

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. В.П. АСТФЬЕВА
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт социально-гуманитарных технологий
Кафедра социальной педагогики и социальной работы

КРЫМКОВА ВЕРОНИКА АЛЕКСЕЕВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Организация социального обслуживания на авиационном транспорте
пассажиров с ограниченными возможностями здоровья

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа

Направленность(профиль) образовательной программы

Социальная работа в системе социальных служб

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой
д. пед. наук, профессор Фуряева Т.В.

Научный руководитель
д. пед. наук, профессор Фуряева Т.В.

Дата защиты

Обучающийся
Крымкова В.А.

Оценка _____

Красноярск, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
ГЛАВА 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА АВИАЦИОННОМ ТРАНСПОРТЕ ПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	
1.1. Социальное обслуживание на авиационном транспорте пассажиров с ограниченными возможностями здоровья как нормативно-социальная проблема	6
1.2 Анализ зарубежного опыта социального обслуживания на авиационном транспорте пассажиров с ограниченными возможностями здоровья	16
ГЛАВА 2. СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА АВИАЦИОННОМ ТРАНСПОРТЕ ПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ НА ПРИМЕРЕ АВИАКОМПАНИИ «СИБИРЬ»	
2.1. Направления социального обслуживания авиапассажиров с ограниченными возможностями здоровья в авиакомпании «Сибирь»	25
2.2. Повышение качества социального обслуживания на авиационном транспорте пассажиров с ограниченными возможностями здоровья	44
Заключение	47
Список использованных источников	50
Приложение	54

Введение

В современном мире огромное число граждан пользуется услугами авиационного транспорта. Достаточно посмотреть на популярные онлайн-сервисы, отслеживающие логистику воздушных судов в реальном времени, чтобы оценить огромный объем пассажирских авиаперевозок, значимость авиаперевозок для многих регионов мира.

Очевидно, что большой рынок авиаперевозок имеют, прежде всего, развитые государства: США, страны Западной Европы, Австралия, ряд стран Юго-Восточной Азии и Ближнего Востока. Что касается стран Латинской Америки и африканских государств, то в данных регионах авиаперевозки развиты слабо, несмотря на большой объем населения.

Россия занимает промежуточное положение между лидерами и аутсайдерами рынка авиаперевозок. Стоит отметить, что в последние годы количество совершаемых рейсов и открываемых направлений в России активно росло. В течение последнего года индустрия пассажирских авиаперевозок в мировом масштабе переживает существенный спад, вызванный закрытием ряда туристских направлений и снижением платежеспособности граждан, однако в масштабах нашей страны следует отметить сохранение достаточно высокого уровня внутреннего пассажиропотока на авиационном транспорте. В связи с этим актуальной остается проблема доступности авиаперевозок для лиц с ограниченными возможностями здоровья, требующая цивилизованного и профессионального решения.

Российскую Федерацию часто называют страной, не приспособленной для комфортной жизни людей с инвалидностью. Действительно, получение статуса инвалида в нашей стране часто сопряжено с огромным числом дополнительных проблем, которые могут решить лишь родственники. Разумеется, в последнее десятилетие предпринимаются шаги к тому чтобы склонить ситуацию в лучшую сторону: госучреждения обязали иметь специальные пандусы и поручни, частично приспособлен для перевозки инвалидов транспорт в крупных городах и

т.д. Однако, данная категория граждан по-прежнему остается маломобильной, хотя многие люди с инвалидностью работают или учатся, занимаются общественной, научной, политической деятельностью. Исходя из этого, может возникать и потребность в перелетах лиц с ограничениями жизнедеятельности в другие города и страны, реализация которой в реальных условиях представляет трудности.

Необходимость обеспечения безбарьерного доступа к авиационным перевозкам пассажиров с инвалидностью становится предметом вновь обретенного академического интереса и отраслевых исследований, все чаще проводимых в последние годы.

Объектом исследования данной ВКР является социальное обслуживание граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Предметом – содержание и формы организации социального обслуживания на авиационном транспорте пассажиров с ограниченными возможностями здоровья.

Гипотеза проводимого нами исследования: повышение качества социального обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями здоровья в отечественной авиакомпании «Сибирь» происходит в рамках мировых трендов, связанных с ориентацией на индивидуальные запросы пассажиров, обеспечение безбарьерного доступа и комфортности полета.

Цель исследования заключается в выявлении содержания и форм повышения качества социального обслуживания на авиационном транспорте пассажиров с ограниченными возможностями здоровья.

В рамках реализации цели данной ВКР нами поставлены следующие **задачи**:

1. Рассмотреть понятие социального обслуживания на авиационном транспорте пассажиров с ограниченными возможностями здоровья в России.
2. Провести анализ зарубежного опыта социального обслуживания на авиационном транспорте пассажиров с ограниченными возможностями здоровья.

3. Выявить содержание и формы организации социального обслуживания на авиационном транспорте пассажиров с ограниченными возможностями здоровья в авиакомпании «Сибирь».

4. Проанализировать направления повышения качества социального обслуживания на авиационном транспорте пассажиров с ограниченными возможностями здоровья в контексте общемировых тенденций.

В процессе исследования в соответствии с поставленной целью нами были использованы следующие **методы**:

- теоретические: подробный анализ аспектов исследуемой проблемы, теоретическое обобщение полученных результатов исследования, дедукция как метод логической концепции;

- эмпирические: сравнительно-сопоставительный анализ практик отечественного и зарубежного опыта по исследуемой проблематике, изучение внутриорганизационной документации (стандартные операционные процедуры, информационные бюллетени по качеству и безопасности, правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и груза, технология обслуживания пассажиров, должностные инструкции), интервьюирование, анкетирование, а также математическая обработка полученных результатов.

По структуре работа состоит из введения, двух глав, заключения, а также списка использованной литературы.

ГЛАВА 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА АВИАЦИОННОМ ТРАНСПОРТЕ ПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

1.1. Социальное обслуживание на авиационном транспорте пассажиров с ограниченными возможностями здоровья как нормативно-социальная проблема

Растущее число маломобильных групп населения открывает новые возможности: разработки в области технологий и инноваций, а также рыночные подходы к модернизации существующих инфраструктур и транспортных средств, позволяющие пассажирам с инвалидностью и другими ограничениями жизнедеятельности сохранять автономность – результат социально-экономических условий, которые позволяют жить инклюзивно и более продуктивно. Общество с ограниченной мобильностью усиливает необходимость борьбы с неравенством, которое ставит под угрозу социально-экономическую устойчивость. Транспортная политика в области авиации может сыграть ключевую роль в расширении прав и возможностей пассажиров с инвалидностью и повышении устойчивости экономики и общества.

Российское законодательство дает следующее определение понятию «инвалид» – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты, а также определяет «ограничение жизнедеятельности» как полную или частичную утрату лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью [4]. В зависимости от степени тяжести ограничения жизнедеятельности за гражданином, признанным инвалидом, закрепляется одна из трех групп инвалидности, за несовершеннолетним – категория «ребенок-инвалид».

Согласно данным Пенсионного Фонда России на 2021 год в Российской Федерации проживают около 11 миллионов людей с инвалидностью, более трети из которых находятся в возрасте до 60 лет (38%) и преимущественно имеют II или III группы инвалидности (87%) [22]. Это говорит о высокой возможности передвижения таких граждан самостоятельно или при помощи других людей/технических средств, в том числе на авиационном транспорте, доступность которого с каждым годом становится все выше, а география полетов – шире, особенно внутри страны. Учитывая вышесказанное, а также тот факт, что на территории Российской Федерации не допускается дискриминация людей, имеющих инвалидность или другие ограничения жизнедеятельности, авиационная промышленность осознает и принимает исключительность особенных потребностей в обслуживании таких категорий пассажиров: с каждым годом растет доступность услуг в сфере воздушных перевозок, а также увеличивается количество воздушных судов гражданской авиации, оснащение которых обеспечивает «безбарьерную среду» для маломобильных пассажиров (Таблица 1) [20].

Таблица 1 – Доля пассажирских авиатранспортных средств, оборудованных для инвалидов, в общем числе пассажирских авиатранспортных средств (%)

Воздушные суда гражданской авиации:	2017	2018	2019
оснащенные специальными техническими средствами и оборудованием, обеспечивающими доступность их для пассажиров с ограничениями жизнедеятельности	33,3	44,6	44,1
в которых обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	3,5	6,2	-
в которых обеспечивается дублирование необходимой звуковой информации доступными графическими средствами	28,1	42,1	42,3
в которых обеспечивается оснащение средствами для самостоятельного передвижения, входа и выхода, в том числе с использованием кресла-коляски, а также имеется в наличии специальное оборудование	31,6	45,7	44,1
в которых предусмотрены санитарно-гигиенические помещения для пассажиров с ограничениями жизнедеятельности	24,3	37,3	34,7

В 2006 году Организацией Объединенных Наций была принята Международная Конвенция о правах инвалидов, которая прямо запрещает все формы дискриминации по признаку инвалидности. Дискриминация в любой форме – поведенческой и/или институциональной – нарушает права человека. Участие в жизни общества – это право каждого. Таким образом, определение и осуществление стратегий и политики, направленных на минимизацию физических и поведенческих барьеров, является обязанностью мирового сообщества. Гражданская авиация, в свою очередь, являясь самым популярным международным видом транспорта, должна принимать и соблюдать эти правила.

Согласно Конвенции ООН государства-участники должны принимать надлежащие меры для обеспечения лицам с инвалидностью доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения [1].

Пассажиры с инвалидностью должны иметь возможности для совершения авиаперелетов наравне с другими гражданами. Помощь в удовлетворении особых потребностей должна оказываться как в аэропорту, так и на борту воздушного судна путем привлечения необходимого персонала и оборудования. В интересах социальной интеграции такие пассажиры должны получать особую помощь без дополнительной оплаты – такие меры рассматриваются как эффективный ответ на потребности растущего сектора населения – маломобильных пассажиров [9].

В целях приведения законодательства Российской Федерации в соответствие с установленными в Конвенции положениями в декабре 2014 года был принят Федеральный закон № 419–ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов». Так, действующий до этого Федеральный Закон № 181–ФЗ от 24.11.1995 года «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» претерпел значительные поправки: впервые было введено определение принципа недопустимости дискриминации по признаку инвалидности, а также было установлено, что органы государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного

самоуправления должны обеспечивать людям с инвалидностью условия для беспрепятственного доступа к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам, а также условия для беспрепятственного пользования железнодорожным, воздушным, водным транспортом, средствами связи и информации [4].

Статья 106.1 «Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности» Воздушного Кодекса Российской Федерации раскрывает перечень бесплатных услуг, положенных лицам с инвалидностью при совершении авиапутешествия, как в аэропорту, так и на борту воздушного судна. Порядок предоставления таких услуг реализуется в соответствии с Приказом Минтранса России от 15.02.2016 № 24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах» [6].

В марте 2018 года советом Минтранса России были одобрены методические рекомендации «Обеспечение доступности услуг в сфере воздушных перевозок для пассажиров с инвалидностью», содержащие практические подходы к формированию так называемой «безбарьерной среды» на воздушном транспорте для таких пассажиров и предназначенные для организации работы авиационных предприятий по обеспечению условий доступности для пассажиров из числа инвалидов услуг, инфраструктуры аэропортов и пассажирских воздушных судов, а также рекомендации персоналу авиационных предприятий по оказанию ситуационной помощи особым категориям пассажиров [13].

Все пассажиры, использующие воздушный транспорт, следуют единой четко установленной последовательности действий: прибытие в аэропорт, регистрация на рейс, досмотр и другие виды контроля (паспортный, таможенный), посадка в самолет. На рисунке 1 отражен алгоритм следования авиапассажиров при совершении перелета воздушным транспортом. Однако опыт пассажирских авиапутешествий может значительно варьироваться в зависимости от особенностей и потребностей отдельных категорий пассажиров. Лица с

инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья – специфическая группа пассажиров, обладающая различными характеристиками и специальными потребностями, которые, безусловно, приводят к иному образу организации процесса авиаперевозки по сравнению с пассажирами без инвалидности.

Аэропорты, авиакомпании и правительство нашей страны признают тот факт, что процесс организации авиаперевозок пассажиров с инвалидностью имеет отличительные особенности, в связи с чем устанавливают специальные правила для обеспечения адекватного и надежного обслуживания таких пассажиров, а также предотвращения дискриминации в течение всех этапов воздушной перевозки.

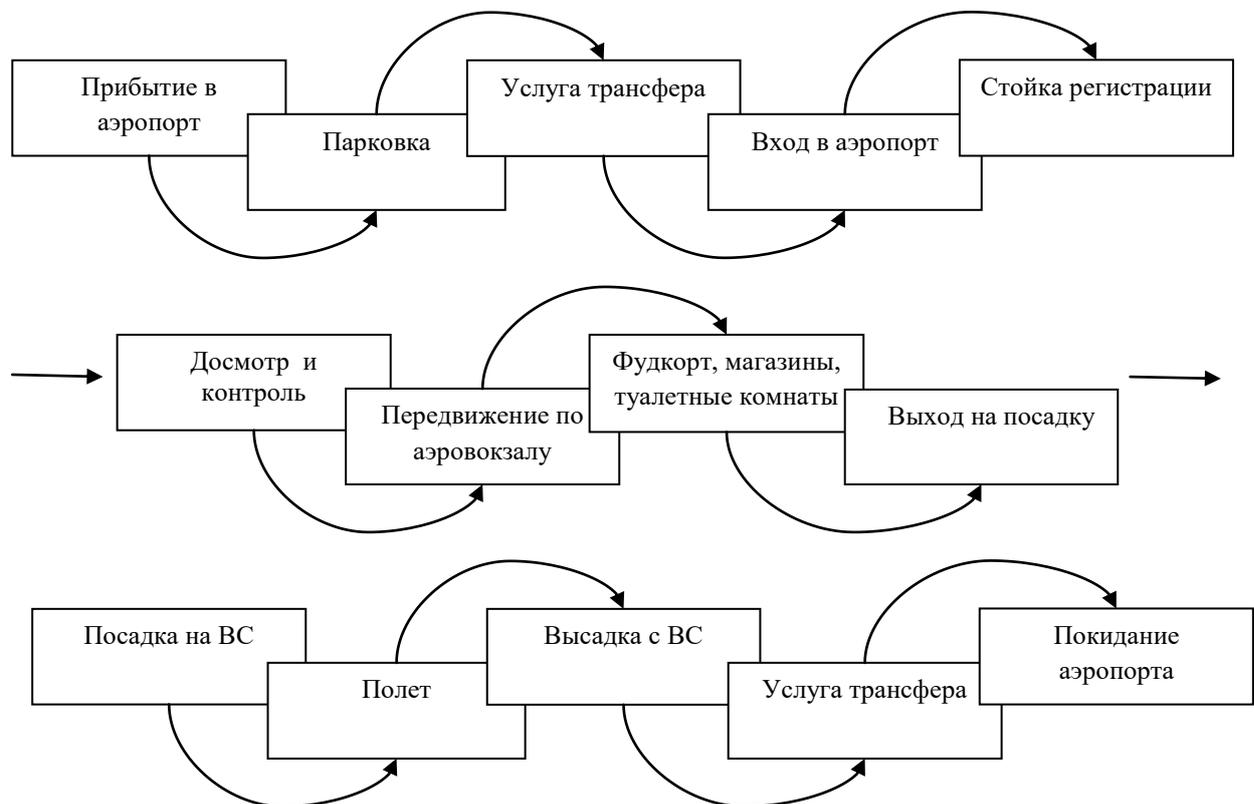


Рисунок 1 – Алгоритм следования пассажиров при совершении авиаперелета

Социальное обслуживание пассажиров с инвалидностью начинается еще до прибытия их в аэропорт: практика взаимодействия между операторами аэропорта, авиакомпанией и маломобильным пассажиром показывает, что наиболее беспроблемной ситуацией является та, когда пассажир с ограниченными

возможностями здоровья заблаговременно сообщает об имеющихся у него ограничениях, а службы аэропорта и авиакомпании, в свою очередь, координируют действия по созданию всех необходимых условий для получателя социальной услуги. В случае отсутствия запроса на услугу или, если запрос был сделан позднее установленного перевозчиком срока, аэропорт и авиакомпания делают все возможное, чтобы оказать пассажиру необходимую помощь, однако не могут гарантировать соблюдение всех условий в полной мере.

Отечественные авиаперевозчики, как правило, устанавливают время предварительного согласования за 48 часов, в некоторых случаях – 72 часа, в случаях перевозки:

- кресла-коляски, оборудованного аккумуляторной батареей;
- собаки-проводника для незрячего пассажира;
- портативного кислородного устройства;
- перевозки кислородного баллона пассажиром, которому по медицинским показаниям требуется кислородно-воздушная терапия в течение всего полета, или другого медицинского оборудования;
- заказа носилок для перевозки тяжелобольного пассажира[8].

Законодательство Российской Федерации предполагает, что при бронировании и оформлении перевозки пассажир обязан сообщить:

- об имеющихся у него ограничениях жизнедеятельности;
- о наличии/отсутствии сопровождающего лица, собаки-проводника;
- о количестве, размере, весе и иных характеристиках индивидуальных средств передвижения (включая наличие и технические характеристики аккумулятора кресла-коляски или концентратора кислорода), перевозимых на борту воздушного судна [6].

Наличие сопровождающего, обеспечивающего уход за пассажиром в полете, обязательно:

- при перевозке больного на носилках;
- при перевозке тяжелобольного пассажира с необходимостью медицинской помощи во время полета, в том числе с использованием кислородного баллона;

- при перевозке пассажира с инвалидностью по зрению и слуху одновременно;
- при перевозке пассажира на кресле-коляске, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании;
- для ребенка-инвалида в возрасте до 12-ти лет [6].

В «безбарьерном доступе» для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья должна быть организована инфраструктура здания аэровокзала: специальные парковочные места, кнопки вызова (оповещения), звуковое и визуальное информационное оповещение, пандусы, расширенные проходы, обеспечивающие беспрепятственный доступ любых лиц с ограничениями жизнедеятельности, в том числе тех, кто использует кресла-коляски. Доступность перронов вылета и прибытия должна быть обеспечена размещением специального выхода для маломобильных пассажиров в центральной части здания или с помощью движущихся тротуаров (любых других механизированных средств передвижения) к удаленным выходам. В здании аэровокзала рекомендуется предусматривать специализированное помещение для службы сопровождения и помощи людям с инвалидностью и другим маломобильным пассажирам, а также зону хранения малогабаритных колясок, используемых для обслуживания таких пассажиров при прохождении регистрации, контроля, досмотра, посадки на воздушное судно [18].

На операторов аэропортов и авиаперевозчиков возлагается обязанность в предоставлении особым категориям пассажиров соответствующих услуг без взимания каких-либо доплат (Таблица 2). Пассажиры с инвалидностью, в свою очередь, также в обязательном порядке должны уведомлять об имеющихся у них ограничениях поставщиков услуг в целях гарантированного и своевременного получения необходимых условий воздушной перевозки [5].

Следует отметить, что в соответствии с законодательством авиаперевозчик обязуется соблюдать требования по оснащению воздушного судна техническими средствами и оборудованием, обеспечивающими доступ пассажирам с

инвалидностью или другими ограничениями жизнедеятельности. Отказ в перевозке по причине неоснащенности воздушного судна недопустим [5].

Таблица 2 – Перечень услуг, предоставляемых пассажирам с ОВЗ без взимания дополнительной платы

В аэропорту	На борту воздушного судна
<p>1. Сопровождение и помощь при:</p> <ul style="list-style-type: none"> - перемещении по территории аэропорта; - регистрации на рейс; - оформлении багажа на рейс и получении по прибытию; - прохождении предполетного и послеполетного досмотров, пограничного и таможенного контроля; - посадке на воздушное судно и высадке из него. <p>2. Предоставление специальных средств для передвижения по территории аэропорта.</p> <p>3. Дублирование предоставляемой в аэропорту и необходимой для ознакомления звуковой и зрительной информации.</p> <p>4. Обеспечение посадки на воздушное судно и высадки из него.</p> <p>5. Предоставление во временное пользование кресла-коляски пассажиру в случае задержки доставки/утраты/повреждения его собственного средства.</p> <p>6. Иные услуги, установленные федеральными авиационными правилами.</p>	<p>1. Ознакомление с правилами поведения на борту и иной актуальной информацией в доступной для пассажира форме.</p> <p>2. Предоставление во временное пользование кресла-коляски для передвижения на борту.</p> <p>3. Иные услуги, установленные федеральными авиационными правилами.</p>

В соответствии с пунктом 13 данной статьи установлен порядок предоставления особым категориям пассажиров услуг операторами аэропортов и авиаперевозчиками, применимый как на внутренних, так и международных авиалиниях. Акцент здесь делается на исключительности и высокой необходимости предоставления услуг лицам с инвалидностью в индивидуальном порядке, с учетом особых потребностей в каждом конкретном случае. Например, пассажир особой категории, при условии своевременного уведомления об имеющихся у него ограничениях, может рассчитывать на персональную встречу по прибытии в аэропорт сотрудниками обслуживающей организации, а также на помощь и сопровождение на всех этапах авиаперелета, в том числе на

гарантированную возможность при желании и/или необходимости оставаться в собственном кресле-коляске до посадки на самолет или помощь в выгуле собаки-поводыря [12].

Перевозчик, в свою очередь, обязуется принимать все возможные меры для того, чтобы пассажир с инвалидностью и сопровождающее его лицо могли занимать соседние друг с другом места на борту воздушного судна, если это не противоречит правилам безопасности полета. Посадка на борт самолета такого пассажира производится в приоритетном порядке перед началом посадки других пассажиров, высадка – в последнюю очередь в целях обеспечения комфортного покидания воздушного судна. Для каждого пассажира особой категории бортпроводники проводят индивидуальный брифинг – ознакомление с правилами безопасности и поведения во время перелета в доступной для таких пассажиров форме, а также оказывают помощь в размещении ручной клади, перемещении до туалета и обратно, при необходимости предоставляют во временное пользование бортовое кресло-коляску [8].

Следует отметить, что любые медицинские процедуры, прием пищи и лекарств, личный уход, санитарно-гигиенические процедуры, а также присмотр за собакой-проводником на территории аэропорта и на борту воздушного судна пассажиры из числа инвалидов совершают самостоятельно [12].

Безусловно, социальное обслуживание лиц с инвалидностью – пассажиров авиационного транспорта – требует издержек, дополнительных организационных, финансовых затрат, наличие дополнительной нагрузки на персонал авиакомпаний и аэропортов. Тем не менее, ответственный и даже заботливый подход к процессу предоставления услуг является отражением социальной ответственности авиапредприятий по отношению к своим клиентам.

Существующие правила и политика организации коммерческих авиаперевозок пассажиров с инвалидностью оказывают важное влияние, в первую очередь, на самих пассажиров, а также на организации, ответственные за различные сегменты процесса перелетов авиационным транспортом. Международные руководящие принципы обслуживания лиц с инвалидностью

регулируются Международной организацией гражданской авиации (ИКАО) и Конвенцией о правах инвалидов ООН, российские – кодифицированы в законодательстве нашей страны (Таблица 3).

Таблица 3 – Краткое изложение законодательства, регулирующего авиаперевозки лиц с ОВЗ на территории Российской Федерации

Год	Нормативно-правовой акт	Уполномоченный орган	Ключевые тезисы
1995	ФЗ № 181 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», ст 15	Государственная Дума РФ	обеспечение доступности для инвалидов объектов связи, социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, транспортных средств
2007	Раздел VIII ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»	Министерство Транспорта РФ	- перевозка носилочных больных - перевозка собак-поводырей - перевозка лиц с инвалидностью с сопровождением и без
2012	Конвенция о правах инвалидов, ратифицированная ФЗ № 46	Генеральная Ассамблея ООН	- поощрение, защита и обеспечение инвалидами прав и свобод человека -поощрение присущего инвалидам достоинства
2013	ВЗК РФ Статья 106.1.	Государственная Дума РФ	- особенности обслуживания пассажиров с инвалидностью; - перечень услуг, предоставляемых бесплатно на территории аэропорта и на борту воздушного судна
2016	Приказ Минтранса России от 15 февраля 2016 г. № 24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах»	Министерство Транспорта РФ	-бронирование и покупка авиабилетов - помощь и сопровождение в аэропорту - прохождение регистрации и других форм контроля - перевозка кресел-колясок - посадка/высадка на борт ВС - помощь во время перелета - помощь и сопровождение в аэропорту прилета
2018	Методические рекомендации «Обеспечение доступности услуг в сфере воздушных перевозок для пассажиров с инвалидностью»	Министерство Транспорта РФ	Изложение практических подходов к формированию «безбарьерной среды» для руководителей и специалистов организаций воздушного транспорта

Таким образом, пассажиры с инвалидностью или другими ограничениями жизнедеятельности следуют такому же алгоритму коммерческих авиаперевозок, что и остальные пассажиры. В течение всего этого процесса действуют специальные правила, закрепленные законодательно и обеспечивающие надлежащее обслуживание лиц с инвалидностью и предотвращающие дискриминацию в отношении них.

Однако законодательная база, регулирующая процессы авиаперевозок особых категорий пассажиров преимущественно носит рекомендательный характер: определяет ключевые моменты обеспечения специального обслуживания пассажиров, фактически возлагая ответственность за организацию и реализацию на операторов аэропортов и авиаперевозчиков, что приводит к отсутствию единообразия на местах и как следствие к осложнению организации авиаперевозок в целом по стране.

1.2 Анализ зарубежного опыта социального обслуживания на авиационном транспорте пассажиров с ограниченными возможностями здоровья

Разные страны и регионы применяют различные подходы к перевозке авиапассажиров с инвалидностью. Это важно, поскольку в области авиационной безопасности, летной годности, сертификации летного состава, ответственности авиаперевозчиков и соглашений о воздушном сообщении, где существует явная необходимость во взаимном международном соглашении, были разработаны общие стандарты и правила в рамках различных национальных правовых систем и политических юрисдикций (ООН, ИКАО). В области защиты прав потребителей авиапассажиров политические инициативы и правовые вмешательства исторически обуславливались политической реакцией на насущные внутренние проблемы, такие как предоставление компенсации за длительные задержки рейсов и отказ в посадке, перевозка животных в пассажирском салоне и т.д. Хотя, один из основных принципов международной организации гражданской авиации (ИКАО) заключается в том, что пассажиры должны иметь возможность получать

доступ к воздушным перевозкам недискриминационным образом с соответствующей помощью, если они имеют инвалидность, все же единой глобальной политики в отношении прав авиапассажиров-инвалидов пока не существует, и позиция ИКАО заключается в том, что отдельные страны должны иметь возможность гибко разрабатывать правила, соответствующие их собственным потребностям [10]. Это привело к неоднородному развитию национального законодательства, которое может быть противоречивым или трудноисполнимым, и которое в отдельных случаях создает путаницу для самих пассажиров.

С целью определения наличия и содержания национального законодательства, касающегося прав авиапассажиров с инвалидностью, летом 2019 года студентами британского университета де Монфора было проведено исследование, в ходе которого были выявлены 20 ведущих мировых регионов с крупнейшим потоком авиапассажиров (Таблица 4), с целью последующего выявления наличия или отсутствия законодательства или любого другого нормативно-правового регулирования авиаперевозок пассажиров с инвалидностью в этих регионах (Таблица 5) [26].

Таблица 4. Выборка стран с крупнейшим авиапотоком за 2018 год

Регион	Количество стран, входящих в регион	Страны
Австралия	2	Австралия, Новая Зеландия
Азия	5	Индия, Индонезия, Китай, Южная Корея, Япония
Африка	5	Египет, Кения, Марокко, Северная Африка, Эфиопия
Европа	28	Страны-участники Евросоюза, включая Великобританию (по данным на 2019 год)
Северная Америка	2	Канада, США
Центральная и Южная Америка	5	Аргентина, Бразилия, Колумбия, Мексика, Чили

Таблица 5 – Краткое изложение законодательства о правах авиапассажиров-инвалидов в разбивке по странам

Страна	Пассажиропоток в течение года (2018), млн чел	Наличие национального законодательства о правах авиапассажиров-инвалидов, сфера его применения
Австралия:		
Австралия	75,6	Конкретного положения не разработано, однако законодательство устанавливает некоторые процедуры, согласно которым авиакомпаниям и операторам аэропортов рекомендуется разрабатывать планы содействия доступу инвалидов на ВС, посадке их таким образом, чтобы не затруднять доступ к любому аварийному выходу другим лицам на борту, а также предусматривать процедуры оказания помощи пассажирам-инвалидам в случае чрезвычайной ситуации и обеспечения их надлежащего информирования о процедурах обеспечения безопасности
Новая Зеландия	17,2	Не выявлено
Азия:		
Индия	164,0	Требования гражданской авиации к воздушным перевозкам инвалидов и/или лиц с ограниченной подвижностью (2009 г.), содержащие рекомендации для авиакомпаний и аэропортов
Индонезия	115,1	Не выявлено
Китай	611,4	Согласно законодательству авиакомпании не могут отказать в перевозке пассажира-инвалида, если это не связано с соображениями безопасности. Авиакомпании, аэропорты и агенты наземного обслуживания должны предоставлять помощь и оборудование в зданиях аэровокзалов и на ВС. Служебные собаки могут сопровождать пассажиров-инвалидов в салоне самолета во время полета
Япония	126,3	Не выявлено

Продолжение Таблицы 5

Африка:		
Египет	12,3	Не выявлено
Кения	5,9	В разработке
Марокко	8,1	Не выявлено
Северная Африка	23,9	Не выявлено
Центральная и Южная Америка:		
Аргентина	18,0	Положения включают право на безопасный доступ и выход из ВС, предоставление инвалидных колясок и кресел со складными подлокотниками, право собак-поводырей бесплатно путешествовать на рейсах и предоставление общих и экстренных инструкций шрифтом Брайля, письменных и устных форм
Бразилия	102,1	Не выявлено
Колумбия	33,7	Не выявлено
Мексика	64,5	Действуют два федеральных закона: «О гражданской авиации» и «Защите прав потребителей» (2017г.), согласно которым пассажиры с инвалидностью имеют право перевозить инвалидные коляски и протезы для удовлетворения своих личных потребностей в мобильности
Чили	19,5	Согласно законодательству дискриминация пассажиров-инвалидов запрещена. Авиакомпании не могут взимать с пассажиров-инвалидов дополнительную плату за их билеты и обязаны вносить лишь «разумные» коррективы для такой категории пассажиров, их партнеров по оказанию помощи или собак-помощников. Несоблюдение требований влечет ответственность за гражданский ущерб в дополнение к административным санкциям

Окончание Таблицы 5

Европа:		
Страны-участники Евросоюза-28, включая Великобританию	802,2	Действует регламент ЕС 1107 (2006г.), согласно которому все аэропорты ЕС, обслуживающие более 150тыс. пассажиров в год, должны бесплатно оказывать помощь инвалидам-колясочникам, пожилым путешественникам, а также лицам с коммуникативными, социальными взаимодействиями и «скрытыми» нарушениями, публиковать стандарты качества и отчитываться о результатах работы. Авиаперевозчики должны оказывать помощь бесплатно. Каждое государство-член несет ответственность за обеспечение соблюдения этого регламента
Северная Америка:		
Канада	89,3	В настоящее время правила защиты авиапассажиров вводятся в действие, будут применяться ко всем внутренним и международным входящим/исходящим рейсам
США	889,0	Законодательство запрещает любую дискриминацию в отношении пассажиров с ОВЗ и распространяется на любой рейс, вылетающий из аэропорта США или приземляющийся в нем, независимо от национальности эксплуатирующего перевозчика, а также на любой рейс, выполняемый любой зарегистрированной в США авиакомпанией в любой точке мира. Авиакомпании несут прямую ответственность за помощь пассажирам с инвалидностью

В совокупности на 20 регионов, попавших в выборку, пришлось 3,26 миллиарда пассажиров, или 78% от общего числа пассажиров, совершивших полеты по всему миру в 2018 году.

Данные проведенного исследования демонстрируют разнообразие подходов к вопросу прав авиапассажиров-инвалидов. Из обследованных стран и регионов только Аргентина, ЕС, Индия, Китай, США и Чили имеют специализированное нормативно-правовое регулирование в области прав авиапассажиров с инвалидностью. За исключением закона «О доступе авиаперевозчиков» 1986 года в США, все эти законы были приняты с 2006 года, три из них – с 2017 года, еще две страны находятся в процессе разработки и принятия такого законодательства.

При детальном изучении законодательства вышеупомянутых стран авторами исследования были обнаружены широкие различия, в первую очередь, в понятийном аппарате (само определение «пассажир с инвалидностью» в законодательстве разных стран имеет значительные отличия в трактовках), а также распределение ответственности за предоставление услуг такой категории пассажиров и затрат на их предоставление [26]. Все эти вопросы актуальны на сегодняшний день и требуют доработки.

В целом, во всех рассматриваемых регионах пассажиры с инвалидностью имеют право, при определенных отступлениях и условиях, не получать отказа в бронировании или посадке. Однако отдельные авиакомпании имеют свою собственную политику в отношении количества особых категорий пассажиров, которые они будут принимать на рейс (или на определенный тип воздушного судна). Единственным исключением являются США, которые строго запрещают любые ограничения на перевозку пассажиров с ОВЗ. В случае аэропортов Евросоюза существует необходимость обмена данными между авиакомпаниями и аэропортами для обеспечения соответствующей поддержки, а также пассажиры с инвалидностью имеют право на помощь со стороны персонала, прошедшего специальную подготовку, хотя характер и продолжительность обучения не уточняются.

Что касается ответственности за предоставление услуг пассажирам с инвалидностью, то законодательство США возлагает на авиакомпании ответственность за специальную помощь в аэропортах, в то время как в Евросоюзе эта ответственность лежит на операторах аэропортов. В Китае ответственность за предоставление услуг особым категориям пассажиров разделена между аэропортами, наземными операторами и авиакомпаниями. Несмотря на то, что такие вариации обусловлены внутренней спецификой стран и регионов, фактически потенциально создают дополнительные сложности для пассажиров, совершающих международные или межконтинентальные путешествия, т.к. перечень услуг и способ их предоставления могут значительно отличаться в разных странах[26].

Таким образом, в настоящее время в мировом масштабе нормативно-правовое регулирование в области прав авиапассажиров с инвалидностью нельзя считать согласованным – социальная помощь, оказываемая в одной стране, может быть не санкционирована или недоступна в других. В результате потребности пассажиров с ограниченными возможностями удовлетворяются не в полной мере на разных этапах совершаемого ими авиаперелета. Этот факт противоречит другим предписанным элементам личности пассажира, включая его гражданство и статус проживания, которые должны обеспечивать минимальный стандарт обслуживания на протяжении всего путешествия [28].

В российских реалиях ситуация идентична, т.к. деятельность авиакомпаний и аэропортов регламентируется рядом национальных документов, которые за основу берут международные стандарты. Те, в свою очередь, как мы уже выяснили в ходе исследования, требуют серьезной доработки.

Социальное обслуживание пассажиров авиационного транспорта с инвалидностью в нашей стране хоть и регламентировано законодательно, на практике имеет большое количество проблем: не повсеместная доступность авиатранспорта для перевозок людей, имеющих инвалидность, попытки авиакомпаний и аэропортов установить ограничивающие правила таких перевозок, в определенной степени противоречащие законодательству и пр.

Следует отметить, что данная проблематика характерна не только для нашей страны, но актуальна в мировых масштабах. Анализ зарубежного опыта социального обслуживания авиапассажиров с инвалидностью указал на отсутствие глобальных стандартов для такой категории граждан, их сопровождающих и животных-помощников. Считаем, что необходимость установления определенной степени международной стандартизации очевидна, так как обеспечение доступа пассажиров с инвалидностью к воздушным перевозкам на равных условиях имеет важное значение для выполнения национальных обязательств по Конвенции ООН о правах инвалидов.

ГЛАВА 2. СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА АВИАЦИОННОМ ТРАНСПОРТЕ ПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ НА ПРИМЕРЕ АВИАКОМПАНИИ «СИБИРЬ»

2.1. Направления социального обслуживания авиапассажиров с ограниченными возможностями здоровья в авиакомпании «Сибирь»

АО «Авиакомпания Сибирь» – владелец бренда «S7 Airlines» и крупнейшая частная авиакомпания России, обладающая широкой маршрутной сетью – более 180 городов в 26 странах по всему миру. Одним из приоритетных направлений в авиакомпании выступает развитие региональных маршрутных сетей, выстроенных на базе крупных узлов в Москве, Новосибирске и Владивостоке. С точки зрения межрегионального авиасообщения внутри страны является передовиком, а в апреле 2020 года и в течение последующих шести месяцев – официальным лидером по числу совершаемых внутренних авиаперевозок, значительно опередив прежнего лидера рынка [21].

Таким образом, авиакомпания является одним из лидеров, ориентируемых на внутреннее авиасообщение, в том числе по Сибирскому федеральному округу, открывая возможность передвижения в регионы с низкой наземной транспортной доступностью.

В настоящее время авиакомпания владеет одним из самых современных и «молодых» парков воздушных судов на отечественном рынке, эксплуатируя самолеты ведущих мировых производителей – Airbus, Boeing и Embraer.

«Сибирь» входит в сотню лучших авиакомпаний мира и является обладателем множества авиационных премий, наград и достижений, в том числе Sky Service Awards, где победителя выбирают пассажиры, оценившие качество предоставленных услуг – неудивительно, ведь авиакомпания стремится применять инновационные достижения мировой авиационной отрасли в обслуживании своих пассажиров, обеспечивая не только безопасность полетов, но и высокий полетный сервис.

В рамках практической главы нами будет проведен анализ актуального состояния социального обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями здоровья в рассматриваемой авиакомпании. Для реализации поставленной задачи нами был изучен ряд документов, принятых в авиакомпании, а также официальный сайт, организовано анкетирование пассажиров с ограниченными возможностями здоровья, воспользовавшихся услугами авиаперевозчика, проведено интервьюирование сотрудников авиакомпании.

Официальный сайт авиакомпании удобен в использовании, прост и достаточно информативен [7]. Вся необходимая информация для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья собрана в отдельном разделе и содержит следующую информацию [14]:

- способы бронирования и покупки авиабилетов;
- перечни услуг, предоставляемых особым категориям пассажиров в аэропорту и на борту самолета;
- особенности перевозки носилочных пассажиров, пассажиров с отсутствием слуха/зрения;
- особенности перевозки инвалидных кресел, кислородных баллонов, собак-поводырей;
- информацию о необходимости заблаговременного уведомления авиаперевозчика об имеющихся ограничениях жизнедеятельности и необходимости предоставления специальной помощи;
- контакты и способы связи с представителями авиакомпании.

Информация об обслуживании особых категорий пассажиров представлена в достаточно полном объеме и в доступном для понимания формате. Впрочем, следует отметить, что на сайте отсутствует версия для слабовидящих.

В соответствии с законодательством Российской Федерации, авиакомпания «Сибирь» пассажирам с инвалидностью или другими ограничениями жизнедеятельности на безвозмездной основе предоставляет следующие услуги (Таблица 6):

Таблица 6 – Содержание социального обслуживания пассажиров с ОВЗ в авиакомпании «Сибирь»

<p>Перечень услуг, предоставляемых в аэропорту:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - сопровождение и помощь при перемещении по территории аэропорта - обеспечение специальными средствами передвижения (при необходимости) - дублирование представленной в аэропорту и необходимой для ознакомления информации (звуковой и зрительной) - организация посадки на воздушное судно и высадки из него с использованием амбулифта (при необходимости) - посадка на борт самолета в приоритетном порядке - персональная встреча в аэропорту прибытия, сопровождение и помощь в перемещении в здании аэровокзала - предоставление во временное пользование кресла-коляски в случае задержки доставки личного специального средства передвижения пассажира, либо утраты или порчи этого средства во время воздушной перевозки - помощь в выгуле собаки-проводника
<p>Перечень услуг, предоставляемых на борту воздушного судна:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ознакомление с правилами поведения на борту воздушного судна, с другой актуальной информацией в доступной для пассажира форме - предоставление во время перелета бортового кресла-коляски для передвижения на борту воздушного судна - оказание помощи в размещении ручной клади - помощь в передвижении до туалета и обратно пассажирам, не способным передвигаться самостоятельно, при отсутствии сопровождающего (в т.ч. с использованием бортового кресла-коляски)

Особое внимание уделяется подготовке кабинного экипажа к взаимодействию с пассажирами, имеющими ограниченные возможности здоровья. Неудивительно, ведь именно бортпроводники максимально полно взаимодействуют с пассажирами, обеспечивая не только их безопасность, но и качественный сервис, психологическую поддержку, индивидуальное обслуживание в полете, а также взаимодействие с летным экипажем и наземными службами для обеспечения социального обслуживания в полной мере. Все

требования к экипажу по организации обслуживания особых категорий пассажиров строго регламентированы и отражены в «Технологии обслуживания пассажиров». Эти требования достаточно четкие, конкретные и алгоритмичные, разработанные в соответствии с российской законодательной базой, а также учитывающие основные рекомендации международной организации гражданской авиации ИКАО. В качестве примера можно привести один из пунктов «Технологии обслуживания пассажиров» а/к «Сибирь» раздела об обслуживании особых категорий пассажиров: «Посадка пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности производится в первую очередь, а высадка – после того, как все пассажиры покинули воздушное судно..» – данный пункт полностью соответствует законодательным требованиям нашей страны [12]. «..Не допускается размещать пассажиров данной категории у аварийных выходов и люков» – такое требование обусловлено обеспечением правил безопасности полетов, разработанных ИКАО и рекомендованных к соблюдению авиаперевозчиков по всему миру [25].

Учитывая необходимость более пристального внимания к пассажирам с инвалидностью на борту, Технология содержит следующий пункт: «В течение всего полета данным пассажирам необходимо уделять повышенное внимание и оказывать помощь, следить за их самочувствием, своевременно реагировать на все обращения» [23].

Достаточно подробно в Технологии прописаны алгоритмы по взаимодействию кабинного экипажа с пассажирами, лишенными слуха или зрения, во время посадки, при проведении индивидуального инструктажа, во время обслуживания питанием – четко прописаны необходимые действия и рекомендованные фразы, жесты для эффективной коммуникации. Отдельный блок посвящен информации по перевозке носилочных больных, однако, в данном случае кабинный экипаж преимущественно взаимодействует с сопровождающим такого пассажира, обеспечивая, в первую очередь, требования по безопасности полета.

Помимо выполнения необходимых требований по социальному обслуживанию пассажиров с инвалидностью на авиационном транспорте, регламентируемых на законодательном уровне, авиакомпания «Сибирь» ведет активную внутреннюю политику по непрерывному повышению качества обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями здоровья, учитывая их индивидуальные особенности и способствуя организации для них безбарьерной среды (Таблица 7).

Таблица 7 – Содержание внутренней социальной политики а/к «Сибирь»

Основные направления развития	Преимущества для пассажиров с ОВЗ
Современный флот:	
<p>Парк авиакомпании состоит из самолетов ведущих мировых производителей, средний срок эксплуатации воздушных судов не превышает 7 лет</p>	<ul style="list-style-type: none"> - улучшенная шумоизоляция и аэродинамические свойства самолетов обеспечивают наиболее комфортное самочувствие во время перелета - удобные кресла с возможностью регулирования подголовников и подлокотников, спинки кресел, а также оборудованные держателями и зарядками для мобильных устройств - оборудование туалетных комнат для маломобильных пассажиров
Широкий выбор услуг:	
<p>Гибкая линейка тарифов и широкий выбор различных услуг при покупке билета позволяет обеспечить индивидуальный подход к каждому пассажиру</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выбор класса обслуживания (экономический, улучшенный экономический или бизнес) - услуга залов ожидания повышенной комфортности в аэропорту - заказ специального питания на рейс - замена рейса на более ранний - отмена вылета или перенос на другое время

Продолжение Таблицы 7

Передовые технологии:	
Авиакомпания активно внедряет современные технологии в процесс авиаперевозок и предлагает своим пассажирам использовать онлайн сервисы и услуги, а также мобильное приложение	<ul style="list-style-type: none"> - бронирование и покупка билетов не выходя из дома - самостоятельная онлайн-регистрация - мобильный посадочный талон - отслеживание статуса багажа
Альянс «Oneworld»:	
Участие в глобальном авиационном альянсе, объединяющем 14 ведущих мировых авиакомпаний, гарантирует высокие стандарты качества и безопасности, а также имеет преимущества для пассажиров	<ul style="list-style-type: none"> - доступность полетов в 150 стран мира - возможность совершать сложные перелеты с удобными стыковками без длительного ожидания между рейсами - службы обслуживания клиентов альянса в крупных аэропортах по всему миру - помощь и сопровождение в случае опоздания на стыковочные рейсы
Программа лояльности:	
Пассажиры-участники программы лояльности «S7 Priority» имеют возможность накапливать мили за перелеты и пользоваться гибкой системой бонусов и дополнительных услуг	<ul style="list-style-type: none"> - система скидок при покупке авиабилетов - возможность повышения в классе обслуживания - выбор мест повышенной комфортности - оформление дополнительного багажа
Обратная связь:	
Авиакомпания заинтересована в получении обратной связи для поддержания и улучшения качества обслуживания. Пассажиры могут обратиться в справочный центр, оставить отзыв, заказать документы по телефону или на сайте авиакомпании	<ul style="list-style-type: none"> - возможность быстро получить ответ на интересующий вопрос любым удобным способом - оформление чеков об оплате бронирования через сайт
Врачи на борту:	
Программа привилегий для медицинских работников, совершающих перелет и готовых оказать медицинскую помощь	<ul style="list-style-type: none"> - возможность в полете получить не только первую помощь от экипажа, но и, при необходимости, квалифицированную медицинскую помощь

Окончание Таблицы 7

Возврат денежных средств для особых категорий пассажиров:	
В условиях пандемии возросло число не явившихся пассажиров на рейс, а также отмененных рейсов по причине закрытия направлений. Авиакомпания осуществляет возврат денежных средств ветеранам ВОВ, пассажирам с инвалидностью и многодетным семьям [24]	<ul style="list-style-type: none"> - возможность возврата средств лицу с инвалидностью и его сопровождающему в полном объеме без сборов и удержаний - упрощенная процедура подачи заявления на сайте или по почте без необходимости личного присутствия

Проведенное нами исследование было направлено на более детальное выяснение потребностей пассажиров с инвалидностью на авиационном транспорте, а также на основные ограничения, с которыми они сталкиваются в аэропортах и на воздушных судах. Для сбора достоверной информации нами была разработана анкета (Приложение А), включающая в себя десять закрытых вопросов (альтернативные, шкальные, многовариантного выбора) и один открытый вопрос, где респондентам предлагается в свободной форме выразить свое мнение об опыте, полученном при совершении авиаперелета. Полученные нами результаты были проанализированы и интерпретированы. Целевой аудиторией проводимого исследования являлись лица с инвалидностью и другими ограничениями жизнедеятельности, их сопровождающие. В ходе исследования нами были получены и обработаны 39 анкет пассажиров, воспользовавшихся услугами авиакомпании в период с февраля по апрель текущего года.

С точки зрения социально-демографического профиля респондентов в выборке преобладают мужчины в возрасте 45-60 лет. По виду ограничения жизнедеятельности большинство имеют опорно-двигательные нарушения (73%), далее следуют пассажиры с сенсорными нарушениями (20%). Около 7% упомянули речевые нарушения, столько же – психические (Рис.2).



Рисунок 2 – Социально-демографический профиль респондентов

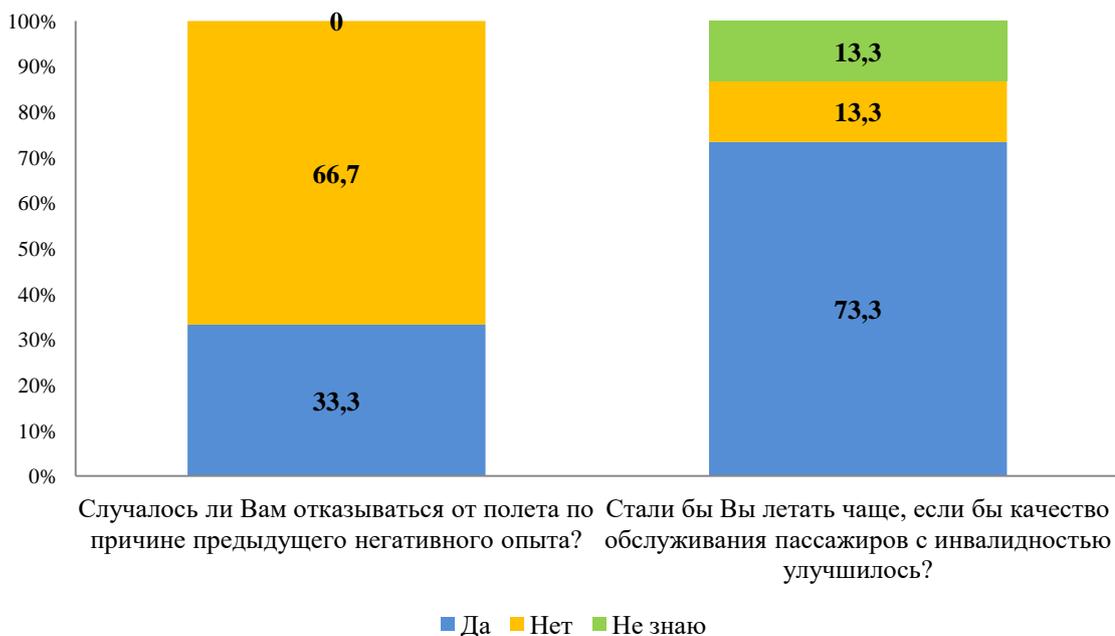


Рисунок 3 – Процент ответов об опыте авиаперелетов и качестве предоставляемых услуг

Треть респондентов сообщили, что уже отказывались от авиаперелетов из-за полученного ранее негативного опыта (33%). Очевидно, что улучшение качества обслуживания особых категорий пассажиров способствовало бы их привлечению к новым перелетам (73%) (Рис.3).

В целом большинство респондентов (73%) считают самолет доступным видом транспорта для лиц с ограниченными возможностями здоровья, хотя 20% выразили резко противоположное мнение, менее 7% не высказались по этому поводу. Около четверти опрошенных отметили в целом сложность получения информации о предоставляемых услугах особым категориям пассажиров как существенный барьер для совершения перелета (27%). Абсолютное большинство респондентов (80%) считает необходимым обязательное и более жесткое регулирование обслуживания пассажиров с инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья как в аэропорту, так и на борту воздушного судна (Рис.4).

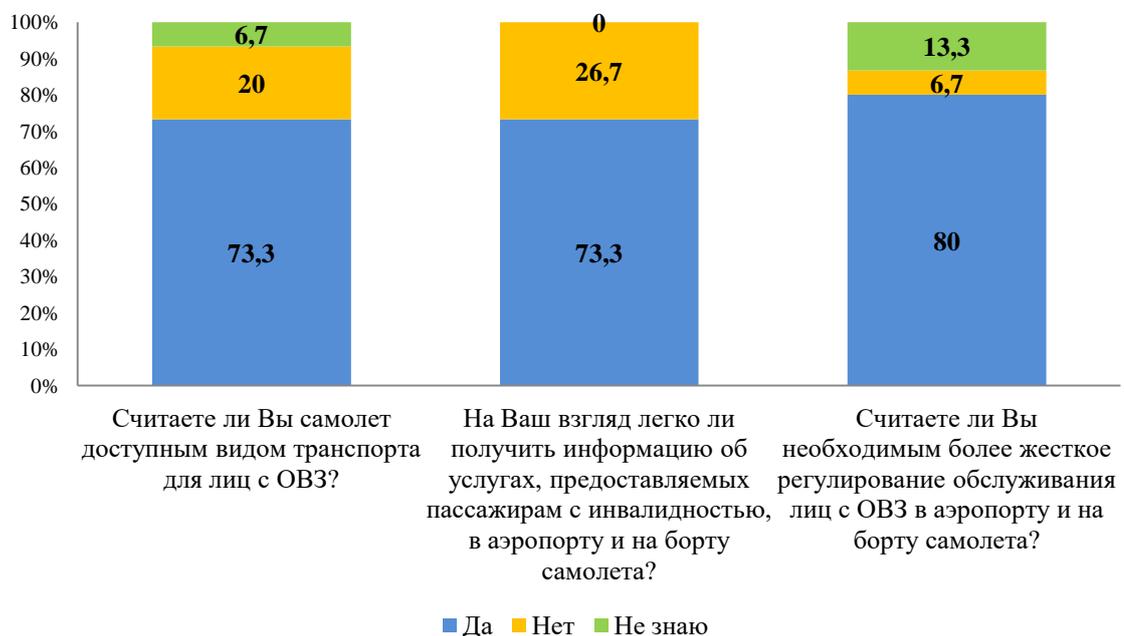


Рисунок 4 – Восприятие респондентами доступности, информативности и уровня регулирования социального обслуживания пассажиров с ОВЗ на авиационном транспорте

Говоря о восприятии респондентами доступности, информативности и организационного регулирования воздушных перевозок, стоит отметить действительность существования определенных барьеров для лиц с инвалидностью. На территории аэропорта, согласно полученным данным, трансферные перевозки, выдача и сохранность багажа, недостаточная компетентность персонала, а также приспособленность зон ожидания и туалетных комнат являются значительными барьерами для таких пассажиров – именно эти критерии получили отрицательные оценки по всем трем степеням от небольших затруднений до явных трудностей. Обслуживание на стойках регистрации и последующие формы контроля (досмотр, паспортный и таможенный контроль) являются еще одним этапом, нередко вызывающим трудности у пассажиров с ограниченными возможностями здоровья. Наименее затруднительным этапом по мнению респондентов является работа с сайтом авиакомпании (Рис.5).

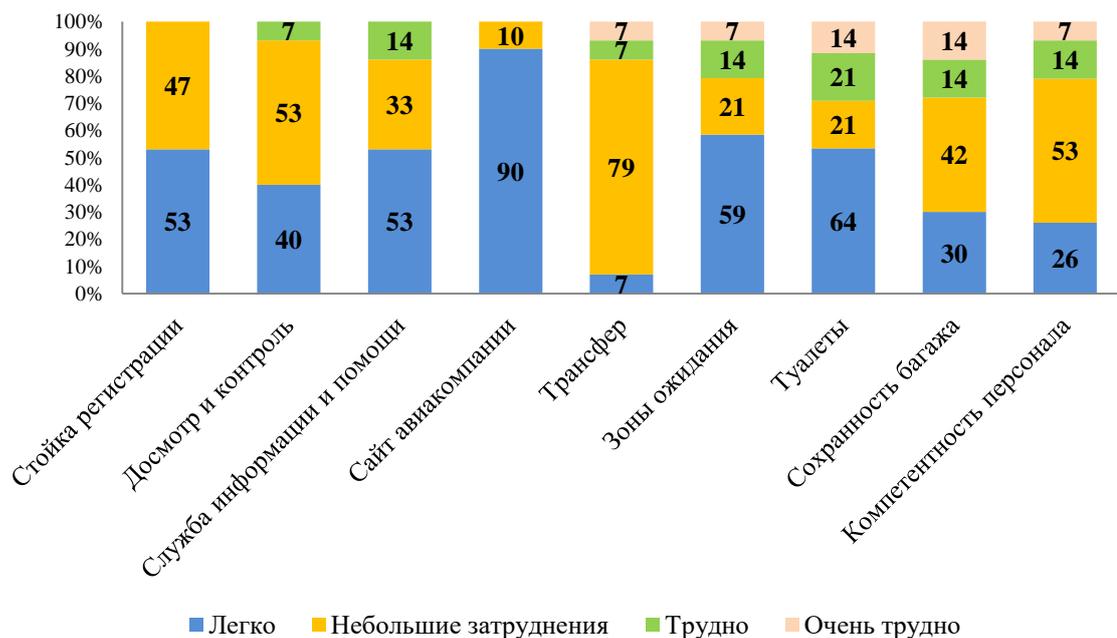


Рисунок 5 – Трудности, возникающие на территории аэропорта

Относительно ограничений, возникающих на борту воздушного судна, посадка/высадка на/с борт(а), использование туалетных комнат и мобильность внутри самолета рассматриваются большинством респондентов как значительные трудности. Далее следуют сложности регулирования сидений и использования

бортового кресла-коляски, причем некоторые пассажиры затруднялись с однозначным ответом, объясняя это тем, что проблема возникает периодически в зависимости от модификации воздушного судна. Размещение ручной клади, использование ремня безопасности и прием пищи не вызывает никаких трудностей у подавляющего большинства респондентов. Следует отметить, что компетентность персонала авиакомпании, исходя из полученных данных, пассажиры отмечают вдвое выше по сравнению с персоналом аэропортов. Данный факт, возможно, является следствием успешной политики авиакомпании и стремлением к высоким стандартам обслуживания (Рис.6).

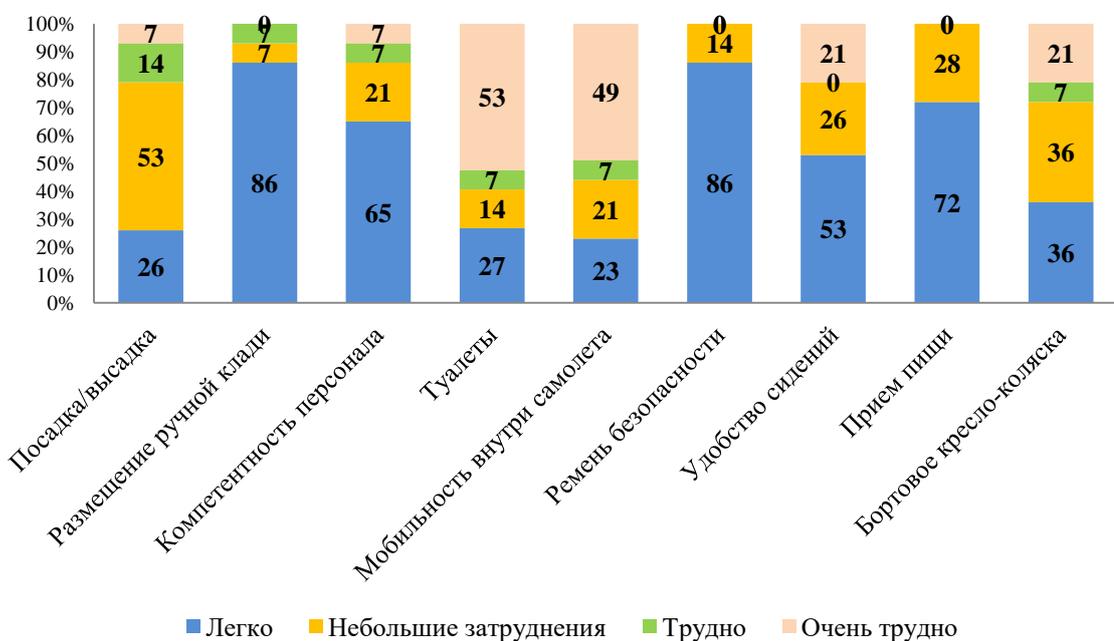


Рисунок 6 – Трудности, возникающие на борту самолета

В заключительной части разработанной нами анкеты респондентам предлагалось в свободной форме выразить свое мнение об опыте использования авиационного транспорта, а также о трудностях, с которыми пришлось столкнуться во время перелета. Далее приведены некоторые комментарии, оставленные респондентами в свободной форме:

«По прилету мое кресло-каталку принесли прямо к трапу, это очень удобно, только вот подлокотник был поврежден – большая досада...».

«Мы заранее купили билеты и выбрали места в первом ряду, где больше места для ног, однако в последний момент самолет заменили на другой, где мы получили места в самом последнем ряду...».

«Ничего хорошего не могу сказать о грузчиках, которые повредили мое инвалидное кресло в прошлом году. Сегодня волновался как никогда, но все прошло хорошо. Спасибо!».

«Сотрудникам аэропорта не помешало бы поучиться вежливости...».

«Отдельное спасибо хочется сказать стюардессам за их внимательность и доброту: они лично объяснили мне правила безопасности и показали аварийные выходы, отзывались на все просьбы. Я почувствовал себя важным...».

«Амбулифта в аэропорту не оказалось, по трапу меня спускали на руках, что было неловко и для меня, и для сотрудника аэровокзала...».

«Мне было бы намного комфортнее сидеть у прохода, о чем я сказала на регистрации, однако мне все равно выдали место у окна. Стюардессы на борту развели руками и сказали, что таковы правила безопасности...».

«Я зря переживала, что потеряюсь в аэропорту, меня встретили прямо на стойке регистрации и сопровождали до самого самолета...».

В структурной организации авиакомпании «Сибирь» предусмотрен отдел по работе с клиентами, сотрудники которого внимательно отслеживают обратную связь и работают с жалобными обращениями пассажиров, конкретно разбирая каждый случай. Это необходимо, в первую очередь, для того, чтобы оперативно выявлять пробелы в организации обслуживания и максимально быстро устранять их. Однако стоит отметить, что не каждый случай недовольства пассажира является результатом слабого качества предоставления услуг. Организация авиаперелетов – сложный процесс, который строится на взаимодействии множества служб аэропорта и авиаперевозчика, где сбой в одной из составляющих может привести к значительному сбою всей системы. Для более детального понимания сложности организации процесса обслуживания авиапассажиров, нами были организованы интервью с сотрудниками аэропорта Толмачево (г. Новосибирск) и авиакомпании «Сибирь».

Анатолий, вы являетесь представителем авиакомпании «Сибирь» в аэропорту Толмачево, расскажите, в чем заключается Ваша работа?

Представители как и бортпроводники являются «фронтвиками» авиакомпании, только вы сталкиваетесь лицом к лицу с пассажирами на борту самолета, а мы – в аэропорту. Чаще всего приходится работать со сбойными ситуациями: задержка рейса, проблемы с багажом, сбой стыковочных рейсов, опоздавшие или не допущенные к вылету пассажиры, довольно часто обращаются с жалобами о не предоставлении оплаченных дополнительных услуг – сбой в работе системы случаются, и наша задача помогать пассажирам решать возникающие проблемы.

Входит ли в Ваши обязанности встреча и сопровождение пассажиров с ограниченными возможностями здоровья?

Толмачево – достаточно крупный аэропорт с большим пассажиропотоком, маломобильные пассажиры встречаются нередко, причем на одном рейсе могут лететь несколько таких человек. В аэропорту работает группа сопровождения, до посадки на самолет маломобильные пассажиры находятся под их присмотром. Однако запрос на услугу пассажиры обычно подают при покупке билета на нашем сайте, так что мы всегда владеем информацией о наличии таких пассажиров на рейсе и готовы оказать им помощь.

А если пассажир не сообщил заблаговременно о том, что ему требуется специальная помощь, и это выяснилось непосредственно на этапе регистрации, как будете действовать?

Такие ситуации тоже не редкость, причиной тому может быть невнимательность при покупке билета, сбой системы или незапланированные изменения в рейсах – сбойные ситуации, о которых я уже говорил. Мы стараемся идти навстречу нашим пассажирам – такая политика в авиакомпании, поэтому мы стараемся по максимуму предоставить всю необходимую помощь своими силами или с помощью группы сопровождения аэропорта, здесь уже все зависит от конкретной ситуации.

В ходе моего исследования я выяснила, что пассажиры-колясочники крайне обеспокоены сохранностью инвалидных кресел, сдаваемых в багаж – нередки случаи порчи этого дорогостоящего оборудования, не говоря уже о невозможности дальнейшего самостоятельного передвижения пассажира. Как в авиакомпаниях решают эту проблему?

Сохранность кресел-колясок маломобильных пассажиров уже давно перестала быть проблемой, по крайней мере в нашей авиакомпании. Мы предоставляем возможность пользоваться личным средством передвижения до самой посадки на борт и сдавать кресло в багаж непосредственно на трапе, минуя багажное отделение в аэропорту, погрузку и транспортировку до самолета, где велика вероятность получения повреждений. Кресло загружается и швартуется в последнюю очередь после загрузки всего багажа, что гарантирует его целостность по прилету и выгрузку в первую очередь.

Спасибо!

– Игорь, вы являетесь оператором абмулифта в аэропорту Толмачево. Начну сразу с насущной проблемы, существующей в аэропорту – ожидание абмулифта, которое порой затягивается до 20-30 минут и приводит, в лучшем случае, к недовольству пассажиров и экипажа, в худшем – к задержке вылета. С чем это связано?

– Сложность заключается в специфике нашей работы – большой вариативностью. Например, сейчас на рейс всего один маломобильный пассажир, а через час уже десять пассажиров на три разных рейса: два из них вылетают практически одновременно, то есть всех пассажиров нужно доставить за раз, а кто-то из них еще и задерживается в аэропорту, а вот тебе уже сообщают, что другой борт приземлился раньше расписания и они тоже ожидают абмулифт – нужно уметь организовывать работу быстро и с умом. Не всегда удается укладываться в расписание, хотя мы к этому стремимся. Заминки случаются, никто от этого не застрахован.

– Да, действительно не все так просто, Вас можно понять, но также очевидно, что получасовое ожидание амбулифта неприемлемо и для пассажиров. Как же тогда быть?

– Полчаса ожидания амбулифта звучит, действительно, ужасно, тем более в условиях аэропорта, где каждая минута на счету. Но уверяю Вас, это не норма и такие ситуации случаются не часто, преимущественно в летний период, когда количество рейсов заметно увеличивается. Конечно, и это не оправдание, но здесь обращаться нужно, скорее, к руководству аэропорта. Лично я всегда за то, чтобы пассажиры выражали свое мнение, но только не в устной форме мне или стюардессам, а в письменном – нашему руководству, чтобы те, в свою очередь, оценили необходимость приобретения дополнительного амбулифта. Толмачево – крупнейший за Уралом авиационный узел. У нас всегда был высокий пассажиропоток, со временем темпы только нарастают, количество техники тоже должно увеличиваться.

– Благодарю Вас!

– Представьтесь, пожалуйста.

– Маргарита, старший бортпроводник кабинного экипажа авиакомпании «Сибирь»

– Как часто на рейсах приходится сталкиваться с перевозкой пассажиров с ограниченными возможностями здоровья?

– Довольно часто, я бы даже сказала практически каждый рейс. В основном я вижу пассажиров с двигательными нарушениями, но на моей практике были и глухие, и слепые пассажиры, особо запомнилась пара, оба незрячие, на регистрации им выдали посадочные на два разных блока сидений, каждому у иллюминатора напротив друг друга, помню, как они переживали по этому поводу.

– Почему же их рассадил, если они летели вместе?

– Таковы правила безопасности полетов, это международная практика. Даже если они выбирали места рядом при покупке билетов, на регистрации система все равно выдаст им отдельные места, вероятнее всего у иллюминатора.

Конечно, для пары лететь по отдельности может быть огорчительно, но на самом деле все подчинено логике, чтобы в случае эвакуации спастись могло как можно больше людей. Поэтому маломобильных пассажиров чаще всего размещают у иллюминаторов, чтобы не замедлять эвакуацию рядом сидящих пассажиров, по тому же принципу их рассаживают друг от друга – по отдельности им будет проще эвакуироваться.

– Но ведь самолет считается самым безопасным транспортом. Неужели так важно соблюдать эти правила?

– Жизненно важно! Самолет действительно самый безопасный вид транспорта, но и самый специфичный. Это не машина, которую можно остановить и выйти, здесь все намного сложнее, поэтому все алгоритмы строго отрабатываются и соблюдаются. Обеспечение безопасности – первостепенная и самая важная задача кабинного экипажа, только потом уже чай или кофе.

– Кстати, о еде. Если, например, незрячему пассажиру вы можете озвучить выбор питания, то как быть с глухим пассажиром?

– В таком случае мы предлагаем напитки, демонстрируя пассажиру коробки с соками и бутылки с водой, а на касалетках с питанием есть специальные наклейки с изображением содержимого. Если есть необходимость задать вопрос, я могу написать и показать пассажиру.

– Похоже, опытные бортпроводники могут сориентироваться в любой ситуации!

– Это точно! Но на самом деле в авиакомпании ведется серьезная подготовка со стажерами, и еще на этапе обучения отрабатываются все алгоритмы взаимодействия с особыми категориями пассажиров: как встречать, как проводить инструктаж, оказывать помощь в полете и многое другое. Мы стремимся к индивидуальному подходу к каждому пассажиру, и тем более с большим вниманием относимся к особым категориям, понимая их индивидуальные потребности.

– Вы часто летаете по всей стране, расскажите, во всех ли аэропортах одинаково качественно ведется обслуживание пассажиров с ограниченными возможностями здоровья?

– Хотелось бы ответить на Ваш вопрос положительно, но Россия – страна контрастов, сами понимаете. В крупных городах к работе наземных служб у меня претензий нет, но чем провинциальнее город, тем дела, обычно, обстоят хуже: примитивное оборудование или вовсе его отсутствие, компетентный персонал тоже встретишь не всегда. При мне не ходячую девушку спускал по трапу на руках сотрудник авиационной безопасности, по сути просто выбрали того, кто посильнее был на перроне. Неловкая ситуация, согласитесь, но иначе было никак – высадку с борта сотрудники аэропорта обеспечить обязаны и точка.

– Спасибо!

Таким образом, результаты проведенного нами исследования показали, что опорно-двигательные нарушения являются наиболее распространенным видом маломобильности авиапассажиров из числа инвалидов. Вполне возможно этот факт имеет прямую связь с тем, что некоторое число респондентов сталкивались с неудачным опытом авиаперелетов и отказывались от них в будущем. Очевидно также, что улучшение качества социального обслуживания таких пассажиров могло бы значительно увеличить количество коммерческих авиаперевозок.

Большинство респондентов считают самолет доступным видом транспорта для лиц с ограниченными возможностями здоровья, однако отмечают ряд существующих барьеров, значительно осложняющих процесс авиаперевозки, заявляют о трудностях получения исчерпывающей информации об оказываемых услугах, а также, что немаловажно, отмечают необходимость более четкого регулирования организации процесса социального обслуживания маломобильных категорий пассажиров на территории аэропорта и на борту воздушного судна.

Наиболее распространенными проблемами, с которыми сталкиваются авиапассажиры с инвалидностью, являются:

- потеря или повреждение инвалидного кресла;

-необходимость обучения персонала, непосредственно взаимодействующего с пассажирами с ОВЗ;

- время ожидания в процессе путешествия

- вопросы, касающиеся конфигурации самолетов (неоткидные спинки кресел, неподъемные подлокотники, тесные туалетные комнаты);

- посадка и высадка из самолета;

- невозможность занимать места у прохода или места повышенной комфортности.

В настоящее время внутренние правила организаций-авиаперевозчиков устанавливают возможность выбора удобного места, в том числе места повышенной комфортности в первом ряду экономического класса, лишь посредством обращения после покупки авиабилета в контактный центр или офис продаж билетов (как до внесения запроса на сопровождение, так и после). Эти неудобства могли бы устраниться посредством развития программ лояльности для часто летающих пассажиров. В электронные сервисы наряду с личными данными пассажиров-держателей карт лояльности целесообразно вносить сведения о предпочтениях при выборе места и предоставлять возможность воспользоваться выбором удобного места при приобретении билета пассажирам из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Кабинный экипаж авиакомпании «Сибирь» на борту воздушного судна оказывает помощь пассажирам с ограниченными возможностями здоровья во время посадки на борт, при размещении ручной клади, а также при возникновении необходимости перемещения по салону, в том числе при передвижении в туалетные комнаты, при необходимости используя бортовое кресло-коляску.

Стоит отметить, что трудности мобильности на борту воздушного судна возникают чаще, чем в аэропорту – на сегодняшний день не все модели самолетов приспособлены под нужды пассажиров с ограниченными возможностями здоровья: отсутствуют условия для пользования туалетной кабиной пассажирами из числа лиц, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, так как

туалетные кабины зачастую очень маленькие, что не дает возможности человеку, имеющему парализацию нижних, а тем более всех четырех конечностей, воспользоваться санитарной инфраструктурой на борту самолета. Следует отметить, что в рассматриваемой авиакомпании конфигурация всех воздушных судов подразумевает наличие минимум одной туалетной комнаты, оборудованной для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья, что является большим преимуществом, особенно при длительных перелетах.

Проблемой предоставления услуг в аэропортах остается отсутствие или недостаточное количество амбулифтов. В таких случаях высадка и посадка пассажиров с инвалидностью на борт воздушного судна осуществляется силами грузчиков, которые заносят их на борт самолета на руках. Также существует проблема посадки на борт маленьких самолетов, когда ситуацию не может спасти даже наличие амбулифта. По мнению некоторых специалистов, удобным и приемлемым способом решения проблемы могло бы стать оснащение аэропортов трапами в виде пандусов, которые соответствуют принципу «универсального дизайна» и удобны всем категориям пассажиров.

Родители детей с инвалидностью обращают внимание на неудобства при обслуживании в некоторых аэропортах, когда при досмотре просят освободить коляску и погрузить ее на ленту досмотра, что крайне затруднительно для сопровождающей маломобильного ребенка матери (иного законного представителя). Также проблему составляет получение коляски после приземления самолета, выдача которой осуществляется посредством выгрузки на багажную ленту. Несмотря на практику авиакомпании «Сибирь» по выдаче кресел и колясок по прилету непосредственно под бортом самолета, операторы некоторых аэропортов не в состоянии обеспечить единообразие предоставления услуг пассажирам.

2.2. Повышение качества социального обслуживания на авиационном транспорте пассажиров с ограниченными возможностями здоровья

По итогам проведенного нами исследования, исходя из ряда выявленных актуальных проблем, нами был разработан перечень методических рекомендаций по оптимизации процесса организации социального обслуживания на авиационном транспорте пассажиров с ограниченными возможностями здоровья:

1. Необходима детальная разработка единого набора согласованных стандартов по организации процесса социального обслуживания на авиационном транспорте, с четким разграничением обязанностей для операторов аэропортов и авиаперевозчиков. Российское законодательство диктует достаточно подробные рекомендации, однако четкого распределения ответственности между исполнителями не устанавливает, что приводит к негативным последствиям в первую очередь для пассажиров.

2. Очевидно, что существует необходимость в четком и независимом механизме рассмотрения конфликтных ситуаций. Данная рекомендация тесно связана с предыдущей и выражается в недостаточном соблюдении нормативных требований поставщиками авиационных услуг. Форма и уровень санкций и/или штрафов, которые могут быть наложены на авиакомпанию или оператора аэропорта за несоблюдение требований, не всегда четко оговорены на законодательном уровне, что потенциально оставляет пассажиров неуверенными в своих правах на возмещение ущерба в случае отказа в обслуживании или жалобы.

3. Необходимо на законодательном уровне разработать требования к новым воздушным судам, поступающим в эксплуатацию авиаперевозчика, на основании которых оснащение самолетов будет соответствовать минимальным единым стандартам «безбарьерной среды» для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья. Такое оснащение подразумевает подвижные подлокотники, бортовые инвалидные кресла, специально оборудованные туалетные комнаты, а также соответствующее освещение и систему знаков.

4. Необходимо учитывать и развивать степень наземного доступа в/из аэропортов (которые находятся в ведении различных операторов и подпадают под различную политику в области доступности и транспорта) пассажиров с ограниченными возможностями здоровья. Существующее мировое и российское законодательство фокусируется исключительно на том, что происходит в аэропорту и салоне воздушного судна, а сквозная поездка не берется во внимание. Действительно, если пассажиры с ограниченными возможностями не могут надежно, безопасно и экономически эффективно добираться до аэропортов в начале своего путешествия, то возможность предоставления качественной социальной поддержки в здании аэровокзала и на борту самолета становится бессмысленной.

5. Информация о правах и обязанностях пассажиров с ограниченными возможностями здоровья, совершающих авиаперелет, должна быть максимально доступной, наглядной и понятной. Поставщикам авиационных услуг рекомендуется ответственно подходить к вопросам оформления сайтов и/или организации горячих линий, предоставляя необходимую информацию в доступной для восприятия форме с учетом специфических потребностей особых категорий пассажиров (версии для слабовидящих, аудио-гиды, преобразование сложных формулировок из законодательных документов в более простой для понимания формат и т.п.).

6. Существует необходимость поиска компромисса между поставщиками авиауслуг и лицами с ограниченными возможностями здоровья в плане упрощения некоторых предполетных процедур ввиду большей физической уязвимости пассажиров. Процесс авиаперевозки подразумевает прохождение целого ряда продолжительных по времени формальностей, что может быть проблематично для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья. Организация он-лайн регистрации на рейс и внедрение электронных посадочных талонов, а также организация досмотра в специализированных кабинах без необходимости размещения кресел-колясок и другого необходимого

оборудования на ленту позволят значительно сократить время прохождения предполетных процедур.

7. Необходимо рассмотреть возможность разрешения бесплатного провоза инвалидных кресел и другого специального оборудования, необходимого пассажирам с ограниченными возможностями здоровья в салоне воздушного судна. Очевидно, такую возможность следует рассматривать только в случае, когда это не противоречит безопасности полета, а также позволяет комплектация воздушного судна. В противном случае такое оборудование необходимо перевозить в багажно-грузовом отсеке в качестве приоритетного багажа.

8. Необходимо практиковать систематическое обучение персонала аэровокзалов и воздушных судов специфике взаимодействия с пассажирами с ограниченными возможностями здоровья, непрерывно повышая уровень культуры и толерантности сотрудников. В данный блок считаем важным включить не только обучение нормам этикета при взаимодействии с особыми категориями пассажиров, но и соблюдение прав таких пассажиров, исключая дискриминацию по признаку инвалидности, а также компетентность в оказании ситуационной помощи и использовании специального оборудования.

9. Необходимо периодически проводить опросы на официальных сайтах авиакомпаний и операторов аэропортов или организовывать любую другую форму обратной связи с целью определения наиболее актуальных услуг для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья. В ходе исследования мы выяснили, что формы и качество социального обслуживания не приведены к единообразию в целом по стране. Мониторинг позволит выявлять дефициты и более эффективно устранять их.

Заключение

Пассажиры, нуждающиеся в специальной помощи в аэропортах и на воздушных судах, на сегодняшний день представляют собой одну из самых быстрорастущих демографических групп авиации по всему миру. Одновременно с тем существует ряд барьеров, значительно усложняющих процесс авиаперевозки пассажиров с ограниченными возможностями здоровья, вследствие чего они по-прежнему демонстрируют более низкую склонность к полетам, чем другие путешественники.

В попытке облегчить доступ особым категориям пассажиров к воздушным перевозкам на мировом уровне и в частности в нашей стране действует специальное законодательство о правах авиапассажиров и защите прав потребителей, направленное конкретно на удовлетворение потребностей лиц с ограниченными возможностями здоровья на авиационном транспорте. Такое законодательство, как правило, устанавливает минимальные стандарты обслуживания и уровни обеспечения услуг, которые должны предоставляться поставщиками авиационных услуг, чтобы позволить пассажирам с ограничениями здоровья получить доступ к воздушным перевозкам наравне с другими пассажирами.

В ходе написания данной ВКР нами были реализованы поставленные задачи, а именно:

1. Рассмотрено понятие социального обслуживания на авиационном транспорте пассажиров с ограниченными возможностями здоровья в Российской Федерации. По итогам проделанной нами работы можно утверждать, что физическая мобильность и опыт путешествий авиапассажиров с инвалидностью ограничены, причем не только инфраструктурой аэровокзалов и конфигурацией кабин воздушных судов, но и отношением взаимодействующего с ними персонала, а также практикой и регулируемыми режимами законодательства. Следует отметить, что данная проблематика характерна как для нашей страны, так и для мирового сообщества в целом. Отсутствие согласованного

регулирования в сфере организации социального обслуживания авиапассажиров с ограниченными возможностями здоровья создает так называемое «правовое минное поле» для авиаперевозчиков и операторов аэропортов, а также потенциально усиливает беспокойство и замешательство самих пассажиров, снижая их склонность к полетам.

2. Проведен анализ зарубежного опыта социального обслуживания на авиационном транспорте пассажиров с ограниченными возможностями здоровья. Сравнительный анализ зарубежной и отечественной практик показал, что ситуация в целом идентична как в мировых масштабах, так и в российских реалиях: нормативно-правовое регулирование в области прав пассажиров с ограниченными возможностями здоровья на авиационном транспорте нельзя считать согласованным – социальная помощь, оказываемая в одной локации, может быть не санкционирована или недоступна в другой. В результате потребности пассажиров с ограниченными возможностями здоровья удовлетворяются не в полной мере на разных этапах совершаемого ими авиаперелета.

3. Проанализированы направления повышения качества социального обслуживания на авиационном транспорте пассажиров с ограниченными возможностями здоровья в контексте общемировых тенденций, а также выявлено содержание и формы организации социального обслуживания на авиационном транспорте пассажиров с ограниченными возможностями здоровья в отечественной авиакомпании «Сибирь». Качество обслуживания является одним из наиболее важных факторов, влияющих на выбор путешественниками авиаперевозчика. Очевидно, что качество обслуживания еще более важно для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья в связи с их повышенными потребностями к организации процесса авиаперевозки.

Авиакомпании и операторы аэропортов в России не являются поставщиками социальных услуг – их невозможно найти в реестре и более того, на законодательном уровне не предусмотрено для них такого обязательства. Однако социальный смысл деятельности авиапредприятий в обслуживании

пассажиров с особыми потребностями имеет место быть в современной практике. На сегодняшний день наблюдается усиление социальных аспектов и функций во многих сферах экономики, наиболее ярко выражается в сфере авиационных перевозок. Поставщики авиационных услуг, не имея социальное обслуживание в качестве своей профессиональной деятельности, тем не менее, усиливают социальную составляющую в ежедневной практике, учитывая специфику пассажиров. Проведенное нами исследование показало, что авиапредприятия, и в частности рассматриваемая нами авиакомпания «Сибирь», заинтересованы в учете специфики своих пассажиров – их состояния здоровья и социальных потребностей.

Таким образом, проведенный в практической части ВКР анализ опыта профессиональной деятельности позволил подтвердить поставленную в теоретической части гипотезу и доказать, что повышение качества социального обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями здоровья в авиакомпании «Сибирь» действительно происходит в рамках мировых трендов, связанных с ориентацией на индивидуальные запросы пассажиров, обеспечение безбарьерного доступа, а также комфортности полета.

Список использованных источников

1. Конвенция ООН о правах инвалидов (Принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи от 13 декабря 2006 года) [Электронный ресурс] // Официальный сайт Организации Объединенных Наций. – Режим доступа: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability.shtml, свободный. – Загл. с экрана.
2. Федеральный закон Российской Федерации от 3 мая 2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации конвенции о правах инвалидов».
3. Федеральный закон Российской Федерации от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».
4. Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ред. от 08.12.2020).
5. Федеральный закон Российской Федерации от 19 марта 1997 г. № 60-ФЗ «Воздушный кодекс Российской Федерации» (ред. от 30.04.2021).
6. Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности: Воздушный кодекс РФ от 19 марта 1997 г. № 60-ФЗ статья 106.
7. S7 Airlines: официальный сайт. – Режим доступа: <https://www.s7.ru> (дата обращения: 03.03.21).
8. Галямова, Т.В. Организация перевозок на воздушном транспорте: тексты лекций / СПбГУ ГА. СПб, 2018. – 135 с.
9. Елисеев, Б.П. Воздушные перевозки. М.: Дашков и Ко, 2014. – 424с.
10. ИКАО 9984: Руководство по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов. – Международная организация гражданской авиации, Издание первое 2013. – 56 с.

11. О внесении изменений в государственную программу Российской Федерации «Доступная среда» на 2021 - 2025 годы: Постановление Правительства Российской Федерации от 28.12.2019 г. № 1932.

12. Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах: Приказ Минтранса России от 15 февраля 2016 г. № 24

13. Обеспечение доступности услуг в сфере воздушных перевозок для пассажиров с инвалидностью: Методические рекомендации / под ред. И.В. Карапетянц. – Российский университет транспорта (МИИТ). – М.: 2018. – 27 с.

14. Обслуживание пассажиров из числа людей с ограниченными физическими возможностями и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. – Режим доступа: <https://www.s7.ru/ru/info/disabilities>, свободный. – Загл. с экрана.

15. Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей: Приказ Минтранса России от 28 июня 2007 г. № 82. В части раздела VIII «Перевозка отдельных категорий пассажиров».

16. Порядок организации перевозки носилочных больных S7.GRH3-01: внутренняя документация АО «Авиакомпания Сибирь» (актуальная ревизия от 15 октября 2020). – 20 с.

17. Руководство по производству полетов S7.FLT2-01: внутренняя документация АО «Авиакомпания Сибирь» (актуальная ревизия от 28 апреля 2021). – 2050 с.

18. СП 59.13330.2012. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, утвержденный Приказом Минрегиона России от 27 декабря 2011 г. № 605.

19. Стандартные операционные процедуры кабинного экипажа S7.CAB3-03: внутренняя документация АО «Авиакомпания Сибирь» (актуальная ревизия от 17 марта 2021). – 189 с.

20. Статистика Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация). – Режим доступа: <http://favt.gov.ru/deyatelnost-dostupnaya-sreda> (дата обращения: 11.02.21).

21. Статистика Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация). – Режим доступа: <https://favt.gov.ru/novosti-novosti/?id=6479> (дата обращения: 01.04.21).

22. Статистика Федерального реестра инвалидов. – Режим доступа: <https://sfri.ru/analitika/chislennost/chislennost?territory=1> (дата обращения: 03.03.21).

23. Технология обслуживания пассажиров S7.CAB3-05: внутренняя документация АО «Авиакомпания Сибирь» (актуальная ревизия от 1 октября 2020). – 187 с.

24. Условия возврата для особых категорий граждан. – Режим доступа: <https://www.s7.ru/ru/specialnyi-vozvrat> (дата обращения: 17.03.21).

25. Циркуляр ИКАО 300-AN/173: Сборник материалов «Человеческий фактор», №15. Человеческий фактор в обеспечении безопасности в пассажирском салоне [Электронный ресурс] // База данных официальных электронных версий документов Международной организации гражданской авиации (ИКАО). – Режим доступа: <https://standart.aero/ru/icao>, свободный. – Загл. с экрана.

26. Budd, L. & Ison, S. Supporting the needs of special assistance (including PRM) passengers: An international survey of disabled air passenger rights legislation // *Journal of Air Transport Management*, 2020. – Vol. 87.

27. Chang, Y. & Chen, C. Identifying mobility service needs for disabled air passengers // *Journal of Tourism Management*, 2011. – Vol. 32.

28. Chang, Y. & Chen, C. Meeting the needs of disabled air passengers: Factors that facilitate help from airlines and airports // *Journal of Tourism Management*, 2012. – Vol. 33.

29. Major, W. Analyzing the commercial air travel experience for passengers with disabilities / Wesley L. Major: Dissertation // Department of Aviation and Transportation Technology West Lafayette, Indiana. – 2018.

30. Lee, B., Agarwal, S. & Kim, H. Influences of travel constraints on the people with disabilities' intention to travel // Journal of Tourism Management, 2012. – Vol. 33.

Анкета пассажира

Уважаемые пассажиры авиакомпании S7Airlines!

Мы постоянно стремимся улучшить качество предоставляемых услуг и сопроводить Вас не только на борту самолета, но и в течение всего путешествия от покупки билета до прибытия в место назначения, создавая максимально комфортные условия и учитывая ваши пожелания. Оцените, пожалуйста, качество обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями здоровья, заполнив предложенную анкету.

Ваш пол:

- М
 Ж

К какой группе ограничения здоровья Вы относитесь:

- опорно-двигательные нарушения
 речевые нарушения
 сенсорные нарушения
 психические нарушения

Ваш возраст:

- до 25
 25-45
 45-60
 более 60

Дата и номер вашего рейса:

Случалось ли Вам отказываться от полета по причине предыдущего негативного опыта?

- да нет

Стали бы Вы летать чаще, если бы качество обслуживания пассажиров с ОВЗ улучшилось?

- да нет не знаю

Сталкивались ли Вы с трудностями при использовании следующих сервисов в аэропорту?

	Легко	Небольшие затруднения	Трудно	Очень трудно	Не использую
Стойка регистрации	<input type="checkbox"/>				
Досмотр и контроль	<input type="checkbox"/>				
Служба информации и помощи в аэропорту	<input type="checkbox"/>				
Сайт авиакомпании	<input type="checkbox"/>				
Трансфер	<input type="checkbox"/>				
Зоны ожидания	<input type="checkbox"/>				
Туалеты	<input type="checkbox"/>				
Выдача багажа	<input type="checkbox"/>				
Компетентность персонала	<input type="checkbox"/>				
Сохранность багажа	<input type="checkbox"/>				

Сталкивались ли Вы с трудностями при использовании следующих сервисов на борту самолета?

	Легко	Небольшие затруднения	Трудно	Очень трудно	Не использую
Посадка/высадка	<input type="checkbox"/>				
Размещение ручной клади	<input type="checkbox"/>				
Компетентность персонала	<input type="checkbox"/>				
Туалеты	<input type="checkbox"/>				
Мобильность внутри самолета	<input type="checkbox"/>				
Ремень безопасности	<input type="checkbox"/>				
Удобство сидения, возможность его регулирования	<input type="checkbox"/>				
Прием пищи	<input type="checkbox"/>				
Бортовое кресло-коляска	<input type="checkbox"/>				
Собака-поводырь	<input type="checkbox"/>				

Считаете ли Вы самолет доступным видом транспорта для лиц с ОВЗ?

- да нет не знаю

На ваш взгляд, легко ли получить информацию об услугах, предоставляемых пассажирам с ОВЗ, в аэропорту и на борту самолета?

- да нет не знаю

Считаете ли Вы необходимым более жесткое регулирование обслуживания лиц с ОВЗ в аэропорту и на борту самолета?

- да нет не знаю

Пожалуйста, поделитесь опытом Вашего авиапутешествия, отметив наиболее важные для Вас моменты:

Благодарим Вас!