

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«АЭРОФЛОТ – РОССИЙСКИЕ АВИАЛИНИИ»




**СТАНДАРТ
ОРГАНИЗАЦИИ**

СТО 34

Редакция 01

УТВЕРЖДЕН
приказом генерального директора
ОАО «Аэрофлот»
от «19» декабря 2013 г. № 543


**Требования к размещению экипажей воздушных
судов ОАО «Аэрофлот» в гостиницах
во внебазовых аэропортах во время отдыха
между полетными сменами**

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ	СТО 34
Департамент наземного обеспечения перевозок	Требования к размещению экипажей воздушных судов ОАО «Аэрофлот» в гостиницах во внебазовых аэропортах во время отдыха между полетными сменами	Стр. 2 из 10 Редакция 01

1. Предисловие

1. ТИП ДОКУМЕНТА – стандарт организации
2. НАЗВАНИЕ ДОКУМЕНТА – Требования к размещению экипажей воздушных судов ОАО «Аэрофлот» в гостиницах во внебазовых аэропортах во время отдыха между полетными сменами
3. НОМЕР ДОКУМЕНТА – СТО 34
4. РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН – департаментом наземного обеспечения перевозок
5. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ – приказом генерального директора ОАО «Аэрофлот» от « 19 » декабря 2013 г. № 543
6. ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ
7. ДЕЙСТВУЕТ – с даты утверждения
8. РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА – первый заместитель генерального директора по авиационной безопасности
9. ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА РАЗРАБОТКУ И ВНЕДРЕНИЕ – директор департамента наземного обеспечения перевозок
10. ДЕРЖАТЕЛЬ ПОДЛИННИКА – департамент управления делами
11. ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА КОРРЕКТИРОВКУ – начальник отдела управления договорами наземного обслуживания департамента наземного обеспечения перевозок
12. ДОКУМЕНТ В ГРАФИЧЕСКОМ ФОРМАТЕ – база данных КАСУД ОРД-2013

Ключевые слова: стандарт, обслуживание, гостиница, работник, экипаж.

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ	СТО 34
Департамент наземного обеспечения перевозок	Требования к размещению экипажей воздушных судов ОАО «Аэрофлот» в гостиницах во внебазовых аэропортах во время отдыха между полетными сменами	Стр. 3 из 10 Редакция 01

2. Введение

Стандарт организации «Требования к размещению экипажей воздушных судов ОАО «Аэрофлот» в гостиницах во внебазовых аэропортах во время отдыха между полетными сменами» (далее – стандарт) устанавливает основные требования к размещению и обслуживанию экипажей ВС, находящихся на отдыхе между полетными сменами, в гостиницах по сети маршрутов.

Цель разработки настоящего стандарта – установление требований к качеству и услугам гостиниц при размещении в них экипажей воздушных судов (далее – ВС) ОАО «Аэрофлот», находящихся на отдыхе между полетными сменами.

Настоящий стандарт разработан в соответствии с Положением об особенностях режима рабочего времени и времени отдыха членов экипажей воздушных судов гражданской авиации Российской Федерации, утвержденным приказом Минтранса России от 21.11.2005 № 139, требованиями СанПиН 2.5.1.2423-08 «Гигиенические требования к условиям труда и отдыха для летного состава гражданской авиации» (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27.10.2008 № 60), Коллективным договором ОАО «Аэрофлот».

Первые заместители генерального директора, заместители генерального директора, главный бухгалтер, руководители структурных подразделений, филиалов и представительств ОАО «Аэрофлот» обеспечивают выполнение требований стандарта.


Внесение изменений в настоящий стандарт (замена, добавление или исключение отдельных требований стандарта) оформляется в виде новой (очередной) редакции стандарта, которая утверждается и вводится в действие приказом генерального директора.

Методическое руководство и контроль за соблюдением требований стандарта осуществляет департамент наземного обеспечения перевозок.

3. Область применения

Положения настоящего стандарта применяются при выборе поставщиков гостиничных услуг для отдыха экипажей ВС ОАО «Аэрофлот» между полетными сменами во внебазовых аэропортах.

Требования стандарта являются обязательными для соблюдения работниками авиакомпаний, задействованными в процедуре выбора поставщиков гостиничных услуг для отдыха экипажей ВС ОАО «Аэрофлот» во внебазовых аэропортах между полетными сменами, а также при заключении договоров о размещении экипажей в гостиницах во внебазовых аэропортах.

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ	СТО 34
Департамент наземного обеспечения перевозок	Требования к размещению экипажей воздушных судов ОАО «Аэрофлот» в гостиницах во внебазовых аэропортах во время отдыха между полетными сменами	Стр. 4 из 10 Редакция 01

4. Термины, определения и сокращения

В настоящем стандарте применены термины, их определения и сокращения согласно СТО ОП 14.0-2005 «Обслуживание пассажиров ОАО «Аэрофлот», СТО 26-2007 «Авиационные термины, определения и сокращения», а также следующие термины с соответствующими определениями:

1) **базовый аэропорт** – аэропорт базирования ВС ОАО «Аэрофлот», утвержденный в установленном порядке соответствующими регламентирующими документами ОАО «Аэрофлот»;

2) **гостиница** – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг: гостиничный номер, питание, уборка номеров и др. дополнительные услуги;

3) **знак категории гостиницы** – форма доведения до потребителей и других заинтересованных сторон информации об аттестации гостиницы и другого средства размещения на соответствие определенной категории. Графически знак категории гостиницы и другого средства размещения представляет собой совокупность от одной до пяти пятиконечных звезд правильной формы произвольного размера;

4) **номерной фонд** – общее количество номеров (мест) средства размещения;


5) **транспорт** – средство доставки экипажей ВС к месту проживания и на вылет;

6) **эстафета (время отдыха между полетными сменами)** – нахождение экипажа ВС вне базы в ожидании вылета. Нахождение экипажей на эстафете/стоянке определяется соответствующим приказом генерального директора к каждому сезонному расписанию.

5. Безопасность

5.1. В целях обеспечения безопасности жизни и здоровья членов экипажей ВС при размещении и обслуживании в гостиницах, предупреждения нарушений общественного порядка и совершения противоправных действий в отношении экипажей ВС ОАО «Аэрофлот» представительство ОАО «Аэрофлот» или компания, предоставляющая услуги по расселению экипажей ВС, с учетом мнения/рекомендаций посольств/консульств Российской Федерации осуществляют стандартный порядок взаимодействия с государственными органами и иными службами по соблюдению процедур безопасности, регламентированных законами и иммиграционными соглашениями со страной пребывания.

5.2. Гостиница должна размещаться в безопасном, цивилизованном районе населенного пункта страны пребывания, по возможности максимально приближенном к аэропорту. В гостинице должны обеспечиваться физическая безопасность и сохранность материальных средств членов экипажей при проживании, при необходимости должна предоставляться возможность хранения денежных средств и документов в сейфе номера или гостиницы.

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ	СТО 34
Департамент наземного обеспечения перевозок	Требования к размещению экипажей воздушных судов ОАО «Аэрофлот» в гостиницах во внебазовых аэропортах во время отдыха между полетными сменами	Стр. 5 из 10 Редакция 01

6. Перечень требований к выбору гостиницы

6.1. Здание гостиницы

6.1.1. Здание гостиницы должно иметь удобные подъездные пути, благоустроенную и освещенную прилегающую территорию, площадку для парковки и маневрирования автотранспорта (в том числе автобусов).

6.1.2. Гостиница, занимающая часть здания, должна иметь отдельный вход.

6.1.3. В здании должны быть аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации.

6.1.4. Гостиница должна иметь службу безопасности, в гостинице должны быть обеспечены условия круглосуточной охраны и, по возможности, видеонаблюдения.

6.1.5. В гостинице обязательно наличие телефона, позволяющего делать звонки в номера гостиницы, с выходом на местную, междугородную и международную телефонную связь, а также бесплатного доступа в Интернет для командира ВС с целью использования его в служебных целях.

6.1.6. Гостиница должна быть оборудована системами противопожарной защиты, оповещения и средствами защиты от пожара.

6.1.7. В здании более трех этажей обязательно наличие лифта, круглосуточно работающего на спуск и на подъем.

6.1.8. В гостинице должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, установленные органами санитарно-эпидемиологического надзора в части чистоты помещений, состояния сантехнического оборудования, удаления отходов и эффективной защиты от насекомых и грызунов.


6.1.9. Знак категории гостиницы, расположенной на территории Российской Федерации, должен быть не менее 3–4 звезд по классификации, установленной Порядком классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями, утвержденным приказом Минкультуры России от 03.12.2012 № 1488.

Знак категории гостиницы, расположенной за рубежом, должен быть не менее 3–4 звезд по принятой в туристской индустрии международной классификации.

6.1.10. Гостиница должна быть оснащена инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими:

- круглосуточное горячее и холодное водоснабжение;
- канализацию;

- отопление, поддерживающее температуру не ниже +18,5°C в жилых помещениях;

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ	СТО 34
Департамент наземного обеспечения перевозок	Требования к размещению экипажей воздушных судов ОАО «Аэрофлот» в гостиницах во внебазовых аэропортах во время отдыха между полетными сменами	Стр. 6 из 10 Редакция 01

вентиляцию (естественную или принудительную);
освещение в номерах: естественное (не менее одного окна) и искусственное;

аварийное освещение и энергоснабжение (аккумуляторы, фонари, свечи).

6.1.11. Гостиница должна иметь ресторан или другие типы предприятий питания. Предоставляемые услуги питания должны предусматривать возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак/двухразовое/трехразовое), а также возможность обслуживания в номерах.

6.2. Номерной фонд гостиницы

6.2.1. Интерьер гостиницы должен отвечать функциональному назначению ее помещений.

6.2.2. Гостиница должна иметь необходимое количество одноместных и двухместных номеров для соответствующего размещения экипажей ВС:

члены летного экипажа размещаются в одноместных номерах/или по одному в двухместных номерах;

бортпроводники-инструкторы и старшие бортпроводники размещаются в одноместных номерах/или по одному в двухместных номерах;

бортпроводники размещаются в двухместных номерах по двое и в одноместных номерах в зависимости от состава бригады, деления бригады бортпроводников по половому признаку.

6.2.3. В двухместных номерах обязательно наличие двух отдельных кроватей.

6.2.4. Не допускается размещение членов экипажей ВС на дополнительных спальнях местах.

6.2.5. Площадь каждого номера должна позволять пользоваться всем его оборудованием и обстановкой в условиях комфорта, свободы движений и безопасности.

6.2.6. Номер, предоставляемый для размещения экипажей ВС ОАО «Аэрофлот», должен иметь:

замок в дверях с внутренним предохранителем или внутренним запором на двери, по возможности, дверь должна быть оборудована «глазком»;

общее освещение комнаты;


кондиционер (тепло/холод);

санузел (умывальник, унитаз, ванна/душ);

кровать (минимальные размеры: односпальная — 80x190 см);

комплект постельных принадлежностей и белья (матрац, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки льняные или хлопчатобумажные);

прикроватную тумбочку (столик) у каждого спального места;

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ	СТО 34
Департамент наземного обеспечения перевозок	Требования к размещению экипажей воздушных судов ОАО «Аэрофлот» в гостиницах во внебазовых аэропортах во время отдыха между полетными сменами	Стр. 7 из 10 Редакция 01

бутилированную питьевую воду из расчета один литр на одного человека в сутки;

прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия;

вешалку для верхней одежды и головных уборов, шкаф с полками, вешалками и плечиками;

крючки для одежды;

стул (не менее одного) для гостя;

плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения;

зеркало в комнате и зеркало в ванной комнате;

полотенцедержатель;

полотенца (не менее двух на каждого проживающего);

туалетные принадлежности в индивидуальной упаковке на каждого проживающего (замена по мере потребления);

туалетное мыло в индивидуальной упаковке на каждого проживающего;

туалетную бумагу;

щетку для унитаза (в футляре);

корзину для мусора;

стаканы;

электророзетку;

внутреннюю и городскую телефонную связь;

план эвакуации;

информацию о телефонах экстренной связи при пожаре и несчастных случаях.


Оборудование номеров должно находиться в исправном состоянии.

6.2.7. Номера, предоставляемые для размещения экипажей ВС ОАО «Аэрофлот», должны располагаться вдали от лифтов и источников другого производственного, бытового и общественного шума, по возможности, не ниже третьего и не выше седьмого этажей (зона доступности лестниц пожарных машин), недалеко от пожарных выходов.

7. Услуги и персонал гостиницы

7.1. Служба приема гостиницы должна работать в круглосуточном режиме, гостиница должна предоставлять возможность быстрого обслуживания экипажей во время регистрации и выписки из гостиницы.

7.2. Гостиница должна в случае необходимости организовать предоставление членам экипажа экстренной медицинской помощи.

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ	СТО 34
Департамент наземного обеспечения перевозок	Требования к размещению экипажей воздушных судов ОАО «Аэрофлот» в гостиницах во внебазовых аэропортах во время отдыха между полетными сменами	Стр. 8 из 10 Редакция 01

7.3. Уборка номера персоналом гостиницы должна проводиться ежедневно (включая заправку постелей).

7.4. Смена постельного белья персоналом гостиницы проводится не реже одного раза в три дня, смена полотенец – ежедневно.

7.5. Персонал гостиницы без дополнительной оплаты предоставляет экипажам ВС ОАО «Аэрофлот» следующие услуги:

возможность воспользоваться медицинской аптечкой;

wake-up call к определенному времени;

предоставление иголок, ниток;

предоставление утюга и принадлежностей для глажки одежды.

7.6. Гостиница должна иметь в своем перечне услуги химчистки.

7.7. Персонал гостиницы должен уметь создавать атмосферу гостеприимства, быть готовым доброжелательно выполнить просьбу и проявлять тактичность и вежливость в отношении членов экипажей ВС ОАО «Аэрофлот».

7.8. Персонал гостиницы должен носить форменную одежду, включая личный значок с указанием имени и фамилии (бейдж).

7.9. Форма одежды персонала всегда должна быть чистой и в хорошем состоянии.

7.10. В случае обнаружения забытых вещей персонал гостиницы обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей и/или представителя ОАО «Аэрофлот»; сохранить вещи до востребования их членами экипажа или представителем ОАО «Аэрофлот» (уполномоченным агентом).


7.11. Гостиница должна предоставлять командиру ВС список номеров, в которых размещены члены экипажа.

7.12. По возможности гостиница должна оказывать услуги по доставке членов экипажа ВС из аэропорта к месту проживания и в аэропорт на вылет по заявке командира ВС. Услуга должна предоставляться транспортными средствами, позволяющими обеспечить безопасное и комфортное размещение членов экипажей и их багажа на время движения. Перевозка должна осуществляться из аэропорта в гостиницу и обратно круглосуточно.

8. Ответственность при предоставлении услуг в гостинице

8.1. Обслуживание членов экипажей ВС ОАО «Аэрофлот» в гостинице осуществляется работниками обслуживающей организации на основании соглашения между ОАО «Аэрофлот» и организацией, предоставляющей гостиничные услуги.

8.2. Гостиница должна иметь страховой полис (ответственность перед третьими лицами).

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ Требования к размещению экипажей воздушных судов ОАО «Аэрофлот» в гостиницах во внебазовых аэропортах во время отдыха между полетными сменами	СТО 34
Департамент наземного обеспечения перевозок		Стр. 9 из 10 Редакция 01

9. Оценка качества предоставляемых услуг

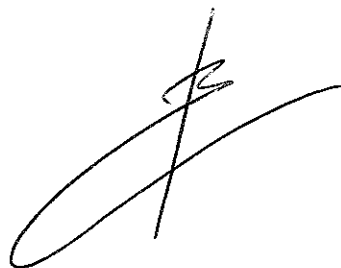
9.1. Основанием для оценки качества предоставляемых услуг гостиницы и питания являются:

результаты аудитов, проводимых представителями ОАО «Аэрофлот»;

анализ отзывов и письменных претензий членов эстафетных экипажей ВС относительно качества обслуживания в гостинице.

9.2. При выявлении систематических несоответствий в результате проведенных аудитов гостиницы и/или систематически поступающих от членов экипажей отрицательных отзывах/письменных претензиях на качество обслуживания производится замена гостиницы в соответствии с Положением о закупке товаров, работ, услуг, утвержденным Советом директоров ОАО «Аэрофлот» 04.04.2012 (протокол № 11), Руководством по управлению поставщиками, утвержденным генеральным директором ОАО «Аэрофлот» 22.04.2010 (№ 75/И).

Первый заместитель генерального директора
по авиационной безопасности



В.Н.Антонов

