**TÓM TẮT QUY TRÌNH ĐI MÁY BAY**

Thực tế thì sẽ có rất nhiều bên tham gia vào quá trình *sử dụng dịch vụ bay* của hành khách, từ hãng máy bay, dịch vụ mặt đất, cho đến các bộ phận của nhà ga.

Tuy nhiên ta chia thành 2 nhóm đối tượng chính là:

* Hành khách
* Và phần còn lại (gồm: Ký gửi, Check in, An ninh, Hải quan, Dịch vụ mặt đất, Tiếp viên hàng không, và Lost & Found).

Mục đích là để mô tả lại quy trình **hành khách** đi máy bay sẽ qua những bước nào, chặng nào và tiếp xúc với những đối tượng nào *(lấy hành khách làm trọng tâm).*

…

Đầu tiên, hành khách cần chuẩn bị: Vé máy bay, CMND và Visa.

Vé máy bay thì có 2 loại: online hoặc vé giấy. Nếu hành khách mua online thì phải in vé này ra, và mang theo để làm thủ tục check in.

Về hành lý, hành khách tuyệt đối không được mang những đồ cấm như dao kéo, chất cháy nổ, dung dịch, hóa chất… Hành lý được chia làm 2 loại: hàng ký gửi (checked luggage) và hàng xách tay (cabin luggage).

Hàng ký gửi có khối lượng và kích thước quy định tùy vào hạng vé (và tùy hãng bay), ví dụ:

* Hạng First Class và Business Class: 30 kg hành lý ký gửi và 2 kiện hành lý xách tay, kích thước không vượt quá 119x119x81 (cm).
* Hạng Economy Class: 20 kg hành lý ký gửi và 1 kiện hành lý xách tay, kích thước không vượt quá 119x119x81 (cm).

Nếu hàng ký gửi và hàng xách tay vượt quá mức quy định, hãng sẽ từ chối nhận hành lý.

Sau khi đến sân bay (departure), hành khách sẽ di chuyển đến khu vực nhận hàng ký gửi để làm thủ tục ký gửi hành lý nếu có. Thủ tục ký gửi phải hoàn thành trước 3 tiếng trước khi máy bay cất cánh. Nếu trễ hơn, hãng sẽ từ chối nhận hàng ký gửi.

Nhân viên ký gửi sẽ tiến hành kiểm tra hàng hóa, và làm thủ tục. Nếu hàng đạt đúng quy định, nhân viên ký gửi sẽ nhận hàng và làm thủ tục. Ngược lại, hàng sẽ bị từ chối.

Tiếp đến, hành khách đến quầy check in để làm thủ tục kiểm tra vé máy bay và các giấy tờ liên quan. Quy trình này cần phải được tiến hành từ 3 giờ máy bay cất cánh đến trước 40 phút so với giờ máy bay cất cánh. Khu vực check in được sắp xếp theo hạng vé máy bay, mỗi hạng vé sẽ xếp hàng theo một line riêng.

Trong quá trình kiểm tra, nếu có bất kỳ sự sai sót nào, hành khách sẽ không được qua cửa soát vé và phải làm việc với hãng để tiến hành xử lý. Ngược lại, hành khách sẽ được trả lại vé máy bay, các giấy tờ tùy thân, và thẻ lên máy bay (boarding pass).

Trong trường hợp hành khách có transit, hãng sẽ làm luôn thẻ lên máy bay cho các chặng transit.

Sau khi check in xong, nếu hành khách bay quốc tế sẽ được làm thủ tục xuất cảnh, nếu hành khách bay nội địa sẽ được hãng tiến hành kiểm tra an ninh và kiểm tra hành lý xách tay.

Tại khu vực làm thủ tục xuất cảnh, hành khách phải trình visa để nhân viên hải quan kiểm tra và đóng dấu.

Sau đó, hành khách đặt hành lý xách tay lên băng chuyền để kiểm tra. Nếu hành lý nằm ngoài mức khối lượng và kích thước quy định, hãng sẽ từ chối không cho mang hành lý lên máy bay.

Bên cạnh đó, hành khách cũng sẽ được yêu cầu tháo bỏ các đồ dùng kim loại ra khỏi cơ thể, và tiến hành scan toàn thân để đảm bảo an ninh cho chuyến bay.

Sau khi kiểm tra an ninh và kiểm tra hành lý xách tay, hành khách sẽ được đưa vào phòng đợi.

Thời gian hành khách chờ ở phòng đợi trung bình là 30 phút trước khi được bộ phận mặt đất đưa lên máy bay. Hành khách có thể đi trực tiếp từ phòng đợi lên máy bay hoặc di chuyển bằng xe buýt chuyên dụng của hãng hàng không. Hành khách phải có mặt trên máy bay chậm nhất là trước 15 phút so với giờ cất cánh (sau thời gian này, cửa lên máy bay sẽ đóng).

Khi lên máy bay, tiếp viên hàng không sẽ kiểm tra thẻ lên máy bay, hướng dẫn hành khách vào chỗ ngồi và bắt đầu chặng hành trình.

…….

Khi hạ cánh, tiếp viên hàng không sẽ hướng dẫn hành khách xuống máy bay.

Nếu hành khách đi transit thì bộ phận mặt đất sẽ chở vào phòng đợi.

Nếu hành khách đi tuyến quốc tế thì sẽ di chuyển đến khu vực nhập cảnh. Khi làm thủ tục nhập cảnh, hành khách phải trình lại Visa cho nhân viên hải quan kiểm tra và đóng dấu. Sau đó điền thêm một số form thông tin và tiến hành phỏng vấn sơ bộ với nhân viên hải quan (nếu có).

Sau đó, hành khách sẽ qua phòng lấy hành lý ký gửi (nếu có), và di chuyển ra cổng về nếu đã đến cuối chặng hành trình.

Nếu hành khách đi tuyến nội địa, có gửi hành lý ký gửi thì di chuyển đến khu vực lấy đồ và ra về.

Nếu hành lý bị mất, hành khách phải liên hệ ngay phòng Báo Mất và Thất Lạc (Lost and Found) để xử lý. Nếu không có hành lý ký gửi, hành khách di thuyển thẳng ra về.