Содержание

Введение

1. Аэровокзальные комплексы, их назначение. Пропускная способность аэровокзалов

2. Платные и бесплатные услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту

3. Организация обслуживания пассажиров перед вылетом, методы регистрации авиабилетов

4. Технология проведения досмотра пассажиров

5. Обслуживание прилетевших пассажиров

6. Обслуживание транзитных и трансфертных пассажиров

7. Организация обслуживания пассажиров в "сбойных ситуациях" и при массовых задержках

Заключение

Список литературы

## Введение

Наземное обслуживание в аэропортах - одна из немногих разновидностей деятельности в воздушном транспорте, в которой совместно участвуют службы аэропорта, подразделения авиакомпаний, независимые подрядчики. От того, как организовано наземное обслуживание, зависит не только безопасность полетов, регулярность отправлений воздушных судов, но и зачастую пропускная способность аэропортов. Ну и конечно, любая авиакомпания, всерьез заботящаяся о своей репутации, знает о том, насколько ответственна наземная фаза работы с пассажиром[[1]](#footnote-1).

Целью данной работы является изучение технологии обслуживания пассажиров в аэропортах.

В работе поставлены следующие задачи:

Рассмотреть понятие и назначение аэровокзальных комплексов,

Рассмотреть правила предоставления в аэропорту платных и бесплатных услуг,

Рассмотреть организацию обслуживания пассажиров перед вылетом,

Рассмотреть технологию проведения досмотра пассажиров;

Рассмотреть организацию обслуживания пассажиров при массовых задержках рейсов.

## 1. Аэровокзальные комплексы, их назначение. Пропускная способность аэровокзалов

Аэропорт - комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей необходимые оборудование, авиационный персонал и других работников[[2]](#footnote-2) (статья 40 Воздушного кодекса Российской Федерации).

По пропускной способности и единовременной вместимости аэровокзалы классифицируются на малые, средние, большие и крупные в соответствии с табл.3.

Таблица 3

|  |  |
| --- | --- |
| Вокзалы | Аэровокзалы |
|   | в аэропортах | городские |
|   | Расчетная пропускная способность здания. пас/ч |
| Малые | До 400 | До 200 |
| Средние | Св.400до 1500 | Св. 200до 600 |
| Большие | Св.1500 | Св.600 |
|   | до 2000 | до 1000 |
| Крупные | Св. 2000 | Св.1000 |

При расчете пропускной способности аэропорта, определяемой как максимальное число обслуживаемых самолетов в течение одного часа, используются методы теории очередей и исследуется последовательность очередей, движение которых определяется числом обслуживающих центров (ВПП) и характеристиками предоставляемых услуг. Простой аналогией этой модели является очередь за авиабилетами, в которой каждая сделка занимает конечный промежуток времени. Количество билетов, продаваемых за фиксированное время, можно увеличить либо увеличивая количество очередей (кассиров), либо сокращая время обслуживания клиента. Точно так же пропускную способность аэропорта можно увеличить, увеличивая число ВПП или сокращая время, необходимое для взлета или посадки одного самолета, путем улучшения работы службы управления воздушным движением[[3]](#footnote-3).

Для определения пропускной способности аэропорта используются методы математического моделирования на ЭВМ. В математической модели работы аэропорта каждый самолет движется в очереди в соответствии с некоторым сводом правил предоставления стандартных услуг, определяющих скорость движения очереди. Подобно продаже билетов, число самолетов, ожидающих своей очереди, зависит как от запланированных операций, так и от случайных обстоятельств. Правила обслуживания (и, следовательно, время обслуживания) каждого самолета сложным образом зависят также от правил управления воздушным движением, относящихся как к устройству аэропорта, так и к самолетам. Расчет пропускной способности аэропорта выполняется на компьютерах с помощью специальных математических моделей, которые могут отражать взаимодействия закономерных и случайных влияний, существующих в реальной работе аэропорта. Используя эти модели, аналитик может оценить с высокой точностью пропускную способность аэропорта.

При недостаточной пропускной способности аэропорта возникают задержки в обслуживании самолетов. Анализ задержек с помощью математических моделей осложняется тем обстоятельством, что время задержки является нелинейной функцией ряда параметров, и малые изменения (например, вследствие ошибок или погрешностей) параметров могут вызвать большие (и, возможно, ошибочные) изменения вычисленных значений времени задержки. Соблюдение правил технической эксплуатации ВПП обеспечивает безопасный интервал между самолетами при неблагоприятных метеорологических условиях и уменьшает опасность попадания самолета в зону сильной турбулентности в следе за пролетевшим ранее более тяжелым самолетом. Эти правила устанавливают предельно допустимые интервалы между последовательными взлетами и посадками, осуществляемыми на одной и той же ВПП, и регулируют движение самолетов на пересекающихся ВПП, а также содержат другие требования, гарантирующие безопасность полетов. Так как с ухудшением видимости допустимые нормы становятся все более жесткими, пропускные способности аэропортов с использованием автоматизированных систем взлета и посадки или только визуальных ориентиров могут сильно различаться[[4]](#footnote-4).

Пропускная способность большинства аэропортов США составляет ~120 операций взлета и посадки в час при ясной погоде и снижается до 42 операций в час в условиях плохой видимости (в расчете на одну ВПП). Аэропорты в других странах имеют более низкую пропускную способность (50 и 30 операций соответственно) вследствие более жестких норм и правил управления воздушным движением.

Аэропорты являются жизненно важными центрами, в которых сосредоточены различные службы. Поэтому в них предусмотрена система обеспечения безопасности и охраны авиапассажиров. Во всем мире в большинстве аэропортов эти функции осуществляются с помощью согласованных мероприятий, проводимых различными службами.

Руководство аэропорта несет ответственность за территорию и помещения аэропорта. Оно предоставляет аэровокзалы и другие наземные сооружения и средства для обслуживания авиапассажиров, создает условия для безопасного взлета и посадки самолетов (это, например, расчистка ВПП от снега или других помех, содержание аварийных команд и команд скорой помощи, освещение), обеспечивает содержание самолетов на стоянках, контролирует проход на территорию аэродрома, занимается обслуживанием зданий и автодорог, освещением и разметкой ВПП и рулежных дорожек и улаживает проблемы с клиентами и общественностью.

В зданиях аэровокзалов работники авиакомпаний осуществляют регистрацию авиабилетов, прием и выдачу багажа, обслуживают пассажиров в залах ожидания и контролируют их перемещение. Авиакомпании отвечают также за техническое соответствие своих самолетов нормам безопасности, соблюдение норм технического обслуживания и эксплуатации самолетов, оплату расходов, квалификацию инженерного персонала и экипажей самолетов и взаимодействие с диспетчерскими службами страны[[5]](#footnote-5).

Такие службы обеспечивают также работу навигационных устройств (в том числе автоматизированных систем посадки, используемых в условиях плохой видимости), систем управления воздушным движением, радиосвязь с самолетами и метеорологическое обслуживание авиарейсов.

Многие частные авиакомпании осуществляют дополнительные услуги, такие, как предоставление автотранспорта в арендное пользование и носильщиков багажа, ресторанное обслуживание и т.п.

## 2. Платные и бесплатные услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту

В аэропортах пассажирам предоставляется комплекс необходимых услуг. В аэровокзалах, в зависимости от класса аэропорта, оборудуются: залы регистрации, залы ожидания, комнаты матери и ребенка, кассы, справочное бюро, камеры хранения, а также рестораны, буфеты, торговые киоски, парикмахерские, почтово-телеграфные отделения.

В аэропортах, расположенных на значительном удалении от населенных пунктов, организуются гостиницы и другие помещения для отдыха транзитных пассажиров. В городах, на курортах и в крупных населенных пунктах организуются агентства и кассы для продажи билетов. В отдельных городах для обслуживания пассажиров организуются городские аэровокзалы[[6]](#footnote-6).

Перевозчик предоставляет бесплатно пассажирам следующие услуги: доставляет багаж из аэровокзала до воздушного судна и обратно, а также производит погрузку (выгрузку) багажа в воздушное судно; предоставляет комнаты отдыха, комнаты матери и ребенка, а также места в гостинице при перерыве в перевозке по вине перевозчика или при вынужденной задержке воздушного судна в пути; доставляет автотранспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется бесплатно; доставляет автотранспортом из аэропорта вынужденной посадки в ближайший аэропорт, не являющийся для пассажиров аэропортом назначения; принимает на хранение вещи при вынужденной задержке воздушных судов; предоставляет во время полета питание по нормам и в порядке, установленным МГА; информирует о движении воздушных судов, стоимости перевозки, других условиях пользования воздушным транспортом, а также о движении средств наземного транспорта между городом и аэропортом.

Перевозчик не выдает устных и письменных справок отдельным гражданам о вылете и прилете пассажиров, о проданных им билетах, а также письменных справок о наличии мест. Справки выдаются только по официальным запросам предприятий, учреждений, организаций, если запрос связан с несчастным случаем, задержкой вылета, и по другим причинам, признанным перевозчиком уважительными.

## 3. Организация обслуживания пассажиров перед вылетом, методы регистрации авиабилетов

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

А так же:

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.

Протяженность пути пассажиров по открытому перрону в любом направлении не должна превышать 50 метров (от зоны ожидания вылета в аэровокзале до автобуса, от автобуса до самолета и т.п.).

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.

## 4. Технология проведения досмотра пассажиров

Досмотр пассажиров, членов экипажей гражданских воздушных судов, обслуживающего персонала ручной клади, багажа, грузов, почты и бортовых запасов производится в целях обеспечения авиационной безопасности, охраны жизни и здоровья пассажиров, членов экипажей и авиаперсонала, пресечения возможных попыток захвата (угона) гражданских воздушных судов и других актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации со стороны преступных элементов, а также предотвращения незаконного провоза оружия, боеприпасов, взрывчатых, отравляющих, легковоспламеняющихся и других опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности[[7]](#footnote-7).

Основной задачей производства досмотра является своевременное. предупреждение и пресечение попыток проникновения на борт гражданских воздушных судов лиц с оружием, боеприпасами веществами и предметами, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на экипаж и пассажиров этих судов с целью их захвата (угона) или могут явиться причиной чрезвычайного происшествия (авиационного).

Досмотр производится на всех внутренних и международных рейсах, выполняемых воздушными судами авиапредприятий, авиакомпаний и других эксплуатантов независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности. Досмотр пассажиров чартерных рейсов осуществляется на общих основаниях.

В промежуточных аэропортах транзитные пассажиры досмотру не подлежат, если после выхода из воздушного судна они до посадки находились в стерильной зоне.

При досмотре применяются технические средства досмотра.

Досмотр пассажиров с использованием технических средств производится в следующем порядке:

Пассажиру предлагается выложить имеющиеся у него в одежде металлические предметы (портсигары, ключи, пачки сигарет и т.п.) и пройти через рамку стационарного металлоискателя.

При срабатывании сигнализации о наличии в его одежде металлических предметов с помощью ручного металлоискателя уточняются места расположения этих предметов.

После извлечения и проверки этих предметов проводится контрольный проход пассажира через рамку стационарного металлоискателя.

Предметы, внешне выступающие, но визуально не просматриваемые в одежде пассажира и не вызывающие срабатывания металлоискателя, предъявляются для досмотра.

При срабатывании сигнализации производится личный досмотр пассажира в отдельной кабине (комнате).

Личный досмотр пассажиров производится в пределах, необходимых для обнаружения оружия, боеприпасов, опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на гражданских воздушных судах.

Личный досмотр пассажиров производится в обязательном порядке в случаях;

а) поступления сообщения о готовящемся захвате (угоне) воздушного судна, выполняющею конкретный рейс или следующего в определенном направлении;

б) поступления сообщения о наличии у пассажира оружия, боеприпасов, взрывных устройств, взрывчатых и иных опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке;

в) обнаружения в ручной клади пассажира оружия, боеприпасов, взрывных устройств, взрывчатых и иных опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке;

г) выявления путем личного наблюдения специалистами службы авиационной безопасности признаков подозрительного поведения и действий пассажира, свидетельствующих о его преступных намерениях или вызывающих подозрение о возможном наличии у него оружия, боеприпасов, опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке.

Личный досмотр производится только лицами одного пола с досматриваемым пассажиром. При необходимости для личного досмотра могут привлекаться сотрудники милиции.

Запрещается производить в одном помещении личный досмотр нескольких пассажиров одновременно

Пассажиры, имеющие аппараты, стимулирующие сердечную деятельность, подвергаются досмотр без применения технических средств.

В аэропортах (городских аэровокзалах), где нет стационарных металлоискателей, досмотр пассажиров осуществляется ручными металлоискателями, а ручной клади и багажа пассажиров вручную.

Изъятие в случае обнаружения у пассажира или в его ручной клади опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на гражданских воздушных судах, производится с составлением соответствующего акта (приложение 6).

В зависимости от степени опасности изъятых оружия, боеприпасов, опасных веществ и предметов принимается решение о допуске пассажира к полету, наложении на него административного взыскания - штрафа или передаче его в органы внутренних дел (приложение 7).

При допуске такого пассажира к полету решается вопрос о необходимости досмотра его багажа.

В случаях, не терпящих отлагательства, досмотр багажа может быть произведен в отсутствие пассажира с соблюдением требований п. п.1.8 и 1.9 настоящего Руководства и оформляется составлением акта (приложение 8)

Административные взыскания за такие же нарушения налагаются на членов экипажей воздушных судов, отправителей грузов, почты, бортовых запасов и обслуживающий персонал авиапредприятии

Возвращение пассажиру ручной клади, отметка в авиабилете о производстве досмотра и направление пассажира в зал ожидания посадки (стерильную зону).

Отметка (постановка штампа, компостера и т.п.) делается на лицевой стороне авиабилета рядом с порядковым номером регистрации или на контрольном талоне (полетном купоне), как правило специалистом по досмотру № 4.

Контроль за пассажирами в пути следования от зала ожидания (стерильной зоны) до посады), в воздушное судно осуществляется работниками службы организации перевозок с соблюдением требований п.2.1 настоящего Руководства в части исключения контактов сопровождаемых пассажиров со всеми лицами, не занятыми обслуживанием пассажиров данного рейса.

Проверку наличия отметок на авиабилетах о прохождении досмотра пассажирами (в том числе и транзитными) у трапа воздушного судна производят дежурные по посадке.

В аэропортах (городских аэровокзалах), где имеется весь комплекс технических средств, применяемых при досмотре, каждый пункт досмотра обслуживается группой из пяти специалистов службы авиационной безопасности.

## 5. Обслуживание прилетевших пассажиров

Встречу пассажиров осуществляют сотрудники службы организации перевозок и пограничной службы, которые информируют пассажиров о прохождении специальных процедур.

По прибытии воздушного судна сотрудники пограничных и таможенных органов получают от членов экипажа необходимые документы, а также информацию о санитарно - эпидемиологической ситуации на борту воздушного судна. В случае необходимости производится вызов уполномоченных сотрудников медицинской службы.

Сотрудник службы организации перевозок с разрешения и под контролем сотрудников пограничной службы осуществляет доставку пассажиров в здание аэропорта.

После доставки в здание аэропорта, пассажиры следуют в зал пограничного контроля (или транзитную зону), при необходимости пользуются услугами консульской службы, расположенной в транзитной зоне.

После прохождения пограничного контроля пассажиры следуют в зону выдачи багажа, получают багаж и проходят в зону таможенного контроля.

В зоне таможенного контроля пассажиры проходят таможенное оформление и контроль в порядке, установленном таможенным законодательством РФ.

При осуществлении таможенного контроля сотрудники таможенной службы:

1) информируют пассажиров о необходимости предъявить таможенные декларации, паспорта и иные документы, и направляют их для прохождения таможенного оформления и контроля;

2) консультируют граждан о действующих таможенных правилах, поддерживают порядок в зоне таможенного контроля;

3) проверяют правильность заполнения пассажирской таможенной декларации;

4) не допускают прохождение посторонних лиц в стерильную зону;

5) осуществляют досмотр ручной клади и багажа пассажиров с помощью рентгенотелевизионных установок;

6) проводят устный опрос пассажиров.

При необходимости сотрудники таможенной службы производят досмотр ручной клади и багажа, сверяют наличие валюты и других предметов или ценностей, заявленных в пассажирской декларации, в случае их соответствия, заверяют таможенную декларацию личной номерной печатью[[8]](#footnote-8).

## 6. Обслуживание транзитных и трансфертных пассажиров

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

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.

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.

## 7. Организация обслуживания пассажиров в "сбойных ситуациях" и при массовых задержках

С 2005 года на территории ЕС вступили в силу обновленные правила пассажирских авиаперевозок. В случае задержки или отмены рейса по вине авиакомпании пассажирам полагается не только билет на другой рейс, но и денежная компенсация. Это новшество может обернуться серьезным ударом по бюджету авиакомпаний. Согласно статистике, в Европе от подобного рода недоразумений ежегодно страдает около 250 тыс. человек[[9]](#footnote-9). Новые правила, вероятнее всего, отразятся на работе не только крупных концернов, но и так популярных сегодня авиакомпаний-дискаунтеров и чартерных рейсов. Согласно планам европейских транспортных чиновников в перспективе авиакомпаниям придется нести финансовую ответственность и за изменения в расписании.

## Заключение

В работе решены следующие задачи. Рассмотрены правила предоставления в аэропорту платных и бесплатных услуг. Рассмотрена организация обслуживания пассажиров перед вылетом. Рассмотрена технология проведения досмотра пассажиров. Рассмотрена организация обслуживания пассажиров при массовых задержках рейсов.

Российские авиапассажиры плохо осведомлены о том, какие услуги им обязана предоставлять авиакомпания на борту самолета и в аэропорту. Немножко воды, немножко еды, чуть-чуть спиртного, какая-то норма бесплатного провоза багажа, трап - этим наши представления о бортовом и наземном сервисе как правило и ограничиваются. Но виноваты в пассажирской безграмотности во многом сами российские авиаперевозчики, у которых информационное обеспечение клиентов хромает на обе ноги. Кое-что о правах и обязанностях пассажиров написано в авиабилете - но лишь самые принципиальные вещи. Другие - подробные и всеохватывающие - текстовые источники получения информации обычно отсутствуют. Проблема еще и в том, что у большинства отечественных авиакомпаний правила бортового и наземного обслуживания пассажиров не приведены к единым - международным - стандартам. Вот и получается, что каждый авиатор работает по собственным сервисным критериям - и в бортовом питании, и в нормах провоза багажа, и в организации регистрации на рейсы, и во всем остальном. С 1 февраля 2004 года Аэрофлот - первый из российских авиаперевозчиков - вводит единый, соответствующий международным, стандарт обслуживания пассажиров в аэропортах. В новых правилах оговаривается все (вплоть до мелочей), что связано с организацией обслуживания клиентов до вылета и после прибытия. Очевидно, что с введением единых стандартов, наземный сервис авиакомпании должен улучшиться.

## Список литературы

1. Воздушный Кодекс Российской Федерации
2. Приказ Министерства транспорта Российской Федерации (Минтранс России) от 23 июня 2003 г № 150 "Об утверждении федеральных авиационных правил "Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа и почты".
3. Приказ Федеральной службы воздушного транспорта РФ от 24 апреля 2000 г. N 98 (Д)"Об утверждении и введении в действие федеральных авиационных правил "сертификация аэропортов. Процедуры".
4. Приказ Министерства Транспорта Российской Федерации от 21 ноября 1995 года № 102 "Руководство по производству досмотра пассажиров, членов экипажей гражданских воздушных судов, обслуживающего персонала, ручной клади, багажа, грузов, почты и бортовых запасов".
5. Правила международных перевозок пассажиров, багажа и грузов № 1/И, утвержденные Министром гражданской авиации от 3 января 1986 года
6. http://aopa.ru/articles/? articles\_id=515
7. Наземное обслуживание // Авиатранспортное обозрение. http://www.ato.ru/index. php? var\_fold=http://www.ato.ru/all\_m/14/index. php&var\_frame=http://www.ato.ru/all\_m/14/02\_04. htm
8. http://mintransmo. intelcom.ru/php/content. php? id=255&PHPSESSID=c34d1d7eeabee4b2407600b25de83a82
9. www.aviatrans.ru
10. http://www.aviafond.ru/aviation. php? day=2005-11-22&number=10
11. www.transport.ru
12. http://www.raexpert.ru/researches/avia/part2/
13. http://www.krasair.ru: 8080/print\_press. jsp? id=3856
14. http://www.astera.ru/news/? id=14532
1. Наземное обслуживание //Авиатранспортное обозрение. http://www.ato.ru/index.php?var\_fold=http://www.ato.ru/all\_m/14/index.php&var\_frame=http://www.ato.ru/all\_m/14/02\_04.htm [↑](#footnote-ref-1)
2. Воздушный Кодекс Российской Федерации [↑](#footnote-ref-2)
3. www.aviatrans.ru [↑](#footnote-ref-3)
4. Приказ Федеральной службы воздушного транспорта РФ от 24 апреля 2000 г. N 98 (Д) «Об утверждении и введении в действие федеральных авиационных правил «сертификация аэропортов. Процедуры». [↑](#footnote-ref-4)
5. www.aviatrans.ru [↑](#footnote-ref-5)
6. Приказ Министерства транспорта Российской Федерации (Минтранс России) от 23 июня 2003 г № 150 «Об утверждении федеральных авиационных правил «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа и почты.» [↑](#footnote-ref-6)
7. Приказ Министерства Транспорта Российской Федерации от 21 ноября 1995 года  № 102 «Руководство по производству досмотра пассажиров, членов экипажей гражданских воздушных судов, обслуживающего персонала, ручной клади, багажа, грузов, почты и бортовых запасов». [↑](#footnote-ref-7)
8. Наземное обслуживание //Авиатранспортное обозрение. http://www.ato.ru/index.php?var\_fold=http://www.ato.ru/all\_m/14/index.php&var\_frame=http://www.ato.ru/all\_m/14/02\_04.htm [↑](#footnote-ref-8)
9. http://www.bolshoibusiness.com/article.php?id=232 [↑](#footnote-ref-9)