

УДК 656.7(091) ''1980''

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ МЕЖДУНАРОДНЫХ СЕКТОРОВ АЭРОПОРТОВ
ЗАПАДНО-СИБИРСКОГО УПРАВЛЕНИЯ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ В НАЧАЛЕ 1980-х ГОДОВ***Т. А. Сычева***ORGANIZATION OF WORK OF THE INTERNATIONAL SECTOR OF AIRPORT WEST-SIBERIAN
DEPARTMENT OF CIVIL AVIATION AT THE BEGINNING OF THE 1980-s***T. A. Sycheva*

В статье анализируются основные направления деятельности международных секторов Западно-Сибирского управления гражданской авиации, материально-техническая база международных секторов, качество обслуживания иностранных пассажиров, состояние регулярности полетов, взаимодействие с различными организациями.

This article analyzes the main activities of the international sector of the West-Siberian Department of civil aviation, the international logistics sector, quality of service for foreign passengers, flight regularity, interaction with various organizations.

Ключевые слова: Западная Сибирь, международный сектор, авиaperевозки, иностранные пассажиры, контроль за перевозкой, организация и обслуживание иностранных пассажиров.

Keywords: the international sector, aviation, foreign passengers, transport, organization and servicing of foreign passengers.

Современное общество сегодня не мыслит себя без авиатранспорта. Авиация позволяет ускорить перевозку грузов, почты, пассажиров, позволяя последним быстро и комфортно перемещаться как внутри страны, так и за ее пределы. Однако не все аэропорты Аэрофлота в советский период имели право осуществлять международные рейсы.

Международным полетом признавался всякий полет, связанный с пересечением государственной границы СССР и другого государства. Международные полеты подразделялись на регулярные, выполняемые по расписанию, и дополнительные к расписанию, также были эпизодические (разовые): чартерные и специальные.

Международные полеты гражданских воздушных судов СССР осуществлялись на основании и в соответствии с условиями: международных договоров СССР о воздушном сообщении; специальных разрешений на выполнение регулярных и разовых полетов, выдаваемых компетентными органами иностранных государств [1].

Указанные полеты выполнялись с разрешения Министерства гражданской авиации (МГА), выдаваемого в установленном порядке. В международном воздушном сообщении Аэрофлот выступал как единое и самостоятельное авиационное предприятие, являющееся юридическим лицом. Международные полеты гражданских воздушных судов СССР совершались под Государственным флагом Союза Советских Социалистических Республик. Перечни международных воздушных трасс и аэропортов (аэродромов), открытых для международных полетов, утверждались Советом министров СССР.

Международные полеты гражданских воздушных судов СССР выполнялись по установленным международным воздушным трассам, определенным разрешением соответствующих органов иностранных государств. Каждое воздушное судно, выполняющее международный полет, должно иметь на

борту соответствующие судовые документы, установленные Воздушным кодексом Союза ССР. Для хранения судовых документов воздушное судно должно быть оборудовано сейфами (металлическими ящиками).

Вылет советских и иностранных воздушных судов, выполняющих международные полеты из СССР, а также их посадка после входа в воздушное пространство СССР, производились в аэропортах (аэродромах), открытых для международных полетов, где имелись контрольно-пропускные пункты пограничных войск и таможенные учреждения. Иной порядок вылета и посадки воздушных судов допускается только по разрешению советских компетентных органов.

В начале 1980-х г. перевозки иностранных пассажиров воздушным транспортом по международным и внутренним линиям, проходящим на территории Западно-Сибирского управления гражданской авиации (ЗСУ ГА), проводилась только через аэропорты «Толмачево» и «Омск».

На воздушные суда, их экипажи и пассажиров, прибывающих и отбывающих из СССР, а также на имущество, ввозимое или вывозимое из СССР на воздушных судах, распространялось действие соответственно паспортных, таможенных, валютных, санитарных, карантинных и иных правил о въезде и выезде, а также ввозе и вывозе имущества и транзита через территорию СССР.

Перед вылетом и после завершения международного полета члены экипажа воздушных судов СССР должны были пройти таможенный досмотр, паспортный контроль и другие процедуры, установленные соответствующими государственными органами, в международных аэропортах (аэродромах) на территории СССР и в иностранных государствах.

Каждый международный полет должен был производиться при наличии полученного в установленном порядке от Главного центра Единой систе-

мы управления воздушным движением (ГЦ ЕС УВД) разрешения на вылет и в соответствии с представленным органам управления воздушным движением планом полета (флайт-планом). Воздушные суда, выполняющие международные полеты, должны пересекать государственную границу СССР по установленным воздушным коридорам перелета государственной границы СССР. Пересечение государственной границы вне воздушных коридоров, вылет воздушных судов в воздушное пространство над открытым морем осуществляются в порядке, определенном Инструкцией по применению Положения об использовании воздушного пространства СССР.

При выполнении международных полетов экипажи воздушных судов СССР руководствовались:

а) в воздушном пространстве СССР:

– Воздушным кодексом Союза ССР, Положением об использовании воздушного пространства СССР, Инструкцией по применению этого Положения, Основными правилами полетов в воздушном пространстве СССР, настоящим Наставлением и сборниками аэронавигационной информации по международным воздушным трассам;

б) в воздушном пространстве иностранных государств:

– Конвенцией о международной гражданской авиации (Чикагской конвенцией 1944 г.), соответствующими международными стандартами, рекомендациями и процедурами ИКАО, а также правилами полетов иностранных государств, в воздушном пространстве которых выполняется полет;

– международными договорами СССР о воздушном сообщении и соответствующими разрешениями на полеты со стороны полномочных органов иностранных государств;

– Воздушным кодексом Союза ССР, Основными правилами полетов в воздушном пространстве СССР, если их положения не противоречат правилам, установленным в иностранном государстве, сборниками аэронавигационной информации по международным воздушным трассам (издаваемым ЦАИ ЦУЭРТОС и иностранными фирмами), а также НОТАМ I и II класса, СНОУТАМ и циркулярами аэронавигационной информации.

Аэрофлот осуществлял свою деятельность за границей через представительства Аэрофлота, учреждаемые на основании международных договоров СССР или специальных разрешений иностранных государств. Управления ГА, выполняющие международные полеты, обеспечивались необходимой аэронавигационной информацией через Единую радио-электронную систему [6].

Воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты за установленную плату осуществлялись авиационными предприятиями Министерства гражданской авиации СССР, в том числе ЗСУ ГА. Регулярные перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты осуществлялись авиационными предприятиями по воздушным линиям, определяемым Министерством гражданской авиации СССР. Министерство гражданской авиации СССР обеспечивало

движение пассажирских воздушных судов по расписанию.

Работа международных секторов (МС) ЗСУ ГА с иностранными туристами была направлена на активную пропаганду советского образа жизни. Главным в работе Международных секторов являлось повышение уровня культуры обслуживания иностранных пассажиров и авторитета Аэрофлота среди авиакомпаний мира.

В среднем к началу 1980-х г. ежегодно международными секторами аэропортов Западно-Сибирского управления гражданской авиации обслуживалось около 110 тыс. иностранных пассажиров [2].

В начале 1980-х г. произошло резкое сокращение числа иностранных граждан, обслуженных МС в аэропорту «Толмачево», по сравнению с предыдущими годами в среднем от 15 до 17 тыс. человек [2].

Анализ состояния отчетных данных позволяет сделать вывод, что данное сокращение произошло за счёт следующих факторов: в 1980 – 1981 гг. рейсы 3719/3720 и рейсы 4935/4936 не производили посадки в аэропорту «Толмачево» по действующему расписанию. На этих рейсах всегда следовало большое количество иностранных граждан.

По анализу предыдущих лет видно, что именно на данных рейсах следовали большие группы японских туристов в Среднюю Азию, поскольку ВАО «Интурист» продавала среднеазиатские туры со значительной скидкой [3].

С начала 1981 г. Новосибирское отделение ВАО «Интурист» начало обслуживать группы туристов лишь с ноября, так как гостиница, в которой размещаются иностранные туристы, находилась на капитальном ремонте [4].

Обслуживали иностранных пассажиров в МС в аэропортах ЗСУ ГА всего 18 человек [5]. Чтобы соответствовать меняющемуся техническому прогрессу в МС аэропортов «Толмачево» и «Омск» было в значительной степени обновлено радио и электрооборудование. Работе с иностранными пассажирами отводилось особое внимание, так как это был имидж и престиж государства, а также валюта, которую наше государство получало при продаже билетов иностранным пассажирам.

Для работы с иностранными пассажирами в зале отдыха (в аэровокзалах) использовались технические средства (в отчетных документах и материалах данные технические средства квалифицированы как «технические средства пропаганды», так как в основном обслуживали пассажиров «капиталистического лагеря»). К такого рода техническим средствам относились: телевизор цветной «Радуга-716»; стерео-приёмник «Эстония» с проигрывателем; музыкальный центр «Вега-115 стерео» (радиоприёмник, магнитофон, проигрыватель); стенды для экспонирования фотовыставок; стенды для размещения литературы агитационно-пропагандистской направленности (АПН).

В аэропорту г. Омска для обслуживания иностранных пассажиров была оборудована комната

отдыха на 60 мест и кафе «Интурист» – на 50 мест [6]. В кафе «Интурист» иностранцам предлагался чай, кофе, прохладительные напитки, кондитерские изделия, бутерброды. Большой популярностью у иностранных гостей пользовалась традиционная русская кухня, а также были представлены многочисленные национальные блюда.

В омском зале ожидания располагались технические средства для проведения «информационно-пропагандистской работы»: телевизор цветной «Кварц»; магнитофон стерео «Тембр»; радиолы «Вега-101» (в 1981 году был пополнен комплект грам-пластинок).

Большое внимание уделялось и качеству обслуживания пассажиров. В аэропорту «Толмачёво», в его международном секторе обслуживание иностранных пассажиров осуществлялось на основе Руководства по обслуживанию пассажиров на воздушных линиях Союза ССР, действующих правил, приказов, технологий и должностных инструкций работников Международных секторов (МС).

В соответствии с Типовым положением о службе организации международных перевозок эксплуатационного авиапредприятия (аэропорта) гражданской авиации [9] было разработано положение о международном секторе аэропорта «Толмачево», переработаны должностные инструкции работников и выработаны определенные *технологии обслуживания*: технология обслуживания иностранных пассажиров при вынужденной посадке, следующих по трассе; технология обслуживания групп иностранных туристов и туристов-индивидуалов в аэропорту «Толмачево»; технология обслуживания вылетающих иностранных пассажиров; технология обслуживания прилетающих иностранных пассажиров; технология обслуживания транзитных иностранных пассажиров; технологии обслуживания иностранных пассажиров при нарушении регулярности полётов и проведения информационно-пропагандистской работы.

Практически перечисленные выше технологии выполнялись, а отступление от них происходило по ряду причин, не зависящих от работников Международных секторов, в основном из-за отсутствия: специально выделенной для иностранных пассажиров зоны спецконтроля; специально выделенных для обслуживания иностранных пассажиров носильщиков; доставка багажа в аэровокзал занимала значительное время, так как его выгружали в багажную машину в первую очередь, а на транспортер – в последнюю; оформление на рейс и приём багажа иностранных пассажиров производились на стойке, где регистрируют всех пассажиров данного рейса и принимают багаж.

При нарушении регулярности полетов и в период массового скопления пассажиров обслуживание иностранных пассажиров производилось на основе Указания «О порядке действий сотрудников международных служб и представительства «Интуриста» в аэропортах по обслуживанию туристов при длительных задержках рейсов, нарушениях стыковок и при посадке самолетов с туристами на запасной аэ-

родром». Обо всех случаях нарушений расписания незамедлительно информировался представитель «Интуриста» для принятия мер.

В случае, если туристы были доставлены в аэропорт, то им предоставлялось дополнительное обслуживание: размещение в гостинице и питание в буфете МС.

В книге предложений и замечаний международных секторов жалоб от иностранных пассажиров не встречается. Также за рассматриваемый период не поступало и претензий от иностранных пассажиров.

Из нестандартных ситуаций по обслуживанию иностранных пассажиров можно назвать лишь встречающиеся в среднем 3 – 4 раза в год случаи повреждения упаковки багажа, по которым компенсация производилась сразу же при его выдаче. За утрату, недостачу или повреждение груза, багажа или находящихся при пассажире вещей перевозчик нес ответственность в размерах, определенных Воздушным кодексом СССР [1]:

1) за утрату или недостачу груза или багажа, принятых к перевозке с объявленной ценностью, – в размере объявленной ценности, а в случае, если перевозчик докажет, что объявленная ценность превышает действительную стоимость, – в размере действительной стоимости;

2) за утрату или недостачу груза, принятого к перевозке без объявленной ценности, – в размере действительной стоимости;

3) за утрату или недостачу багажа, принятого к перевозке без объявленной ценности, а также вещей, находящихся при пассажире, – в размере действительной стоимости, но не свыше предела, устанавливаемого Советом министров СССР;

4) за повреждение груза, багажа или вещей, находящихся при пассажире, – в сумме, на которую понизилась их стоимость.

При утрате или недостатке груза перевозчик, наряду с возмещением действительной стоимости или объявленной ценности груза, возвращает плату за перевозку, взысканную за утраченный груз, если она не входит в цену этого груза.

При утрате или недостатке багажа, перевозка которого оплачена, перевозчик, наряду с выплатой возмещения, возвращает плату за перевозку, взысканную за утраченный багаж.

Проблема обеспечения сохранности багажа иностранных пассажиров была достаточно весомой. Сложность заключалась в том, что в аэропортах, обслуживающих международные рейсы в начале 1980-х годов, погрузка и разгрузка багажа производилась вручную (не всегда качественно). У советских пассажиров существовало негласное правило, по которому бьющиеся предметы в багаж сдавать не рекомендовалось с целью обеспечения их сохранности.

В соответствии с Воздушным кодексом, перевозчик нес ответственность за утрату, недостачу или повреждение багажа с момента принятия его, к перевозке и до выдачи получателю или передачи его, согласно установленным правилам, другой организации, если не докажет, что им были приняты все

необходимые меры для предотвращения вреда или что такие меры невозможно было принять. В частности, перевозчик освобождается от ответственности, если утрата, недостача или повреждение произошли вследствие:

- 1) естественных свойств перевозимых предметов;
- 2) недостатков упаковки, которые не могли быть замечены по наружному виду при приеме багажа;
- 3) особых свойств багажа, требующих специальных условий или мер предосторожности при его перевозке и хранении [1].

Перевозчик нес ответственность за сохранность находящихся при пассажире вещей лишь в том случае, если будет доказано, что утрата, недостача или повреждение этих вещей произошли по вине перевозчика.

В целях обеспечения безопасности полетов, охраны жизни и здоровья пассажиров и членов экипажей гражданских воздушных судов, органам гражданской авиации, милиции, таможенным учреждениям и пограничным войскам предоставляется право производить досмотр ручной клади, багажа и личный досмотр пассажиров гражданских воздушных судов как на внутренних, так и на международных линиях. Досмотр производится в аэропорту (городском аэровокзале) либо на воздушном судне. На воздушном судне, находящемся в полете, досмотр может быть при необходимости произведен, независимо от согласия пассажира. Для целей настоящей статьи: воздушное судно считается находящимся в полете в любое время с момента закрытия всех его внешних дверей после погрузки до момента открытия любой из этих дверей для выгрузки. Правила производства досмотра и перечень лиц, имеющих право производить досмотр, устанавливаются Советом министров СССР.

Обслуживание иностранных пассажиров в МС осуществлялось согласно разработанным технологиям. При сбойных ситуациях иностранных пассажиров размещали в гостиницах, рассчитанных на 50 – 80 мест. Для обслуживания иностранных пассажиров в них было организовано трехразовое горячее питание в ресторане.

В целях улучшения культуры обслуживания иностранных пассажиров в летнее время производилось расширение зоны кратковременного отдыха за счёт оборудования балконов и прилегающей территории. Одной из проблем, сохраняющейся в первой половине 1980-х годов, оставалась проблема обеспеченности новой мебелью гостиниц, обслуживающих иностранных пассажиров.

Другой важной проблемой оставалась регулярность полетов. Аэропорт «Толмачево» являлся запасным для международных рейсов, поэтому посадка самолетов указанных рейсов производилась только при нарушении регулярности полетов или по техническим причинам. Наиболее часто производили посадку самолеты УГА КНДР, выполняющие чартерные рейсы, в среднем 150 – 160 посадок в год, с ежегодным обслуживанием 11 – 15 тысяч человек.

Нарушений регулярности по вине работников международного сектора и туристических организаций не было. Аналогичная ситуация была в аэропорту г. Омска. Задержек международных рейсов и рейсов по вине личного состава в основном не было, исключение составлял 1980 г. (рейс СУ-564, Улан-Батор – Москва). Иногда имелись предпосылки к задержкам международных рейсов из-за отсутствия бортовой посуды или по метеословениям.

Для более быстрой и эффективной работы обслуживания иностранных пассажиров в аэропорту «Толмачево» было основано на взаимодействии с Новосибирскими отделениями ВАО «Интурист» и «Спутник», локальном договоре, заключенным между новосибирским отделением ВАО «Интурист» и ЗСУ ГА.

Со стороны Новосибирского отделения ВАО «Интурист», в соответствии с действующими международными стандартами считалось, что интуристы с задержанных рейсов должны быть доставлены в аэропорт, и им дополнительно предоставляется обслуживание только в аэропорту.

Для улучшения организации совместной работы с отделением ВАО «Интурист» была пересмотрена технология обслуживания групп иностранных туристов в аэропорту «Толмачево» и технологии обслуживания иностранных туристов при нарушении регулярности полетов с четким указанием обязанностей сторон при обслуживании туристов. В г. Омске отделения ВАО «Интурист» не было.

В аэропорту была организована продажа авиабилетов и бронирование мест для иностранных пассажиров и советских граждан, вылетающих за границу силами работников МС.

Важное место в организации работы играла рекламная и информационно-пропагандистская работа.

Международные секторы аэропортов, обслуживающих иностранных туристов, обеспечивались литературой, рекламными проспектами разной информационной направленности (в основном реклама Аэрофлота, Городов-героев, столиц союзных республик, культурных достопримечательностей как мирового, так и союзного значения). Регулярно шло обновление литературы по историческому прошлому нашего государства (книги о Ленине, о революции, об Академгородке, широкий спектр литературы и рекламных буклетов о Сибири, Новосибирске и т. д.).

Однако не стоит забывать, что, кроме успехов, в этот период были и свои проблемы в организации обслуживания иностранных пассажиров. В аэропорту «Толмачево» недостатки и трудности, отражающиеся на уровне культуры обслуживания иностранных пассажиров, были заключены в том, что помещение МС располагалось на 3 этаже аэровокзала; отсутствовал автономный выход на перрон и пути для подачи багажа. В работе МС аэропорта «Омск» имелись трудности при обслуживании в часы "пик" и сбойных ситуациях из-за нехватки производственных площадей, спецтранспорта и гостиницы. В период массовых перевозок была недостаточная информация из аэропортов Москвы и Братска о следовании и национальном составе иностранных пасса-

жиров. Однако МС и Толмачево, и Омска прикладывали максимум усилий, чтобы сделать пребывание иностранных пассажиров на территории СССР комфортным и безопасным.

В результате проведенного анализа можно сделать вывод, что в начале 1980-х годов произошло значительное сокращение в обслуживании авиапредприятиями ЗСУ ГА международных рейсов, которые были вызваны как субъективными (недостаточной организацией системы обслуживания самолетов и пассажиров международных авиарейсов), так и объективными причинами (сокращение контингента туристов, вызванное изменением работы «Интуриста»). Снижение данных по отправке пассажиров и грузов повлекло за собой ухудшение экономических показателей по авиапредприятиям, осуществляющим выполнение международных авиаперевозок, что в итоге снизило их качественные и количественные отчетные показатели. В последующем были предприняты меры, в том числе нормативно-правового характера, направленные на повышение регулярности полетов на международных авиалиниях.

Источники

1. Воздушный кодекс Союза ССР. (1983 г.). Ст. 100. // http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow_DocumID_86683_DocumIsPrint__Page_2.html

2. Государственный архив Новосибирской области (ГАО) Ф. 1712 (Западно-Сибирского управления ГА). Оп.1. Д.1724. Л.1-14.

3. Государственный архив Новосибирской области (ГАО) Ф. 1712 (Западно-Сибирского управления ГА). Оп.1. Д.1454. Л.6.; д.1693. Л. 5-6.

4. Государственный архив Новосибирской области (ГАО) Ф. 1712 (Западно-Сибирского управления ГА). Оп.1. Д.1750. Л.3

5. Государственный архив Новосибирской области (ГАО) Ф. 1712 (Западно-Сибирского управления ГА). Оп.1.Д.1621.Л.31.

6. Государственный архив Новосибирской области (ГАО) Ф. 1712 (Западно-Сибирского управления ГА). Оп.1.Д.1667. Л.3

7. Наставление по производству полетов в гражданской авиации. – М., 1985. – С. 74 – 75.

8. Российский государственный архив экономики (РГАЭ) Ф. 55. (Министерство гражданской авиации) О.1. Д.4216. Л.43 – 44.

9. Типовое Положение о службе организации международных перевозок эксплуатационного авиапредприятия (аэропорта) гражданской авиации / Наставление по организации международных перевозок в гражданской авиации СССР (НОМП ГА-83) (утв. МГА СССР 31.12.1982). – М., 1983.