

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА  
ИНСТИТУТ СЕРВИСА, МОДЫ И ДИЗАЙНА  
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

ОТЧЕТ  
по учебной ознакомительной практики

Студент  
гр. БСС-19-СТ1

  
\_\_\_\_\_

В.Н. Попова

Руководитель  
доцент, кан-т культурологии

\_\_\_\_\_

Л. А. Мельникова

Руководитель практики от организации  
Директор Филиала «Аэропорт Ясный»  
КП Сахалинской области



Л.Н. Палий

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса

### ПУТЕВКА

Студент Попова Валерия Николаевна  
 Кафедры ДЗТ группы БСС-19-СТ1  
 согласно приказа ректора № 4530-С от 10 06 2021 г.  
 Направляется в Казенное предприятие Сахалинской области «Аэропорты Курильских  
 Островов» Филиал «Аэропорт Ясный»  
 для прохождения учебной ознакомительной практики по направлению подготовки  
 43.03.01 Сервис, Сервис на транспорте  
 на срок 4 недели с « 14 » июня 2021 г. по « 18 » июля 2021 г.

Руководитель практики от кафедры \_\_\_\_\_



#### Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
КП Сахалинской области «Аэропорты Курильских Островов» Филиал «Аэропорт Ясный»	Прибыл 14.06.2021 Убыл 18.07.2021	

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ**  
на учебную ознакомительную практику студента ВГУЭС

Студентки Поповой Валерии Николаевны

Группы БСС-19-СТ1 курса 2 направления Сервис, профиль Сервис на транспорте  
Место прохождения практики: Казенное предприятие Сахалинской области «Аэропорты Курильских Островов» Филиал «Аэропорт Ясный»  
Руководитель практики от ВГУЭС: Л.А. Мельникова  
Руководитель производственной практики от профильной организации: Л.Н. Палий  
Сроки прохождения практики:  
с « 14 » июня 2021 г. по «18» июля 2021 г.

**Содержание практики:**

Основная цель прохождения практики: формирование профессиональных компетенций.

В ходе практики студент:

- закрепляет и углубляет полученные в университете теоретические знания по дисциплинам;
- получает навыки взаимодействия со специалистами предприятия (организации), работы в малой группе;
- собирает информацию о деятельности предприятия (организации);
- приобретает навыки самостоятельной работы, связанной с обработкой полученных данных и информации о деятельности предприятия (организации)

**Содержание задания на практику:**

**I Описать:**

Организационно-правовую форму предприятия и форму собственности.  
Организационную структуру сервисного предприятия.

**II Проанализировать**

Государственные нормативно-правовые документы, используемые предприятием при выполнении своих задач и функций.  
Внутренние документы (стандарты, положения)

**III Представить**

Краткую характеристику услуг предприятия.  
Технологии, применяющиеся в процессе обслуживания клиента.

**IV Дать всестороннюю оценку**

Контактной зоны предприятия.

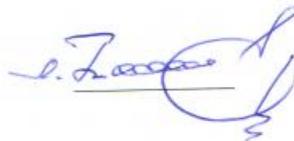
V Описание выполнения заданий руководителя практики от профильной организации с указанием процента личного участия.

Дата составления: « 14 » 06 2021 г.

Руководитель практики от ВГУЭС \_\_\_\_\_ ( Л.А. Мельникова )

«Согласовано»  
Руководитель практики от  
профильной организации:



 \_\_\_\_\_ ( Л.Н. Палий )

**КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК**  
прохождения учебной ознакомительной практики студента ВГУЭС

Студент Попова Валерия Николаевна направляется для прохождения учебной ознакомительной практики в Казенное предприятие Сахалинской области «Аэропорты Курильских Островов» Филиал «Аэропорт Ясный» с « 14 » 06 2021 г. по « 18 » 07 2021г.

Содержание выполняемых работ по программе	Сроки выполнения		Заключение и оценка руководителя	Подпись руководителя
	Начало	Окончание		
1. Рассмотрение организационно-правовой формы предприятия и формы собственности; организационной структуры сервисного предприятия	16.06.2021	21.06.2021	Хорошо	
2. Знакомство с государственными нормативно-правовыми документами, используемыми предприятием при выполнении своих задач и функций; внутренними документами (стандарты, положения)	22.06.2021	25.06.2021	Хорошо	
3. Краткая характеристика услуг предприятия.	28.06.2021	30.06.2021	Хорошо	
4. Технологии, применяющиеся в процессе обслуживания клиента.	01.07.2021	06.06.2021	Хорошо	
5. Характеристика контактной зоны предприятия.	07.07.2021	09.07.2021	Хорошо	

Согласовано:

Директор Филиала «Аэропорт Ясный» Казенного предприятия Сахалинской области «Аэропорты Курильских Островов» Д. Н. Палий

дата

Студент-практикант

В. Н. Попова

дата

Руководитель от кафедры

Д. А. Мельникова

дата

Руководитель от организации

Д. Н. Палий

подпись, печать

дата



**ДНЕВНИК**  
 прохождения учебной практики по получению первичных профессио-  
 нальных умений и навыков  
 Студентка Попова Валерия Николаевна

Группы БСС-19-СТ1 курса 2 направления 43.03.01 Сервис, профиль Сервис на транспорте

Место прохождения практики: Казенное предприятие Сахалинской области «Аэро-  
 порты Курильских Островов» Филиал «Аэропорт Ясный»

Руководитель учебной практики от профильной организации: Л.Н. Палий

Дата (времен- ной период)	Наименование конкретной работы (мероприятий)
14.06.2021	Вводный инструктаж.
15.06.2021	Ознакомление с рабочим местом в профильной организации. Ознакомление с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка профильной организации.
16.06.2021	Изучение локальных нормативных правовых актов организации.
17.06.2021	Ознакомление и изучение с организационно-правовой формой предприятия.
18.06.2021	Изучение форм собственности предприятия.
21.06.2021	Изучение организационной структуры предприятия.
22.06.2021	Просмотр и изучение государственных нормативно-правовых документов и внутренних документов предприятия.
23.06.2021	Просмотр и изучение государственных нормативно-правовых документов и внутренних документов предприятия.
24.06.2021	Просмотр и изучение государственных нормативно-правовых документов и внутренних документов предприятия.
25.06.2021	Просмотр и изучение государственных нормативно-правовых документов и внутренних документов предприятия.
28.06.2021	Наблюдение за предоставляемыми услугами предприятия.
29.06.2021	Наблюдение за предоставляемыми услугами предприятия.
30.06.2021	Наблюдение за предоставляемыми услугами предприятия.
01.07.2021	Наблюдение за технологиями обслуживания клиентов.
02.07.2021	Наблюдение за технологиями обслуживания клиентов.
05.07.2021	Наблюдение за технологиями обслуживания клиентов.
06.07.2021	Наблюдение за технологиями обслуживания клиентов.
07.07.2021	Просмотр контактной зоны предприятия.
08.07.2021	Анализ контактной зоны предприятия.
09.07.2021	Анализ контактной зоны предприятия.
12.07.2021	Написание отчёта: Титульный лист и введение. Написание Главы I. Описание организационно-правовой формы предприятия.

13.07.2021	Написание отчёта. Написание Главы I. Описание организационно-правовую форму предприятия.
14.07.2021	Написание отчёта: Написание Главы II. Анализ государственных нормативно-правовых документов, используемых предприятием при выполнении своих задач и функций и внутренние документы.
15.07.2021	Написание отчёта: Написание Главы II. Анализ государственных нормативно-правовых документов, используемых предприятием при выполнении своих задач и функций и внутренние документы. Написание Главы III. Описание краткой характеристики услуг предприятия и технологий, применяющихся в процессе обслуживания клиента.
16.07.2021	Написание отчёта: Написание Главы IV. Описание контактной зоны предприятия. Написание Главы V. Описание выполнения заданий руководителя практики от организации. Оформление отчёта по нормам СТО.

Студент:

 (В.Н. Попова)

Руководитель практики  
от профильной организации:

 (Л.Н. Палий)

## Содержание

Введение.....	7
1 Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности.....	8
2 Организационная структура сервисного предприятия.....	10
3 Государственные нормативно-правовые документы.....	14
4 Внутренние документы.....	16
5 Краткая характеристика услуг.....	19
6 Технологии, применяющиеся в процессе обслуживания клиентов.....	21
7 Контактная зона предприятия.....	23
8 Описание заданий.....	25
Заключение.....	27
Список используемой литературы.....	28

## Введение

Учебная ознакомительная практика была пройдена в Казённом Предприятии Сахалинской области «Аэропорты Курильских островов» Филиале «Аэропорт Ясный» в период с 14 июня по 18 июля 2021 года.

Учебная ознакомительная практика проводится с целью формирования у студента профессиональных компетенций. Основной целью учебной практики является закрепление знаний, приобретенных в процессе лекционных, лабораторных занятий и самостоятельной работы студента.

Учебной ознакомительной является практикой по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности. Учебная ознакомительная практика проводится в форме активной практики, в ходе которой студенты выступают в роли непосредственных исполнителей исследовательских работ, составляющих основу научного процесса организации, в которой осуществляется прохождение практики.

Это не просто присутствие в организации или на предприятии, и наблюдение за тем, что происходит вокруг, а непосредственное участие в процессе. Перед студентом-практикантом ставятся задачи учебной практики, четкое выполнение которых гарантирует высокий результат.

Задачи практики:

- реализация на практике теоретических познаний;
- формирование более детального представления о будущей профессии;
- изучение места конкретного предприятия в комплексе регионального хозяйственного механизма и отрасли в целом;
- ознакомление с историей и перспективами развития базы практики;
- анализ номенклатуры продукции или услуг, являющихся результатом деятельности предприятия или организации;
- приобретение навыков в работе с документами, регламентирующими работу предприятия;
- непосредственное участие в процессе производственной деятельности;
- получение представления об этике профессиональной коммуникации;
- получение опыта принятия оперативных управленческих решений и аргументации в пользу того или иного варианта, подготовка сопроводительной документации – распоряжений, служебных записок;
- сбор и обработка материалов, необходимых для составления отчета по практике.

## 1 Организационно-правовая форма и форма собственности

Филиал «Аэропорт Ясный» - аэропорт на острове Итуруп (Сахалинская область).

22 сентября 2014 года аэропорт принял свой первый регулярный рейс компании «Аврора» из Южно-Сахалинска с 50 пассажирами на борту. 17 июня 2017 года аэропорт впервые принял пассажирский рейс из Японии.

Общие характеристики:

Размеры взлетно-посадочной полосы составляют 2300×42 м, что позволяет принимать воздушные суда типа Ан-2, Ан-24, Ан-26, Ан-32, Ан-74, Л-410, Bombardier Dash 8, Sukhoi Superjet 100, вертолёты всех типов, эпизодически — Ан-12, Ту-134.

Филиал «Аэропорт Ясный» расположен недалеко от города Курильск, сёл Рейдово и Китовое, с которыми его соединяет новое шоссе с асфальтовым покрытием.

Необходимость строительства на Итурупе нового аэропорта обоснована тем, что имеющийся аэропорт «Буревестник» располагается на значительном удалении от основных населённых пунктов и отличается сложными метеоусловиями.

Указ о строительстве аэропорта был подписан президентом России Владимиром Путиным в 2003 году. Данный объект был включен в федеральную целевую программу развития Курильских островов на 2007— 2015 годы. Строительство велось с 2007 года по 2014 год.

Открытие аэропорта вызвало негативную реакцию МИД Японии, которая считает остров частью этой страны

Годовой пассажиропоток: 32 600 человек.

Форма собственности – Казенное предприятие Сахалинской области. Во исполнение подпункта "Г" пункта 2 Указа Президента Российской

Федерации от 4 декабря 2013 г. № 881 "О передаче в собственность

Сахалинской области находящихся в федеральной собственности акций открытых акционерных обществ и имущества аэропортов, расположенных в Сахалинской области" Росимуществу совместно с Росавиацией и Правительством Сахалинской области осуществить в установленном порядке передачу в собственность Сахалинской области находящихся в федеральной собственности объектов, составляющих имущественный комплекс филиала «Аэропорт Ясный" (за исключением объектов единой системы организации воздушного движения), по перечню согласно приложению.

Генеральный директор – Ларькин Вадим Владимирович

Директор филиала «Аэропорт Ясный» - Палий Леонид Николаевич Местонахождение:

Аэропорт находится 7 км (4,3 миль) к северо-востоку от города Курильска на острове Итуруп.

Юридический адрес: 694541, Россия, Сахалинская область,  
Курильский район, остров Итуруп, аэропорт.

Код IATA: ITU

Код ICAO: UHSI

Высота над уровнем моря: 117,28 м

Вид аэродрома: совместного использования

Часовой пояс: UTC+11

Время работы: Администрация аэропорта ВС-ПТ 21.30 до 06.00 (время UTC).

Аэродром работает по регламенту, опубликованному по NOTAM.

Обслуживаемые города: Курильск, Итуруп

Миссия аэропорта - содействовать социально-экономическому развитию региона путем предоставления высококачественных аэропортовых услуг при соблюдении экологических требований и в соответствии со стандартами.

В перспективе, аэропорт должен помочь развитию туризма, торговли, логистики. Кроме этого, строительство аэропорта уже привело к началу строительного бума на острове: помимо строительства аэропорта и объектов смежной инфраструктуры, в регионе уже запущен механизм обеспечения семей диспетчеров жильём.

Основной вид деятельности — «Аэропортовая деятельность».

Дополнительные виды деятельности по ОКВЭД:

52.23 Деятельность вспомогательная, связанная с воздушным и космическим транспортом;

52.23.1 Деятельность вспомогательная, связанная с воздушным транспортом;

52.23.19 Деятельность вспомогательная прочая, связанная с воздушным транспортом;

52.24 Транспортная обработка грузов;

52.29 Деятельность вспомогательная прочая, связанная с перевозками. Филиал «Аэропорт Ясный» предприятие, которое объединяет работу различных служб, нацеленных на выполнение основной функции аэропорта: предоставление услуг по обслуживанию авиакомпаний, пассажиров, багажа, грузов и почты.

## 2 Организационная структура сервисного предприятия

Организационная структура филиала «Аэропорт Ясный» КП «Аэропорты Курильских островов» представлена в схеме:

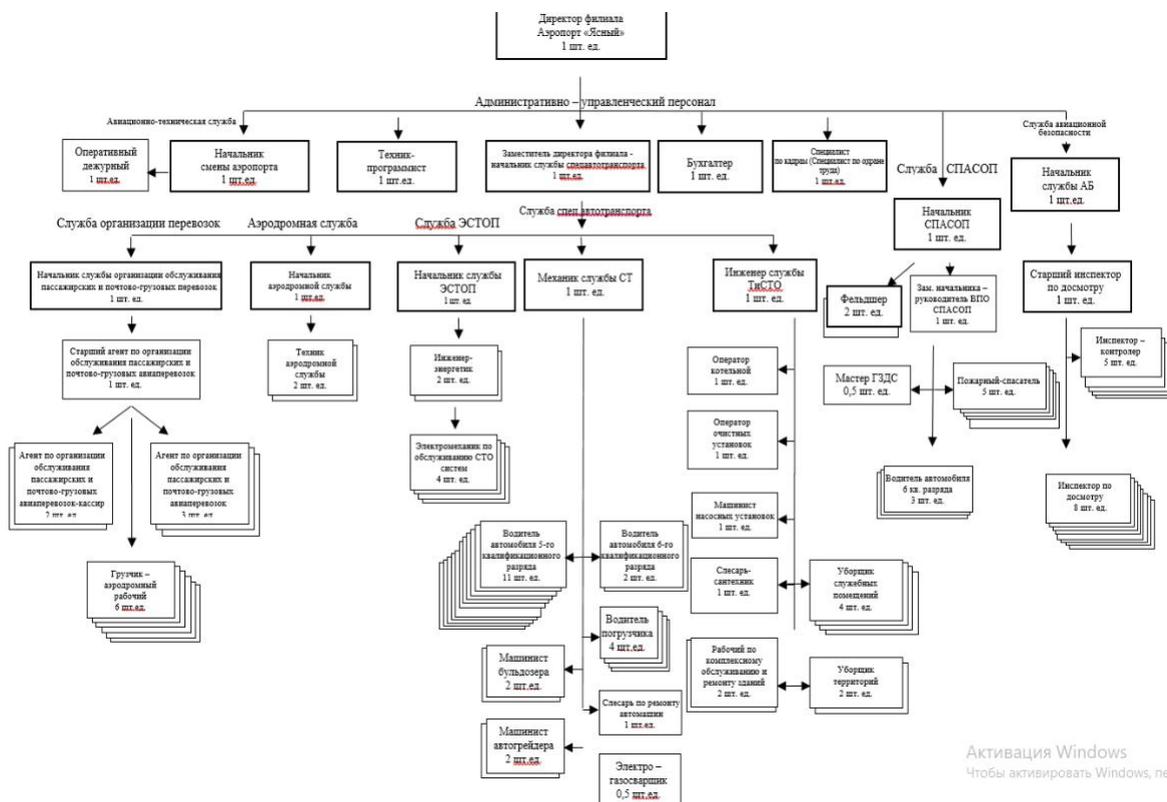


Рисунок 1 - Организационная структура предприятия

Служба поискового, аварийно-спасательного обеспечения полётов (СПАСОП):

Главной задачей службы поискового аварийно-спасательного обеспечения полётов филиала «Аэропорт Ясный» является своевременное оказание помощи воздушным судам авиакомпаний при аварийных ситуациях.

В штате 15,5 сотрудников.

Начальник службы поискового и аварийно-спасательного обеспечения полётов, заместитель начальника поискового и аварийно-спасательного обеспечения полётов – руководитель вневедомственной пожарной охраны, 8 пожарных и спасателей, 2 фельдшера, 0,5 мастера газодымозащитной службы и 3 водителя 6 квалификационного разряда.

Служба организации обслуживания пассажирских и почтово-грузовых авиаперевозок:

Служба организации обслуживания пассажирских и почтово-грузовых авиаперевозок является производственной службой аэропорта, которая обеспечивает обслуживание пассажиров, обработку багажа, груза и почты на внутренних и международных воздушных линиях.

В штате 13 сотрудников.

Начальник службы организации обслуживания пассажирских и почто-грузовых авиаперевозок, старший агент по организации обслуживания пассажирских и почтово-грузовых авиаперевозок, 3 агента по организации обслуживания пассажирских и почтово-грузовых авиаперевозок, 2 агента по организации обслуживания пассажирских и почтово-грузовых авиаперевозок-кассира и 6 грузчиков – аэродромный рабочий 2 квалификационного разряда.

Административно-управленческий персонал(АУП):

Это работники предприятия, которые непосредственно выполняют функции управления организацией.

В штате 5 сотрудников.

Директор филиала, заместитель директора филиала-начальник службы спецавтотранспорта, бухгалтер, специалист по кадрам – специалист по охране труда, техник – программист.

Служба авиационной безопасности (САБ):

Основной целью службы авиационной безопасности в Филиале «Аэропорт Ясный» является обеспечение защиты деятельности гражданской авиации от актов незаконного вмешательства в соответствии с Нормами, правилами и процедурами по авиационной безопасности.

В штате 15 сотрудников.

Начальник службы авиационной безопасности аэропорта, старший инспектор по досмотру, 8 инспекторов по досмотру и 5 инспекторов – контролёров.

Служба электросветотехнического обеспечения полетов (ЭСТОП):

Служба электросветотехнического обеспечения полетов выполняет одну из важнейших функций в обеспечении безопасности полетов и находится на территории аэропорта, посторонний человек туда не сможет зайти без специального пропуска.

Главной задачей в работе службы ЭСТОП является бесперебойное обеспечение электроэнергии с соблюдением требований охраны труда. Профессионально отлаженные процессы, выполняемые работниками подразделения.

В штате 7 сотрудников.

Начальник службы электросветотехнического обеспечения полётов, 2 инженеров – энергетиков и 4 электромехаников по обслуживанию светотехнического оборудования систем обеспечения полётов 6 квалификационного разряда.

Аэродромная служба (АС):

Аэродромная служба осуществляет выполнение комплекса мероприятий по поддержанию летного поля аэродрома в постоянной эксплуатационной готовности для взлета, посадки, руления и стоянки воздушных судов.

Сфера деятельности:

- Эксплуатационное содержание летного поля аэродрома
- Обновление маркировки и текущий ремонт аэродромных покрытий
- Контроль за препятствиями на аэродроме и на прилегающей к нему территории
- Орнитологическое обеспечение полетов

В штате 3 сотрудников.

Начальник аэродромной службы и 2 техника аэродромной службы.

Служба теплового и сантехнического обеспечения (СТиСТО):

Служба теплового и сантехнического обеспечения занимается обеспечением тепловой энергией и созданием нормальных режимов работы систем водоснабжения и водоотведения предприятия.

В штате 9 сотрудников.

Инженер, оператор котельной 6 квалификационного разряда, оператор очистных сооружений 2 квалификационного разряда, машинист насосных установок 2 квалификационного разряда, слесарь-сантехник 2 квалификационного разряда, 2 рабочих по комплексному обслуживанию и ремонту зданий 2 квалификационного разряда, 4 уборщика служебных-помещений 1 квалификационного разряда и 2 уборщика территорий 1 квалификационного разряда.

Служба спецавтотранспорта:

Основные цели и задачи службы спецтранспорта:

- обеспечение спецмашинами и средствами механизации работ по техническому и коммерческому обслуживанию воздушных судов;
- обеспечение спецмашинами и средствами механизации работ по эксплуатационному содержанию аэродрома;
- перевозка грузов, вахтовое обеспечение, -выполнение транспортных заявок;

Для поддержания спецтехники в технически исправном состоянии, в структуре службы спецтранспорта имеется сертифицированная ремонтная мастерская, которая снабжена всеми необходимыми расходными запчастями, оборудованием и квалифицированным персоналом.

Служба спецавтотранспорта выделяет в распоряжение аэродромной службы аэродромно-уборочные машины и механизмы в исправном состоянии, оборудованные габаритными и проблесковыми огнями, радиостанцией, буксирными устройствами и тросами.

В штате 23,5 сотрудников.

11 водителя автомобиля 5 квалификационного разряда, 2 водителя автомобиля 6 квалификационного разряда, 4 водителя погрузчика 5 квалификационного разряда, 2 машиниста бульдозера 7 квалификационного разряда, 2 машиниста автогрейдера 8 квалификационного разряда, 0,5 электрогазосварщика 4 квалификационного разряда и слесарь по ремонту автомобилей 4 квалификационного разряда.

Авиационно – техническая служба (АТС) — это совокупность совместно действующих воздушных судов, комплекса наземных средств по подготовке и обеспечению полетов, личного состава, занятого эксплуатацией и ремонтом ВС и наземных средств, а также системы управления процессом эксплуатации.

Для АТС характерны особенности технических систем: единая цель (эффективность и безопасность полетов); управляемость системы, которая имеет иерархическую структуру; взаимосвязь подсистем, которые состоят из большого количества взаимодействующих элементов; наличие разнообразных источников информации; уязвимость во время действия случайных факторов; черты самоорганизации.

В штате 2 сотрудников.

Начальник смены аэропорта и оперативный дежурный.

Итого в штате филиала «Аэропорт Ясный» 97 сотрудников.

### 3 Государственные нормативно-правовые документы

Нормативные документы, на которые опирается предприятие в ходе своей деятельности:

"Воздушный кодекс Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 02.07.2021);

Настоящий Кодекс устанавливает правовые основы использования воздушного пространства Российской Федерации и деятельности в области авиации.

Государственное регулирование использования воздушного пространства Российской Федерации и деятельности в области авиации направлено на обеспечение потребностей граждан и экономики в воздушных перевозках, авиационных работах, а также на обеспечение обороны и безопасности государства, охраны интересов государства, безопасности полетов воздушных судов, авиационной и экологической безопасности.

Приказ Министерства транспорта РФ от 4 августа 2015г.№ 240 «Об утверждении Перечня специалистов персонала гражданской авиации Российской Федерации»;

Настоящий документ включен в перечень НПА, на которые не распространяется требование об отмене с 1 января 2021 г., установленное Федеральным законом от 31 июля 2020 г. N 247-ФЗ. Соблюдение обязательных требований, содержащихся в настоящем документе, оценивается при осуществлении государственного контроля (надзора), их несоблюдение может являться основанием для привлечения к административной ответственности

Перечень специалистов авиационного персонала гражданской авиации Российской Федерации (утв. приказом Министерства транспорта РФ от 4 августа 2015 г. N 240);

Приказом Минтранса России от 3 ноября 2016 г. N 312 пункт 1 изложен в новой редакции;

Федеральные авиационные правила "Требования авиационной безопасности к аэропортам" (утв. приказом Минтранса РФ от 28 ноября 2005 г. N 142);

Министерство транспорта Российской Федерации Приказ от 15 февраля 2016 года № 24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах»;

«Порядок предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах»;

«Инструкция о порядке оформления перевозок пассажиров, багажа и грузов на воздушных судах при выполнении авиационных работ в народном хозяйстве (Вводится в действие с 1 февраля 1987 г.)»;

Приказ Минтранса РФ от 13 июля 2006 г. № 82 Об утверждении инструкции по организации движения спецтранспорта и средств механизации на гражданских аэродромах российской федерации (в ред. Приказа Минтранса РФ от 03.06.2015 № 179);

Министерство транспорта Российской Федерации Приказ от 13 июля 2006 года N 82 «Об утверждении Инструкции по организации движения спецтранспорта и средств механизации на гражданских аэродромах Российской Федерации» (с изменениями на 3 июня 2015 года);

Приказ Федеральной авиационной службы России от 29.12.1998 N 372 "О внесении изменений и дополнений в Приказ ФАС России от 08.12.97 N 270 "О внесении дополнений в Приказ ДВТ Минтранса России от 05.10.95 N ДВ-104 "Об утверждении и регистрации форм перевозочных документов строгой отчетности";

"НОП ГА-83. Наставление по организации перевозок на внутрисоюзных воздушных линиях гражданской авиации СССР" (утв. Приказом МГА СССР от 30.12.1982 N 216) (Извлечения);

Приказ Минтранса России от 28.06.2007 N 82 (ред. от 15.09.2020) "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.09.2007 N 10186);

Указание Министерства гражданской авиации СССР от 25 мая 1981 г. N 242/у "О введении в действие Инструкции о порядке приема-сдачи коммерческой загрузки на борт воздушного судна гражданской авиации".

## 4 Внутренние документы

Внутренние документы филиала «Аэропорт Ясный»:

Министерство транспорта и дорожного хозяйства Сахалинской области казённое предприятие Сахалинской области «Аэропорты Курильских островов» (КП «Аэропорты Курильских островов») Приказ № 89 – п от 28 сентября 2020 г. «О внесении изменений в локальные нормативные акты, действующие в казённом предприятии Сахалинской области «Аэропорты Курильских островов»;

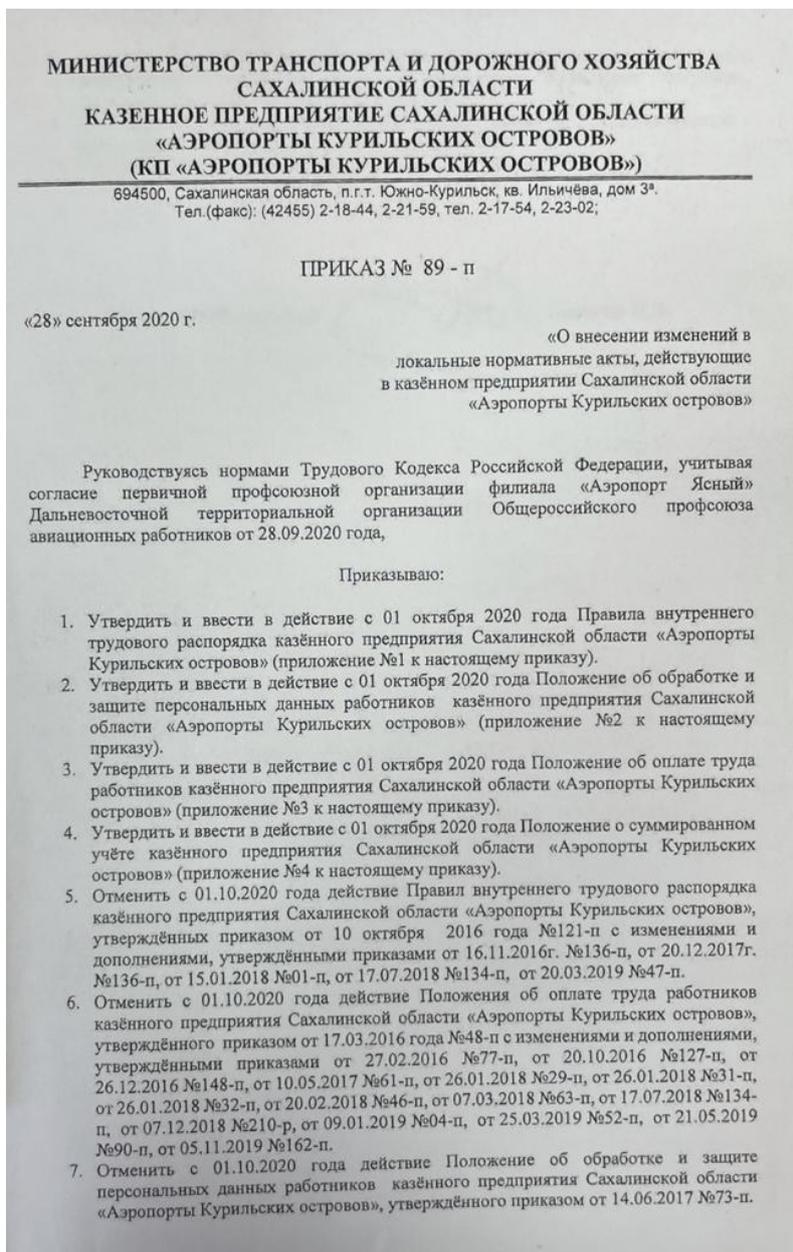


Рисунок 2 – приказ №89-п

Приложение №1 К приказу от 28.09.2020 №89-п Правила трудового распорядка казённого предприятия Сахалинской области «Аэропорты Курильских островов»;

Приложение №2 К приказу от 28.09.2020 №89-п Положение об обработке и защите персональных данных работников казённого предприятия Сахалинской области «Аэропорты Курильских островов»;

Приложение №3 К приказу от 28.09.2020 №89-п Положение об оплате труда работников казённого предприятия «Аэропорты Курильских островов»;

Приложение №4 К приказу от 28.09.2020 №89-п Положение о суммированном учёте рабочего времени казённого предприятия Сахалинской области «Аэропорты Курильских островов»;

Приложение №1 к Положению о суммированном учёте рабочего времени казённого предприятия Сахалинской области «Аэропорты Курильских островов» Перечень работников казённого предприятия Сахалинской области «Аэропорты Курильских островов», работающих в режиме сменной работы, котором устанавливается суммированный учёт рабочего времени;

Приложение №2 к Положению о суммированном учёте рабочего времени казённого предприятия Сахалинской области «Аэропорты Курильских островов» Перечень работников казённого предприятия Сахалинской области «Аэропорты Курильских островов», работающих в режиме рабочего времени «рабочая неделя с предоставлением выходных дней по скользящему графику», которым устанавливается суммированный учёт рабочего времени;

Приложение №1 к Положению об оплате труда работников казённого предприятия «Аэропорты Курильских островов», утверждённому приказом от 28.09.2020 №89-п Должностные оклады работников воздушного транспорта;

Приложение №2 к Положению об оплате труда работников казённого предприятия «Аэропорты Курильских островов», утверждённому приказом от 28.09.2020 №89-п Должностные оклады специалистов и служащих общепромышленных должностей;

Приложение №3 к Положению об оплате труда работников казённого предприятия «Аэропорты Курильских островов», утверждённому приказом от 28.09.2020 №89-п Должностные оклады работников, обеспечивающих пожарную безопасность;

Приложение №4 к Положению об оплате труда работников казённого предприятия «Аэропорты Курильских островов», утверждённому приказом от 28.09.2020 №89-п Должностные оклады специалистов, осуществляющих работы в области охраны труда;

Приложение №5 к Положению об оплате труда работников казённого предприятия «Аэропорты Курильских островов», утверждённому приказом от 28.09.2020 №89-п Должностные оклады медицинских и фармацевтических работников;

Приложение №6 к Положению об оплате труда работников казённого предприятия «Аэропорты Курильских островов», утверждённому приказом от 28.09.2020 №89-п Оклады рабочих профессий воздушного транспорта;

Приложение №7 к Положению об оплате труда работников казённого предприятия «Аэропорты Курильских островов», утверждённому приказом от 28.09.2020 №89-п Оклады рабочих общеотраслевых профессий;

Приложение №8 к Положению об оплате труда работников казённого предприятия «Аэропорты Курильских островов», утверждённому приказом от 28.09.2020 №89-п Положение о выплате надбавки за профессиональное мастерство работникам казённого предприятия Сахалинской области «Аэропорты Курильских островов»;

Приложение №9 к Положению об оплате труда работников казённого предприятия «Аэропорты Курильских островов», утверждённому приказом от 28.09.2020 №89-п Положение о порядке присвоения классной квалификации водителя автомобилей;

Приложение №10 к Положению об оплате труда работников казённого предприятия «Аэропорты Курильских островов», утверждённому приказом от 28.09.2020 №89-п Положение о выплате премии работникам казённого предприятия Сахалинской области «Аэропорты Курильских островов» по итогам работы за месяц;

Приложение №11 к Положению об оплате труда работников казённого предприятия «Аэропорты Курильских островов», утверждённому приказом от 28.09.2020 №89-п Положение о выплате премии работникам казённого предприятия Сахалинской области «Аэропорты Курильских островов» по итогам работы за год;

Приложение №12 к Положению об оплате труда работников казённого предприятия «Аэропорты Курильских островов», утверждённому приказом от 28.09.2020 №89-п Положение о выплате персональной надбавки к окладу (должностному окладу) работникам казённого предприятия Сахалинской области «Аэропорты Курильских островов»;

Приложение №13 к Положению об оплате труда работников казённого предприятия «Аэропорты Курильских островов», утверждённому приказом от 28.09.2020 №89-п Должностной оклад Директора Филиала предприятия;

Приложение №14 к Положению об оплате труда работников казённого предприятия «Аэропорты Курильских островов», утверждённому приказом от 28.09.2020 №89-п Перечень должностей, для которых предусмотрена доплата к окладу (должностному окладу) за работу с вредными и (или) опасными условиями труда.

## 5 Краткая характеристика услуг

Оказание услуг по аэропортовому и наземному обслуживанию в аэропорту Ясный.

Согласно Воздушному кодексу РФ аэродром — это участок земли или поверхности воды с расположенными на нем зданиями, сооружениями и оборудованием, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки воздушных судов (ст. 40, п. 1).

Аэропорт комплекс сооружений, включающий аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенные для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющих для этих целей необходимое оборудование, авиационный персонал и других работников (ст. 40, п. 3).

Работы полностью выполняет аэропорт.

Аэропорт, имеющий соответствующий состав персонала, оборудования, средств механизации и прочее. Эксплуатируемый авиакомпанией, которая в состоянии оплачивать своевременно и полностью все услуги аэропорта.

Аэропортовые сборы:

- за взлет-посадку;
- обеспечение авиационной безопасности;
- за сверхнормативную стоянку;
- за пользование аэровокзалом;
- за метеобеспечение.

Тарифы за наземное обслуживание:

- коммерческое обслуживание ВС;
- за обслуживание пассажиров;
- использование технических средств при обслуживании ВС.

Цены за дополнительные услуги аэропорта:

- МС на аэродроме;
- аренда регистрационных стоек;
- обработка трансферных грузов и почты;
- медосмотр экипажа;
- аэронавигационная документация;
- связь телеграфная;
- оборудование, материалы, специалисты и др. Состав расходов:
- Большое количество персонала в производственном подразделении;

- Подготовка всего оборудования и всех средств механизации и пр. в техническом подразделении;

- Закупка топлива;
- Подготовка аэродрома к взлетно-посадочным операциям;
- Аэродромная служба;
- Служба организации обслуживания пассажирских и почтово-грузовых авиаперевозок;
- Служба по техническому обслуживанию ВС;
- Оплата труда, налоги, материально-технические ресурсы.

## 6 Технологии, применяющиеся в процессе обслуживания клиентов

Обзор основного метода в филиале «Аэропорт Ясный» наземного обслуживания пассажирских перевозок.

Основной (централизованный) метод предусматривает обслуживание в операционном зале аэровокзала. Согласно технологии перевозок, применяемой в аэропортах РФ, при данном методе ведется ведомость регистрации отправок пассажиров и багажа, взвешивается багаж каждого пассажира, принимается плата за перевозку сверхнормативного багажа и выдается багажная квитанция. Учет сведений о пассажирских и багажных перевозках осуществляется по каждому пассажиру, в целом на рейс и по пунктам посадок. Данный метод характерен для воздушных линий значительной протяженности. Регистрация пассажиров, как правило, начинается за 2 часа и заканчивается за 40 минут до вылета. Средняя производительность одной стойки регистрации при основном методе 60-80 пасс/ч.

Схема обслуживания пассажиров при централизованном методе представлена ниже:

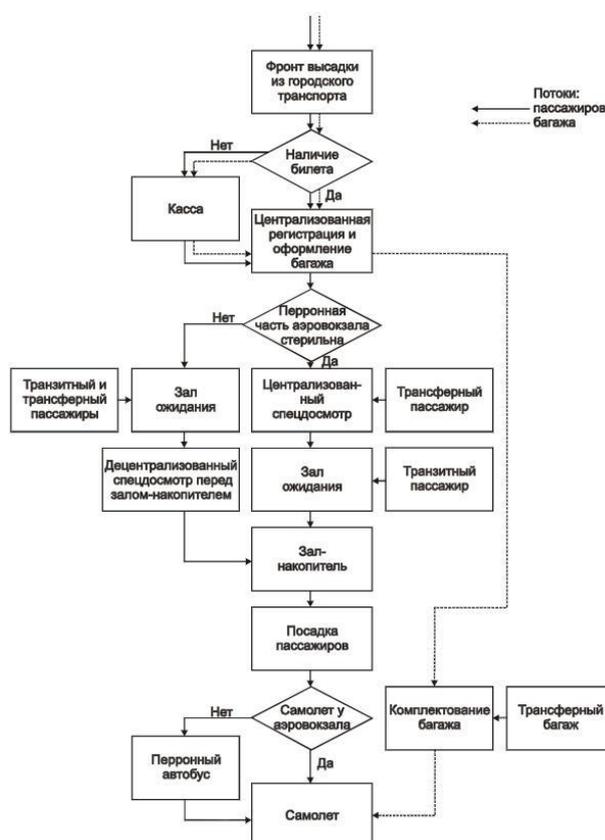


Рисунок 3 – схема обслуживания пассажиров

Централизованная порейсовая схема предусматривает регистрацию пассажиров в центральном зале, где каждая стойка закреплена за отдельным рейсом. В зависимости от

способа доставки пассажиров к самолетам накопители располагаются в здании или рядом с аэровокзалом, или у стоянок самолетов.

Достоинством этой схемы является сравнительно простой способ обработки багажа, исключаящий засылку багажа не по назначению.

Недостатки:

- малая пропускная способность одной рабочей стойки;
- наличие очередей у отдельных рабочих стоек;
- большая площадь операционного зала;
- неудобство для транзитных пассажиров.

## 7 Контактная зона предприятия

Периметр контролируемой зоны аэропорта оборудован современными инженерно-техническими средствами охраны. Залы аэровокзала и производственные зоны оснащены системами видеонаблюдения. На привокзальной площади и вблизи других объектов аэропорта организованы зоны безопасности с использованием новейших технологий.

Общее состояние всех помещений контактной зоны соответствует санитарно-гигиеническим нормам, чистые и опрятные.

В аэропорту стены окрашены в персико - бежевый цвет, что визуально расширяет пространство и делает помещение более светлым (что двойной плюс без выхода окон на солнечную сторону). Бежевый цвет символизирует комфорт и расслабленность, помогает разгрузить нервную систему, отвлекает от негативных мыслей.

Стойка регистрации, справочная и касса сделаны в одном стиле, серого цвета и металлического покрытия. Серый цвет дарит ощущение стабильности, спокойствия и надёжности.

Все таблички «Регистрация», «Справочная», «Касса», «Информация», «Бар», «Входы и выходы», «Медпункт», «Комната матери и ребенка», «Полиция» оформлены в зеленом свете, на русском и английском языке со светящимся текстом и рисунком. Зеленый свет – ассоциируется с ростом, развитием и безопасностью. Наличие этого цвета пробуждает у людей добросердечность и объективность. Так же зелёный настраивает на спокойный отдых или заряжает энергией.

В контактной зоне наблюдается 5 стендов синего цвета с информацией. Синий цвет дарит ощущение спокойствия, наталкивает на приятные здравые размышления, но, кроме этого, выразительные синие акценты в интерьере помещения намекают на богатство, благородство, тонкий вкус.

Один посвящен авиакомпании «Аврора», которая сотрудничает с аэропортом второй стенд по авиационной безопасности, третий стенд с инструкцией о профилактике Новой Коронавирусной инфекции, четвертый стенд предоставляет информацию о провозе багажа, пятый стенд посвящен пограничной зоне.

В здании аэропорта есть два баннера с рекламой гостиниц, которые расположены в 15 км от аэропорта в городе Курильск, так же карта острова Итуруп с интересными местами и достопримечательностями острова.

В интерьере присутствует золотой ключ Аэропорта с датой его открытия.

Сидячих мест в зале около 20.

В аэропорту находится очень просторная и удобная «Комната матери и ребенка», оборудованная двумя кроватями, пеленальным столом и тумбой.

Стены, как и во всем здании в бежевый оттенок, мебель бежевое дерево. Всё очень гармонично и комфортно.

## 8 Описание заданий

Критерии оценивание личного участия с процентным указанием:

- Практикант не приступал к выполнению задания – 0%.
- Практикант выполнил задание, но не справился с поставленной задачей – 20% до 40%
- Практикант выполнил задание самостоятельно и своевременно, но допустил ошибки – 40% до 60%
- Практикант выполнил задание своевременно, но с помощью руководителя- от 60% до 80%
- Практикант выполнил задание самостоятельно и своевременно – от 80% до 100%

Поставленные задачи перед студентом - практикантом от руководителя практики Аэропорта с указанием процента личного участия:

- Наблюдение за работой нескольких служб в аэропорту - 90%
- Ознакомление и изучение документации всех подразделений Аэропорта «Ясный»- 95%
- Участие в процессе обслуживания пассажиров – 80%
- Сбор информации о Казённом Предприятии Сахалинской области «Аэропорты Курильских островов» Аэропорт «Ясный»- 90%
- Знакомство со структурой организации, нормативно-правовой базой (Устав, лицензии, Положение о работе)- 90%

Наблюдение осуществлялось:

-За Службой организации перевозок (СОП), отвечающей за взаимодействием с пассажирами (сдача багажа, получение посадочного талона и проверка документов). Хочу отметить, что в данном аэропорту осуществляются рейсы, где авиакомпания допускает только 1 место ручной клади до 5 кг, а в России стандарт 1 место ручной клади до 10 кг.

-За Административно-управленческим персоналом (АУП), в лице директора, выполняющего ежедневные инструктажи.

-За Служба авиационной безопасности (САБ), осуществляющие досмотр пассажиров  
Ознакомление было проведено с документацией по Авиационной безопасности, аэродромная службы (АС), службы авиатопливообеспечения (АТО), службы авиационной безопасности (САБ), службы организации перевозок (СОП), службы поискового и аварийно-спасательного обеспечения полетов (СПАСОП), службы специального транспорта (ССТ), службы электросветотехнического обеспечения полетов (ЭСТОП).

Участие в процессе обслуживания пассажиров на стойке регистрации, наблюдение за процессом специалиста и пассажиров.

Поиск информации о филиале «Аэропорт Ясный». В ходе поиска была найдена информация об общих характеристиках, местонахождении, экономическом значении, строительстве и годовом пассажиропотоке.

## Заключение

В ходе учебной ознакомительной практики осуществилось ознакомление с работой КП Сахалинской области «Аэропорты Курильских островов» Филиал «Аэропорт Ясный», с его историей, специализацией, подразделениями, организационно-управленческой структурой, документацией и работой персонала.

Были изучены функции, права и обязанности работников. Рассмотрены документы, нормативно-методическое и информационное обеспечение служб. Удалось не только изучить работу сотрудников, но и почувствовать себя в роли сотрудника персонала аэропорта.

Поставленные задачи были выполнены. Основная цель работы, то есть закрепление теоретических знаний по дисциплинам достигнута.

## Список используемой литературы

1. Аэропорты и их эксплуатация: учеб. пособие / Сост. Л.Б.Бажов. - Ульяновск: УВАУГА, 2008-66 с.
2. Блохин В. И. Основы проектирования аэропортов. — М.: Транспорт 1985.- 208 с.
3. Воздушный кодекс РФ от 19 марта 1997 г. № 60-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. - 24 марта 1997 г. - №12. - Ст. 1383.
4. Неретина, Т. Г. Основы сервисной деятельности: учебно-методический комплекс. / Т. Г. Неретина. - М.: МПСИ, 2013.
4. Об утверждении и введении в действие федеральных авиационных правил "сертификация аэропортов. Процедуры". Приказ Федеральной службы воздушного транспорта РФ от 24 .04.2000 г. № 98 (Д)"
5. Об утверждении федеральных авиационных правил "Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа и почты": Приказ Минтранса России от 23.06.2003 г. № 150
6. Основы аэропортовой деятельности и обеспечения полётов: учеб. пособие / сост. Л.Б.Бажов. -Ульяновск: УВАУГА(И),2011-80 с
7. Правила международных перевозок пассажиров, багажа и грузов № 1/И, утвержденные Министром гражданской авиации от 3 января 1986 года
8. Руководство по производству досмотра пассажиров, членов экипажей гражданских воздушных судов, обслуживающего персонала, ручной клади, багажа, грузов, почты и бортовых запасов. Приказ Минтранса России от 21.11.1995 г. № 102