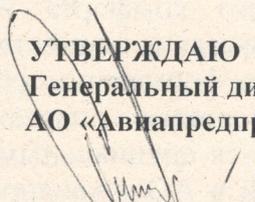


**УТВЕРЖДАЮ**  
Генеральный директор  
АО «Авиапредприятие «Алтай»

  
В.М. Архипенко  
«01» 09 2022г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о залах бизнес терминала внутренних воздушных линий аэропорта Барнаул имени Г.С.Титова**

#### **1. Общие положения**

**1.1.** В залах бизнес терминала аэропорта Барнаул производится обслуживание:

- правительственных делегаций, делегаций иностранных государств, делегаций Правительства Алтайского края и Алтайского краевого Законодательного Собрания на основании письменного обращения Правительства Алтайского края, Алтайского краевого Законодательного Собрания;
- должностных лиц Правительства Алтайского края, Алтайского краевого Законодательного Собрания в зале повышенной комфортности на основании заключенных договоров;
- должностных лиц организаций и предприятий, заключивших соответствующие договора с АО «Авиапредприятие «Алтай» на обслуживание в залах бизнес терминала;
- пассажиров бизнес класса и с картами лояльности авиакомпаний, по безналичному расчету с авиакомпанией на основании договора, заключенного с АО «Авиапредприятие «Алтай»;
- пассажиров экономического класса (соответствующей группы тарифов бизнес класса), желающих обслуживаться в бизнес терминале за оплату;
- обслуживание лиц без вылета/прилета.

В бизнес терминале производится обслуживание пассажиров, в соответствии с перечнем лиц, следующих через зал специального обслуживания, залы повышенной комфортности, бизнес зал.

**1.2.** В своей работе персонал бизнес терминала руководствуется: законодательством Российской Федерации, Воздушным кодексом РФ, руководящими документами Минтранса РФ, Федеральными авиационными правилами, приказами и распоряжениями генерального директора АО «Авиапредприятие «Алтай», «Технологией обслуживания пассажиров в бизнес терминале аэропорта Барнаул имени Г.С.Титова», настоящим Положением.

#### **2. Организация работы залов бизнес терминала**

**2.1.** Обслуживание пассажиров в залах бизнес терминала осуществляется агентами по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок службы организации перевозок (далее агент СОП), инспекторами по досмотру службы авиационной безопасности (далее инспектор САБ), работниками службы питания (далее администратор - бармен СП). Весь персонал, допущенный для работы в бизнес терминале, проходит специальную подготовку и имеет соответствующий опыт работы.

**2.2.** Режим работы бизнес терминала: круглосуточно.

**2.3.** Организация и предоставление качественного обслуживания, создание максимального комфорта и удобств пассажирам, обслуживаемым в залах бизнес терминала, оказание содействия в выполнении официальных мероприятий и прохождение предполетных формальностей - основные задачи персонала вышеуказанных залов.

**2.4.** Доставка пассажиров бизнес терминала к/от воздушному судну осуществляется специальным транспортом в сопровождении агента СОП с соблюдением действующей в АО «Авиапредприятие «Алтай» «Инструкции по организации движения спецтранспорта и средств механизации на аэродроме Барнаул».

**2.5.** Контроль за функционированием залов и обслуживанием в бизнес терминале осуществляют: начальник СОП, начальник САБ, начальник СП.

**2.6.** Ответственность за организацию работы обслуживающего персонала бизнес терминала несут:

- агентов СОП - начальник смены СОП;
- инспекторов САБ – старший инспектор смены досмотра САБ;
- администратор - бармен СП.

### **3. Организация обслуживания в залах бизнес терминала**

**3.1.** Персонал бизнес терминала, в соответствии с возложенными на них задачами, обеспечивает высокую культуру обслуживания пассажиров, пользующихся услугами указанных залов.

**3.2.** В залах бизнес терминала обслуживаются пассажиры, имеющие авиабилеты на рейс в день вылета/прилета.

**3.3.** Доступ в бизнес зал бизнес терминала производится по предъявлению документа удостоверяющего личность, авиабилета и документа, подтверждающего статус пассажира, в зал повышенной комфортности при наличии оплаты за пользование залом.

**3.4.** По прибытии в зону регистрации бизнес терминала пассажиры обязаны произвести оплату за пользование залами, если не предусмотрена другая форма оплаты в соответствии с договором на обслуживание в залах бизнес терминала. Оплата производится через кассовый аппарат / терминал в соответствии с утвержденным прейскурантом цен на данный вид обслуживания.

**3.5.** При наличии договора на обслуживание в залах бизнес терминала, по которому предусмотрен безналичный расчет, обслуживание производится на основании письменной заявки, подписанной уполномоченными на то лицами. На пассажиров в этом случае оформляется карта оказания услуг установленного образца, где указываются и предоставленные услуги. Карта оказания услуг передается в финансовый отдел АО «Авиапредприятие «Алтай» не позднее 5 рабочих дней с даты обслуживания пассажиров в залах бизнес терминала.

**3.6.** Заявки на обслуживание принимаются в рабочие дни с помощью средств факсимильной связи (т/ф: 543-025 с 09-00 до 17-00), по телефону (тел.: 543-000 с 09-00 до 17-00) и по электронной почте [shtab@airaltay.ru](mailto:shtab@airaltay.ru). Прием заявок прекращается за 24 часа до вылета рейса.

**3.7.** Пассажирам, обслуживаемым в залах бизнес терминала за наличный и безналичный расчёт (по договорам с юридическими лицами), через акты формы «С» (оплата авиакомпанией за пассажиров бизнес класса) услуги бара и питание предоставляются за дополнительную плату.

**3.8.** Агент СОП информирует пассажиров залов бизнес терминала о времени начала и окончания регистрации, о времени начала и окончания посадки на борт воздушного судна.

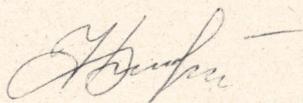
**3.9.** Агент СОП ведёт журнал учета обслуживаемых пассажиров, в котором указываются: дата, номер рейса, маршрут следования, Ф.И.О., категория обслуживания пассажира, форма оплаты.

**3.10.** В бизнес терминале осуществляется:

- информационно-справочное обслуживание пассажиров, в том числе при задержках вылета/прилета рейсов, следующих через аэропорт Барнаул (агент СОП);
- регистрация пассажиров и оформление багажа и ручной клади (агент СОП);
- упаковка багажа (агент СОП, укладчик-упаковщик СОП);
- предоставление услуг по питанию (администратор - бармен СП);
- предполётный досмотр пассажиров и вещей, находящихся при пассажирах, в пункте предполётного досмотра (инспектор САБ);
- доставка отдельным транспортом на посадку/высадку пассажиров в/из ВС (агент СОП).

**3.11.** Разрешение всех нештатных ситуаций персонал бизнес терминала согласовывает с руководителями структурных подразделений соответствующих служб и вышестоящим руководством АО «Авиапредприятие «Алтай».

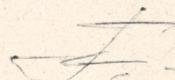
Начальник СОП



Н.Н. Фирстова

**СОГЛАСОВАНО:**

Первый заместитель генерального директора



В.Р. Пацар

Начальник САБ



Н.Ю. Болотова

Начальник СП

Н.И. Игнатова