

*В.І. Личик, О.М. Білякович, к.т.н., В.В. Варюхно, к.т.н.  
(Національний авіаційний Університет, Україна)*

## **Менеджмент наземного обслуговування в аеропортах**

*Розглянуто стандартизовані підходи відповідно до діючих вимог ICAO та IATA стосовно менеджменту наземного обслуговування в аеропортах, запропоновано напрямки підвищення ефективності наземного обслуговування.*

На сьогодні ефективне функціонування будь-якого аеропорту пов'язане з менеджментом наземного обслуговування, який тим чи іншим чином організоване в аеропорту.

Відповідно до [1], наземне обслуговування – це послуги, які необхідні для забезпечення прибуття, вильоту, переміщення, стоянки та обслуговування повітряних суден, обслуговування екіпажів, пасажирів, багажу, пошти, вантажів та забезпечення авіаційних робіт.



Рис. 1. Наземне обслуговування в аеропорту

Тобто, наземне обслуговування це комплекс послуг що надаються користувачам аеропорту на території аеропорту (аеродрому) або за його межами.

Основними послугами, які повинні надаватись в аеропорту [4] є:

**адміністрування та контроль за наземним обслуговуванням**, куди входить послуги з представництва та взаємодія з місцевими державними органами або іншими юридичними особами, накладні витрати в інтересах користувачів аеропорту, надання офісних приміщень для його представників, контроль завантаження, передача повідомлень та забезпечення зв'язку, обслуговування, зберігання та адміністрування пристроїв комплектування вантажів, інші послуги з нагляду та контролю, як до так і після польоту, а також будь-які послуги в інтересах користувача аеропорту;

**обслуговування пасажирів**, яке передбачає різноманітну допомогу прибуваючим, відлітаючим, трансферним або транзитним пасажиром, враховуючи перевірку та оформлення проїзних документів, реєстрацію багажу та його доставку до зони сортування;

**обслуговування багажу**, яке включає обробку багажу в зоні сортування, сортування багажу, підготовку до відправлення, завантаження на засоби доставки та доставка багажу від ПС до зони сортування і навпаки, транспортування багажу з зони сортування до зони його видачі;

**обслуговування вантажів та пошти**, яке передбачає:

**для вантажів** – обробку вантажів, що прибули або підлягають відправці та трансферних вантажів, оформлення відповідних перевізних документів, митні процедури, проведення стандартних та спеціальних заходів забезпечення авіаційної безпеки;

**для пошти** – фізичну обробку вхідної та вихідної пошти, оформлення пов'язаних з нею документів, впровадження процедур забезпечення авіабезпеки, погоджених зі сторонами або таких, що виникають у залежності від обставин;

**обслуговування на пероні**, до якого входить супровід ПС на землі при прибутті та відправленні, розвантаження та завантаження ПС та надання відповідної АНТ, взаємодія між ПС та агентом, що надає послуги в повітряній зоні, перевезення екіпажу та пасажирів між ПС та терміналом, перевезення багажу між ПС та терміналом; надання та експлуатація засобів пуску двигунів ПС, розміщення ПМ при прибутті та відправленні, а також надання та експлуатація АНТ та засобів буксирування ПС, перевезення, завантаження та вивантаження з ПС бортового харчування та напоїв тощо;

**обслуговування повітряного судна**, яке включає зовнішню та внутрішню очистку ПС, туалетних систем та систем водопостачання, охолодження та обігрів салонів ПС, видалення снігу та льоду, протижеледну обробку ПС, комплектування салону ПС відповідним обладнанням та аксесуарами, хімічстка, зберігання та утилізація його;

**забезпечення паливом**, яке передбачає організацію та виконання операцій із заправлення та зливання авіапалива, в тому числі зберігання авіапалива та контроль кількості та якості подачі палива, поповнення рівня оливи та технічних рідин у двигунах та системах ПС;

**технічне обслуговування повітряного судна**, яке обов'язково включає поточне передпольотне обслуговування, позапланове обслуговування за запитом користувача аеропорту, надання та адміністрування запасних частин та необхідного обладнання, оформлення запиту на надання або резервацію місця стоянки ПС або ангару.

**управління польотами та управління екіпажом**, яке повинно забезпечувати підготовку польоту в аеропорту відправлення або в іншому місці, сприяння проведенню польоту, в тому числі диспетчеризацію при необхідності, післяпольотні дії, управління екіпажом

**надання наземного транспорту** також передбачає організацію та здійснення перевезень екіпажу, пасажирів, вантажів та пошти між різними терміналами одного й того ж аеропорту, крім перевезень між ПС та внутрішніми об'єктами аеропорту, будь-яке спеціальне транспортування за запитом користувача аеропорту;

**забезпечення харчуванням**, яке включає взаємодію з постачальниками та адміністративне управління, зберігання напоїв, а також обладнання, яке необ-

хідне для їх приготування, очищення такого обладнання, підготовку та постачання харчування та напоїв.

Реалізація перерахованих виробничих процесів визначає ефективне функціонування аеропорту, звичайно ж, при ефективному їх менеджменті.

З метою єдиного організаційного підходу до менеджменту наземного обслуговування в аеропорту, усі правила та процедури наземного обслуговування у світовій цивільній авіації є узгодженими і проводяться відповідно до стандартизованих форм відповідних угод.

Вперше це було зроблено у 1967 році Міжнародною авіатранспортною асоціацією (IATA) у вигляді Стандартної угоди про наземне обслуговування (IATA. Standard Ground Handling Agreement - SGHA), яка була включена до Керівництва з обслуговування в аеропортах (IATA. Airport Handling Manual - AHM) [2].

Документи отримали офіційний статус у 1988 році, коли була утворена Рада IATA з наземного обслуговування (IGHC), яка об'єднала представників авіакомпаній, незалежних компаній, які здійснюють наземне обслуговування в аеропортах (хендлінгові компанії), адміністративні органи аеропортів та інші організації, які безпосередньо здійснюють наземне обслуговування.

Зазначені документи постійно оновлюються та вдосконалюються новими редакціями та додатками, які оформляються у вигляді стандартів.

Тобто Керівництво з обслуговування в аеропортах (AHM) – є збірником затверджених в авіації політик та стандартів, які охоплюють всі аспекти безпечної та ефективної наземної діяльності.

Стандартна угода про наземне обслуговування (SGHA) укладається з аеропортом або агентами (хендлінговими компаніями), що виконують функції з наземного обслуговування ПС авіакомпанії [3]. При цьому сторони дотримуються всіх діючих законодавчих актів та норм, які регулюють діяльність авіації на національному рівні. Наприклад, Повітряного кодексу України.

Вимоги до укладання договірних відношень розповсюджуються на усі виробничі процеси та технології, які передбачені при наземному обслуговуванні. При цьому SGHA встановлює переліки разових послуг, конфіденційність, порядок видачі субпідрядів на виконання послуг, вимоги до обслуговування, оплати послуг, відповідальність сторін та відшкодування збитків, порядок арбітражу, гербові та реєстраційні збори, термін дії та порядок припинення угоди.

Агент з наземного обслуговування ПС несе повну відповідальність за виконання усіх цих функцій у відповідності до вимог авіаційної безпеки та безпеки польотів.

Угода передбачає тверді ставки за надані послуги у залежності від типів ПС, часу та характеру обслуговування, визначає порядок розрахунків та вирішення взаємних претензій.

Угода на наземне обслуговування ПС авіакомпанії передбачає право авіакомпанії в особі її повноважних представників:

проводити аудити та схвалення процедур з наземного обслуговування в аеропорту на відповідність його стандартам авіакомпанії;

систематично проводити перевірки якості матеріалів які використовуються аеропортом, води, протіожезедних рідин тощо;

вимагати проведення додаткового лабораторного аналізу зразків матеріалів, що використовуються та документацію, яка підтверджує походження даних матеріалів та контроль якості з боку аеропорту.

Також до АНМ включено шаблон типової Угоди про рівень обслуговування (SLA), у якій відображається якість наземного обслуговування в аеропорту.

З квітня 2012 року до АНМ було включене, в якості додатку, Керівництво з наземного обслуговування ( IATA Ground Operations Manual - IGOM).

Наразі АНМ і IGOM є самостійними, взаємозалежними документами, які доповнюють один іншого та являються настільною книгою сучасного менеджера з наземного обслуговування.

В АНМ формується політика наземного обслуговування в аеропорту, яка визначає «що робити», а IGOM фокусується на процедурних аспектах, орієнтуючись на питаннях «як це зробити».

Підходи до регулювання аеропортової діяльності в області менеджменту та якості наземного обслуговування закладаються, в першу чергу, у створенні конкурентного середовища в певних категоріях аеропортів.

15 жовтня 1996 року була прийнята Директива Європейського Союзу 96/97 ЕУ з питань наземного обслуговування в аеропортах Європейського Союзу [4].

З метою підвищення якості наземного обслуговування та утримання росту тарифів на наземне обслуговування ще на початку 2000-х років у аеропортах, які обслуговували більше 2 мільйонів авіапасажирів, було введено вимогу обов'язкового утворення конкурентного середовища при наземному обслуговуванні.

Хоча б одна з компаній, які надавали послуги з наземного обслуговування в аеропорту, не могла бути підконтрольною головному оператору аеропорту, або оператору, який обслуговує більше 25% пасажирів або вантажів в аеропорту. Встановлювалось право на наявність в аеропорту не менше 2 користувачів послуг, які надають послуги з наземного обслуговуванні самі собі (тобто авіакомпанії).

Уже в середині 2000-х років у цих аеропортах відмічалось зниження як темпів зростання вартості наземного обслуговування, так і самої вартості. У аеропортах, де раніше існувала монополія на наземне обслуговування, доля ринку нових операторів з наземного обслуговування стала переважною. Збільшилась кількість авіакомпаній, які стали здійснювати наземне обслуговування самостійно. Відбулось значне зростання якості наземного обслуговування. Зросла кількість незалежних компаній з наземного обслуговування [5].

Разом з тим, слід відмітити, що кількість операторів паливозаправних компаній не змінилась. Що пояснюється певною стабільністю ринку послуг з паливозаправлення.

Тобто, можна зробити висновок, що в результаті виграли не тільки споживачі – від зниження вартості обслуговування, збільшення номенклатури послаточальників, але і хендлінгові компанії, які змогли більш ефективно розвивати свій бізнес.

На жаль, певна монополізація ринку хендлінгових послуг на сьогодні має місце і в Україні. І завданням менеджменту наземного обслуговування в аеропортах є ліквідувати цей штучний монополізм ефективними регуляторними методами, враховуючи передовий досвід Євросоюзу.

В європейських аеропортах широко впроваджуються сучасні ІТ-технології менеджменту наземного обслуговування. Практично, обов'язковою нормою стало використання Угоди про рівень обслуговування (SLA), яка заключається між аеропортом та авіаперевізником, що сприяє росту рівня якості обслуговування пасажирів.

Суттєвим напрямком підвищення рівня наземного обслуговування є впровадження нових технологій та інноваційної наземної техніки і аеропортового обладнання, які дозволяють автоматизувати аеропортові виробничі процеси

Таким чином, сучасний менеджмент наземного обслуговування в аеропортах полягає в:

- постійному аналізі виробничих процесів та технологій наземного обслуговування в аеропорту;

- стандартизації управління виробничими та технологічними процесами аеропорту на основі їх реалізації відповідно до нормативів, практик та рекомендацій ICAO, IATA та Директив ЄС, перевірених, обміркованих та схвалених професіоналами з провідних авіакомпаній, постачальників послуг з наземного обслуговування та виробників АНТ і аеропортового обладнання;

- оптимізації структури управління аеропортом стосовно наземного обслуговування;

- автоматизації виробничих процесів і технологій наземного обслуговування за рахунок сучасних ІТ рішень;

  - впровадження сучасної АНТ і аеропортового обладнання;

- постійного навчання та підвищення кваліфікації фахівців з наземного обслуговування.

### Список літератури

1. Повітряний кодекс України від 19.05.2011 N 3393-VI.
2. Порадник IATA із аеропортового обслуговування (Airport Handling Manual АНМ-810 IATA).
3. IATA SGHA 2018 – Overview. [http://ground.aero/publications\\_sgha\\_2018\\_overview](http://ground.aero/publications_sgha_2018_overview).
4. Директива 96/67/ЄС Ради Європейського Союзу від 15 жовтня 1996 року «Про доступ до ринку наземних послуг в аеропортах Європейського Союзу».
5. *Корень А.В.* Пути повышения эффективности наземного обслуживания в аэропортах России. - <http://www.aex.ru/docs/2/2010/9/22/1160/>.