

УДК 656.072.7

## LA TECHNOLOGIE DES SERVICES AUX PASSAGERS DANS LES AEROPORTS (SUR L'EXEMPLE DE L'AEROPORT INTERNATIONAL DE SAMARA «KURUMOCH»)

E. S. Nikitina

Dans cet article, j'ai étudié la technologie pour le service passagers à l'aéroport. Pour plus de clarté, j'ai analysé le fonctionnement d'un aéroport concret - l'aéroport international de Samara «Kurumoch». Les tâches suivantes ont été résolues dans le travail: la variété des services payants et gratuits fournis, ainsi que les règles de leur prestation à l'aéroport, l'organisation des services passagers avant le départ et après l'arrivée, la technologie de contrôle des passagers, leur inspection et l'inspection de leurs bagages ont été examinées. La sécurité aérienne est considérée comme l'une des principales tâches de l'exploitation de l'aéroport, par conséquent, une attention particulière est accordée à la sécurité aéroportuaire. L'objectif de ce travail est d'étudier la technologie du service passagers dans les aéroports.

**Mots clés:** l'enregistrement, l'arrivée, le départ, l'avion, la sécurité, le transport, le filtrage.

Un aéroport est un complexe d'installations, y compris un aérodrome, un terminal d'aéroport et d'autres installations conçues pour recevoir et expédier des aéronefs, pour assurer le service de transport aérien et disposant de l'équipement, du personnel de l'aviation et d'autres employés nécessaires à ces fins.

L'assistance en escale dans les aéroports est l'une des activités du transport aérien, à laquelle participent les services aéroportuares et les divisions de transport aérien. Non seulement la sécurité des vols, la régularité des départs d'aéronefs, mais également souvent la capacité des aéroports dépendent de la manière dont les services d'escale sont organisés.

Les aéroports sont des centres vitaux dans lesquels divers services sont concentrés. La direction de l'aéroport est responsable du territoire et des locaux de l'aéroport. Il fournit des aérogares et d'autres installations au sol et des installations pour les passagers aériens, crée les conditions propices au décollage et à l'atterrissage des aéronefs. Il contrôle le passage sur le territoire de l'aérodrome, s'occupe de l'entretien des bâtiments et des routes, de l'éclairage et du balisage des pistes et des voies de circulation, et résout les problèmes avec les clients et le public.

Dans les aérogares, les employés des compagnies aériennes enregistrent les billets, reçoivent et émettent les bagages, servent les passagers dans les salles d'attente et surveillent leurs déplacements. Les compagnies aériennes sont également responsables de la conformité technique de leurs aéronefs avec les normes de sécurité, des normes de maintenance et d'exploitation, du paiement des dépenses, de la qualification du personnel d'ingénierie et du personnel navigant et des interactions avec les services d'expédition du pays.

### Documents réglementaires régissant l'organisation du transport aérien

L'acte principal de la législation russe réglementant les activités dans le domaine du transport aérien est la loi nationale «Code aérien de la Fédération de Russie» du 19 mars 1997 № 60-ФЗ. (adopté par la Douma d'État de l'Assemblée fédérale de la Fédération de Russie le 19 février 1997).

Les plus grands accords multilatéraux sur les questions générales de l'aviation civile et la mise en œuvre des services aériens internationaux sont la «Convention pour l'unification de certaines règles relatives aux transports internationaux», signée à Varsovie en 1929, complétée

---

© Nikitina E. S., 2020.

Nikitina Ekaterina Sergeevna (katerina33-3@yandex.ru), étudiante, de 3 ans de l'Institute of Aviation Engineering, Samara University 443086, Russie, région de Samara, Samara, rue Autoroute de Moscou, 34.

par les protocoles ultérieurs pour le transport de marchandises de La Haye de 1955 et de Montréal de 1975, et la Convention de Chicago sur l'aviation civile internationale du 12.07.1944. L'Ouzbékistan est partie à ces conventions.

La Convention de Varsovie régleme les droits et obligations des parties au contrat, détermine la procédure d'acceptation et de livraison des marchandises à destination, établit les exigences de base pour les documents de transport, la responsabilité du transporteur.

1944 Convention de Chicago sur l'aviation civile internationale régit:

- procédures de vol et procédures d'enregistrement des aéronefs, tâches et principes de base de l'OACI;

- le fonctionnement des aéroports, des installations et services aéronautiques au sol;

- procédure de règlement des différends.

La Convention de Chicago et d'autres documents fondamentaux de l'OACI ont développé les formes nécessaires d'instruments législatifs avec lesquels l'organisation poursuit ses politiques et décisions, et prévoit des procédures pour leur application. Il s'agit notamment de normes et de pratiques recommandées qui sont adoptées par le Conseil de l'OACI et sont abrégées en SARPS. La mise en œuvre des normes et recommandations de l'OACI dans la pratique nationale de l'aviation civile dans tous les pays est une tâche complexe, longue et souvent coûteuse. Pour simplifier cette tâche, des normes internationales et des pratiques recommandées sont établies en tant qu'annexes à la Convention de Chicago, qui sont adoptées par le Conseil de l'OACI. Il existe actuellement 18 applications [1].

L'aéroport de Kurumoch porte le nom de Sergey Korolev - Aéroport international de Samara. Il a le statut d'un aéroport d'importance fédérale. C'est l'un des 12 aéroports pivots en Russie. Prenons l'exemple de sa technologie de services aux passagers [2].

### **Services fournis aux passagers à l'aéroport**

Dans les aéroports, les passagers bénéficient de toute une gamme de services nécessaires. Aux terminaux de l'aéroport, selon la classe de l'aéroport, sont équipés: des salles d'enregistrement, des salles d'attente, des salles pour mères et enfants, des guichets, un bureau

d'information, des consignes, ainsi que des restaurants, des buffets et des kiosques.

Le transporteur fournit gratuitement les services suivants aux passagers: achemine les bagages du terminal à l'aéronef et inversement, et charge (décharge) les bagages dans l'aéronef; met à disposition des salons, des chambres pour la mère et l'enfant, ainsi que des chambres d'hôtel en cas d'interruption du transport du fait de la faute du transporteur ou en cas de retard imposé de l'aéronef en route; prend les choses pour le stockage en cas de retard forcé de l'aéronef; informe sur le mouvement des aéronefs, le coût du transport, d'autres conditions d'utilisation du transport aérien, ainsi que sur le mouvement du transport terrestre entre la ville et l'aéroport.

À l'aéroport international de Kurumoch, vous pouvez bénéficier des services suivants:

1. Un grand nombre de magasins (hors taxes).
2. Les bureaux de représentation de diverses compagnies aériennes russes.
3. Accès Wi-Fi gratuit.
4. Services bancaires, points de change.
5. Pharmacie.
6. salon d'affaires et bien plus encore [3].

### **Organisation du service voyageurs avant le départ**

L'enregistrement des billets et de la récupération des bagages commence dans 1,5 à 2 heures pour les vols domestiques et entre 2,5 et 3 heures pour les vols internationaux avant l'heure de départ du vol. L'inscription se termine 40 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet. L'heure sur le billet est locale.

Les passagers en retard à l'enregistrement ou à l'avion ne sont pas autorisés à prendre l'avion.

L'aéroport de Kurumoch dispose de 24 comptoirs d'enregistrement.

L'heure d'enregistrement réelle ne doit pas dépasser 2 minutes [4].

### **Technologie de filtrage des passagers**

L'inspection des passagers, des membres d'équipage des aéronefs civils et du personnel chargé de la maintenance des bagages à main, des bagages, des marchandises, du courrier et des stocks en vol est effectuée afin d'assurer la sécurité de l'aviation, de protéger la vie et la santé des passagers, des membres d'équipage et du

personnel aérien, et d'éviter d'éventuelles tentatives de capture (de détournement) d'aéronefs civils et d'autres actes d'ingérence illégale dans les activités de l'aviation civile de la part d'éléments criminels, ainsi que d'empêcher le transport illégal d'armes, de munitions, d'explosifs, d'empoisonnement guides, inflammables et autres substances dangereuses et des objets interdits pour le transport par transport aérien selon les termes de sûreté de l'aviation [5].

L'objectif principal de l'inspection est de prévenir et de réprimer à temps les tentatives de pénétration à bord d'aéronefs civils par des personnes munies d'armes, de munitions, de substances et d'objets pouvant servir d'instrument d'attaque contre l'équipage et les passagers de ces navires dans le but de capturer (détourner) ou de causer des dommages. urgence (aviation).

Le contrôle est effectué sur tous les vols domestiques et internationaux.

Lors de l'inspection, des moyens techniques d'inspection sont utilisés.

Le filtrage des passagers à l'aide de moyens techniques est effectué dans l'ordre suivant:

Le passager est invité à disposer les objets métalliques qu'il a dans ses vêtements et à traverser le cadre du détecteur de métal fixe.

Lorsqu'une alarme est déclenchée à propos de la présence d'objets métalliques dans ses vêtements à l'aide d'un détecteur de métal à main, les emplacements de ces objets sont spécifiés.

Après avoir retiré et vérifié ces objets, le passager passe dans le cadre du détecteur de métal fixe.

Lorsqu'une alarme est déclenchée, un passager est personnellement fouillé dans une pièce séparée.

La fouille personnelle est effectuée uniquement par des personnes du même sexe que le passager inspecté. Il est interdit de procéder à des fouilles personnelles de plusieurs passagers en même temps.

La saisie en cas de détection de substances dangereuses et d'objets interdits de transport à bord d'avions civils chez le passager ou dans son bagage à main est effectuée lors de la préparation de l'acte pertinent.

Dans les aéroports, chaque point de contrôle de sécurité est desservi par une équipe de cinq agents de sécurité de l'aviation [6].

### **Service pour les arrivées**

La réunion des passagers est effectuée par les employés de l'organisation des transports et

du service des frontières, qui informent les passagers du passage de procédures spéciales.

Un employé du service de gestion des transports, avec l'autorisation et le contrôle des gardes-frontières, livre des passagers au bâtiment de l'aéroport.

Une fois livrés à l'aéroport, les passagers se rendent à la salle de contrôle des frontières.

Après avoir passé le contrôle des frontières, les passagers se rendent à la zone de retrait des bagages.

### **Service pour les passagers en transit et en transfert**

Passager de transit - passager qui, conformément à l'accord de transport aérien international, est transporté plus loin par le même vol avec lequel il est arrivé à l'aéroport intermédiaire.

Passager de transfert - passager qui, conformément à l'accord de transport aérien international, est livré au point de transfert dans un vol, puis transporté par un autre vol du même ou d'un autre transporteur.

À la réception d'informations sur le vol de transit (numéro de vol, heure d'arrivée prévue, nombre et catégorie de passagers en transit), les hauts responsables des douanes, des autorités frontalières et des services aéroportuaires, respectivement, désignent les responsables de la rencontre de l'avion arrivant en transit et donnent des instructions.

L'équipage de l'avion de l'avion signale le nombre de passagers et d'équipage, de bagages et de fret au service de répartition de l'aéroport, et le service de répartition transmet des données aux services frontaliers, douaniers et aéroportuaires.

Après avoir reçu des informations sur l'atterrissage de l'avion et son numéro de stationnement, les autorités aéroportuaires, douanières et frontalières sont envoyées à l'avion au moment où il est stationné.

### **Les gardes-frontières autorisent les passagers à quitter l'avion**

Afin de maintenir le régime frontalier jusqu'au départ de l'avion, les agents frontaliers qui effectuent l'enregistrement en transit international restent à bord de l'avion (sauf pour les avions étrangers).

Après avoir débarqué d'un avion, les passagers, accompagnés d'employés du service d'organisation des transports aéroportuaires et sous le

contrôle des autorités frontalières, sont escortés jusqu'au hall de transit pour assurer le régime frontalier. Il est strictement interdit de séjourner dans le hall de transit ou de tenter d'entrer des personnes non autorisées dans la zone de transit. Après avoir reçu des informations sur la fin de l'enregistrement des passagers au départ et sur l'état de préparation de l'avion et de l'équipage à recevoir des passagers, les agents des frontières contrôlent l'atterrissage des passagers en transit (transfert) dans l'avion. Les organes des affaires intérieures, les organisations de contrôle sanitaire - épidémiologique, vétérinaire et phytosanitaire sont situés en dehors de la zone stérile et sont impliqués selon les besoins. Dans le même temps, les organes des affaires intérieures, lors d'événements spéciaux, exercent leurs activités dans les conditions prévues par la loi.

Organisation du service passagers dans les «situations de dysfonctionnement» et lors de retards massifs

Depuis 2005, les règles actualisées pour le transport aérien de passagers sont entrées en vigueur dans l'UE. Si le vol est retardé ou annulé en raison de la faute de la compagnie aérienne, les passagers ont droit non seulement à un billet pour un autre vol, mais également à une compensation monétaire. Cette innovation pourrait devenir un coup dur pour le budget des compagnies aériennes. Selon les statistiques, en Europe, environ 250 000 personnes souffrent chaque année de tels malentendus. Les nouvelles règles affecteront très probablement non seulement le travail de grandes pré-occupations, mais aussi les compagnies aériennes à bas prix et les vols charters qui sont si populaires aujourd'hui. Selon les plans des responsables des transports européens à l'avenir, les compagnies aériennes devront assumer la responsabilité financière des modifications de l'horaire.

En conclusion, je veux dire que la technologie utilisée pour desservir les passagers au départ de l'aéroport devrait répondre aux exigences de base suivantes:

- réduction au minimum du temps de service des passagers et de leurs attentes de départ;
- simplicité et facilité de maintenance au niveau des exigences modernes;
- l'efficacité de l'utilisation des installations et des moyens techniques de service du transport de passagers;

- la bonne organisation, la clarté et la haute culture du personnel;
- veiller à l'embarquement des passagers et au chargement des bagages, du courrier et du fret;
- l'exception des passagers embarquant dans des aéronefs avec des objets interdits au transport aérien. La sécurité est une priorité dans tous les aéroports.

### Liste de références

1. Воздушный Кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 01.04.2020) [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
2. Международный аэропорт «Курумоч» [Электронный ресурс]. URL: <http://kuf.aero/> (дата обращения: 25.02.2020).
3. Наземное обслуживание // Авиа-транспортное обозрение [Электронный ресурс]. URL: [http://www.ato.ru/index.php?var\\_fold=http://www.ato.ru/all\\_m/14/index.php&var\\_frame=http://www.ato.ru/all\\_m/14/02\\_04.htm](http://www.ato.ru/index.php?var_fold=http://www.ato.ru/all_m/14/index.php&var_frame=http://www.ato.ru/all_m/14/02_04.htm) (дата обращения: 25.02.2020).
4. Правила международных перевозок пассажиров, багажа и грузов № 1/И, утверждённые Министром гражданской авиации от 3 января 1986 года [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
5. Приказ Министерства Транспорта Российской Федерации (Минтранс России) от 23 июня 2003 г № 150 «Об утверждении федеральных авиационных правил "Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа и почты"». [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
6. Приказ Министерства Транспорта Российской Федерации от 21 ноября 1995 года № 102 «Руководство по производству досмотра пассажиров, членов экипажей гражданских воздушных судов, обслуживающего персонала, ручной клади, багажа, грузов, почты и бортовых запасов». [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

# ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ В АЭРОПОРТУ (НА ПРИМЕРЕ МЕЖДУНАРОДНОГО АЭРОПОРТА Г. САМАРА «КУРУМОЧ»)

Е. С. Никитина

В этой статье я изучила технологию обслуживания пассажиров в аэропорту. Для наглядности я проанализировала и привела в пример работу конкретного аэропорта - Международного аэропорта г. Самара «Курумоч». В работе были решены следующие задачи: изучено разнообразие платных и бесплатных услуг, а также правила их предоставления в аэропорту, организация обслуживания пассажиров до вылета и после прибытия (регистрация на рейс, оформление багажа, выдача багажа), технология контроля пассажиров, досмотр пассажиров и досмотр их багажа. В аэропорту особое внимание уделяют авиационной безопасности, так как обеспечение безопасности пассажиров и багажа является приоритетной задачей в деятельности, которую осуществляет аэропорт. Целью данной работы является изучение технологии обслуживания пассажиров в аэропортах.

**Ключевые слова:** регистрация, прилёт, вылет, самолет, контроль, транспорт, досмотр.

*Статья поступила в редакцию 01.10.2020 г.*