**Введение**

Производственная практика является этапом теоретического обучения и подготовки студентов к профессиональной деятельности в различных организациях.

*Цель практики* – приобретение основных навыков практической работы по специальности – применения современных средств вычислительной техники, систематизации и закрепление теоретических знаний, формирование информационной базы.

*Целью данной работы* является подробный отчет о выполнении заданий, данных на практику.

1. **История**

История аэропорта Владивосток неразрывно связана с вехами становления авиапредприятия «Владивосток Авиа». За плечами у приморских авиаторов – 75 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.

C 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 перебазируется 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.

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.

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. **Комплекс оказываемых услуг**

*Комната матери и ребёнка*

В аэропорту Владивосток комната расположена на втором этаже аэровокзала российских авиалиний. Предназначена для пассажиров с детьми до 7 лет. К 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. Чтобы воспользоваться услугами комнат матери и ребенка, пассажирам необходимо иметь с собой паспорт, билет и медицинскую справку для ребенка. Медицинскую справку можно получить бесплатно в медпункте аэропорта. Комната матери и ребенка принимает маленьких пассажиров и их родителей за 3 часа до вылета их рейса. Время работы – с 08.00 до 20.00. Пользование комнатами матери и ребенка бесплатно.

*Интернет*

Интернет-центр расположен в аэропорту Владивосток в зале для пассажиров, вылетающих бизнес-классом. Там же предоставляются следующие услуги: печать документов, ксерокопирование, сканирование документов, запись информации на электронные носители.В аэропорту Владивосток работает также беспроводной интернет. Карточки Wi-Fi можно приобрести в камере хранения в цокольном этаже аэровокзала российских авиалиний.

*Парковка*

В аэропорту Владивосток имеется платная стоянка для легковых автомобилей. Для высадки и посадки пассажиров любое транспортное средство может въехать на территорию привокзальной площади и бесплатно находиться там в течение 20 минут

1. **Технология обслуживания пассажиров перед вылетом**

При оформлении на рейс пассажир должен иметь при себе следующие документы: билет, паспорт или другой документ, удостоверяющий личность, а так же документы, удостоверяющие особые условия перевозки (медицинское заключение, ветеринарный сертификат, доверенность на ребенка от одного (или обоих родителей), нотариально заверенное разрешение на вывоз ребенка за рубеж, документы, дающие право на ношение оружия и т.д.).

Регистрация билетов и оформление багажа начинается за 1 час 30 минут (на ТУ-134, ТУ-154, ЯК-42), или за 1 час (на ЯК-40, АН-24, МИ-8, Л-410) до времени вылета рейса. Заканчивается регистрация за 40 минут до времени вылета, указанного в вашем билете. Время в билете указывается местное.

Пассажиры, опоздавшие на регистрацию или посадку в самолет, к полету не допускаются.

*Перевозчик имеет право отказать в перевозке:*

- если это необходимо для обеспечения безопасности и здоровья пассажиров;

- в целях предотвращения нарушений соответствующих законов, постановлений, правил и предписаний государственных органов любой страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка;

- в связи с отказом пассажира выполнять требования правил, инструкций и указаний перевозчика;

- в связи с болезнью пассажира, если его состояние здоровья создает опасность для самого больного или окружающих;

- когда пассажир имеет неправильно оформленные документы;

- при отказе пассажира от досмотра;

- лицам, создающим опасность или могущим причинить вред другим лицам или их собственности;

- пассажиру, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- пассажиру, действия которого нарушают установленные правила пользования воздушным транспортом.

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.

1. **Обслуживание транзитных пассажиров**

*Транзитный пассажир* - пассажир, который в соответствии с договором международной воздушной перевозки перевозится далее тем же рейсом, которым он прибыл в промежуточный аэропорт.

При получении информации о следовании транзитного рейса (номер рейса, расчетное время прилета, количество и категория транзитных пассажиров) старшие смен таможенных, пограничных органов и служб аэропорта соответственно назначают ответственных по (для) встрече(и) самолета, прибывающего транзитным рейсом, и проводят инструктаж.

Экипаж воздушного судна с борта самолета сообщает о количестве пассажиров и членов экипажа, наличии багажа и груза диспетчерской службе аэропорта, а диспетчерская служба передает данные пограничной, таможенной службе и службам аэропорта. Получив информацию о посадке воздушного судна и номере его стоянки, сотрудники аэропорта, таможенных и пограничных органов направляются к самолету к моменту заруливания его на стоянку. Сотрудники пограничной службы дают разрешение на выход пассажиров из самолета. Для поддержания пограничного режима до вылета самолета, сотрудники пограничных органов, производящие оформление транзитного международного рейса, остаются на борту воздушного судна (кроме иностранных воздушных судов).

После высадки из воздушного судна пассажиры, в сопровождении сотрудников службы организации перевозок аэропорта и под контролем пограничных органов, препровождаются в транзитный зал для обеспечения пограничного режима. Нахождение в транзитном зале или попытки проникновения в транзитную зону посторонних лиц категорически запрещается. После получения информации об окончании регистрации вылетающих пассажиров и готовности воздушного судна и экипажа к приему пассажиров, сотрудники пограничных органов контролируют посадку транзитных (трансферных) пассажиров в воздушное судно.

Органы внутренних дел, организации, осуществляющие санитарно - эпидемиологический, ветеринарный и фитосанитарный контроль, находятся вне стерильной зоны и привлекаются по мере необходимости. При этом органы внутренних дел, в ходе проведения специальных мероприятий, осуществляют свою деятельность в установленном законодательством порядке.

1. **Обслуживание трансферных пассажиров**

*Трансферный пассажир* - пассажир, который в соответствии с договором международной воздушной перевозки доставляется в пункт трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или иного перевозчика.
К трансферным пассажирамотносятся пассажиры, которые согласно авиабилету прибыли в аэропорт трансфера одним рейсом и продолжают полет другим рейсом того же или другого перевозчика.

Трансферный пассажир должен быть проинформирован оператором по бронированию о требованиях, предъявляемых к иностранным гражданам государственными органами страны, через которую осуществляется их транзит. Эти требования изложены в специальном справочнике TIM (Travel Information Manual) и касаются паспортного, визового и таможенного режимов стран въезда и выезда.

В аэропорту отправления трансферные пассажиры имеют приоритетное право вылета перед остальными*,* особенно в случае задержки рейса. Регистрация пассажиров этой категории помимо стандартных процедур включает подтверждение бронирования на стыковочный рейс и стыковочного времени, а также проверку документов, требуемых государственными органами в аэропортах трансфера. При оформлении багажа на него навешивается специальная бирка с маркировкой «Transfer», где указывается маршрут следования и номера рейсов. Багаж загружается на борт самолета отдельно, в последнюю очередь, а выгружается первым. Отслеживание перевозки трансферного пассажира и его багажа возлагается на специальную трансферную службу аэропорта. После вылета самолета из аэропорта отправления в аэропорт трансфера через диспетчерскую службу передается сообщение о наличии на рейсе трансферного пассажира.

1. **Обслуживание VIP пассажиров**

Особенности обслуживания пассажиров категории VIP (Very Important Person) заключаются в том, что для них создаются максимальные условия комфорта и удобств в полете, своевременно предоставляется информация о времени вылета и прилета, оказывается содействие в проведении административных формальностей. К пассажирам, пользующимся VIP-услугами при авиаперевозках, в настоящее время можно отнести три группы граждан:

- лица, занимающие видное политическое, общественное, религиозное положение: руководители политических партий, высокопоставленные правительственные чиновники, главы религиозных конфессий, губернаторы, послы, депутаты Государственной Думы и т.д.;

- лица, имеющие специальные VIP-карты (представляющие собой нечто вроде кредитных карт), дающие им право получать VIP-обслуживание;

- туристы, которым такую услугу предоставляют туристские компании.

Пассажирам категории VIP разрешается прибыть в аэропорт отправления ко времени окончания регистрации основной массы пассажиров. Иногда (при предварительном уведомлении) допускается даже более позднее прибытие пассажиров на перевозку, но не менее чем за 15 мин до отправления рейса. Некоторые авиакомпании разрешают VIP-пассажирам, имеющим только ручной багаж, зарегистрироваться по телефону и прибыть за 15  20 мин до начала рейса.

Если рейс задерживается или отменяется, диспетчер аэропорта обязан сообщить об этом в администрацию пассажира VIP (желательно до его выезда в аэропорт), с тем чтобы последний отложил свой выезд.

*Регистрация VIP-пассажиров, прием и оформление их багажа, а также проведение административных формальностей* происходят отдельно от всех других пассажиров в специально выделенных помещениях, где имеются свои пропускные пункты таможенного досмотра и паспортно-визового контроля.

В *Залах официальных делегаций* осуществляется в основном обслуживание высокопоставленных чиновников  как российских, так и иностранных. Оплачиваются эти услуги Правительством или Государственной Думой по минимальным ценам. При этом деньги за обслуживание перечисляются, как правило, заранее безналичным платежом. Обслуживание пассажиров в этих Залах осуществляется на основании заявок в виде факса или письма на имя начальника аэропорта, который наносит на них резолюцию, разрешающую обслуживание данных пассажиров.

*VIP-залы* принимают бизнесменов и других VIP-персон, не имеющих отношения к государственной службе и готовых самостоятельно платить за повышенный комфорт в аэропорту. Кроме того, существует определенный перечень пассажиров, имеющих право бесплатного прохода через VIP-залы,  Герои Советского Союза, Российской Федерации, социалистического труда и др.

*Административные формальности для VIP-пассажиров* проводятся сотрудниками соответствующих служб согласно правилам, приказам и инструкциям Министерства транспорта РФ и Федеральной авиационной службы, регламентирующим перевозки и обслуживание данной категории пассажиров.

Пассажиры привилегированной группы приглашаются на посадку последними по окончании посадки всех остальных пассажиров, следующих данным рейсом. Диспетчер по посадке докладывает командиру воздушного судна о готовности VIP-персон к перевозке, с тем, чтобы шеф экипажа пассажирской кабины проследил, не заняты ли их места другими лицами. Как правило, доставка VIP-пассажиров к борту самолета осуществляется на автомобиле или микроавтобусе.

*После прибытия в порт назначения VIP-персоны первыми приглашаются к выходу,* где их ожидает специальный сотрудник, осуществляющий встречу. В его сопровождении они проходят в специально поданный микроавтобус или автомобиль и доставляются в аэровокзал в VIP-зал или Зал официальных делегаций для прохождения соответствующих послеполетных видов контроля.

1. **Обслуживание несопровождаемых детей**

Ребенок обязан иметь авиабилет, загранпаспорт с визой и заверенное нотариусом согласие от обоих родителей или опекунов. В последнем документе должны быть указаны срок выезда (совпадающий со сроком перевозки и пребывания в стране назначения) и государство, которое ребенок намерен посетить.

Следует иметь в виду, что несопровождаемые дети в возрасте от 2 до 12 лет на международных рейсах перевозятся только по согласованию с перевозчиком на основании заключения «Соглашения на перевозку несопровождаемого ребенка» (Unaccompanied Minor Request for Carriage Handling Advice  UM). Иногда по просьбе родителей или опекунов такое соглашение может распространяться и на детей до 16 лет. Названным документом перевозчик подтверждает свое согласие на перевозку несопровождаемого ребенка, родители (опекуны) обязуются оплатить перевозку и обеспечить встречу ребенка в аэропорту прибытия, а в противном случае обязуются компенсировать все расходы по содержанию и возвращению ребенка обратно.

*Регистрация* несопровождаемого ребенкапроизводится в присутствии родителей (опекунов) при предъявлении документов, удостоверяющих их личность, и всех вышеназванных документов. В списке забронированных пассажиров (PNL) и в Бланке регистрации против фамилии ребенка должны стоять буквы «UM» (Unaccompanied Minor). Место в салоне самолета для несопровождаемого ребенка выбирают как можно ближе к месту нахождения членов экипажа пассажирской кабины, подальше от рядов, где имеются аварийные люки, и подальше от мест для курящих пассажиров. Для обеспечения удовлетворительного надзора и проявления заботы со стороны кабинного экипажа за несопровождаемыми детьми количество таких детей на рейсе должно быть разумно ограниченным.

*Таможенный досмотр, паспортно-визовый контроль и спецконтроль безопасности* несопровождаемого ребенка осуществляются в присутствии представителя авиакомпании.Посадка его на борт воздушного судна производится после посадки всех пассажиров. При этом представитель перевозчика передает ребенка на борт самолета члену экипажа пассажирской кабины под расписку в соглашении. В порт назначения направляется телеграмма о наличии на рейсе несопровождаемого ребенка.

*В аэропорту прибытия* юный пассажир передается под расписку в соглашении представителю авиакомпании или аэропорта, который сопровождает его при прохождении всех формальностей, а затем передает встречающему, и тот также обязан расписаться в соглашении.

Если по каким-либо причинам встречающий не прибыл за ребенком, представитель перевозчика решает вопрос о размещении последнего в комнате матери и ребенка или гостинице и пытается связаться с встречающей стороной. Если эти попытки не увенчаются успехом, авиакомпания обязана возвратить ребенка в первоначальный пункт отправления и в этом случае она имеет право потребовать от родителей (или опекуна) возмещения всех расходов, связанных с размещением, питанием ребенка и поиском контактов с встречающей стороной.

1. **Перевозка больных и инвалидов**

К категории больных и инвалидов относятся пассажиры, чье физическое состояние требует особого внимания при подготовке к полету и во время него. Перевозчик вправе потребовать от такого пассажира медицинское заключение, содержащее разрешение на перевозку воздушным транспортом и специальные требования к ее условиям. Кроме того, пассажир данной категории по требованию авиакомпании должен дать письменное гарантийное обязательство, снимающее ответственность с перевозчика за возможные неблагоприятные последствия перелета.

Если пассажир перемещается с помощью костылей или складной инвалидной коляски,которые могут перевозиться в салоне, то плата за них не взимается. Если же пассажир перемещается с помощью электрической коляски, то он пересаживается в кресло, а электроколяска перевозится на воздушном судне как обычный зарегистрированный багаж. В аэропорт назначения при этом отправляется сообщение о том, чтобы по прибытии такому пассажиру предоставили коляску в первую очередь. Пассажиры, перевозимые с электрической коляской, принимаются к перевозке, как правило, с сопровождающими.

В том случае, если больной перевозится на носилках,его перевозка осуществляется только с сопровождающими и оплачивается в трехкратном размере. Это связано с тем, что носилки устанавливаются взамен трех кресел и отгораживаются специальной ширмой. Перевозка таких пассажиров осуществляется только в эконом-классе. Пункты транзита, трансфера или назначения оповещаются перевозчиком о наличии на борту воздушного судна такого пассажира. В России специальные места для людей с нарушением опорно-двигательного аппарата появились впервые на ряде маршрутов «Аэрофлота» в мае 2000 г.
Авиакомпания может отказать в перевозке лежачего больного, если в самолете нет условий для размещения носилок. Перевозчик также имеет право отказать в перевозке пассажирам данной категории, если их физическое состояние угрожает безопасности полета или создает дискомфорт другим путешественникам.

Посадка в самолет больных, инвалидов и сопровождающих их лиц производится в первую очередь, а высадка  в последнюю. При этом им должна быть оказана помощь. В случае пересадки больного или инвалида с одного рейса на другой первый перевозчик снимает с себя обязанности по оказанию помощи после передачи пассажира другому перевозчику.

1. **Перевозка животных и птиц**

Живность принимается к перевозке только при обязательном представлении отправителем ветеринарных разрешений, а при необходимости и разрешений органов карантинной службы. Перевозчик при приеме к перевозке птиц, рыб, животных может потребовать, чтобы отправитель поместил их в прочную тару, обеспечивающую необходимые удобства при перевозке, безопасность и соблюдение санитарных требований. За перевозку в качестве багажа животных, птиц, рыб и другой живности (за исключением собак-поводырей, сопровождающих слепых) оплата взимается за 1 кг веса животного с тарой в размере 1% от тарифа в экономическом классе. Авиакомпания вправе установить свои правила и тарифы на перевозку животных на собственных рейсах.

*Условия перевозки мелких домашних (прирученных) животных и птиц*

1. Пассажир, который желает перевезти с собой мелкое животное или птицу обязан сообщить об этом не позже, чем в момент бронирования места или при покупке авиабилета.

* мелких домашних (прирученных) животных и птиц должен сопровождать взрослый пассажир (старше 12 лет) с действительным авиабилетом.
* пассажир, который перевозит с собой мелкое домашнее животное (птицу), должен представить перевозчику сертификат, выданный специализированным государственным учреждением, который должен свидетельствовать о хорошем физическом состоянии животного / птицы, а также иметь и все остальные документы, требуемые ветеринарными властями стран вылета, стоп-овера, трансфера и назначения.
* для перевозки животного/ птицы пассажир должен обеспечить контейнер/клетку достаточных размеров, позволяющий животному стоять, лежать и поворачиваться и с доступом воздуха. Дно контейнера/ клетки должно быть водонепроницаемым и покрытым абсорбирующими материалами, а дверь должна закрываться на замок;
* если общий вес животного / птицы и контейнера/ клетки превышает 8кг, следует принять его к перевозке в грузовых отсеках самолета.

2. В пассажирской кабине самолета разрешается перевозка животного/птицы с предварительного согласия перевозчика:

* собак-гидов слепых пассажиров без ограничения в весе, но при условии, что имеется сертификат о специальном обучении. Собака должна иметь ошейник и намордник, и перевозиться привязанной у ног этого пассажира;
* маленьких собачек, кошек, обезьянок, певчих птичек (канареек, маленьких попугайчиков и др.), которые вместе с контейнером/ клеткой не должны весить больше 5кг.

3. В случае если у пассажира нет клетки, в порядке исключения допускается перевозить животное/птичку в плотно закрываемых корзинках, дорожных сумках, коробках со щелями для доступа воздуха. Клетки птичек должны быть покрыты плотной, не пропускающей света материей. Размер контейнера/ клетки недолжен превышать размер ручной клади, который установлен соответствующим перевозчиком.

4. Во время перевозки контейнер/ клетка должен быть размещен под креслом или у ног пассажира.

5. Ограничения:

* не разрешается кормить животных во время полета
* в одной секции пассажирской кабины не разрешается перевозка двух антагонистических животных, как, например, кошка и собака, кошка и птица и т.д.
* в одной секции пассажирской кабины разрешается перевозить не более двух животных/ птиц, а на всем рейсе не более четырех.
* лабораторные животные не принимаются к перевозке на пассажирских рейсах.

6. Перевозчик не несет ответственности за какие-либо убытки, опоздания, болезнь или смерть животных/птиц, а также в случае, если им будет отказан прием на территорию страны стоп-овера, трансфера и назначения.

Пассажир обязан соблюдать все требования перевозчика и ветеринарных контрольных органов и обязан возместить все возможные убытки и дополнительные расходы, которые могут возникнуть во время перевозки.

Сопровождающие несут ответственность за сохранение птиц, рыб, животных и зверей при их перевозке, осуществляют уход за ними и кормление в пути, а также обеспечивают при необходимости безопасность воздушного судна и окружающих.

*Перевозка крупных животных, диких зверей и другой живности*

1. Крупные домашние животные должны быть помещены средствами отправителя в специальные стойла или в специальные контейнеры.

2. Пчелы принимаются к перевозке в ульях или в другой специальной таре, которая исключает возможность их вылета.

3. Перевозка предназначенных для разведения или акклиматизации раков, живой рыбы, рыбопосадочного материала (мальков), оплодотворенной икры, осуществляется с соблюдением правил перевозки скоропортящегося груза.

4. Отправитель по требованию перевозчика обязан предоставлять для перевозки живности необходимые подстилочные и крепежные материалы.

5. Погрузка и выгрузка крупных домашних животных и диких зверей производится средствами отправителя и получателя, которые несут ответственность, как за сохранность груза, так и за обеспечение безопасности окружающих.

1. **Обслуживание не допущенного в страну пассажира**

Пассажир, не допущенный на территорию данной страны в пункт стоп-овера или назначения, должен быть немедленно перевезен из этого пункта:

* в начальный пункт перевозки;
* в другой пункт, указанный государственными органами;
* в пункт, указанный самим пассажиром, который является более подходящим, чем возвращение в начальный пункт.

Перевозка такого пассажира из пункта, в котором ему отказан въезд на территорию страны, в один из вышеуказанных пунктов организуется доставляющим перевозчиком и/или его обслуживающим агентом. При этом в первую очередь, этот перевозчик бронирует место пассажира на свои рейсы, а также, в зависимости от выбранного маршрута в пределах возможного и разумного, на рейсы других перевозчиков, участвующих в доставляющей перевозке.

*Перевозка не допущенного на территорию страны пассажира может быть поручена другому перевозчику в следующих случаях:*

* если на рейсах доставляющего перевозчика или других участвующих перевозчиков в доставляющей перевозке нет свободных мест и невозможно получить окончательное бронирование для этого пассажира;
* если до того пункта, до которого необходима перевозка этого пассажира, нет рейсов доставляющего перевозчика или других участвующих перевозчиков в доставляющей перевозке.

Если только это не противоречит применяемым законам или государственным распоряжениям, то пассажир является ответственным за все расходы на воздушную перевозку из этого пункта в другой, включая расходы на питание, размещение в гостинице, наземную перевозку, какие-либо дополнительные расходы (например, за охрану и т.д.), которые сделаны им или происшедшие в связи с ним из-за него в том пункте, в котором ему отказан въезд на территорию страны до того времени, когда начинается его отправляющая перевозка.

*Процедуры, применяемые в аэропорту*

В том случае, если в одном из аэропортов рейсе перевозчика прибудет пассажир, которому компетентные государственные органы отказывают во въезде в страну, то *обслуживающий перевозчик обязан:*

* немедленно информировать об этом представителя доставляющего перевозчика.
* потребовать у пассажира его перевозочные документы, чтобы проверить, имеется ли у него авиабилет на обратный рейс до начального пункта перевозки.
* предоставить пассажиру для заполнения стандартный бланк, которым пассажир обязывается в определенный срок после прибытия в пункт назначения возместить стоимость перевозки, а также все остальные расходы доставляющему перевозчику или тому перевозчику, который понес за него расходы.
* направить в пункт назначения телеграмму с копией коммерческой службе отправляющего перевозчика, где указать:
* полное имя и адрес пассажира;
* отметку "PSGR-INAD”;
* причину отказа (если она известна);
* маршрут, номера и даты рейсов перевозчиков;
* все специальные требования (охрана, наземная перевозка и т.д.);
* отметку "TO BE COLLECTED" и сумму, которую должен заплатить пассажир за перевозку, включая все другие расходы;
* отметку "INBOUND TKT" форму, серийный номер, место и дату выдачи первоначального авиабилета, а также номер рейса доставляющего перевозчика. Доставка пассажира и его багажа от здания аэропорта до самолета производится по указаниям компетентных государственных органов.

Перед началом полета необходимо проинформировать командира самолета и экипаж отправляющего перевозчика о наличии на борту такого пассажира. Размещение пассажира в самолете производится по указанию командира корабля и требований компетентных органов. Все документы пассажира передаются старшему бортпроводнику или другому члену экипажа, который сохраняет их во время полета и передает по прибытии в пункт назначения компетентным органам.

*Оформление билета*

При оформлении нового авиабилета для перевозки не допущенного в страну пассажира доставляющий перевозчик, который является ответственным за обеспечение отправляющей перевозки пассажира из пункта, в котором ему отказан въезд на территорию страны, должен потребовать у него все имеющиеся перевозочные документы.

Если при проверке окажется, что у пассажира имеется билет, в котором полностью указан маршрут отправляющей перевозки, но в нем отмечен ряд ограничений (например, минимальный срок пребывания действительность тарифа, совместная перевозка и др.), то они не принимаются в расчет и авиабилет может быть использован для немедленной его перевозки до пункта назначения.

Все перевозчики, не имеющие какое-либо отношение к доставляющей перевозке, но участвующие в отправляющей перевозке пассажира из пункта, в котором ему отказан въезд на территорию страны до пункта назначения, имеют право получить полный размер сумм, причитающихся за перевозку этого пассажира на своих рейсах в соответствии с нормальными расчетными процедурами.

1. **Обслуживание депортированных пассажиров**

Если это не противоречит действующим в стране законам или указаниям правительственных органов, то ответственными за организацию перевозки депортированного пассажира из пункта, указанного в приказе о депортировании являются соответствующие органы, получившие этот приказ. Авиапредприятия оказывают содействие в перевозке депортированного пассажира.

Отправляющий перевозчик, как и все остальные перевозчики, принимающие участие в отправляющей перевозке, не являются ответственными за доставку депортированного пассажира в пункт назначения, указанный депортирующими органами.

*Оформление билета депортированного пассажира*

Билет для депортированного пассажира выдается только при наличии подтвержденного бронирования места по всему маршруту отправляющей перевозки депортированного пассажира.

*Процедуры обслуживания в аэропорту*

Отправляющий перевозчик и/или его обслуживающий агент должны по требованию государственных органов предоставить помещение для пребывания депортируемого лица и его сопровождающего до объявления посадки на соответствующий рейс. Доставка депортированного пассажира и его сопровождающего от здания аэропорта до самолета производится по указанию компетентных государственных органов.

Перед началом полета необходимо проинформировать командира корабля и экипаж отправляющего перевозчика о наличии на борту такого пассажира. Размещение пассажира и сопровождающего лица в самолете производится по указанию командира экипажа и требований государственных органов. Все документы такого пассажира передаются старшему бортпроводнику или другому члену экипажа (в случае, если нет сопровождающего лица), который сохраняет их во время полета и передает по прибытии в пункт назначения компетентным органам.

После вылета рейса представитель отправляющего перевозчика и/или его обслуживающий агент должны немедленно информировать телеграммой пункт назначения о наличии на борту депортированного пассажира. *В телеграмме следует указать:*

* полное имя и адрес депортированного пассажира, а также код "DEPO";
* полный маршрут отправляющей перевозки, участвующих в ней перевозчиков и номера их рейсов;
* о наличии сопровождающего лица с депортированным пассажиром.

В зависимости от конкретного случая и в соответствии с указаниями компетентных государственных органов, копию этой телеграммы можно послать и в адрес остальных, участвующих в отправляющей перевозке, перевозчиков.

1. **Обслуживание чартерных рейсов**

В организации массовых туристских путешествий широко используются перевозки туристов на условиях авиачартера. Наиболее выгодны они туристам и авиакомпаниям на серийных маршрутах. *Чартер (англ. charter зафрахтованное судно)*  - это коммерческий рейс, специально зафрахтованный для перевозки путешественников по определенному маршруту в определенный период времени. Чартерные рейсы возникли как результат сотрудничества авиакомпаний и турфирм. Первые стремились каким-то образом использовать простаивающие самолеты, вторые хотели получить более дешевые билеты, с тем, чтобы цена турпакета не слишком утяжелялась оплатой за перевозку.

*Чартерный рейс имеет ряд отличий от регулярного:*

* его нет в расписании регулярных полетов;
* маршрут его нередко определяет не авиакомпания (которая разрабатывает маршруты регулярных линий), а заказчик, который собирается заплатить за этот рейс;
* он более дешевый по сравнению с регулярным.

При чартерной перевозке в роли заказчика может выступать любая организация: крупное деловое объединение, туристская фирма, промышленное предприятие, учебное заведение, общественно-политическая партия и т.д. Эти *организации могут фрахтовать воздушные суда* для:

* осуществления перевозок своих сотрудников с деловыми или иными целями, для доставки туристов к местам отдыха;
* болельщиков  в места проведения спортивных мероприятий;
* молодежи и школьников  с целью реализации экскурсионно-развлекательных программ;
* верующих  в центры паломничества;
* конгрессменов  на проведение съездов и конференций и т.д.

*Консолидаторы*

В общем случае при заключении чартерных договоров на перевозку в качестве заказчика может выступать любое физическое или юридическое лицо, способное оплатить аренду транспортного средства с экипажем. При воздушных чартерных перевозках заказчика часто называют консолидатором лицом, отвечающим за заполнение рейса. При этом консолидатором может быть:

* корпоративный клиент, заказывающий перевозку для личных целей (членов семьи, клуба, сотрудников, друзей);
* транспортное агентство, выступающее как посредник предоставления услуг по перевозкам;
* крупный туроператор, имеющий большой и стабильный рынок.
1. **Перевозка оружия**

В целях обеспечения безопасности, во время полета пассажирам запрещается иметь при себе огнестрельное, газовое и холодное оружие всех видов. Перевозка оружия осуществляется в изолированных багажных отсеках воздушного судна в специальных запираемых металлических ящиках. При перевозке огнестрельного оружия, боеприпасов к нему пассажиру необходимо позаботится об упаковке (в специальной таре, футляре, кейсе, чехле). Упаковка оружия должна отвечать требованиям безопасности и сохранности оружия. Оружие должно находиться в разряженном состоянии отдельно от боеприпасов. Патроны должны быть упакованы в стандартные коробки.

Для перевозки оружия и боеприпасов к нему пассажиру необходимо предъявить разрешение на право хранения и ношения оружия, а в случае международной перевозки дополнительно к перечисленным документам в Таможенный пункт аэропорта вылета необходимо предоставить разрешение органов внутренних дел РФ на право ввоза (вывоза) в (из) РФ оружия и боеприпасов к нему.

*Для оформления перевозки оружия* пассажиру до регистрации на рейс необходимо обратиться к сотруднику службы авиационной безопасности для заполнения соответствующих документов.

*Выдача оружия* пассажиру производится по окончанию полета в аэропорту назначения в помещении службы авиационной безопасности. Пассажиру необходимо предъявить документ, подтверждающий приём оружия к перевозке, документы на право хранения и ношения оружия, а также документа, удостоверяющего личность.

*При трансферных перевозках* оформление оружия до конечного пункта следования не производится, поэтому если Вы следуете трансфером, то в аэропорту стыковки, Вам необходимо получить оружие и оформить его на следующий рейс.

1. **Коммерческое обеспечение рейсов**

*Коммерческое обеспечение рейсов* – комплекс мероприятий, проводимых службами аэропорта с целью эффективного использования грузоподъёмности ВС, безопасного выполнения полётов, оформления сопроводительной документации и повышения культуры обслуживания пассажиров.

Коммерческим обеспечением рейсов самолётов ГА занимается служба организации перевозок (СОП), которая, как правило, разделена на службу организации пассажирских перевозок (СОПП) и службу организации почтово-грузовых перевозок (СОПГП).

*Службы организации перевозок должны обеспечивать:*

* безопасность и регулярность полётов, высокое качество обслуживания пассажиров и грузовой клиентуры;
* расчёт и комплектование коммерческой загрузки ВС;
* расчёт центровки и загрузки ВС;
* установленный порядок оформления пассажиров, багажа, почты и грузов;
* загрузку и разгрузку ВС в соответствии с центровочным графиком;
* безопасный подъезд средств механизации к ВС и от них;
* оформление перевозочной и сопроводительной документации;
* досмотр пассажиров, багажа и ручной клади, контроль за перевозкой опасных грузов.

Расчёт центровки ВС производит диспетчер по центровке (при его отсутствии – второй пилот) в соответствии с Руководством по центровке и загрузке ВС ГА.

Руководство погрузочно-разгрузочными работами на ВС осуществляет диспетчер по загрузке (при его отсутствии – один из членов экипажа). К посадке в ВС допускаются пассажиры, прошедшие регистрацию и досмотр. От досмотра освобождаются лица, круг которых определён специальными правилами.

Багаж пассажиров, не явившихся на посадку, подлежит снятию с ВС. ***Вылет ВС с багажом пассажиров, не явившихся на посадку запрещается.***

Посадка и высадка пассажиров производятся под руководством и контролем работников службы организации перевозок и бортпроводника (члена экипажа).

1. **Процедуры коммерческого обеспечения рейсов**

Можно разделить на 7 процедур:

* Расчёт и комплектование коммерческой загрузки.
* Регистрацию билетов, оформление багажа.
* Загрузку самолёта, крепление груза, багажа и почты.
* Оформление сопроводительной документации коммерческой загрузки.
* Передачу сопроводительной документации экипажу.
* Разгрузку ВС.
* Оформление прилёта самолёта.

В начальном аэропорту выполняются все перечисленные операции (оформление прилёта производится в случае возврата самолёта, а разгрузку – в случае замены ВС).

В промежуточном аэропорту выполняются все перечисленные операции.

В конечном аэропорту производятся оформление прилёта и разгрузка ВС.

1. **Технология работы диспетчеров различных служб**

*Диспетчер подготовки ВС на перроне (Супервайзер, ДООП):*

* координация работ при техническом и коммерческом обслуживании самолётов на перроне;
* контроль за своевременностью выполнения операций при обслуживании ВС согласно технологическому графику;
* руководство погрузочно-разгрузочными работами на самолёте в соответствии со схемой загрузки, с учётом очерёдности выгрузки в промежуточных портах, с учётом особенностей загрузки опасных, ценных и срочных грузов;
* обеспечение закрепления в грузовых отсеках багажа, груза и почты;
* прекращение работы по подготовке ВС в случае возникновения чрезвычайной ситуации, влияющей на безопасность полёта и угрожающей жизни пассажиров.

*Диспетчер группы центровки:*

* обеспечение своевременного определения величины предельной коммерческой загрузки;
* расчёт порядка загрузки ВС, составление схемы загрузки багажников;
* определение массовых и центровочных параметров ВС, контроль за выдерживанием ограничений ВС по массе, центровке и загрузке;
* расчёт центровки, оформление документов по центровке ВС с максимальным обеспечением безопасности и экономической эффективности полётов (СЗВ, ЦГ);
* координация работ по загрузке и разгрузке ВС.

*Диспетчер коммерческого отдела:*

* согласование финансовых вопросов, касающихся обслуживания ВС и пассажиров в сбойных ситуациях;
* контроль за коммерческой загрузкой самолёта в целях наиболее эффективного использования их вместимости;
* контроль по рейсовой загрузке, поддержание оперативной связи с туристическими агентствами по вопросам загрузки рейсов, использованию ёмкости самолётов, изменению расписания движения ВС;
* согласование с коммерческими подразделениями вопросов использования арендованных ВС.

*Диспетчер службы пассажирских перевозок:*

* координация действий представителей на линии регистрации пассажиров и их багажа;
* решение вопросов, связанных с началом регистрации, её окончанием, началом посадки пассажиров;
* согласование вопросов дополнительного добора пассажиров после окончания регистрации.

*Диспетчер службы грузовых перевозок:*

* доведение до заинтересованных служб фактического количества груза, отправляемого рейсами авиакомпаний, в том числе скоропортящегося и негабаритного;
* информирование и координация действий персонала отдела грузовых перевозок при коммерческом обеспечении рейсов.
1. **Схемы подъезда спецмашин к ВС**

На каждом аэродроме на основе настоящих авиационных правил и с учетом местных условий должна быть разработана Схема организации движения автотранспортных средств на аэродроме, которая утверждается руководителем аэропорта (главным юридическим лицом аэропорта).

*На схеме указывается:*

* расстановка, маршруты руления (буксировки) ВС;
* места стоянок и маршруты движения спецмашин;
* зоны, запрещенные для движения спецмашин;
* места остановки спецмашин у ВС.

Движение спецмашин на аэродроме должно осуществляться только по установленным маршрутам, отмаркированным согласно схеме организации движения автотранспортных средств на аэродроме. В случае отсутствия маркировки или ее плохой видимости вследствие изношенности или наличия на покрытии слоя атмосферных осадков движение спецмашин производится по установленным маршрутам согласно «Схеме организации движения спецтранспорта и средств механизации на аэродроме» при повышенном внимании водительского состава на расстоянии не менее 3-х метров от любой габаритной точки ВС.

Пути движения спецмашин, как правило, не должны совмещаться с путями руления ВС. Внешние границы путей движения спецтранспорта должны проходить на расстоянии не менее 2 м от крайних точек стоящих и рулящих ВС. Магистральные (двусторонние) пути движения спецмашин должны быть шириной 7 м, односторонние - 3,5 м. Пути движения спецмашин маркируются двумя сплошными линиями белого цвета, обозначающими ширину проезжей части. Двусторонние пути помимо этого, маркируются разделительной пунктирной линией с шагом в 1 м. В местах разрешенного въезда в промежуток между стоянками ВС сплошная линия путей движения прерывается и заменяется пунктирной.

Места стоянок ВС оконтуриваются сплошной маркировочной линией красного цвета, обозначающей зону обслуживания. При наличии ВС на МС в данную зону разрешается въезд только спецмашинам, связанным с обслуживанием ВС, и только под руководством ответственного лица. Зона обслуживания имеет форму восьмиугольника, стороны которого должны находиться не ближе 2 м от крайних (габаритных) точек ВС.

Схема организации движения автотранспортных средств на аэродроме должна быть вывешена в местах стоянки спецмашин, в службах аэропорта, связанных с эксплуатацией спецмашин, а также в соответствующих подразделениях базирующихся на аэродроме авиационных организаций.

Схемы подъезда, отъезда и маневрирования спецмашин при обслуживании ВС должны быть вывешены в местах расположения водительского состава и специалистов, связанных с обслуживанием ВС.

Вне маркировки разрешается передвижение только спецмашинам при выполнении эксплуатационно-технологических операций (буксировка ВС, очистка покрытий и другие) с обязательно включенными, при этом, проблесковыми огнями. Данное требование не распространяется на спецмашины, подъезжающие в установленном порядке к ВС для его обслуживания. Водители спецмашин во всех случаях обязаны уступать дорогу рулящим или буксируемым ВС. Спецмашины, буксирующие ВС, обязаны уступить дорогу рулящим ВС. Перед пересечением путей руления (буксировки) ВС водитель должен остановиться для пропуска рулящего или буксируемого ВС, при этом расстояние между крайними точками ВС и спецмашины должно быть не менее 10 м.

1. **Безопасность полётов при коммерческом обеспечении рейсов**

*Безопасность полёта* – комплексная характеристика воздушного транспорта и авиационных работ, определяющая способность выполнять полёты без угрозы для жизни и здоровья людей.

*Безопасность полётов по коммерческому обеспечению рейсов* – способность осуществлять коммерческое обеспечение рейсов без угрозы аварийной ситуации в полёте.

Безопасность полётов по коммерческому обеспечению рейсов определяется размещением и креплением коммерческой загрузки на самолёте, а также отсутствием запрещённых к перевозке веществ и предметов.

Способность СОП достигать безопасности полётов по коммерческому обеспечению рейсов закладывается организацией службы, уровнем профессиональной подготовки, дисциплиной и ответственность должностных лиц, совершенством руководящих документов, контролем за качеством работы СОП.

Масса коммерческой загрузки ограничивается подъёмной силой, а её размещение и крепление – условиями обеспечения балансировки, устойчивости и управляемости самолёта.

Безопасность полётов при коммерческом обеспечении рейсов достигается регламентированием расчёта коммерческой загрузки и технологии погрузочно-разгрузочных работ в соответствии с эксплуатационными ограничениями по массе и центровке самолёта, а также спец. контролем пассажиров, их ручной клади и багажа.

1. **Требования ФАП по осуществлению аэропортовой деятельности и обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты**

Осуществляемая аэропортовая деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа при внутренних и международных воздушных перевозках – это деятельность по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением воздушной перевозки пассажиров и их багажа. Она включает в себя следующие виды работ:

* регистрацию билетов и оформление багажа к перевозке;
* оформление перевозочной документации на воздушную перевозку пассажиров и багажа
* проведение расчёта центровочного графика;
* доставку пассажиров к месту стоянки ВС и организацию посадки пассажиров в ВС;
* доставку багажа к месту стоянки ВС, погрузку багажа и его швартовку на борту ВС;
* встречу пассажиров при выходе из ВС, доставку пассажиров в здание аэровокзала;
* выгрузку багажа из ВС, транспортировку багажа и выдачу его пассажирам;
* техническое обслуживание и ремонт наземной техники, используемой при обслуживании пассажиров и багажа;
* информационное обеспечение авиаперевозок пассажиров и багажа.

Осуществляемый комплекс операций, связанных с приёмом, оформлением к перевозке, комплектованием груза и почты при подготовке рейса к вылету, а также с раскомплектованием и выдачей груза и почты по прилёту (аэропортовая деятельность по обеспечению обслуживания груза и почты при внутренних и международных воздушных перевозках), включает в себя следующие виды работ:

* приём груза и почты от грузоотправителей;
* временное хранение груза, его комплектование для последующей воздушной перевозки;
* оформление перевозочной документации на воздушную перевозку груза и почты, проведение расчёта центровочного графика;
* доставку груза и почты к месту стоянки ВС;
* погрузку груза и почты, их швартовку на борту ВС;
* выгрузку груза и почты из ВС, доставку груза и почты на территорию грузового комплекса;
* раскомплектование груза по прилёту, временное хранение груза и почты;
* техническое обслуживание и ремонт наземной техники, используемой при обслуживании груза и почты.

Осуществление аэропортовой деятельности по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты при внутренних и международных воздушных перевозках *без получения сертификата соответствия* в ГА РФ *не допускается*.

Для осуществления аэропортовой деятельности по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа организация должна иметь (с учётом выполняемых видов работ) на праве собственности или на иных законных основаниях:

* здания и сооружения аэровокзального комплекса с необходимым оборудованием и инженерно-техническими средствами для обслуживания пассажиров и багажа и помещениями для размещения авиационного персонала организации;
* здания и сооружения с необходимым оборудованием для технического обслуживания и ремонта аэровокзального оборудования и перронной техники, применяемой при пассажирских воздушных перевозках, и помещениями для размещения авиационного персонала организации;
* здания и сооружения с площадками для содержания, технического обслуживания и ремонта наземного спец. транспорта, используемого при обслуживании пассажиров и багажа, и помещениями для размещения авиационного персонала организации.

С учётом выполняемых видов работ организация должна быть оснащена спец. транспортом, технологическим оборудованием, инженерно-техническими средствами, а также средствами механизации, взвешивания и транспортировки багажа, в том числе:

* стойками регистрации;
* средствами информирования, радиовещания и связи;
* инженерно-техническими средствами авиационной безопасности (досмотра и контроля);
* средствами обнаружения радиоактивных и взрывчатых веществ;
* средствами транспортировки багажа;
* средствами доставки пассажиров к (от) ВС;
* средствами посадки-высадки пассажиров в/из ВС;
* средствами погрузки/выгрузки багажа на/из ВС;
* средствами погрузки/выгрузки контейнеров с багажом на/из ВС;
* средствами погрузки/выгрузки контейнеров с бортпитанием на/из ВС;
* средствами обслуживания пассажиров-инвалидов;
* портативными средствами связи (переносными радиостанциями);
* прочим технологическим оборудованием и инженерно-техническими средствами (автоматизированными рабочими местами, индивидуальными тележками и т.д.);
* весо-измерительным оборудованием.

**Заключение**

По завершении производственной практики можно отметить, что основная цель прохождения практики была достигнута, то есть был получен реальный опыт при решении конкретных задач на основе той теоретической базы, которая была сформирована при обучении в институте.

Были более подробно освоены знания по организации обслуживания пассажирских перевозок, по обработке перевозочных документов. Практика позволила сформироваться четкому представлению о функционирования предприятия изнутри.

Считаю, что полученные мною знания очень ценны для моего развития как специалиста.

**Список использованных источников**

1. В.У. Григорук « Организация перевозок на внутренних и международных линиях», 2000 г.
2. Воздушный Кодекс Российской Федерации.
3. «Технические инструкции ИКАО по безопасной перевозке грузов по воздуху» 1997-1999 г.г.
4. Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушных линиях СССР (Извлечение) с изменениями, внесенными решением Верховного Суда РФ от 23 августа 2005 г. N ГКПИ05-732.
5. ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей. Практика применения»
6. Практические аспекты эксплуатации воздушных линий // Учебное пособие / сост.: В.П. Дёшин, С.Н. Ерыкалов, Х.А. Назаров, И.В. Парахин. Под общей ред. Ю.М. Григорьева. М.: НОУ ВКШ «Авиабизнес», 2006. -360 с.
7. Интернет - ресурсы