

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»
ИНТИТУТ КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

ОТЧЕТ
ПО УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ
ПРАКТИКЕ
АО «Международный аэропорт Владивосток»,
г. Артём

Студент

гр. БСС-20-СА1

_____ В.П. Жданова

Руководитель

канд. культурологии, доцент

_____ Е.В. Ткаченко

Руководитель

практики от организации

начальник СОАП

_____ М. М. Карпухина

Владивосток 2022

Содержание

Введение	3
1 Краткая характеристика предприятия	4
1.1 Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности	4
1.2 Организационная структура сервисного предприятия	6
2 Государственные нормативно-правовые документы, используемые предприятием при выполнении своих задач и функций	8
Внутренние документы (стандарты, положения)	8
3 Краткая характеристика услуг предприятия	12
4 Технологии, применяющиеся в процессе обслуживания клиента.....	14
5 Характеристика контактной зоны предприятия	16
Заключение.....	19
Список использованных источников.....	20
Приложение А	21
Путёвка	21
Приложение Б.....	22
Задание на учебную практику по получению первичных профессиональных умений и навыков студента ВГУЭС.....	22
Приложение В.....	24
Рабочий график (план) прохождения учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков студента ВГУЭС	24

Введение

Учебная практика подразумевает элемент образовательного процесса, основная цель которого интегрировать теоретические знания и практические умения. Достигается посредством выполнения ряда более частных задач: закрепления знаний в ходе их непосредственного применения. Знания, которые студент получают в адаптационный период, являются важным шагом освоении профессии.

Актуальность прохождения практики заключается в освоении тонкости и общих аспектов специальности, а также получении опыта для дальнейшей работы.

Целью практики является формирование знаний о практической деятельности предприятий (организаций), развитие умений и навыков, полученных в ходе изучения дисциплин общепрофессиональной и профессиональной подготовки.

Задачи практики:

а) закрепление и углубление полученных студентом в университете теоретических знаний по дисциплинам;

б) получение навыков взаимодействия со специалистами предприятия (организации), работы в малой группе;

в) сбор информации о деятельности предприятия (организации); - приобретение навыков самостоятельной работы, связанной с обработкой полученных данных и информации о деятельности предприятия.

По итогам прохождения практики о должен продемонстрировать результаты обучения (знания, умения, владения), приведенные в таблице 1.

Таблица 1

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
			Знания:	Умения:
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знания:	приемов работы в контактной зоне с потребителем
			Умения:	работать в контактной зоне с потребителем как сфере реализации сервисной деятельности;
			Навыки:	приемами работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса с учетом требований потребителя

1 Краткая характеристика предприятия

1.1 Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности

История аэропорта Владивосток неразрывно связана с веками становления авиапредприятия «Владивосток Авиа». За плечами у приморских авиаторов почти 80 лет нелегких трудовых будней, надежд, побед и стремлений к новым достижениям.

В 30-х годах прошлого столетия в СССР начинается активное строительство аэропортов местных и союзных авиалиний. В Приморском крае к освоению первых полевых аэродромов и воздушного пространства приступают в 1931 году. Летом 1932 года начаты первые одиночные коммерческие полеты. Идет строительство гидроаэропорта на Второй речке (Владивосток) и аэропорта «Озерные Ключи» (Артем). 27 августа 1932 г. гидросамолет выполнил первый технический рейс, а 2-го сентября этого года он доставил из Хабаровска на Вторую Речку первых четырех пассажиров. С этого дня начинается отсчет истории Владивостокского авиапредприятия.

С тех пор пассажирские полеты между Владивостоком и Хабаровском стали регулярными. В 1934 году аэропорт на Второй речке был перенесен на сушу, а на его базе создано звено самолетов У-2, откуда начали выполняться регулярные полеты, были открыты аэропорты «Иман» и «Озерные Ключи», создана санитарная авиация, осваивались новые для того времени типы самолетов и виды работ. В военные годы По-2 взяли на себя перевозки свинцово-оловянного концентрата для нужд фронта, а в конце войны — перевозку снарядов. В июле 1941 года авиазвено самолетов У-2, П-5 и Ш-2 перебазировалось в аэропорт «Озерные Ключи», открыв тем самым новую эпоху в истории развития гражданской авиации Приморья.

В послевоенное десятилетие самолеты По-2 и Ш-2 нашли широкое применение на авиационно-химических работах и прибрежной разведке рыбы, в обслуживании геологов и патрулировании лесов. Развивалась сеть посадочных площадок Приморского края, послужившая фундаментом строительства аэропортов местных линий в 60-е и 80-е годы. Пассажирские рейсы по линии Москва — Владивосток с 1948 года выполняются на самолете Ил-12. В 1956 году самолет Ту-104 открыл эру реактивной авиации. В мае 1958 года выполнен первый пробный беспосадочный полет на самолете Ту-114Д из Москвы во Владивосток, а в августе Владивостокское авиапредприятие приступает к базовой эксплуатации самолета Ли-2, который в течение 15 последующих лет совершал регулярные полеты с пассажирами из аэропорта «Озерные Ключи» в Хабаровск [1, стр. 4].

К этому времени аэродром «Озерные Ключи» исчерпал свои возможности по приему большого количества тяжелых самолетов. С 1959 по 1964 гг. был возведен комплекс

необходимых наземных сооружений, позволивших начать регулярные полеты самолетов Ту-104 (1958 г.), ИЛ-18 (1963 г.), Ан-10 (1964 г.), резко увеличить объемы пассажирских перевозок. В феврале 1961 года построено первое кирпичное здание аэровокзала с пропускной способностью 200 человек. Это было начало большого аэропорта «Владивосток».

Появление в 70-х реактивного мини-лайнера Як-40 и вертолета Ми-8 способствовало оживлению перевозок и обслуживанию нужд народного хозяйства. В 1973 году авиапредприятие приступило к строительству нового аэровокзала, который был сдан в эксплуатацию в конце 1976. Аэропорт «Владивосток» начал регулярный прием Ту-154.

Одновременно шло динамичное развитие структурных комплексов авиапредприятия — создавались новые эскадрильи Як-40 и Ми-8. Завершение строительства ВПП-2 в июне 1985 года позволило принимать все типы современных самолетов и осуществлять прямое воздушное сообщение между Владивостоком и Москвой на самолете Ил-62.

В 1990 году, заключив первый международный контракт в Папуа — Новой Гвинее на использование вертолетов-Ка-32, Владивостокский объединенный авиаотряд выходит на международный рынок. Аэропорт «Владивосток» с 1992 года становится международным. С января 1994 года мы представляли собой Открытое Акционерное Общество «Владивосток Авиа», включающее в себя авиакомпанию и аэропорт. 4 марта 1999 года сдан в эксплуатацию международный терминал а/п «Владивосток».

В декабре 2006 года в аэропорту «Владивосток» завершилась масштабная реконструкция аэровокзала внутренних авиалиний.

Допущен к приёму всех типов воздушных судов без ограничений. В аэропорту имеются два пассажирских терминала и два грузовых (ООО «Аэро-Груз» и ООО «Карго-Владивосток»).

«Международный аэропорт Владивосток» имеет гражданские права и несет гражданские обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещенных федеральными законами.

Общество является юридическим лицом. Общество имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде, в арбитражном и третейском судах.

Общество приобретает права юридического лица с момента его государственной регистрации.

В своей деятельности Общество руководствуется законодательством Российской Федерации, а также настоящим Уставом.

Целью Общества является извлечение прибыли.

Общество имеет гражданские права и несет гражданские обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещенных федеральными законами.

Общество вправе осуществлять следующие основные виды деятельности:

- а) деятельность по обеспечению приема и выпуска воздушных судов на внутренних и международных воздушных линиях Российской Федерации;
- б) аэродромное обеспечение;
- в) электросветотехническое обеспечение;
- г) радиотехническое обеспечение;
- д) авиатопливообеспечение воздушных перевозок;
- е) осуществление контроля качества авиационных горюче-смазочных материалов;
- ж) инженерно-авиационное обеспечение;
- и) обеспечение авиационной безопасности, участие в урегулировании чрезвычайных ситуаций, связанных с захватом и угоном воздушного судна и иными проявлениями терроризма на воздушном транспорте;
- к) обеспечение обслуживания пассажиров, багажа, почты и грузов.

15 февраля 2008 года ОАО «Владивосток Авиа» завершило реорганизацию в форме выделения ОАО «Международный аэропорт Владивосток» (МАВ). Соответствующая запись была внесена в этот день в Единый государственный реестр юридических лиц [1, стр. 5].

В настоящее время аэропорт имеет статус аэропорта федерального значения.

1.2 Организационная структура сервисного предприятия

Служба организации авиационных перевозок (далее СОАП) является структурным подразделением ОАО «Международный аэропорт Владивосток» подчиняется непосредственно Заместителю Генерального директора по производству [2].

Личный состав Службы организации авиационных перевозок в своей работе руководствуется действующим законодательством РФ, нормативными документами Государственной системы стандартизации, международными и межгосударственными стандартами, регламентирующим воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты, Уставом и Приказами Генерального директора ОАО «Международный аэропорт Владивосток», а также настоящим Положением.

Службу организации авиационных перевозок возглавляет начальник СОАП, который назначается на должность и освобождается от занимаемой должности Приказом Генерального директора ОАО «Владивосток Авиа», по представлению Заместителя Генерального директора по производству.

На должность начальника СОАП назначается лицо, имеющее высшее авиационное образование и стаж работы на руководящих должностях не менее трех лет.

В случае временного отсутствия начальника СОАП его замещает назначенный в установленном порядке приказом по предприятию Заместитель начальника СОАП.

Структура и штатное расписание СОАП разрабатывается Заместителем Генерального директора по кадровой и социальной политике согласовывается с Заместителем Генерального директора по производству, начальником юридической службы, утверждается Генеральным директором ОАО «Международный аэропорт Владивосток».

Деятельность СОАП осуществляется в соответствии с планом работы, утвержденным Заместителем Генерального директора по производству.

Анализ по безопасности полётов и качества СОАП составляется раз в полгода и предоставляется в Инспекцию по безопасности полётов и качеству [3, стр. 19].

Проанализировав организационную структуру АО «Международный аэропорт Владивосток», можно сказать о том, что, будучи выгодно расположенным на пути основных дальнемагистральных маршрутов между Россией и Азией, идеально позиционирован для того, чтобы стать международным аэропортом – хабом, с учетом растущего спроса на транзитные рейсы.

2 Государственные нормативно-правовые документы, используемые предприятием при выполнении своих задач и функций

Внутренние документы (стандарты, положения)

Перечень законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность авиации общего назначения.

а) Международные нормы:

1) «Конвенция о международной гражданской авиации» (заключена в г. Чикаго 07.12.1944) [4];

2) Приложение 6 к Конвенции о международной гражданской авиации. Часть II Международная авиация общего назначения;

3) Приложение 8 к Конвенции о международной гражданской авиации. Летная годность воздушных судов.

б) Нормативные правовые акты Российской Федерации:

1) «Воздушный кодекс Российской Федерации» от 19.03.1997 № 60-ФЗ [5];

2) Федеральный закон от 09.02.2007 № 16-ФЗ «О транспортной безопасности» [6].

в) Федеральные правила использования воздушного пространства и федеральные авиационные правила:

1) Постановление Правительства Российской Федерации от 11.03.2010 № 138 «Об утверждении Федеральных правил использования воздушного пространства Российской Федерации»;

2) Приказ Минтранса России от 31.07.2009 № 128 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Подготовка и выполнение полетов в гражданской авиации Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте России 31.08.2009 № 14645) [7];

3) Приказ Минтранса России от 26.09.2012 № 362 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Порядок осуществления радиосвязи в воздушном пространстве Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте России 09.04.2013 № 28047) [8];

4) Приказ Минтранса России от 22.04.2002 № 50 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Медицинское освидетельствование летного, диспетчерского состава, бортпроводников, курсантов и кандидатов, поступающих в учебные заведения гражданской авиации» (Зарегистрировано в Минюсте России 07.05.2002 № 3417);

5) Приказ Минтранса России от 18.06.2003 № 147 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Эксплуатанты авиации общего назначения. Требования к эксплуатанту

авиации общего назначения, процедуры регистрации и контроля деятельности эксплуатантов авиации общего назначения» (Зарегистрировано в Минюсте России 23.09.2003 № 5104);

6) Приказ Минтранса России от 17.04.2003 № 118 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Положение о порядке допуска к эксплуатации единичных экземпляров воздушных судов авиации общего назначения» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 23.04.2003 № 4441);

7) Приказ Минтранса России от 27.03.2003 № 29 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования по авиационной безопасности к эксплуатантам авиации общего назначения» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 28.04.2003 № 4456);

8) Приказ Минтранса России от 16.05.2003 № 132 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Экземпляр воздушного судна. Требования и процедуры сертификации» (Зарегистрировано в Минюсте России 06.06.2003 № 4653);

9) Приказ Минтранса России от 02.10.2017 № 399 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования к порядку разработки, утверждения и содержанию программ подготовки специалистов согласно перечню специалистов авиационного персонала гражданской авиации» (Зарегистрировано в Минюсте России 14.12.2017 № 49247);

10) Приказ Минтранса России от 12.09.2008 № 147 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования к членам экипажа воздушных судов, специалистам по техническому обслуживанию воздушных судов и сотрудникам по обеспечению полетов (полетным диспетчерам) гражданской авиации» (Зарегистрировано в Минюсте России 20.11.2008 № 12701);

11) Приказ Минтранса России от 10.02.2014 № 32 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования, предъявляемые к оформлению и форме свидетельств авиационного персонала гражданской авиации» (Зарегистрировано в Минюсте России 19.02.2014 N 31362).

г) Акты Президента Российской Федерации:

1) Указ Президента Российской Федерации от 21.07.1995 № 747 «Об упорядочении использования авиации общего назначения» [9];

2) Указ Президента Российской Федерации от 11.06.2016 № 285 «О Комиссии при Президенте Российской Федерации по вопросам развития авиации общего назначения и навигационно-информационных технологий на основе глобальной навигационной спутниковой системы ГЛОНАСС» (вместе с «Положением о Комиссии при Президенте Российской Федерации по вопросам развития авиации общего назначения и навигационно-информационных технологий на основе глобальной навигационной спутниковой системы ГЛОНАСС»).

д) Акты Правительства Российской Федерации:

1) Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2017 № 611 «О воздушных судах авиации общего назначения, относимых к транспортным средствам в соответствии с Федеральным законом «О транспортной безопасности»;

2) Постановление Правительства Российской Федерации от 06.08.2013 № 670 «Об утверждении Правил проведения проверки соответствия лиц, претендующих на получение свидетельств, позволяющих выполнять функции членов экипажа гражданского воздушного судна, за исключением сверхлегкого пилотируемого гражданского воздушного судна с массой конструкции 115 килограммов и менее, беспилотного гражданского воздушного судна с максимальной взлетной массой 30 килограммов и менее, сотрудников по обеспечению полетов гражданской авиации, функции по техническому обслуживанию воздушных судов и диспетчерскому обслуживанию воздушного движения, требованиям федеральных авиационных правил, а также выдачи таких свидетельств лицам из числа специалистов авиационного персонала гражданской авиации»;

3) Постановление Правительства Российской Федерации от 28.07.2018 № 886 «Об утверждении требований по обеспечению транспортной безопасности, в том числе требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий), учитывающих уровни безопасности для различных категорий объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств воздушного транспорта»;

4) Постановление Правительства Российской Федерации от 16.07.2007 № 447 «О совершенствовании учета федерального имущества» [10].

е) Административные регламенты:

1) Приказ Минтранса России от 07.05.2013 № 175 «Об утверждении Административного регламента Федерального агентства воздушного транспорта предоставления государственной услуги по организации и проведению инспекций гражданских воздушных судов с целью оценки их летной годности и выдачи соответствующих документов» (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2013 № 28905);

2) Приказ Минтранса России от 05.12.2013 № 457 «Об утверждении Административного регламента Федерального агентства воздушного транспорта предоставления государственной услуги по государственной регистрации гражданских воздушных судов и ведению Государственного реестра гражданских воздушных судов Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте России 13.03.2014 N 31590);

3) Приказ Минтранса России от 26.07.2012 № 275 «Об утверждении Административного регламента Федерального агентства воздушного транспорта предоставления государственной услуги по выдаче разрешений на бортовые радиостанции,

используемые на гражданских воздушных судах» (Зарегистрировано в Минюсте России 16.08.2012 № 25202);

ж) Иные акты:

1) Приказ Минтранса России от 18.11.2011 № 287 «Об утверждении Порядка государственной регистрации сверхлегких гражданских воздушных судов авиации общего назначения» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 16.12.2011 № 22660);

2) Приказ Минтранса России от 24.01.2013 № 13 «Об утверждении Табеля сообщений о движении воздушных судов в Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте России 23.05.2013 № 28488);

3) Приказ Минтранса России от 13.02.2012 № 35 «Об оснащении воздушных судов гражданской авиации аппаратурой спутниковой навигации ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 14.03.2012 № 23479);

4) Приказ Минтранса России от 04.08.2015 № 240 «Об утверждении Перечня специалистов авиационного персонала гражданской авиации Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте России 04.09.2015 N 38810);

5) Приказ Минтранса России от 18.04.2008 № 62 «Об утверждении Программы авиационной безопасности гражданской авиации Российской Федерации»;

6) Распоряжение Минтранса России от 15.05.2003 № НА-119-р «Об утверждении «Технических требований к единичным экземплярам воздушных судов авиации общего назначения (за исключением единичных экземпляров аэростатических воздушных судов авиации общего назначения)» и «Технических требований к единичным экземплярам аэростатических воздушных судов авиации общего назначения»;

7) «Методические рекомендации по организации и проведению подготовки, проверок и выдачи свидетельств пилотов легких и сверхлегких воздушных судов авиации общего назначения» (утв. Росавиацией 07.04.2016).

Основным документом, устанавливающим правовые основы использования воздушного пространства РФ и деятельности в области авиации, является Воздушный Кодекс РФ, написанный в соответствии с законодательством РФ. Все подзаконные акты, в том числе нормативно-правовые акты федеральных органов исполнительной власти, которые издаются в виде приказов, распоряжений и постановлений, и вводят Правила, Положения, Инструкции, Руководства написаны в соответствии с ВК РФ и не должны ему противоречить.

3 Краткая характеристика услуг предприятия

АО «Международный аэропорт Владивосток» (АО «МАВ») благодаря своему географическому положению – на пересечении воздушных трасс между Дальним Востоком РФ и странами АТР – имеет стратегическое значение в авиатранспортной системе региона.

Международный аэропорт Владивостока («Кневичи») – (код IATA: VVO, код ICAO: UNWW) расположен в 4,5 км от города Артёма и в 38 км северо-восточнее города Владивосток. По распоряжению Правительства РФ, подписанного в апреле 2016 года, аэропорт имеет статус федерального значения.

Аэропорт занимает одну из лидирующих позиций по объему пассажиропотока среди дальневосточных аэропортов. Пропускная способность аэропорта Владивосток – это более 5000 тысяч пассажиров ежедневно, более 2500 тысяч пассажиров встречающих и провожающих ежедневно и 10% среднегодовой прирост пассажиропотока.

Маршрутная сеть аэропорта насчитывает около 40 направлений, полеты, по которым совершают ведущие российские и азиатские авиакомпании.

В число партнеров аэропорта входят следующие компании: «Аэрофлот», «Россия», «S7 Airlines», «Аврора», «Якутия», «Уральские авиалинии», «Pegas Fly», «Роял Флайт», «Нордстар», «Uzbekistan Airways».

Одной из приоритетных целей аэропорта является повышение уровня обслуживания пассажиров и авиакомпаний. С этой целью АО «МАВ» активно инвестирует в развитие производства, приобретение специальной и аэродромной техники, сертифицирует новые виды деятельности и вводит новые услуги.

Миссия АО «Международный аэропорт Владивосток» заключается в следующем: «Обеспечивая полеты, мы делаем достижимой любую точку земного шара, создаем атмосферу надежности и комфорта, чтобы наша воздушная гавань была привлекательна для каждого путника».

Главной целью АО «Международный аэропорт Владивосток» является Получение места в десятке лучших аэропортов Азиатско-Тихоокеанского региона (АТР) по качеству обслуживания пассажиров.

Помимо основной деятельности перевозки пассажиров, грузов и почты АО «МАВ» предоставляет и иные услуги. В аэропорту Владивостока вы можете воспользоваться услугами упаковки багажа. Упаковка в специальную стрейч-пленку защитит ваш багаж от загрязнений, несанкционированного доступа, самопроизвольного открывания. Команда профессионалов упакует ваш багаж менее, чем за 1 минуту [11].

Залы повышенной комфортности Владивостока круглосуточно предоставлены к услугам пассажиров и посетителей. Для удобства пассажиров все залы оборудованы телемониторами, транслирующими программы телевидения. Залы повышенной комфортности предназначены для создания максимального комфорта и удобства пассажиров. Их услугами могут воспользоваться как пассажиры бизнес-класса, так и другие категории пассажиров за наличный и безналичный расчет.

На третьем этаже аэровокзала в зоне вылета расположены залы повышенной комфортности для обслуживания VIP-пассажиров, следующих рейсами внутренних (ВВЛ) и международных авиалиний (МВЛ). В VIP-зале Международного аэропорта Владивосток созданы все условия для тех, кто ценит свое время и комфорт. Здесь время в ожидании полета Вы можете провести в атмосфере спокойного отдыха или использовать его для проведения деловых переговоров и встреч.

Информационная справочная может предоставить такие услуги, как объявления коммерческого характера с помощью системы звукового оповещения аэровокзального комплекса, изготовление ксерокопии документа формата А4, выдача справки о наличии/отсутствии рейса по определенному маршруту, оформление таблички с ФИО пассажира и другие услуги.

Здравпункт расположен на первом этаже аэровокзала в левом крыле у входа в зону выдачи багажа международных авиалиний. Режим работы – круглосуточно. Здравпункт оказывает первичную медико-санитарную помощь пассажирам, сотрудникам аэропорта и иным лицам, находящимся на территории аэровокзала на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, оснащен всем необходимым оборудованием.

Комната матери и ребёнка расположена на третьем этаже в правом крыле аэровокзала. Комната предназначена для пребывания пассажиров с детьми до 7 лет. К их услугам — спальня с 10 кроватями и с оборудованными местами для пеленания, игровая комната, туалетные комнаты, кухня, комната для посетителей. Игровая комната для детей оснащена различными детскими развлекательными комплексами и игрушками. Кухня оборудована всем необходимым для кормления и хранения пищи, имеется холодильник, микроволновая печь. Посетителям окажет необходимую помощь квалифицированный обслуживающий персонал.

Внутри аэровокзального комплекса расположены магазины, кафе, рестораны и банкоматы.

Таким образом можно сделать вывод о том, что в Международном аэропорту Владивосток имеются все необходимые услуги для комфорта пассажиров.

4 Технологии, применяющиеся в процессе обслуживания клиента

Регистрация может выполняться как с помощью автоматизированной системы управления отправлениями, так и «вручную» [12, стр. 30]. В АО «МАВ» регистрация пассажиров происходит этими двумя способами. Кроме этого, в настоящее время широко применяются киоски самообслуживания, с помощью которых пассажиры могут самостоятельно зарегистрировать авиабилет и получить посадочный талон. При регистрации пассажир самостоятельно выбирает место в салоне самолета. Все больше авиаперевозчиков организуют удаленную регистрацию авиабилетов на своих сайтах. Таким образом, с применением современных информационных технологий нагрузка на СОПП по выполнению регистрации заметно снизилась.

В установленное время диспетчер СОПП получает сообщение о готовности ВС под коммерческую загрузку с указанием номера борта ВС и номера стоянки. Диспетчер СОПП дает разрешение диктору на объявление о начале и месте проведения регистрации. В объявлении рейса указывается номер рейса, название авиакомпании, аэропорт назначения, номер стойки (секции) регистрации. Эти же данные передаются в систему информации.

Регистрация билетов и оформление багажа по основному методу должны начинаться не менее чем за 1 ч и заканчиваться за 40 мин до времени отправления. В Международном аэропорту Владивосток регистрация на внутренних маршрутах начинается за 2 ч, заканчивается за 40 мин до вылета. На международных и СНГ маршрутах регистрация начинается за 3 часа [12, стр. 32].

Технологический процесс регистрации билетов и оформления багажа проходит в определенной последовательности. Агент по регистрации принимает билет от пассажира, проверяет правильность заполнения билета, производит взвешивание багажа и ручной клади пассажира, записывает в билет количество мест и массу багажа, заполняет багажные бирки и навешивает их на багаж, к ручной клади - бирки «Ручная кладь», ставит его на транспортер и передает билет и отрывные талоны багажных бирок пассажиру.

Агент по организации перевозок (дежурный по регистрации) записывает сведения о пассажирах, багаже, ручной клади в «Ведомость регистрации отправок пассажиров и багажа», отрывает контрольный талон билета, передает пассажиру билет, отрывные талоны багажных бирок и посадочный талон.

Загрузчик снимает с транспортера-накопителя каждое место багажа и укладывает его в контейнер (электрокар). Записывает данные о каждом контейнере на ярлыке. Комплектование багажа по пунктам посадки осуществляется по мере поступления с места регистрации. По окончании регистрации подводятся итоги и оформляются соответствующие документы. Агент

по организации перевозок (дежурный по регистрации) сводит все данные по пассажирам, багажу (количеству мест и массе), массе ручной клади в целом по рейсу, в том числе по пунктам посадок, в одной ведомости регистрации, заверяет своей подписью и штампом правильность данных в ведомости регистрации.

Приемосдатчик багажа подводит итоги по количеству мест багажа, контейнеров с багажом, оформляет багажную ведомость, в которой указываются номера контейнеров, данные по каждому контейнеру, данные о багаже (количество мест, номера бирок, масса), превышающем установленные размеры (по массе или габаритам) и перевозимом не в контейнерах. Загрузчик багажа передает агенту по организации перевозок сведения о номерах первой и последней бирок багажа по каждому контейнеру, закрывает и пломбирует каждый контейнер своим индивидуальным пломбиром, заполняет ярлык каждого контейнера, в котором указывает количество мест багажа, массу брутто контейнера, расписывается на ярлыке и вкладывает его в специальный карман для перевозочной документации.

На основании сведений о наличии свободных мест на самолете по окончании регистрации, полученных от агента по организации перевозок, диспетчер группы комплектования обеспечивает допродажу билетов. Итоговые данные по регистрации пассажиров и массе каждого контейнера с багажом передаются диспетчеру СОПП для включения в сводную загрузочную ведомость и составления центровочного графика.

Стойки регистрации пассажиров на широкофюзеляжных и узкофюзеляжных воздушных судах должны быть открыты не позднее, чем за 2 часа до вылета.

Время фактической регистрации пассажира не должно превышать 2 минут. Время окончания регистрации для передачи сведений о пассажирах и багаже диспетчеру службы организации перевозок заканчивается не позднее, чем за 40 минут до времени вылета на широкофюзеляжных самолетах и за 30 минут – на узкофюзеляжных.

Время закрытия стойки регистрации – за 20 минут до расчетного времени вылета рейса. Во время регистрации должны быть учтены и подтверждены все специальные запросы, сделанные пассажиром при бронировании [13, стр. 11].

Технологический процесс осуществляется согласно стандартам и требованиям, что позволяет обслужить пассажиров без задержек и перебоев.

5 Характеристика контактной зоны предприятия

Аэровокзальный комплекс служит для обслуживания пассажирских и багажных перевозок.

Современные аэровокзальные комплексы (АВК) должны иметь достаточные площади и размеры для качественного обслуживания потребителей услуг ВТ. Кроме этого АВК должны быть оснащены современными, производительными средствами и механизмами для качественного обеспечения перевозочного процесса обслуживания пассажирских и багажных перевозок.

Так как аэровокзалы являются объектом большого скопления людей, то наряду с основным своим назначением (обеспечение обслуживания пассажирских и багажных перевозок), особое внимание должно уделяться вопросам обеспечения мер авиационной безопасности и безопасности полётов. К этим мерам относятся организация досмотра посетителей, пассажиров, в том числе и работников аэропорта, организация систем видеонаблюдения во всех помещениях АВК, привлечение органов МВД, ФСБ для обеспечения правопорядка.

Помимо выше указанного в АВК должно особое внимание уделяться культуре и качеству обслуживания (сервису). Для этого пассажирам и посетителям АВК предоставляется целый комплекс услуг технологического и не технологического характера основными из них являются:

- а) разделение потоков движения пассажиров (прибывающих, убывающих в(из) аэропорт(а));
- б) организация удобного передвижения пассажиров по АВК и прилегающим к нему объектам (лифты, эскалаторы, телескопические трапы и т.д.);
- в) организация информационного обеспечения (визуальная, звуковая, авиасправка);
- г) предоставление дополнительных платных и бесплатных услуг [14, стр. 25].

Все помещения аэровокзала по их функционально – технологическому назначению можно разделить на несколько зон:

- а) Зоны (зал) общего пользования, в котором размещаются:
 - 1) системы и средства визуального информирования пассажиров и посетителей аэровокзала, в том числе авиасправка;
 - 2) помещения для размещения администрации аэропорта (начальник службы пассажирских перевозок и его заместители; начальник смены; администратор; агент (диспетчер) по транзиту и трансферу и т.д.);
 - 3) залы официальных делегаций (ЗОД), ВИП-залы;

- 4) комната матери и ребёнка;
- 5) помещения для ожидания и отдыха пассажиров;

б) помещения выдачи багажа прилетевшим пассажирам и другие пункты и помещения, предназначенные для удовлетворения потребностей пассажиров и посетителей аэропорта в дополнительных услугах.

б) Зоны административной ответственности (стерильные зоны), в которые оборудованы:

- 1) пунктами специального контроля АБ;
- 2) пунктами – таможенного, санитарного, пограничного, иммиграционного и иных видов контроля;
- 3) стойками регистрации с указателями рейсов;
- 4) зоной ожидания посадки;
- 5) помещения для комплектования и разукomплектования багажа [14, стр. 26].

Зоны таможенного, паспортного, санитарно-карантинного обслуживаются государственными и административными службами аэропорта и являются зонами, находящимися под административной ответственностью.

Пассажиры в зонах регистрации, ожидания вылета, выдачи багажа, специального контроля авиационной безопасности обслуживаются службами аэропорта и крайне редко работниками авиакомпаний. За действия и претензии пассажиров к этим службам авиакомпания несет ответственность, определяемую пределами ответственности, установленными «Правилами перевозки пассажиров и багажа авиакомпании».

Между помещениями разных зон, как и внутри их, существуют вполне определённые технологические связи. Некоторые помещения вышеупомянутых зон должны размещаться в определённой части здания. Так, например: залы ожидания посадки, помещения обработки багажа должны быть ориентированы на перрон, и иметь непосредственную связь с операционными помещениями; помещения дополнительного обслуживания пассажиров следует размещать на пути движения потокам пассажиров.

Организация информационного обслуживания пассажиров. Перевозчик или обслуживающая организация обеспечивает пассажиров в аэропорту визуальной, звуковой (радиооповещение) и устной информацией:

- а) о времени отправления и прибытия воздушных судов;
- б) о месте, времени начала и окончания регистрации на рейс, указанный в билете;
- в) о месте, времени начала и окончания посадки пассажиров в воздушное судно;
- г) о задержке или отмене рейса и о причинах задержки или отмене рейса;

д) о способе проезда до ближайшего населенного пункта между аэропортом и между аэропортами;

е) о правилах и порядке проведения предполётного и послеполетного досмотров пассажиров и багажа;

ж) об общих правилах выполнения пассажирами требований, связанных с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным, и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации;

з) о месте нахождения комнат матери и ребёнка.

Средства визуальной информации предназначены для информирования вылетающих, прилетающих и трансферных пассажиров, а также посетителей в аэровокзале по основным вопросам обслуживания пассажиров. Визуальная информация подразделяется на постоянную и оперативную (переменную) информацию. Постоянная визуальная информация должно включать сведения:

а) о местах расположения касс и времени их работы;

б) о порядке приобретения и возврата билетов;

в) о месте и времени проведения регистрации билетов пассажиров, оформление багажа, ручной клади;

г) о порядке бронирования мест трансферным пассажирам, переоформление билетов, багажа при задержке или отмене рейса и т.д.

Постоянная информация может быть размещена на светосигнальном табло, транспарантах, пиктограммах [15, стр.18].

Анализ контактной зоны позволяет резюмировать, что целесообразно проектировать и анализировать процесс обслуживания сервисной организации посредством комбинации различных методов, что позволяет соединить в себе достоинства и сгладить недостатки существующих методов проектирования и анализа процесса обслуживания.

Заключение

По результатам прохождения мною практики в Международном аэропорту Владивостока имени В. К. Арсеньева с 13.06.22 по 16.07.21 мне удалось сформировать профессиональные компетенции, что и являлось главной целью. Я усовершенствовала коммуникационные навыки, что для специалиста сервиса необходимо, появилась способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности. Главная цель была достигнута – получила и закрепила знания о практической деятельности предприятия, развила умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплин общепрофессиональной и профессиональной подготовки.

В заключении практики я освоила тонкости и общие аспекты специальности, а также получила опыт для дальнейшей работы.

Выполнила поставленные передо мной задачи:

- а) закрепила и углубила полученные в университете теоретические знания по дисциплинам;
- б) получила навыки взаимодействия со специалистами предприятия, работа в малой группе;
- в) собрала информацию о деятельности предприятия;
- г) приобрела навыки самостоятельной работы, связанной с обработкой полученных данных и информации о деятельности предприятия.

Я ознакомилась с нормативно-правовыми документами предприятия. Научилась работать в системе регистрации пассажиров «Sabre», предназначенная для обслуживания авиакомпании «Аэрофлот». Приобрела навыки поведения в критических или стрессовых ситуациях, решения конфликтов между пассажирами.

Я приобрела незаменимый опыт, который пригодится мне в дальнейшей профессиональной деятельности. Пройденная практика закрепила уверенность в том, что я буду и дальше работать в сфере авиационных перевозок. Мне кажется, что это очень перспективное направление. Считаю, что полученные мною знания очень ценны для моего развития как специалиста. Прохождение учебной практики является важным элементом учебного процесса по подготовке специалиста в области авиаперевозок.

Таким образом мною были сформированы профессиональные компетенции – готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объёма процесса сервиса.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Студвуд. Международный аэропорт Владивосток [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://studwood.net/1976790/tehnika/mezhdunarodnyy_aeroport_vladivostok_ (дата обращения 14.07.2022)
2. Устав акционерного общества «Международный аэропорт Владивосток» редакция № 3: учредительный документ / - Артём, 2016 г. 24 с.
3. Федеральный закон от 08.02.1998 N 14-ФЗ (ред. от 02.07.2021, с изм. 25.02.2022) «Об обществах с ограниченной ответственностью»
4. «Конвенция о международной гражданской авиации» (заключена в г. Чикаго 07.12.1944).
5. «Воздушный кодекс Российской Федерации» от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 14.03.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 05.06.2022).
6. Федеральный закон "О транспортной безопасности" от 09.02.2007 N 16-ФЗ.
7. Приказ Минтранса России от 31.07.2009 № 128 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Подготовка и выполнение полетов в гражданской авиации Российской Федерации».
8. Приказ Минтранса России от 26.09.2012 № 362 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Порядок осуществления радиосвязи в воздушном пространстве Российской Федерации».
9. Указ Президента Российской Федерации от 21.07.1995 № 747 «Об упорядочении использования авиации общего назначения».
10. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.07.2007 № 447 «О совершенствовании учета федерального имущества».
11. Международный аэропорт Владивосток [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://vvo.aero/passengers/services/> (дата обращения 14.07.2022)
12. Романенко В.А. Организация и технология пассажирских воздушных перевозок: Учеб. пособие. / Самар. гос. аэрокосм. ун-т. Самара, 2004. 100 с.
13. Романенко В.А. Расчет основных параметров пассажирских аэровокзалов: Учеб. пособие. / Самар. гос. аэрокосм. ун-т. Самара, 2003. 60 с.
14. Кропивенцева С.А. Организация и обслуживание пассажирских и грузовых авиаперевозок: учеб.пособие / С.А. Кропивенцева.– Самара: Изд-во СГАУ, 2015. – 72 с.
15. Вороницына Г.С. Организация доступной среды на транспорте [Текст] : учебно-методическое пособие по изучению дисциплины / Г.С. Вороницына, Л.Э. Лутина. – М.: ИД Академии Жуковского, 2018. – 36 с.

Приложение А

Путёвка

Студент _____

Фамилия Имя Отчество

Кафедры ДЗТ группы _____

согласно приказу ректора № _____ от _____ 20 г.

Направляется в _____

для прохождения учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

на срок 2 недели с _____ по _____ 2020 г.

Руководитель практики от кафедры _____ ФИО

Приложение Б

Задание на учебную практику по получению первичных профессиональных умений и навыков студента ВГУЭС

Студента _____

(Ф.И.О.)

Группы _____ курса _____ специальности Сервис,
профиля Сервис в авиации

Место прохождения практики: _____

Руководитель практики от ВГУЭС: _____

Руководитель производственной практики от профильной организации _____

Сроки прохождения практики:

с « _____ » _____ 20__ г. по « _____ » _____ 20__ г.

Содержание практики:

Основная цель прохождения практики: формирование профессиональных компетенций.

ОПК - 1 – способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;

ПК - 1 – готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса;

ПК - 7 – готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

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 Оформить и сдать

Дата составления: « ____ » _____ 20__ г.

Руководитель практики от ВГУЭС _____ (_____)

«Согласовано»

Руководитель практики от

профильной организации: _____ (_____)

Приложение В

Рабочий график (план) прохождения учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков студента ВГУЭС

Студент _____ направляется для прохождения учебной практики по
получению первичных профессиональных умений и навыков в

наименование организации

с _____ по _____ 2020 г.

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				
2. Знакомство с государственными нормативно-правовыми документами, используемыми предприятием при выполнении своих задач и функций; внутренними документами (стандарты, положения)				
3. Краткая характеристика услуг предприятия.				
4. Технологии, применяющиеся в процессе обслуживания клиента.				
5. Характеристика контактной зоны предприятия.				

Согласовано:

Руководитель от организации _____ Ф.И.О.

должность руководителя подразделения, где проводится практика

Студент-практикант _____ Ф.И.О.

Руководитель от кафедры _____ Ф.И.О.

Приложение В

РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН)
прохождения учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков студента ВГУЭС

Студент Жданова Вероника Павловна направляется для прохождения учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков в Международный аэропорт Владивостока имени В.К. Арсеньева
наименование организации
с 13.06.22 по 16.07 2022 г.

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	13.06	19.06		
2. Знакомство с государственными нормативно-правовыми документами, используемыми предприятием при выполнении своих задач и функций; внутренними документами (стандарты, положения)	20.06	26.06		
3. Краткая характеристика услуг предприятия.	27.06	03.07		
4. Технологии, применяющиеся в процессе обслуживания клиента.	04.07	10.07		
5. Характеристика контактной зоны предприятия.	11.07	16.07		

Согласовано:

Руководитель от организации Карпушкина Мария Максимовна
должность руководителя подразделения, где проводится практика

Студент-практикант Жданова Вероника Павловна

Руководитель от кафедры Жагемин Евгений Владимирович
Ф.И.О.



Владивостокский государственный университет экономики и сервиса

ПУТЕВКА

Студент Жданова Вероника Павловна
Фамилия Имя Отчество

Кафедры ДЗТ группы БСС-20-СА1

согласно приказу ректора № _____ от _____ 20 г.

Направляется в Международный аэропорт Владивосток имени В.К. Арсеньева
Международный аэропорт Я.Кавенорши ИКАО имени В.К. Арсеньева

для прохождения учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Сервис в авиации на срок 5 недель с 13.06.22 по 16.07 2022 г.

Руководитель практики от кафедры Ткаченко Е.А. ФИО



Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
АО «Международный аэропорт Владивосток»	Прибыл 13.06.2022 Убыл 16.07.2022	