

Аутсорсинг наземного обслуговування в аеропортах

Метою даної статті є аналіз сучасного стану аеропортових послуг та технологій наземного обслуговування і розробка напрямків їх покращення за рахунок широкого впровадження аутсорсингу в аеропортах. Систематизовано основні послуги з наземного обслуговування за технологічними ознаками функціонування аеропорту

Вступ. Відповідно до Повітряного кодексу України наземне обслуговування розглядається як послуги з наземного обслуговування повітряних суден, екіпажу, пасажирів, вантажу, багажу, пошти, що надаються користувачам аеропорту на території аеропорту (аеродрому) або за його межами [1].

Аналіз форм управління та функціонування сучасних провідних аеропортів світового рівня показує, що на сьогодні є досить поширеною практика передачі ряду послуг, які надаються в аеропортах, спеціалізованим компаніям та підприємствам, тобто реалізація механізму аутсорсингу [2].

Аутсорсинг (від англ. outsourcing) це використання зовнішнього джерела та/або ресурсу), Для аеропорту, аутсорсинг - це передача, на підставі договору, певних видів чи функцій виробничої підприємницької діяльності іншій компанії, що діє у потрібній області.

На відміну від послуг та підтримки, що мають разовий, епізодичний або випадковий характер і обмежені початком та кінцем, на аутсорсинг зазвичай передаються функції з обслуговування окремих систем та інфраструктури на основі тривалого контракту на термін не менше ніж на один рік.

Аутсорсинг дозволяє підвищити ефективність аеропорту в цілому і використовувати звільнені організаційні, фінансові та людські ресурси для розвитку нових напрямків або концентрації зусиль, що не потребують підвищеної уваги.

Перевага аутсорсингу полягає в тому, що хендлінгова компанія, яка надає будь-які послуги, бере на себе певні зобов'язання, і працює на конечний результат.

Умови договору аутсорсингу можна в будь-який момент змінити або залучити іншу компанію, яка зможе надавати аналогічні послуги.

Наприклад, в одному з аеропортів Фінляндії, який приймає близько 3,5 мільйонів пасажирів на рік, в штаті власне аеропорту налічується лише 25 співробітників. Решта усіх служб тут віддано на аутсорсинг.

При цьому весь контроль над багатофункціональним комплексом, що включає багато різних технологій, залишається за аеропортом. Для аеропорту є досить вигідним залучити до виконання певних видів робіт професіональні компанії, ніж утримувати власні служби.

Однак деякі технології функціонування аеропорту досить специфічні та складні і просто не можуть бути передані на аутсорсинг через ряд технічних причин.

Наприклад, до таких служб можна віднести служби управління повітряним рухом, аеронавігації, аеродромно-технічного забезпечення польотів тощо.

Тому було б важливим розглянути які саме види діяльності аеропортів можуть передаватись на аутсорсинг.

Основний текст. На сьогоднішній перелік послуг з наземного обслуговування регламентується кількома документами. Основним з них є Керівництво з наземного обслуговування в аеропортах (АНМ) IATA («Airport Handling Manual») [3].

У Європі ці послуги викладені у Директиві Ради ЄС «Про доступ до ринку наземного обслуговування в аеропортах Співтовариства» від 15.10.1996 № 96/67/ЄС [4].

У документі Керівництво з наземного обслуговування ІКАО (Doc 10121. Manual on Ground Handling) [5] перелік послуг з наземного обслуговування в основному відповідає Директиві № 96/67/ЄС.

Розглянемо ці послуги.

Послуги з наземного адміністрування в аеропорту (Ground administration at the airport) передбачають:

представництво та взаємодію з місцевими державними органами або іншими юридичними та фізичними особами, накладні витрати на користь користувача аеропорту та надання офісних приміщень для представників перевізника;

контроль завантаження, передачу повідомлень та забезпечення зв'язку;

адміністрування, обслуговування, зберігання пристроїв комплектування вантажів;

будь-які послуги з адміністрування на запит користувача аеропорту або авіакомпанії.

Обслуговування пасажирів передбачає будь-яку допомогу прибуваючим, відлітаючим, трансфертним або транзитним пасажиром, їх реєстрацію, обробку багажу та його доставку до зони сортування.

Обслуговування багажу включає його обробку в зоні сортування, сортування багажу та підготовку його до відправлення, завантаження та вивантаження багажу на засоби доставки від ПС до зони сортування і навпаки, а також переміщення багажу із зони сортування у зону видачі.

У документі IATA АНМ ці два пункти об'єднано.

Послуга передбачає комплексне обслуговування пасажирів та багажу (Passenger and baggage handling), тобто діяльність, яка забезпечує реєстрацію та оформлення пасажирів і багажу на авіарейс та їх обслуговування в терміналах аеропорту.

Обслуговування вантажів та пошти (Cargo and mail handling) передбачає фізичну обробку відправляємих вантажів, трансфертних та ввезених, обробку пов'язаних з ними документів, митні процедури та впровадження процедур забезпечення авіаційної безпеки. Обслуговування пошти включає фізичну обробку вхідної та вихідної пошти, оформлення відповідних документів та впровадження процедур забезпечення авіаційної безпеки, узгоджених між сторонами або необхідних залежно від обставин.

Процедура обслуговування перону (Ground handling on ramp and parking stands) найбільш коректно викладена у документі АНМ IATA і розглядається як

основний виробничий процес наземного обслуговування по забезпеченню польоту ПС і включає технології, які забезпечують обслуговування ПС на пероні та місцях стоянок по прильоту та перед вильотом.

До технологій обслуговування перону відносяться:

маршalling ПС (marshalling), що являє собою діяльність, яка забезпечує зарулювання/вирулювання ПС на/з місця стоянки та комунікацію з екіпажем за допомогою стандартизованих сигналів. Тобто супровід ПС на землі під час його прибуття та відправлення;

паркування ПС (parking) це діяльність, яка забезпечує встановлення або прибирання колодок та конусів безпеки після/перед зарулювання/вирулювання ПС на/з місця стоянки;

зв'язок між місцем стоянки та кабіною екіпажу (ramp to flight deck communication) – діяльність, яка забезпечує зв'язок між наземним персоналом та кабіною екіпажу під час наземного обслуговування за допомогою спеціальної гарнітури;

обслуговування ПС з використанням наземного джерела електроживлення (ground power unit operations);

обслуговування ПС з використанням пристрою обігріву та охолодження (cooling and heating operations);

обслуговування ПС з використанням авіаційної наземної техніки (АНТ) для обслуговування туалетів (toilet services operations);

обслуговування ПС з використанням АНТ для обслуговування систем водопостачання (water services operations);

обслуговування ПС з використанням установки повітряного запуску двигуна (air start unit operations);

обслуговування ПС з використанням установки зарядки стислим азотом (inflat gaseous oxugen operations);

обслуговування ПС з використанням установки заправки киснем (inflat nitrogen operations);

встановлення трапу/авіамоста (passengers stairs/air bridges) забезпечує встановлення/ прибирання трапу до/від ПС, управління авіамостоми з метою забезпечення посадки/висадки на борт ПС пасажирів та членів екіпажу;

транспортування та завантаження/розвантаження багажу, вантажу/пошти (ramp transportation and loading/unloading of luggage, cargo/mail) передбачає транспортування багажу, вантажу/пошти між пасажирськими, вантажними та поштовими терміналами та ПС, завантаження/розвантаження багажу, вантажу/пошти з/до ПС;

буксирування ПС (towing of aircraft) – діяльність, яка забезпечує не самохідне зарулювання/вирулювання ПС на/з місця стоянки, та не самохідне переміщення ПС в межах льотного поля.

послуги з прибирання ПС (клінінг): внутрішнє прибирання ПС (internal cleaning) та зовнішня мийка ПС (external cleaning);

протикригова обробка ПС (aircraft de-icing/anti-icing) – діяльність, яка забезпечує зняття з поверхні ПС обледеніння, обробка поверхні ПС протикриговою рідиною, яка попереджує утворення обледеніння, перевірка стану поверхні ПС

після протикригової оброки (final check), зберігання та регенерація протикригової рідини;

транспортування пасажирів від/до ПС (passenger transportation to/from aircraft) – діяльність, яка забезпечує перевезення пасажирів від/до ПС до/від терміналу, організація та контроль руху пасажирів, які йдуть пішки від /до ПС до/від терміналу;

постачання бортового харчування (catering services) – діяльність, яка забезпечує транспортування бортового харчування та його завантаження/розвантаження до/з ПС;

центрування та контроль завантаження ПС (Weight and balance and load control) це діяльність, яка забезпечує розрахунок ваги та центрування ПС, підготовка відповідної документації, контроль завантаження ПС, передачу відповідної інформації, статусних повідомлень зацікавленим сторонам.

Технічне обслуговування повітряного судна, на відміну від обслуговування ПС передбачає:

- поточне передпольотне обслуговування;

- позапланове обслуговування на запит користувача аеропорту;

- надання та адміністрування запасних частин та відповідного обладнання;

- запит про надання або резервацію відповідного місця стоянки або ангару.

Авіапаливозабезпечення авіаційних перевезень і робіт (Air transportation provision by aviation fuel) включає організацію та забезпечення приймання, зберігання, підготовку до видачі, а також виконання операцій із заправки та зливу палива, у тому числі зберігання палива та контроль якості та кількості подачі палива і поповнення рівня оливи та технічних рідин.

- Управління польотами та управління екіпажом передбачає:

- підготовку польоту в аеропорту відправлення чи іншому місці;

- сприяння у польоті, у тому числі диспетчеризацію, за потреби;

- після польотні дії;

- керування екіпажом.

Забезпечення наземним транспортом передбачає організацію та здійснення перевезення екіпажу, пасажирів, багажу, вантажів та пошти між різними терміналами одного і того ж аеропорту, а також будь-яке спеціальне транспортування на запит користувача аеропорту.

Забезпечення харчуванням включає:

- взаємодію з постачальниками та адміністративне управління;

- зберігання харчування та напоїв, а також обладнання, необхідного для їхньої підготовки;

- очищення і ліквідація такого обладнання;

- постачання, приготування та доставку харчування, напоїв та відповідного обладнання на борт ПС.

На сьогодні для більшості аеропортів характерна передача на аутсорсинг таких функцій як обслуговування авіапасажирів, обробка багажу авіапасажирів, авіаційних вантажів та пошти, обслуговування перону, заправка ПС та техобслуговування, клінінг, бортове забезпечення, доставка харчування, технічна експлуатація інженерних систем аеровокзального комплексу та аеродрому. При

цьому хендлінгові компанії забезпечують реалізацію окремих видів послуг відповідно до прийнятих в аеропорту технологій.

Висновок. Таким чином, для забезпечення комплексного підходу до впровадження аутсорсингу в аеропорту необхідно сформувати чітку систему послуг, які може надавати аеропорт для якісної організації авіаперевезень.

Узагальненим переліком таких послуг можуть бути послуги систематизовані та наведені вище.

В свою чергу, хендлінгові компанії та організації, до яких може бути застосовано механізм аутсорсингу, мають орієнтуватись на можливість надання комплексу послуг з наземного обслуговування, які сформовані зв певними технологіями функціонування аеропорту.

Список літератури

1. Повітряний кодекс України від 19.05.2011 № 3393-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3167-12>.
2. Павелко В.Ю. Конкуренція як фактор розвитку ринку наземного обслуговування в аеропортах України. Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії, Випуск 4-1 (04) / 2016, с. 117-121.
3. Директива Ради ЄС «Про доступ до ринку наземного обслуговування в аеропортах Співтовариства» від 15.10.1996 №96/67/ЄС [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://old.minjust.gov.ua/file/31565>.
4. IATA Airport Handling Manual (AHM) 41st Edition 2021.
5. ICAO Doc 10121. Manual on Ground Handling. First Edition, 2019.