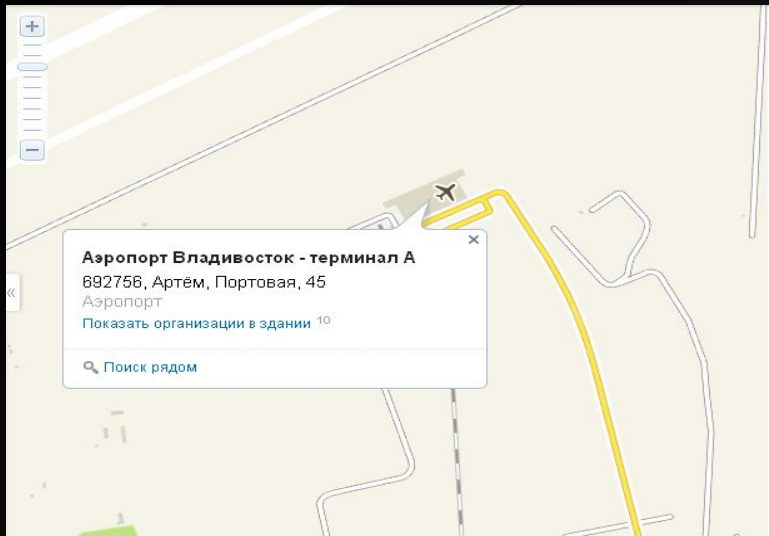


ОТЧЕТ

по дисциплине *«Транспортная
инфраструктура»*
на тему *«Исследование
Международного аэропорта
«Владивосток» как объекта
транспортной инфраструктуры
города»*

Выполнили студенты гр. Б-3215

А. С. Лысенко, Е. П. Москалева, Е. Ю. Квасов, А.В.
Рянина, А.А. Елизарьева, В.Д. Хегай, Е.А. Будникова, А.
С. Федотов.



Расположение терминала «А» аэропорта «Владивосток»

Расположение терминала «В» аэропорта «Владивосток»

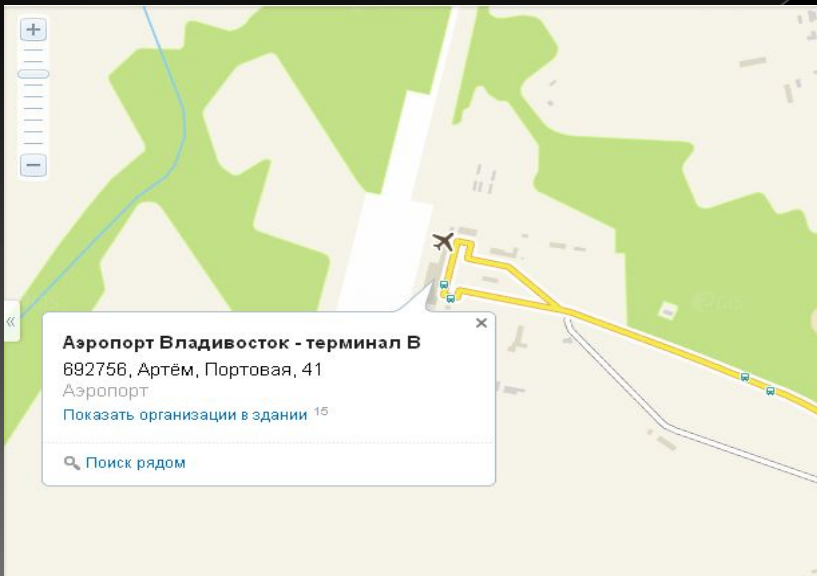
Аэропорт «Владивосток» - это первый аэропорт в нашей стране, который начал работать на международном рынке авиаперевозок по принципу «открытого неба».

Он расположен на удалении 44 км от города Владивостока, с которым связан автомобильным и железнодорожным сообщениями.

Географические координаты аэропорта «Владивосток»: широта (43.23), долгота (132.09).

Аэропорт имеет два терминала: терминал «А» находящейся по адресу: г. Артём, ул. Портовая, д. 45 и терминал «В» находящейся по адресу: г. Артём, ул. Портовая, д. 41.

Расположение объектов указано на рисунках.





Развязка аэропорт «Владивосток» -
Кневичи - Владивосток

Аэропорт Владивосток территориально разделен на два аэродрома: аэродром Кневичи - предназначен для самолётов местных и дальних авиалиний и аэродром Озерные ключи - предназначен для воздушных судов, работающих на местных линиях.

Построено три новых моста: через пролив Босфор Восточный, через бухту Золотой Рог и мост по федеральной трассе. Кроме того, что мост и трассу привели в полный порядок, построили еще одну дополнительную дорогу между городом и аэропортом.

Добраться до аэропорта можно автобусом № 107, маршрутным такси № 101 и такси. До терминала «А» начал курсировать аэроэкспресс.

Добираться на аэроэкспрессе до аэропорта, минуя Владивостокские пробки, действительно очень удобно: поезд курсирует каждые два часа с 8.00 до 20.00 и прибывает в новый терминал за 55 минут.



Аэроэкспресс прибывает непосредственно на крытую площадку терминала, после чего пассажиры, спустившись на эскалаторе, попадают в основное помещение аэропорта, где находятся стойки регистрации и залы ожидания.



Кроме того, из нового терминала в старый и обратно можно добраться примерно за 10 минут на специальном автобусе.

В аэропорту существуют различные варианты парковки автомобиля. Напротив аэровокзала располагаются как платные охраняемые парковки, так и бесплатная парковка.

Для высадки и посадки пассажиров любой автомобиль может свободно заехать на территорию привокзальной площади и находиться там бесплатно в течение 20 минут.

На территории аэропорта имеется комфортабельный отель «Венеция». Благодаря своему расположению отель очень удобен для пассажиров. Преимущество близости отеля к аэропорту (100 м от аэровокзала) снимает все тревоги по поводу опозданий к рейсу.



Вариантов по размещению на территории Владивостока еще одного аэропорта нет, т. к. в городе и его пригороде подходящей территории нет. В настоящее время аэропорт «Владивосток» находится в удобном месте.

Международный аэропорт «Владивосток» - 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. Он обеспечивает по договорам аэродромное обслуживание воздушных судов авиакомпаний, базирующихся в аэропорту и совершающих в него регулярные, чартерные и транзитные полеты.

Аэродром Кневичи - аэродром класса «А», горный. Имеет категорию II ИКАО и допуск на прием всех типов ВС (за исключением А-380). Имеет два гражданских перрона (46 мест стоянок воздушных судов) и две взлетно-посадочные полосы с искусственным покрытием:

- первая полоса длиной 3500 м. и шириной 60 м., прочность покрытия PCN 44/R/B/X/T (смешанная);
- вторая - длиной 2700 м и шириной 60 м., прочность покрытия PCN 28/ R/B/X/T (как ВПП не используется).

15 апреля 2011 года была введена в эксплуатацию после модернизации ИВПП-1. Полоса допущена к приему всех типов воздушных судов без ограничений. При реконструкции взлетно-посадочной полосы применены материалы и технологии, отвечающие мировым стандартам, включая светосигнальное, метеоборудование и средства навигации.

Аэродром Озерные ключи имеет две взлетно-посадочные полосы с искусственным покрытием шириной по 21 м. каждая и длиной 1000 м. и 600 м. (используется только для базирования воздушных судов, взлет-посадка осуществляется с аэродрома Кневичи).

Новый пассажирский Терминал А включает аэровокзал внутренних и международных воздушных линий. В ходе реконструкции были применены материалы, технологии и оборудование, отвечающие мировым стандартам. При строительстве АВК использовались современные системы безопасности, регистрации, системы автоматизированной сортировки и досмотра багажа. Багажная система рассчитана на обработку и досмотр 2700 багажных мест в час. Терминал оснащен галереями, 4 телетрапами, эскалаторами (самый длинный на Дальнем Востоке), создающими комфортные условия для пассажиров и гостей.



В связи с саммитом АТЭС была построена 4-х полосная дорога 1 уровня. По этой дороге с легкостью можно добраться до аэропорта за 20 минут. Даже человеку, не знающему город Владивосток, тяжело будет сбиться с пути, так как на всем участке дороги до самого аэропорта установлены указатели движения. На всем протяжении дороги установлены леера и фонари с энергосберегающими лампами.

Раньше на этом участке водители регулярно превышали скорость и выезжали на встречную полосу, что приводило к авариям. Появление лееров значительно повысит безопасность трассы. Минус этой дороги в том, что на ней очень мало разворотных колец, а значит, что большегрузному транспорту будет значительно тяжело развернуться.



Международный аэропорт - это трехэтажное здание, имеющее такие удобства, как лифт и эскалатор, что очень удобно для пассажиров с багажом. Аэропорт занимает огромную площадь, что дает свободное передвижение внутри помещения. В ожидании вылета пассажиры могут воспользоваться услугами кафе, магазинов и банков. В здании аэровокзала работают банкоматы «Сбербанк», «ВТБ-24», «Росбанк». Для путешествующий пассажиров имеются уютные кафе, в которых можно перекусить и приятно провести время за чашечкой ароматного кофе.



На первом этаже круглосуточно работает медицинский пункт, который оснащен всем необходимым оборудованием для оказания первой медицинской помощи.

Специалисты медпункта проконсультируют пассажиров по вопросам медицинских противопоказаний при пользовании воздушным транспортом.



Также на первом этаже расположен магазин «Рыбный остров», где широкий ассортимент морепродуктов, и камера хранения багажа и ручной клади, где имеются свои правила пользования. Вход в камеру хранения - за эскалатором.



Вход в камеру хранения - за эскалатором.

Комната матери и ребёнка расположена на втором этаже и предназначена для пассажиров с детьми до 7 лет. К услугам - спальня с оборудованными местами для пеленания, игровая комната, туалетные комнаты, кухня. Чтобы воспользоваться услугами комнат матери и ребёнка, пассажирам необходимо иметь с собой паспорт, билет и медицинскую справку для ребёнка. Медицинскую справку можно получить бесплатно в медпункте аэропорта. Пользование комнатами матери и ребёнка бесплатно.

Во время ожидания рейса пассажиры могут воспользоваться бесплатной услугой Wi-Fi. Залы ожидания аэропорта Владивостока круглосуточно предоставлены к услугам пассажиров и посетителей. Для удобства пассажиров все залы ожидания 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 расчёт.



Отдельное внимание отводится инвалидам. Инвалиды в силу своей физической недостаточности - народ сложный и нуждаются в особом подходе. А в аэропорту работают настоящие сестры милосердия. В Аэропорту имеется специальная комната для инвалидов, где тебя встретят приветливые дежурные, помогут оформить документы, багаж и доставят к самолету.

Для удобства пассажиров, а так же встречающих и провожающих, в международном аэропорту Владивосток предусмотрены услуги различного вида транспорта: автобус, электропоезд и маршрутное такси. Рядом имеется автопрокат «Рента Восток».



Рядом с территорией аэропорта находится гостиница «Венеция». Мини-отель: 24 номера. Каждая из комнат гостиницы предлагает набор современных удобств и услуг: место для отдыха и работы, спутниковое телевидение и телефон, видеомаягнитофон, минибар. В отдельной ванной комнате - необходимые принадлежности. Во всех номерах центральное кондиционирование и отопление.

Имеются номера для некурящих. В гостинице уютный небольшой ресторан с разнообразным меню (40 блюд) и отличным обслуживанием. В меню представлены блюда европейской кухни, традиционные русские кушанья и некоторые блюда восточной кухни.



Аэропорт представляет собой сложную систему, главной целью которого является обеспечение бесперебойного режима полетов и качественная система обслуживания пассажиров. Поставленная задача достигается благодаря своевременному, точному и надёжному обмену информацией между всеми взаимосвязанными участками, а именно терминалами, справочным бюро и другими. И, конечно же, посредством продуктивного общения между участниками этого круглосуточного процесса работниками аэропорта, непосредственными исполнителями, и пассажирами, являющимися не только потребителями услуг, но и строгими судьями.

Обеспечение бесперебойного режима работы аэропорта невозможно без качественной системы обслуживания этого объекта транспортной инфраструктуры. Основой системы регистрации пассажиров является, прежде всего, безопасность. Именно поэтому при входе в аэровокзал необходимо пройти через металлодетектор.



Прохождение при входе в аэропорт
через металлодетектор

Система работы с пассажирами аэропорта начинается с эффективного планирования функционирования каждой ее структуры. Международный аэропорт города Владивостока имеет два терминала: российский и международный.

Аэровокзал российских авиалиний аэропорта «Владивосток» расположен в трехэтажном здании. На первом этаже находятся 8 стоек регистрации, система обработки багажа, комната для обслуживания инвалидов, медпункт, кассы по продаже авиабилетов и справочная. На втором этаже располагаются зал ожидания на 200 посадочных мест, кафе на 45 мест, комната матери и ребенка, аптека, мини-супермаркет, цветочный и сувенирный киоски, киоск периодической печатной продукции, зал вылета на 300 посадочных мест, туалеты, курительная комната, зал для пассажиров бизнес-класса, предоставляются услуги связи.

Международный аэровокзал аэропорта «Владивосток» также располагается в трехэтажном здании. Работают кассы по продаже авиабилетов, ресторан, пункты связи, банк, служба информации, магазины, в том числе всемирно известный магазин беспошлинной торговли «Duty Free Vladivostok», шоп-бар и многое другое.



В связи с расширением аэропорта открыт новый терминал, имеющий пропускную способность 1360 человек в час или 3,5 млн. в год и рассчитан на одновременное обслуживание международного и внутреннего пассажиропотока в соотношении 30% и 70% соответственно. Это ускоряет скорость прохождения пассажира через все этапы до посадки или после прилета: регистрацию, а также выдачу и прием багажа.

Как и любой другой вид транспорта, авиация движется и функционирует по установленному расписанию, упорядоченно и слаженно. За этим скрывается гигантская работа по созданию расписания и его обеспечению, ведь расписание рейсов - это одна из главных составляющих привлекательности услуг авиаперевозчика, так как при выборе рейса пассажир во многом ориентируется исключительно на время вылета и прибытия при выборе маршрута своего путешествия. Расписание - это основной документ, если можно так выразиться, по которому работает авиакомпания. Все производственные процессы отталкиваются от очередного сезонного расписания регулярных рейсов. Поэтому планирование расписания является важным элементом в системе работы с пассажирами. Цель аэропорта - составление своего расписания с учетом расписания авиакомпаний, с которыми ведется сотрудничество.



В авиации общепринято разделение календарного года на два сезона лётной навигации - зиму и лето. Это закреплено международными соглашениями под эгидой ИАТА - Международной Ассоциации воздушного транспорта. Лето начинается в последнее воскресенье марта, заканчивается в последнюю субботу октября, зима, соответственно, начинается в последнее воскресенье октября и заканчивается в последнюю субботу марта, при этом присваивается индекс текущего года, например, Зима 2012, Лето 2012, а нумерация начинается с летнего периода.

На данный момент все уже начали летать Зимой 2012. Авиакомпания в зависимости от сезона корректирует свою программу полётов (летом увеличивают, зимой сокращают) и именно по этой причине меняется и расписание. То, что было летом, совершенно не обязательно будет выполняться в зимний период.

Для того чтобы совершить авиаперелет всем пассажирам обязательно надо пройти несколько определенных процедур:

- таможенный контроль;
- регистрация на рейс и сдача багажа;
- паспортный контроль.

На международных рейсах необходимо пройти все три процедуры, а на внутренних авиалиниях только регистрацию на рейс.

Обычно регистрация начинается за 2,5-3 часа до вылета и заканчивается за 40 минут. В отдельных случаях это время может меняться по взаимному согласованию с перевозчиком.

На международных рейсах необходимо пройти все три процедуры, а на внутренних авиалиниях только регистрацию на рейс.

Обычно регистрация начинается за 2,5-3 часа до вылета и заканчивается за 40 минут. В отдельных случаях это время может меняться по взаимному согласованию с перевозчиком.

Всю информацию о рейсах пассажиры могут увидеть на мониторах, расположенных в терминалах. Также идет постоянное оповещение по громкой связи о вылете или прилете того или иного рейса или о начале времени регистрации.

The image shows two LG monitors in an airport terminal. The left monitor displays flight information in Russian, and the right monitor displays it in English. Both screens show a list of flights with columns for time, flight number, direction, and notes. The Russian screen includes airline logos and check-in times. The English screen includes airline logos and comments.

| Время | Рейс | Направление | Примечания |
|-------|---------|------------------------|----------------------|
| 12:05 | SU-1705 | Москва | |
| 12:10 | XF-4636 | Сеул | Gate closed |
| 12:10 | SU-4636 | Сеул | Gate open till 11:50 |
| 12:40 | У6-286 | Иркутск, Екатеринбург | Gate open till 11:50 |
| 12:55 | UN-124 | Москва | Check-in till 12:00 |
| 13:00 | S7-565 | Токио | Check-in till 12:15 |
| 14:40 | ЯК-492 | Якутск | Check-in till 12:20 |
| 15:00 | SU-1703 | Москва | Check-in from 12:40 |
| 16:00 | KE-982 | Сеул | Check-in from 13:00 |
| 16:45 | XF-4642 | Хабаровск, Новосибирск | Check-in from 14:00 |
| 16:45 | SU-4642 | Хабаровск, Новосибирск | Check-in from 14:45 |
| 17:20 | XF-4674 | Гонконг | Check-in from 14:45 |
| 17:20 | SU-4674 | Гонконг | Check-in from 15:20 |
| 06:00 | С7-3209 | Ю-Сахалинск | Check-in from 15:20 |
| 07:15 | XF-4617 | Хабаровск | Check-in from 04:00 |

| Time | Flight | Origin | Comments |
|-------|---------|--------------------------------------|-------------------|
| 11:05 | У6-365 | St.Petersburg, Ekaterinburg, Irkutsk | |
| 11:10 | UN-123 | Moscow | Ожидается в 12:05 |
| 13:05 | ЯК-491 | Yakutsk | Посадка в 11:11 |
| 13:15 | SU-1702 | Moscow | Ожидается в 14:00 |
| 14:30 | KE-981 | Seoul | Ожидается в 13:10 |
| 15:20 | XF-4635 | Beijing | |
| 15:20 | SU-4635 | Beijing | |
| 15:25 | XF-4611 | Yuzhno-Sakhalinsk | |
| 15:25 | SU-4611 | Yuzhno-Sakhalinsk | |
| 16:15 | XF-4615 | Petropavlovsk-Kamchatsky | |
| 16:15 | SU-4615 | Petropavlovsk-Kamchatsky | |
| 17:35 | XF-4637 | Seoul | |
| 17:35 | SU-4637 | Seoul | |
| 18:40 | UJM-459 | Krasnoyarsk | |
| 19:00 | S7-566 | Tokyo | |

Перед регистрацией необходимо пройти таможенный контроль, который призван выяснить, не вывозят ли пассажиры запрещенные к вывозу предметы. Если при себе у них есть оружие, очень крупная сумма денег, наркотические вещества, предметы старины и прочее, они обязаны задекларировать их в таможенной декларации.

На таможенном контроле есть две зоны под названиями красный коридор и зеленый коридор. Красный коридор для пассажиров, которым есть что декларировать, зеленый - для тех, кто ничего декларировать при себе не имеет. 99% туристов нечего декларировать. Сотрудники таможни могут выборочно попросить кого-то из пассажиров предъявить багаж на досмотр, но это случается крайне редко.



зеленый коридор

После прохождения таможенного контроля пассажирам необходимо пройти на стойку регистрации рейса. Пассажиры первого и бизнес класса проходят регистрацию вне очереди или на отдельных стойках.

Для регистрации на рейс и оформления багажа диспетчеру регистрации необходимо предъявить билет и паспорт. Диспетчер обменивает авиабилеты на посадочные талоны, которые и являются пропуском на борт самолета, также пассажиры узнают свое место в салоне самолета.

Багаж без присутствия владельца не оформляется. Если вес багажа вместе с ручной кладью превышает установленную норму бесплатного провоза багажа для данного класса обслуживания, надо будет оплатить перевес. В салон берется только ручная кладь, а остальной багаж будет погружен в грузовой отсек самолета. Его желательно упаковать в максимально прочную сумку (чемодан), разгрузка и погрузка багажа дело не очень деликатное. В аэропорту предоставляется услуга упаковки багажа - за дополнительную плату багаж обтянут несколькими слоями пленки - так он станет более компактным и прочным.

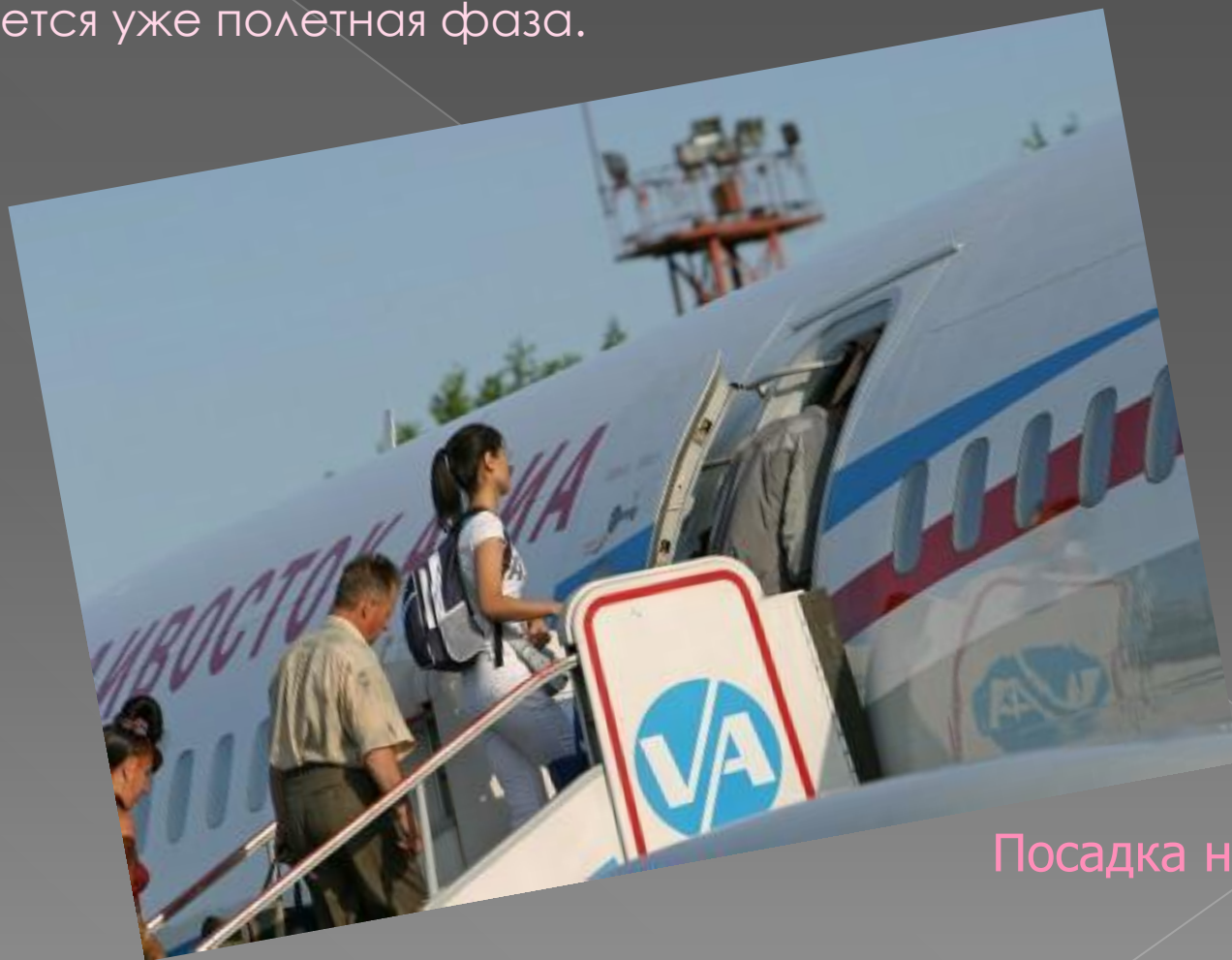


Далее необходимо пройти паспортный контроль. Пассажиры по одному подходят к стойкам паспортного контроля, предъявляя паспорт и другие документы (например, посадочный талон) по требованию пограничника. На паспортном контроле ставят отметку о прохождении государственной границы.

После того, как все досмотры произведены и если осталось время до вылета пассажир международных авиалиний может походить по магазину беспошлинной торговли «Duty Free Vladivostok», где продается множество товаров по весьма выгодным ценам. Эти товары упаковываются специальным образом для того, чтобы можно было взять их с собой в самолет.



Сделав покупки, пассажиры должны проследовать к выходу, указанному в посадочном талоне, и ждать там объявления о начале посадки на самолет. Следуя к трапу самолета, нужно держать наготове посадочный талон, чтобы предъявить его при входе в самолет стюардессе, которая и направит на указанное в салоне место. На этом собственно и завершается процесс регистрации на рейс и посадки в самолет и начинается уже полетная фаза.



Посадка на самолет

На данный момент в мире насчитывается большое число авиакомпаний. Каждая компания имеет свой определенный сервис и подход к обслуживанию клиента. Естественно, чем выше класс и уровень сервиса, тем стабильней растет популярность той или иной компании, а так же ее доход и узнаваемость в мире.

Ниже будут представлены авиакомпании являющиеся лидерами по перевозкам, в отдельных регионах России.

Первая авиакомпания и пожалуй самая известная в России - «Аэрофлот».



Основана 9 февраля 1923 года постановлением Совета труда и обороны РСФСР «Об организации Совета по гражданской авиации» и «О возложении технического надзора за воздушными линиями на Главное управление воздушного флота».

В целом сервис данной компании, считается довольно не плохим, но есть и свои минусы. Пассажиры могут приобрести билеты, используя электронную карту, не выходя из дома. Так же у авиакомпании имеются системы бонусов для постоянных пассажиров, например, при накоплении определенного числа баллов можно их поменять на дополнительный вес для багажа/скидку к перелету и др. Не приятная вещь, это то, что регулярно происходят задержки рейса от 20 минут и до 3-8 часов. Не очень хорошие числа, если важен каждый час. Сервис, непосредственно на борту авиа судна, хороший. Отзывчивый персонал, весьма не плохое питание (дальний перелет), но встречались и не добродушные сотрудники этой компании, которые игнорировали не большие просьбы или отвечали агрессией.



Следующая авиакомпания, являющаяся лидером по перевозкам в Дальневосточном регионе компания - «Влад Авиа(Vladivostok Air)». **Владивосток Авиа** - крупнейшая российская авиакомпания Дальнего востока, основана в 1932 году и базирующаяся в Артёме (аэропорт «Владивосток»)



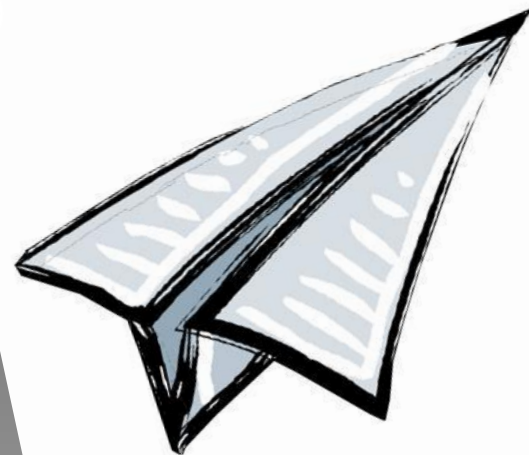
ВЛАДИВОСТОК АВИА



ВЛАДИВОСТОК АВИА

Авиакомпания обладает хорошим сервисом. Он проявляется во многом, от покупки билета до обслуживания на борту самолета. Как и у «Аэрофлота», билеты можно приобрести, не выходя из дома. Базовый аэропорт оформлен весьма удобно для людей ожидающих рейс, а так же для встречающих. Так же, они предлагают своим клиентам, разместится в гостинице около аэропорта, что бы было комфортно ожидать рейс, если он по каким-то причинам перенесен на другое время или задерживается.

Естественно это не бесплатно и не очень дешево, что является большим минусом, как для иностранных пассажиров, так и для местных. Задержки рейсов, достаточно частое явление (от 30 до 120 минут). С багажом относятся достаточно бережно, но бывали случаи, когда сумки со стикером «Стекло», персонал (скажем грузчик) просто бросал их с только что прибывшего самолета в тележку для багажа. Персонал самолета, отзывчив и приятен, готовый всегда помочь в любой ситуации.



И еще одна авиакомпания России - «S7 Airlines».



S7 Airlines (эс сэвэн эйрлайнс, юридическое название - **ОАО Авиакомпания «Сибирь»**) - основана в 1992 году, третья по величине российская авиакомпания.

По мнению клиентов (независимо от всероссийского/мирового рейтинга) компания является лидером на Российском рынке авиаперевозок. Мнение основывается на многочисленных плюсах.

Рассмотрим их веб-сайт. Найти рейс, который нужен можно сразу с главной страницы. Билет можно оформить дома, используя данные своей банковской карты, сразу заказать номер в отеле/гостинице/заказать автомобиль/выбрать тур и многое другое. Имеется система бонусов, как и у «Аэрофлота». Можно посмотреть, когда и какой прибывает рейс.

Обслуживание на высшем уровне. Ко всем пассажирам относятся так же как и к пассажирам бизнес класса (если летите в эконом. классе). Сам авиапарк состоит преимущественно из современных самолетов. Салон очень комфортный и пассажир имеет много пространства перед собой. Персонал очень приветлив и дружелюбен, который не нахамит и всегда предложит помощь.

Это лишь самые яркие авиакомпании, известные в России. Конечно же есть и более маленькие, не уступающие им, но их минус в том что они совершают меньшее количество перелетов и не во многих направлениях.

В целом качество обслуживания пассажиров на авиатранспорте в России хорошее и достаточно качественное. Компании делают все возможное, что бы клиентам было комфортно перемещаться на отдых/работу и т.п. Делают возможность бронирования и покупки билетов через интернет, приятные дополнительные услуги. Вносят изменения в свой график перелетов, делают новые маршруты, интегрируются и сотрудничают с иностранными коллегами. Подбирают квалифицированный персонал и стараются улучшить свои показатели на рынке авиаперевозок.

В связи с этим могут быть выдвинуты следующие предложения по новации работы: во-первых, более качественный отбор персонала. Во-вторых, совершенствование и расширение авиапарка. Осуществление более «гибких» графиков рейсов и увеличение количества маршрутов по направлениям, как и в России, так и за рубежом. Для того, чтобы клиент пользовался только одной авиакомпанией и без пересадок. А также снижение стоимости билетов, естественно в пределах разумного. Оказание скидок постоянным клиентам на перелет и прочие услуги.