в любой точке воздушного пространства. В некоторых государствах при недостатке средств технического контроля этот вид ОВД является основным и единственным. FIS предусматривает предоставление экипажам ВС информации и советов, способствующих безопасности полетов, и включает:

- 1.Опубликование (передачу) данных о состоянии аэродромов.
- 2.Передачу информации об опасности для полетов.

-ВС дано разрешение на посадку, но в течение 5 минут после расчетного времени оно посадку не совершило и связь с ним не установлена; -получено донесение от экипажа ВС об ухудшении полетоспособности, однако не настолько, чтобы могла потребоваться вынужденная посадка; -при актах незаконного вмешательства.

**3.DESTERFA** (бедствие): -после объявления ALERFA неоднократные попытки уточнить местонахождение ВС и установить с ним связь не удались; -получено донесение от экипажа ВС об ухудшении полетоспособности настолько, что вероятно вынужденная посадка; -имеется обоснованная уверенность, или получено донесение от экипажа ВС о том, что совершена вынужденная посадка.

Работы по поиску и спасанию осуществляет центр поиска и спасания, который имеет свой район действий и оперативную связь со всеми службами движения. Размещен, как правило, в центре диспетчерского района АСС.

### **Контрольные вопросы:**

1. Что такое самокупаемость?
2. Как определяется механизм определения доходов и расходов авиакомпании?
3. Приведите обзор международных рейсов по аэропорту «Ташкент»?
4. Какие задачи выполняет ОВД?
5. От чего зависят виды применяемого обслуживания?
6. Что включает в себя FIS?
7. Как протекает диспетчерское обслуживание ОВД?
8. Функции консультативного и аварийного обслуживания ОВД?

9. Назовите стадии критических условий?  
10. Когда подается аварийное оповещение?

**Приложения к лекциям: Источник: [www. Icao.org](http://www.icao.org)  
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Правила полетов распространяются на все ВС, имеющие национальные и регистрационные знаки любого государства - члена ИКАО.

Ответственность за соблюдение правил полетов, установленных над территорией данного государства, и управление ВС несет командир ВС, независимо от того, управляет он сам, или по указанию службы ОВД. Ему разрешается отступать от действующих в стране правил полетов только при наличии условий, которые делают такое отступление абсолютно необходимым в интересах обеспечения безопасности диспетчерским обслуживанием. Обеспечивается диспетчером подхода (APP). Рубежи передачи управления (диапазон действия ААР) зависят от многих факторов и рассматривается дополнительно.

**3. Аэродромное диспетчерское обслуживание (Airdrome Control Service)** предназначено для обеспечения прилетающих и вылетающих экипажей диспетчерским разрешением и различной информацией, направленной на поддержание порядка на маневренной площади аэродрома и в зоне аэродрома с целью предупреждения столкновений между ВС.

6. Консультативное и аварийное обслуживание воздушного движения.

Консультативное ОВД (АТАS) обладает большей действенностью, чем FIS, так как выдает экипажу дополнительной консультативную информацию, сопровождающуюся рекомендациями:

1. Об общем воздушном движении.
2. Время вылета и эшелон полета.
3. Рекомендуемые эволюции во избежание столкновения.
4. Об условиях полета.
5. Об обходе гроз.

Ключевые понятия данного ОВД - "советую", "рекомендую", "предлагаю". АТ AS применяется в некоторых, мало оборудованных технических средствами контроля, районах на специальных консультативных маршрутах, установленных государствами.

Экипажи ВС при АТАS могут действовать в соответствии с полученными рекомендациями, или по своему усмотрению, обязательно сообщив об этом диспетчеру немедленно.

Аварийное ОВД - AS (иногда в документах пишется EN - Emergency Notice) предусматривает оповещение соответствующих органов о ВС, нуждающихся в поиске, спасении и оказании помощи. Направлено на оказание всесторонней помощи ВС, терпящим бедствие. Обеспечивается в любой точке района полетной информации (Flight Information Region - FIR). Полеты без аварийного ОВД запрещаются!

Объем развертывания поисков и спасательных работ определяется органами ОВД, которые немедленно уведомляют координационные центры поиска и спасания.

Аварийное оповещение подается в следующих случаях:

1. Если от экипажа ВС получено сообщение о бедствии или аварийном состоянии.
2. Если служба ОВД обнаружила аварийные обстоятельства, соответствующие "Стадиям критических условий в воздушном движении", установленным Приложением 11 к Чикагской Конвенции.

Стадии критических условий:

**1.INSERFA** (неопределенность):

-донесение от экипажа отсутствует в течение 30 минут; -ВС не прибыло в аэропорт назначения в течение 30 минут после расчетного времени прибытия

**2.ALERFA** (тревога):

-после объявления INSERFA неоднократные попытки уточнить местонахождение ВС не удались;

Командир ВС пользуется исключительным правом распоряжаться ВС и принимать окончательные решения о производстве полета. До выполнения полета командир ВС обязан ознакомиться со всей документацией, находящейся на его позывной для обеспечения полета, и принять решение.

Запрещается:

принимать перед вылетом наркотические вещества, спиртные напитки, тонизирующие лекарства и препараты;

небрежное и безрассудное управление ВС командиром ВС;

ослаблять бдительность и внимание в процессе полета;

полеты в запретных и опасных зонах, информация о которых нанесена на полетных картах;

полет над населенными пунктами и скоплениями людей на открытой местности на высоте, не обеспечивающей при чрезвычайных обстоятельствах безопасной посадки ВС вне населенного пункта, но не ниже 1000 футов (300 метров) над ними;  
сближение самолетов ближе установленных Правилами расстояний;  
групповые полеты, если на это нет специального разрешения Договаривающихся государств.

## **1. ПЛАН ПОЛЕТА**

### **Подача плана полета**

Информация, относящаяся к планируемому полету (или части полета), обеспечиваемому подразделениями службы воздушного движения, оформляется в виде плана полета.

План полета должен подаваться перед началом:

- любого полета, обеспечиваемого службой воздушного движения; -любого полета по приборам в консультативном воздушном пространстве;
- любого полета в пределах обозначенных районов, через обозначенные районы или по обозначенным маршрутам, обеспечиваемого полетной информацией соответствующим органом ОВД или службой оповещения, поиска и спасания;
- любого полета в пределах обозначенных районов, через обозначенные районы или по обозначенным маршрутам, требующего координации действий органа ОВД с соответствующими военными органами или службами ОВД сопредельных государств;
- любого полета через государственные границы.

Пели нет дополнительных указаний соответствующего органа ОВД, план полета, обеспечиваемый службой воздушного движения или консультативной службой, должен быть подан не менее чем за 30 минут до вылета или за время, обеспечивающее получение плана полета соответствующим органом ОВД не менее чем за 10 минут до расчетного времени пролета самолетом:

намеченной точки входа в контролируемое или консультативное воздушное пространство;

точки пересечения воздушной трассы и консультативного маршрута. В случае, если в плане полета были указаны недостоверные или неточные данные, доклад об этом подлежит немедленному докладу службе ОВД.

### **Содержание плана полета**

План полета заполняется по определенной форме в виде бланка, принятого в ИКАО, и содержит следующую информацию:

1. Обозначение самолета.
2. Правила полета и тип самолета.
3. Количество и тип(ы) самолетов.
4. Категория спутной турбулентности.

5. Оборудование.
  6. Аэродром вылета.
  7. Расчетное время.
  8. Крейсерская скорость.
  9. Крейсерский эшелон.
  10. Маршрут полета.
  11. Аэродром прибытия.
  12. Общее расчетное время полета.
  13. Запасной аэродром (запасные аэродромы).
  14. Запас топлива.
  15. Общее число лиц на борту.
  16. Аварийное и спасательное оборудование.
  17. Прочая информация.
- Правила заполнения плана полета указаны в разделе "Справочные данные" конспекта.

### **Комплектация плана полета**

В зависимости от цели подачи плана полета он должен содержать всю необходимую информацию, включая запасные аэродромы по маршруту (части маршрута), для которого подан план полета.

Кроме того, план полета должен содержать другую информацию, требуемую соответствующими органами ОВД, а также информацию, которая необходима по мнению лица, подающего план полета.

### **Закрытие плана полета**

Если на закрытие плана полета нет специального распоряжения соответствующего органа ОВД, то по окончании любого полета, совершаемого согласно плану полета, экипаж должен в кратчайший срок после посадки доложить об этом соответствующему органу ОВД на аэродроме посадки по радио или лично. Если на аэродроме нет органа ОВД, то доклад о закрытии плана полета передается ближайшему органу ОВД наиболее быстрыми средствами связи. В случае отсутствия на аэродроме и достаточных средств связи, доклад о прибытии передается соответствующему органу ОВД по радио непосредственно перед посадкой.

Доклад должен содержать следующую информацию:

1. Обозначение самолетов
2. Аэродром вылета
3. Аэродром посадки. (если посадка совершена на незапланированном аэродроме).
4. Аэродром прибытия
5. Время прибытия.

Доклад о прибытии необходим во все случаях. Если доклад не получен, это может привести к серьезным нарушениям в работе служб ОВД и вызвать большие расходы по организации ненужной операции по поиску и спасению.

## **ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ВОЗДУШНОГО ДВИЖЕНИЯ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ МАНЕВРОВ НА АЭРОДРОМЕ И В РАЙОНЕ АЭРОДРОМА**

При рулении и полетах в зоне аэродрома экипаж ВС должен непрерывно вести прослушивание радиосигналов на частоте соответствующего органа ОВД и вести наблюдение за визуальными сигналами, связанными с рулением, взлетом и посадкой:

1. Следить за аэродромным движением (другими ВС) во избежание столкновений.
2. Строго придерживаться схемы руления, установленной на данном аэродроме.
3. Согласовывать свое движение с диспетчерской службой и обходить зоны движения других ВС.
4. При заходе на посадку и после взлета выполнять все развороты влево, если нет других указаний.
5. Взлет и посадку производить против ветра, если соображения безопасности или направления воздушного движения не требуют другого направления взлета и посадки.

Во избежание столкновения ВС экипажи при сближении должны во всех случаях соблюдать следующие правила:

1. На встречных курсах каждое ВС отворачивает вправо (расхождение левыми бортами).
2. На пересекающихся курсах уступает дорогу (снижается) то ВС, которое наблюдает встречное В С справа (В С с двигателями уступает путь планерам, дельтапланам, дирижаблям, аэростатам).
3. На попутных курсах обгон осуществляется справа.
4. В районе аэродрома каждое ВС уступает дорогу садящемуся или взлетающему ВС.
5. При заходе на посадку преимущество имеют ВС с меньшей высотой полета или заходящее на внеочередную посадку.
6. Взлет производить только при гарантии нестолкновения ВС (принимая во внимание правила эшелонирования).

Выруливающее на взлет ВС должно находиться около края ВПП под углом, близким к  $90^\circ$ , относительно направления взлета и посадки. Положение ВС определяется позицией ожидания на рулежной дорожке (Holding Position), которая обозначается разметкой и должна находиться:

- в 50 м от края ВПП, если длина ВПП 900 м и более;
- в 30 м от края ВПП, если длина ВПП менее 900 м.

Прибывающее ВС может получить разрешение на посадку (пересечь начало ВПП), а вылетающее ВС - разрешение на взлет только при условии, что ВПП освободилась после взлета или посадки (взлетевшее ВС пересекло конец ВПП или ее боковую границу, а ВС, совершившее посадку - освободило ВПП путем сруливания на РД).