«Утверждаю»

Директор ОАО «Аэропорт Курган»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Коваленко Д.А.

« 20 » мая 2013 г.

**Положение о бизнес-зале**

1. В бизнес-зале обслуживаются следующие категории пассажиров:

* пассажиры «бизнес-класса» на рейсы авиакомпаний, заключивших договор на предоставление услуг по обслуживанию пассажиров в бизнес-зале с ОАО «Аэропорт Курган» - бесплатно
* пассажиры «бизнес-класса» на рейсы авиакомпаний, не заключивших договор на предоставление услуг по обслуживанию пассажиров в бизнес-зале  с ОАО «Аэропорт Курган» - за наличный расчет
* пассажиры «эконом-класса», желающие воспользоваться услугами зала , за наличный расчет в соответствии с установленными тарифами (при наличии мест в зале)
* пассажиры заказных и чартерных рейсов по заявкам авиакомпаний с оплатой за наличный расчет или по предоплате

1. Бизнес-зал имеет вывеску соответствующего содержания.
2. Бизнес-зал является структурным подразделением службы организации перевозок (далее - СОП).
3. Руководит подразделением - администратор бизнес-зала.
4. Бизнес-зал имеет площадь 120 кв.м.
5. Номинальная емкость бизнес-зала 24 человека.
6. В бизнес-зале имеется:

-зона отдыха

-зона питания

-бар

-санитарно-бытовые помещения

- телевизор.

9. Бизнес-зал изолирован, имеет отдельный вход.

10. За пользование и обслуживание в бизнес-зале устанавливаются **тарифы** (приложение № 1), исходя из фактических расходов на обслуживание клиентов, содержание помещений, организацию обслуживания и перечня дополнительных услуг. Тарифы утверждаются директором.

11. Время работы бизнес-зала зависит от расписания движения самолетов.

**Основные задачи**

1. Организация предполетного обслуживания пассажиров и багажа.
2. Учет пассажиров, обслуживающихся в бизнес-зале

**Функции**

1. Обслуживание пассажиров, осуществляющих полеты из аэропорта Курган:

-регистрация авиабилетов

-оформление багажа и ручной клади

-сопровождение в досмотровую зону

-сопровождение пассажиров к ВС

-доставка багажа в багажное отделение

1. Рассмотрение жалоб и претензий.

**Организация работы бизнес-зала**

1. Работники бизнес-зала руководствуются правилами и другими нормативными документами, регламентирующими перевозку и обслуживание пассажиров, настоящим положением.
2. За работу смены отвечает администратор бизнес-зала.

**Организация обслуживания**

1. Обслуживаются пассажиры, имеющие авиабилеты на определенный рейс, провожающие и встречающие.
2. Перечень услуг и размер оплаты находится при входе в бизнес-зал.
3. Администратор после каждой смены производит сдачу полученной выручки за оказанные услуги.
4. Администратор передает информацию о зарегистрированном багаже начальнику смены СОП.
5. Регистрация заканчивается за 40 минут до отправления ВС.
6. Администратор обеспечивает своевременное информирование пассажиров о времени посадки в самолет.
7. Администратор информирует старших бортпроводников о количестве пассажиров, прошедших регистрацию.
8. Администратор ведет журнал учета пассажиров, прошедших регистрацию через бизнес-зал, с указанием даты, № рейса, маршрута полета, ФИО, сумм оплаченных услуг, вида оплаты.
9. При задержке рейса Администратор информирует пассажиров о времени отправления ВС

Начальник службы

Организации перевозок Ю.В.Худаев

*С инструкцией ознакомлен*-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, расшифровка подписи, дата)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, расшифровка подписи, дата)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, расшифровка подписи, дата)