



№ /

**ТЕХНОЛОГИЯ ЗАКАЗА СПЕЦИАЛЬНОГО
БОРТОВОГО ПИТАНИЯ НА РЕГУЛЯРНЫЕ РЕЙСЫ
ООО «АВИАКОМПАНИЯ «ЕВРОЛАЙН»**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
Общества с ограниченной ответственностью
«Авиакомпания «ЕвроЛайн»

Личная подпись

« ____ » _____ 2008 год

Дата введения _____
(число-месяц-год)

Предисловие

- 1 Технология разработана коммерческим отделом ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн».
- 2 Утверждена и введена в действие Приказом Генерального директора ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн» №_____ от «__» _____ 2008г.
- 3 Введена впервые.



Настоящая Технология не может быть полностью или частично воспроизведена,
тиражирована и распространена без разрешения
ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн»

Содержание

1. Общие положения
2. Термины и определения
3. Сокращения
4. Условия предоставления специального питания
5. Правила бронирования и оформления МСО для платных видов спецпитания



Приложения

Приложение №1 Купон на предоставление спецпитания

EuroLine

1 Область применения

- 1.1. Настоящая Технология устанавливает основные требования, определяющие условия обеспечения специальным питанием пассажиров на борту ВС, выполняющих регулярные рейсы ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн».
- 1.2. Технология разработана для упорядочения системы заказа специального бортового питания на регулярные рейсы «ЕвроЛайн» с целью дальнейшего совершенствования организации обслуживания пассажиров питанием и обеспечения максимального комфорта на борту ВС, а также для установления единых требований для всех структур, осуществляющих или участвующих в обслуживании пассажиров и обеспечении питанием на борту ВС.
- 1.3. Настоящая Технология, а также изданные в ее развитие инструкции, руководства, технологии и документы, регулирующие процесс заказа специального питания, могут изменяться авиакомпанией без предварительного предупреждения.
- 1.4. Изменения и дополнения в данную Технологию вносятся в порядке, установленном для внесения изменений и дополнений в основные нормативные документы ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн».

2 Термины и определения

Приведенные ниже термины и их определения, используемые в настоящей Технологии, означают следующее:

2.1. **Бортовое питание** – питание, предоставляемое пассажирам и экипажу ВС в полете, приготовленное специализированным предприятием по договору и в соответствии с расписанием питания авиакомпании.

2.2. **Бронирование (или резервирование)** – предварительное выделение на воздушном судне мест на определенный рейс и дату для перевозки пассажиров, а также объема и тоннажа для перевозки багажа и грузов.

2.3. **Класс (код) бронирования (RBD)** – латинская буква от А до Z, которая определяет вид обслуживания, стоимость перевозки внутри одного класса (салона) обслуживания. Признак, используемый в АСБ, для обозначения взаимосвязи выделенной квоты мест и группы тарифов соответствующего класса обслуживания.

2.4. **Класс (салон) обслуживания** – уровень комфорта и объема услуг, предоставляемых пассажирам на борту ВС в соответствии с тарифом воздушной перевозки. Стандарт обслуживания пассажиров на борту ВС.

2.5. **Обслуживание пассажиров** – деятельность авиакомпании по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением воздушной перевозки пассажиров, а также предоставлением им дополнительных платных или бесплатных услуг с целью удовлетворения соответствующих потребностей.

2.6. **Ордер разных сборов (МСО - Miscellaneous Charges Order)** - платежный документ, выданный пассажиру перевозчиком или его агентом, в котором содержится просьба оказать связанные с перевозкой платные услуги лицу, указанному в этом документе.

2.7. **Перевозчик (или авиакомпания)** – ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн», которая осуществляет перевозку или принимает на себя обязательства перевезти пассажира и его багаж в соответствии с выданными собственными перевозочными документами, а также предоставляет или обязуется предоставить обслуживание, связанное с такой перевозкой, независимо от того, является ли она «фактическим перевозчиком» или «перевозчиком по договору».

2.8. **Продолжительность рейса** – период времени от начала рейса до его окончания с учетом времени стоянок в промежуточных (на запасных) пунктах маршрута.

2.9. **Рацион питания** – сбалансированная по составу, количеству и качеству порция пищи, установленная для питания пассажиров в полете.

2.10. **Рейс** – полет ВС (по расписанию или вне расписания), выполняемый в одном направлении от начального до конечного пункта маршрута.

3 Сокращения

В настоящей Технологии использованы следующие сокращения:

3.1. **ВС** – воздушное судно

3.2. **PNR (Passenger Name Record)** – уникальная электронная запись в АСБ полной информации о пассажире (или пассажирах, следующих вместе, с одинаковыми условиями перевозки), которая содержит информацию, необходимую для выполнения операций оформления авиаперевозки.

3.3. **SSR (Special Service Requirement / Request)** – дополнительный элемент PNR, предназначенный для запроса специальных (дополнительных) услуг у авиакомпании или предназначенный для внесения дополнительной информации о пассажире и требующий обязательного ответа на данный запрос.

3.4. **PNR (Passenger Name Record)** – уникальная электронная запись в АСБ полной информации о пассажире (или пассажирах, следующих вместе, с одинаковыми условиями перевозки), которая содержит информацию, необходимую для оформления авиаперевозки.

3.5. **4L** – ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн». Двухбуквенный код, присвоенный «ЕвроЛайн», в соответствии с Резолюцией IATA 762.

4. Условия предоставления специального питания

4.1. Основное (обычное) питание предоставляется пассажирам в полете в зависимости от назначения и продолжительности рейса, времени суток, в течение которых происходит полет, типа и оборудования воздушного судна, а также класса/салона обслуживания, указанного в перевозочном документе, в соответствии с действующей нормативной документацией ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн» и утвержденным распорядком питания. Разрешается вносить изменения в действующие рационы с учетом национальных особенностей перевозимых пассажиров и сложившегося спроса, определять ассортимент и нормы выдачи винно-водочных изделий, набор резервных и дополнительных продуктов.

4.2. Пассажирам бизнес салона обслуживания наряду с обычным питанием предоставляется специальное питание, приготовленное с учетом продолжительности полета, возраста, медицинских показаний и религиозных убеждений. Дополнительная плата за заказ спецпитания не взимается. Заказ питания необходимо производить не менее чем за **24 часа** до вылета рейса по расписанию (исключение – **кошерное** питание, заказ которого необходимо оформить не позже чем за **48 часов** до вылета), забронировав через информационно-справочную группу «ЕвроЛайн» или сообщив кассиру во время приобретения авиабилета о желаемом виде спецпитания.

Бесплатно предоставляются следующие виды специального питания:

AVML	Asian vegetarian meal	Азиатское вегетарианское питание
BBML	Baby food	Питание для младенцев

CHML	Children menus	Питание для ребенка
DBML	Diabetic meal	Диабетическое питание
FPML	Fruit meal	Фрукты
GFML	Gluten free meal	Питание без клейковины (глютена)
HFML	High fibre meal	Питание, обогащенное клетчаткой
HNML	Hindu meal	Индусское питание
KSML*	Kosher meal	Кошерное питание
LCML	Low calorie meal	Низкокалорийное питание
LPML	Low protein meal	Питание с низким содержанием белка
LSML	No salt / Low sodium meal	Питание с низким содержанием натрия, бессолевое
MOML	Moslem meal	Мусульманское питание
ORML	Oriental meal	Классическое восточное (азиатское) питание
PRML	Low purin meal	Питание с низким содержанием пурина (мочевины)
SFML	Sea food meal (Fish meal)	Питание из морепродуктов
VGML	Western vegetarian menu (non – dairy)	Западное вегетарианское питание (отказ от потребления всех продуктов животного происхождения)
VLML	Vegetarian lacto ovo	Вегетарианское питание, допускаются молоко, яйца и сливочное масло

* предоставляется за дополнительную плату

Примечание: Вышеуказанные виды спецпитания предоставляются при вылете пассажира из базового аэропорта ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн» – Тбилиси (TBS). При вылете из других аэропортов (или на обратные рейсы) ассортимент рационов предлагаемого бортового спецпитания может быть незначительно изменен. Он должен состояться с учетом типа ВС, длительности полета, сроков реализации продуктов борtpитания в соответствии с санитарными нормами, имеющегося и работающего буфетно-кухонного оборудования на ВС, наличия договоров с кетеринговыми компаниями в др. аэропортах и видами предоставляемого ими питания.

4.3. Пассажиры эконом–класса обслуживания имеют право на предоставление спецпитания за дополнительную плату. Запрос должен быть создан в брони пассажира (SSR-формат) не менее, чем за 24 часа (48 часов в случае KSML) до вылета рейса по расписанию.

5. Правила бронирования и оформления МСО для платных видов спецпитания

5.1. PNR должна содержать запрос услуги специального питания:

SSR:2/3 MOML 4L NN1

SSR:3 VGML 4L NN1/P2

SSR:ALL SPML YY NN1.NO FISH/P2

где:

SSR: Функциональный код команды

2/3 или ALL Номер (-а) полетного сегмента в PNR (если запрос производится на маршрут, содержащий несколько полетных сегментов, то их номера указываются через разделитель «/»)

MOML	Код услуги заказа специального питания
VGML	
SPML	
4L	Двухбуквенный IATA код авиакомпании, которой сообщается информация (или код YY для отправки SSR элемента всем перевозчикам в PNR)
YY	
NN1.	активный код запроса на предоставление спецслужбы и количество пассажиров
NO FISH	Уточняющая информация в свободном формате

При запросе спецпитания с помощью сервисного кода SPML в обязательном порядке следует указать уточняющую информацию по заказываемому спецпитанию (например, "ALLERGIC TO FISH PRODUCTS", "NO RED MEAT", "PEPPER FREE").

Запрос специального питания должен быть ассоциирован с конкретным пассажиром, в противном случае, данная услуга будет предоставлена всем пассажирам, забронированным в одном PNR.

Каждый пассажир может заказать только один вид специального питания.

В случае изменения класса бронирования (салона обслуживания), даты вылета и др., услуга по предоставлению спецпитания должна быть перезапрошена заново.

5.2. При оформлении авиабилета кассир (агент) должен выдать пассажиру распечатку PNR из автоматизированной системы бронирования с указанием кода подтвержденного специального питания.

5.3. Оплата специального питания пассажирами эконом-класса, а также платных видов питания пассажирами бизнес класса обслуживания должна быть оформлена на ордер разных сборов MCO с указанием в графе "**Type of service for which issued**" («Вид обслуживания, для которого выдан») "**CHARGE FOR SPECIAL MEAL**" («Оплата специального питания»). В графу "**Issued in connection with**" внесите номер авиабилета пассажира, в дополнение к которому оформлен MCO (например, TKT 764 4200000000). В поле "**Amount in letters**" заглавными печатными буквами указывается сумма в валюте оплаты по MCO (например, TWO ZERO). В графе "**Currency**" указывается трехбуквенный код валюты оплаты (например, USD). Внесите цифрами общую стоимость в поле "**Amount in figures**" (например, 20.00). В графе "**Reservation data**" указываются номер PNR, детали бронирования и код статуса бронирования (например, 4L RLOC/S7CVT: 4L315 C WE06AUG TBSAER OK). В поле "**Remarks**" вносится любая информация, требующаяся для описания и детализации вида услуги, на которую выписан MCO (например, "CHARGE FOR KOSHER MEAL ON FLT 4L315 TBSAER"). В графе "**Form of payment**" указывается код вида оплаты (например, CASH). В графу "**Total**" вносится код валюты оплаты и итоговая сумма (например, USD 20.00). Все остальные разделы MCO заполняются обычным образом. Номер MCO должен быть внесен в PNR с указанием услуги, для которой он выписан (произвольный текст в SSR-элементе).

4.6. Отдел сопровождения рейсов и контроля ресурсов после поступления запросов на предоставление спецпитания осуществляет подтверждение или отказ (в случае невозможности обеспечить данную услугу) и в обязательном порядке за 24 часа до вылета рейса по расписанию отправляет копии бронировок (PNR) на электронные адреса: service@avia.ge или catering@avia.ge. В случае множественных заказов спецпитания отправляет стандартные сервисные списки Meal lists с указанием количества и типа специального питания, а также фамилий пассажиров, заказавших такое питание, в ZZ-адреса SERZZ4L и CATZZ4L. Списки пассажиров экономического класса обслуживания должны направляться только лишь после оплаты пассажиром спецпитания и внесения агентом в PNR номера квитанции разных сборов MCO, подтверждающей взимание денежных средств за предоставление данной услуги.

4.6.1. Список питания **Meal (Catering) Service List (MS)** может формироваться и отправляться в двух режимах: автоматическом и ручном. Принудительно генерируемые системой списки в автоматическом режиме формируются ночными программами за определенное количество дней/часов до вылета рейса и которые выходят в очередь подключенных центров, определенных параметрами авиакомпании. Списки питания, генерируемые системой по запросу, формируются системой немедленно и посылаются в адрес офиса, определенный в формате запроса. Данный список содержит количество и тип питания, требуемого для погрузки на рейс по вылету. Автоматически системой формируются 2 списка – предварительный (PRE – preliminary) для оценки количества заказов и подачи предварительной заявки и окончательный (FNL – final) для корректировки порций питания на рейс. Информацию о количестве питания можно запросить принудительно в любое время.

Для всех регулярных рейсов ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн» устанавливаются следующие режимы генерирования и автоматической отсылки Meal list:

- международные рейсы – за 24 часа (PRE) и 3 часа (FNL) до вылета рейса по расписанию;
- внутренние рейсы – за 12 часов (PRE) и 3 часа (FNL) до вылета рейса.

В таком случае отдел сопровождения рейсов и контроля ресурсов должен создать на все рейсы **IMD:MS** файлы, указав адреса отсылки указанных списков. В качестве адресов могут быть указаны ZZ адреса, телетайпные (TY, STX) или комбинация тех и других, но в общей сложности их количество не должно превышать 7. Каждый адрес должен быть отделен разделителем “/”. Список адресов указывается для каждого конкретного рейса.

Пример:

IMD:TBSMS/4L329/T1440/T360/TBSAPXH/SERZZ4L/CATZZ4L,

где:

IMD	Функциональный код команды
TBS	Трехбуквенный код IATA аэропорта вылета
MS	Тип списка
4L329	Код авиакомпании (необязательный элемент, по умолчанию код авиакомпании-пользователя) и номер рейса
T1440	Время формирования предварительного списка питания (PRE) в минутах до вылета рейса
T360	Время формирования окончательного списка питания (FNL) в минутах до вылета рейса по расписанию
TBSAPXH, SERZZ4L, CATZZ4L	Адреса отсылки списков (максимально может быть указано до 7 адресов ZZ и/или телетайпных (SITATEX))

Список питания включает все запросы по питанию, даже если они не подтверждены.

Вручную список питания можно запросить с помощью следующих команд:

MS:4L315/11AUG/TBS/S
MS:4L315/11AUG/TBS/H/37545
MS:4L315/11AUG/TBS/RESZZ4L

Объяснение ввода:

MS	Функциональный код команды
4L315	Код авиакомпании (необязательный элемент) и номер рейса
11AUG	Дата вылета
TBS	Код аэропорта загрузки питания на борт
S	Опция вывода списка на экран
H/37545	Номер принтера, на котором должен распечатываться список (необязательный элемент). Если не указан, то список выходит на экран пульта, с которого произведен запрос.
/	Обязательный разделитель (слеш)
RESZZ4L	ZZ адрес отсылки списка

Ответ системы:

```
MS:781/11JAN/KBP/S
REQ MEAL
UF 781 /11JAN IEV
M82
KBP C2 M
      1MOML 1TEST/MEAL MR
      1VGML 1TRAVELLER/MEAL MR
D0 M
Z0 M
Y1 M
S0 M
M4 M
B4 M
V0 M
Q0 M
N0 M
H0 M
T0 M
K0 M
L0 M
X0 M
G0 M
O0 M
```

END

Объяснение:

Ответ системы повторяет параметры запроса, затем указывается следующая информация:

REQ MEAL	Тип списка REQ – инициированный запрос PRE – предварительный, автоматически сгенерированный FNL – окончательный, автоматически сгенерированный
UF781	Код авиакомпании и номер рейса
11JAN	Дата выполнения рейса
KBP	Код аэропорта загрузки питания
M82	Код типа ВС
C2	Класс бронирования и количество порций питания

M		Тип (код) питания Если код питания введен отдельным значением, то это значит, что данный тип питания применяется ко всем классам и всем пассажирам. Несколько кодов питания используется, если разное питание предоставляется в разных салонах и/или классах. Используются следующие индикаторы типов питания: B завтрак (breakfast) K континентальный завтрак (continental breakfast) S закуска (snack or brunch) L обед (lunch) D ужин (dinner) O холодное питание (холодные закуски) (cold meal) H горячее питание (hot meal) M несколько типов питания на рейсе (miscellaneous meal) R легкие закуски (refreshment) F питание за дополнительную плату (food for purchase) P возможность покупки алкогольных напитков (alcoholic beverages for purchase) C бесплатные алкогольные напитки (alcoholic beverages complimentary) G платное питание и напитки (food and beverages for purchase) N питание не предоставляется (no meal service) V возможность покупки закуски и напитков (refreshments for purchase) "Blank" ("пусто") без предоставления питания в полете
Y1		Код класса бронирования и количество порций питания
1MOML	1TEST/MEAL	Количество и тип специального питания, а также имена пассажиров, заказавших такое питание
MR		
END		Окончание списка

Примечание: Пассажиры со статусом SA (stand by – «на посадку») будут включены в список питания, но только лишь, если общее количество питания не будет превышать общую компоновку мест, предложенных к продаже (значение поля MAX в экранах контрольных блоков рейсов RO). Если по данному классу бронирования есть забронированные пассажиры со статусом SA, количество таких пассажиров будет указано через "/" (в данном примере M1/1). Для остальных же классов этого салона обслуживания, после разделителя будет указано значение 0 (Y1/0; S0/0; B2/0 и т.д.)

```
MS:781/18JAN/KBP/S
REQ MEAL
UF 781 /18JAN IEV
M82
KBP C0 M
D0 M
Z0 M
Y1/0 M
S0/0 M
M1/1 M
B2/0 M
V0/0 M
Q0/0 M
N0/0 M
H0/0 M
T0/0 M
K0/0 M
L0/0 M
X0/0 M
G0/0 M
```

END

Для автоматической генерации списка должны соблюдаться следующие условия. Во-первых, на рейсе должен быть указан код (-ы) питания из соответствующего пункта в поле **MEALS SC:T** формы расписания рейса, а во-вторых, в поле **MBC T2** строки формы записи рейса не должен быть указан индикатор **I**, запрещающий отсылку всех листов питания для пункта вылета в данной строке T2. В поле **MBC** указывается код города загрузки питания в случае, если пункт вылета рейса не совпадает с пунктом загрузки борТПитания. Это должен быть код города из маршрута рейса и стоящий в маршруте до пункта, в котором указан **MBC**. Если город, в котором происходит загрузка питания, находится вне маршрута, то **IMD:MS** должен быть загружен для данного города.

Примеры:

В данном примере указан вид питания на рейсе D (ужин) и установлен запрет на отправку кетеринговых списков.

```
T1ALG  EQT  VERS  M  T  A  W  ASCDT  RBD  AVS  SSM  C  CONFIGURATION
T1      M83                W          3  9  8  0  3
T2ALG  APT  ARR  DC  DEP  DC  MEALS  E  STAB  MBC  MSGADDR  P  T  CNDIST
T2      KBP                1800  D          9  I  1      I  N3529
T2      ALA  0300+1  0410+1          9  I  1      I  N967
T2      TSE  0550+1
```

В ниже приведенном примере указан вид питания на рейсе B (завтрак) и указан пункт загрузки борТПитания ALA для всего многоплечевого рейса ALA – TSE – KBP.

```
T1ALG  EQT  VERS  M  T  A  W  ASCDT  RBD  AVS  SSM  C  CONFIGURATION
T1      M83                W          3  9  8  0  3
T2ALG  APT  ARR  DC  DEP  DC  MEALS  E  STAB  MBC  MSGADDR  P  T  CNDIST
T2      ALA                0410  B          9  1      I  N967
T2      TSE  0550  0700  B          9  ALA  1      I  N2814
T2      KBP  0730
```

В данном примере пассажирам рейса KBPSIP предоставляется 2 вида питания в зависимости от салона обслуживания – D (ужин) для пассажиров улучшенного эконом класса (премиум салон) и S (закуски) для пассажиров экономического салона. Значения первичных классов салонов и типов питания отделены разделителями («/»)

```
T1ALG  EQT  VERS  M  T  A  W  ASCDT  RBD  AVS  SSM  C  CONFIGURATION
T1      AN4                W          5  9  8  0  27
T2ALG  APT  ARR  DC  DEP  DC  MEALS  E  STAB  MBC  MSGADDR  P  T  CNDIST
T2      KBP                1720  W/D/Y/S  9  1      I  N641
T2      SIP  1920
```

Значение поля **MBC** пустое, т.е. борТПитание на рейс загружается в пункте вылета рейса KBP.

В случае, если **IMD:MS** файлы не созданы, но указан индикатор отправки списков Meal list, адрес, функциональный код офиса и количество минут для отправки списков по умолчанию используются значения параметров **URMDST** (код офиса отсылки списков – KK), **URMDS2** (второй код офиса для получения списков), **URPRML** (количество минут до вылета рейса для отправки предварительного списка) и **URFNML** (количество минут до вылета рейса для получения окончательного списка).

После создания или внесения изменений в IMD:файл системе понадобится 48 часов для обработки этих изменений (2 цикла ночного обслуживания системы NFM).

4.6.2. Список пассажиров, для которых в PNR существует SSR элемент с запросом спецпитания, может быть получен в любое время с помощью команды

MLMS/UF781/11JAN

Ответ системы:

MLMS/781/11JAN

```
MULTI
UF 781 /11JAN          MS
КВРАММ
  001  1TEST/MEAL MR          RC66E C HK1  IEV001 27NOV          M  ST
  002  1TRAVELLER/MEAL MR     RC682 C HK1  IEV001 27NOV          M  ST
TOTAL    2
END
```

Опция I, указанная после критерия выборки MS через запятую, выводит текстовую информацию об SSR запросах

MLMS,I/UF781/11JAN

Ответ системы:

MLMS,I/781/11JAN

```
MULTI
UF 781 /11JAN          MS,I
КВРАММ
  001  1TEST/MEAL MR          RC66E C HK1  IEV001 27NOV          M  ST
      SSR MOML UF  HK1 КВРАММ 0781C11JAN
  002  1TRAVELLER/MEAL MR     RC682 C HK1  IEV001 27NOV          M  ST
      SSR VGML UF  HK1 КВРАММ 0781C11JAN
TOTAL    2
END
```

Параметр I также может быть использован вместе с указанием определенных кодов питания (одновременно может быть указано до 3-х кодов питания). В этом случае будет выдана информация только по указанным кодам.

MLMS,I, VGML/UF781/11JAN

MLMS,I,AVML,KSML/UF109/20NOV/КВРАЛА

Ответ системы:

MLMS,I, VGML/781/11JAN

```
MULTI
UF 781 /11JAN          MS,I, VGML
КВРАММ
  001  1TRAVELLER/MEAL MR     RC682 C HK1  IEV001 27NOV          M  ST
      SSR VGML UF  HK1 КВРАММ 0781C11JAN
TOTAL    1
END
```

Описание ответа системы:

На первых двух строках повторяются параметры запроса, затем по сегментам рейса и классам обслуживания в алфавитном порядке указываются пассажиры, отвечающие критериям выборки. Все пассажиры пронумерованы – нумерация сквозная, поэтому любая запись о пассажире из полученного листа может быть вызвана со списка на экран путем указания ссылки на порядковый номер пассажира в списке (**RTn**).

Для каждого пассажира последовательно в строку указывается следующая информация:

1. номер пассажира в списке (порядковый номер);
2. количество пассажиров под одной фамилией;
3. фамилия / имя пассажира (до 12 знаков);
4. номер PNR (Record Locator);
5. класс бронирования;
6. статус бронирования;
7. общее количество пассажиров в PNR;
8. код ответственного за бронирование офиса (система бронирования);
9. дата бронирования или последних изменений PNR;
10. индикаторы PNR

A	вспомогательные (AUX) элементы
E	индикатор электронного билета
F	Введен статус билета – выкуп в аэропорту (Airport ticket)
I	стыковка по прилету
K	бронировка создана с терминала с ненулевым номером пользователя (customer number)
M	запрос на спецпитание
O	элемент OSI
Q	стыковка по продолжению маршрута
S	наличие SSR элементов
T	код статуса выписанного авиабилета (TKT)
V	пассажир категории VIP

Если пассажиров с указанными критериями на рейсе не найдено, система выдаст сообщение – 745 - NO PASSENGER WITH THIS CRITERIA

Если на многоплечевом рейсе на сегменте не будет найдено пассажиров, удовлетворяющих критериям выборки, то для такого сегмента будет указано NIL.

4.7. Начальник службы бортового питания должен согласовать и утвердить ассортимент и расценки за порцию специального питания, предоставляемых пассажирам регулярных рейсов за дополнительную плату, а также сообщать отделу сопровождения рейсов и контроля ресурсов в письменном виде данные расценки ежемесячно или каждый раз в случае изменения (повышения / снижения) стоимости порции. Стоимость специального бортового питания на данный момент приведена в Приложении №1 к данной Технологии.

4.8. Служба бортового питания должна обеспечить своевременный заказ порций спецпитания в нужном количестве в соответствии с поступающими заказами.

4.9. Служба обеспечения пассажирских перевозок или Представители /Генеральные агенты EuroLine при регистрации пассажиров, заказавших бортовое спецпитание, обязаны занести информацию о номерах мест в посадочных талонах таких пассажиров в списки питания Meal list и передать ответственному за питание бортпроводнику для обслуживания пассажиров на борту ВС. Также при регистрации пассажиров эконом-класса, своевременно заказавших специальное питание, в обязательном порядке необходимо проверить наличие квитанции МСО, подтверждающей предварительную оплату услуги. Агент по регистрации обязан изъять обменный купон МСО и прикрепить его к соответствующему полетному купону авиабилета. Также агент по регистрации должен выдать пассажиру **Купон на предоставление спецпитания (Special meal coupon)** и предупредить его (пассажира) о том, что после взлета он должен вызвать бортпроводника, нажав кнопку вызова, и передать

ему данный талон. В данном купоне в обязательном порядке должны быть заполнены все графы – «ФИО пассажира» (“Passenger’s name”), «Номер рейса» (“Flight No.”), «Дата рейса» (“Date of flight”), «Тип питания» (“Meal type”), «Посадочное место» (“Seat No.”).

4.10. Прием основного и специального бортового питания на борт ВС производит специально выделенный бортпроводник, отвечающий за питание на рейсе, или бригадир бортпроводников, который несет ответственность за соблюдение всех требований в части качества, приема, хранения и реализации рационов на борту пассажирам, предварительно заказавшим обслуживание.

4.11. После взлета ВС пассажир, заказавший спецпитание, нажимает на кнопку вызова бортпроводника и предъявляет ему Купон на специальное питание.

4.12. Бортпроводники, приступая к раскладке питания и к обслуживанию пассажиров во время полета, обязаны предварительно собрать все талоны на спецпитание до раздачи порций пассажирам, предварительно заказавшим и оплатившим спецпитание, и произвести сортировку выдаваемых порций.





КУПОН НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПЕЦИАЛЬНОГО ПИТАНИЯ
SPECIAL MEAL COUPON

ФИО пассажира / Passenger's name

Номер рейса / Flight No.

Дата вылета / Date of flight

Тип питания / Meal type

Посадочное место / Seat No.

После завершения посадки в самолет, пожалуйста, нажмите на кнопку вызова бортпроводника и предъявите купон бортпроводнику

Please push a cabin attendant call button and show this coupon to the steward / stewardess after occupying your seat