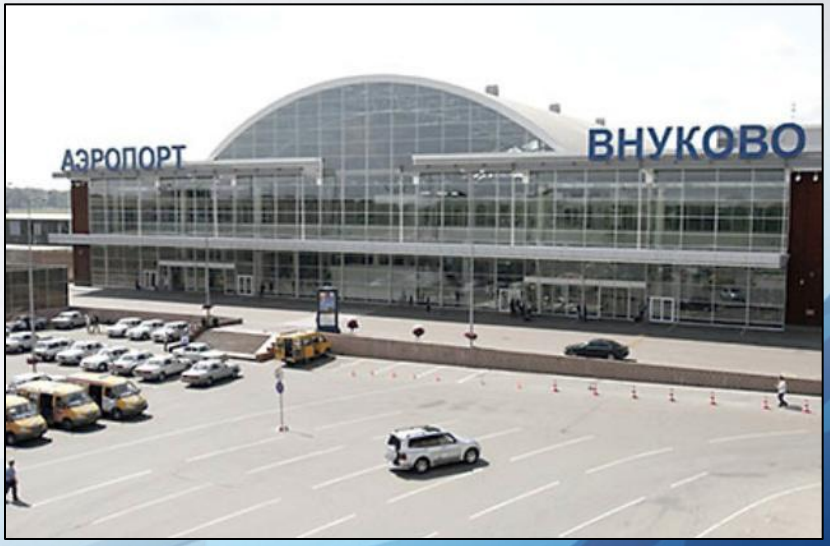
Обслуживание клиентских групп XXVII Всемирной летней универсиады 2013 года в г. Казани в Международном аэропорту Внуково

«Международный аэропорт «Внуково»

Четвертый в России по объему пассажиропотока;
Имеет крупнейший в России по занимаемой площади аэровокзальный комплекс



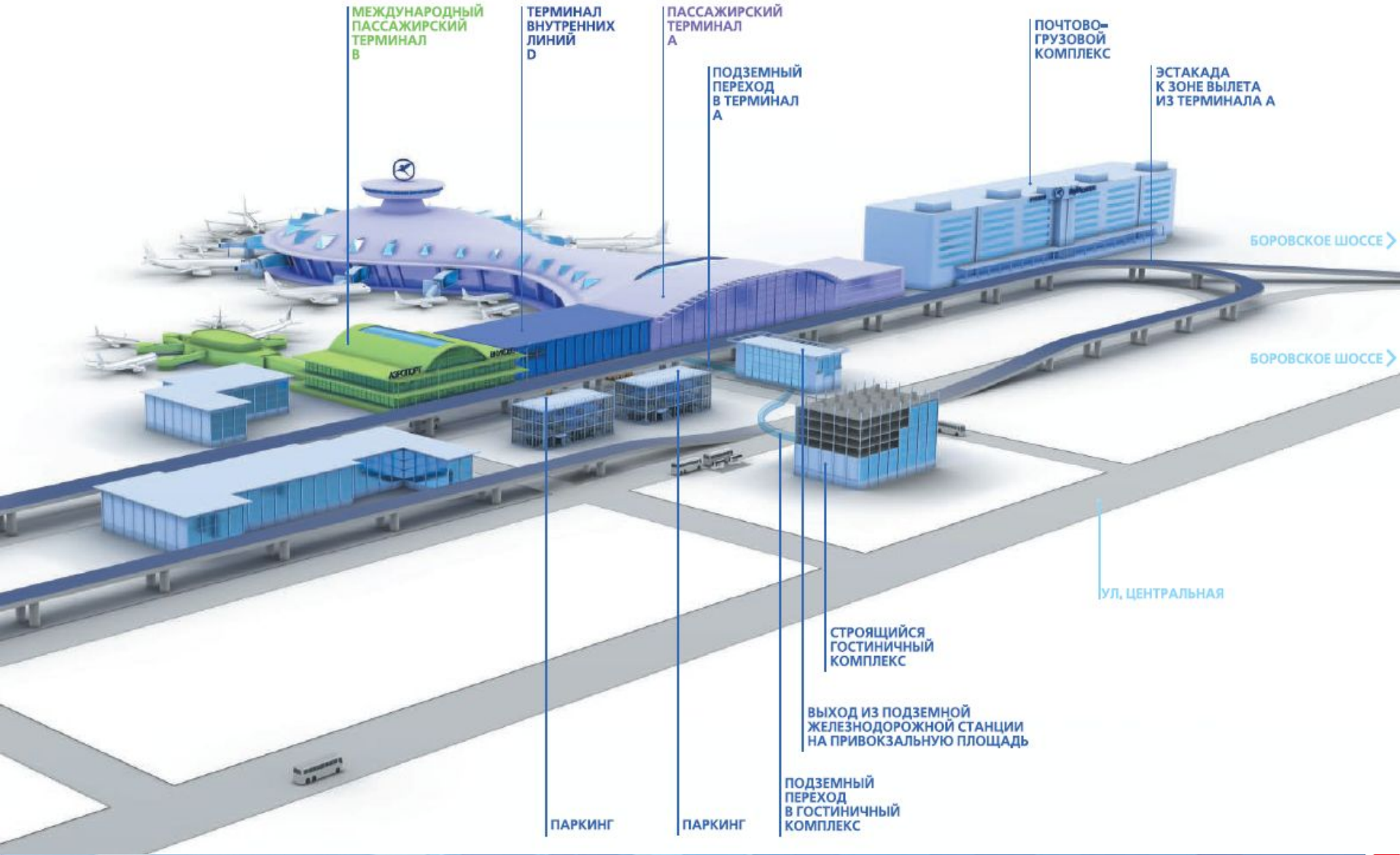
Аэродромный комплекс

1 ВПП-1 06/24, 3000 х 60 м, PCN 34/R/A/W/T; верхний слой покрытия – аомообетон (по окончании реконструкции в 2013 г. длина ВПП-1 будет 3500 м и IIIA категория ICAO).

2 ВПП-2 01/19, 3060 х 45 м, PCN 105/F/D/X/T; верхний слой покрытия – асфальтобетон, IIA категория ICAO.

Пропускная способность: 40 ВПО/час (после реконструкции – 58, в перспективе до 100)

Терминальный комплекс Внуково-1



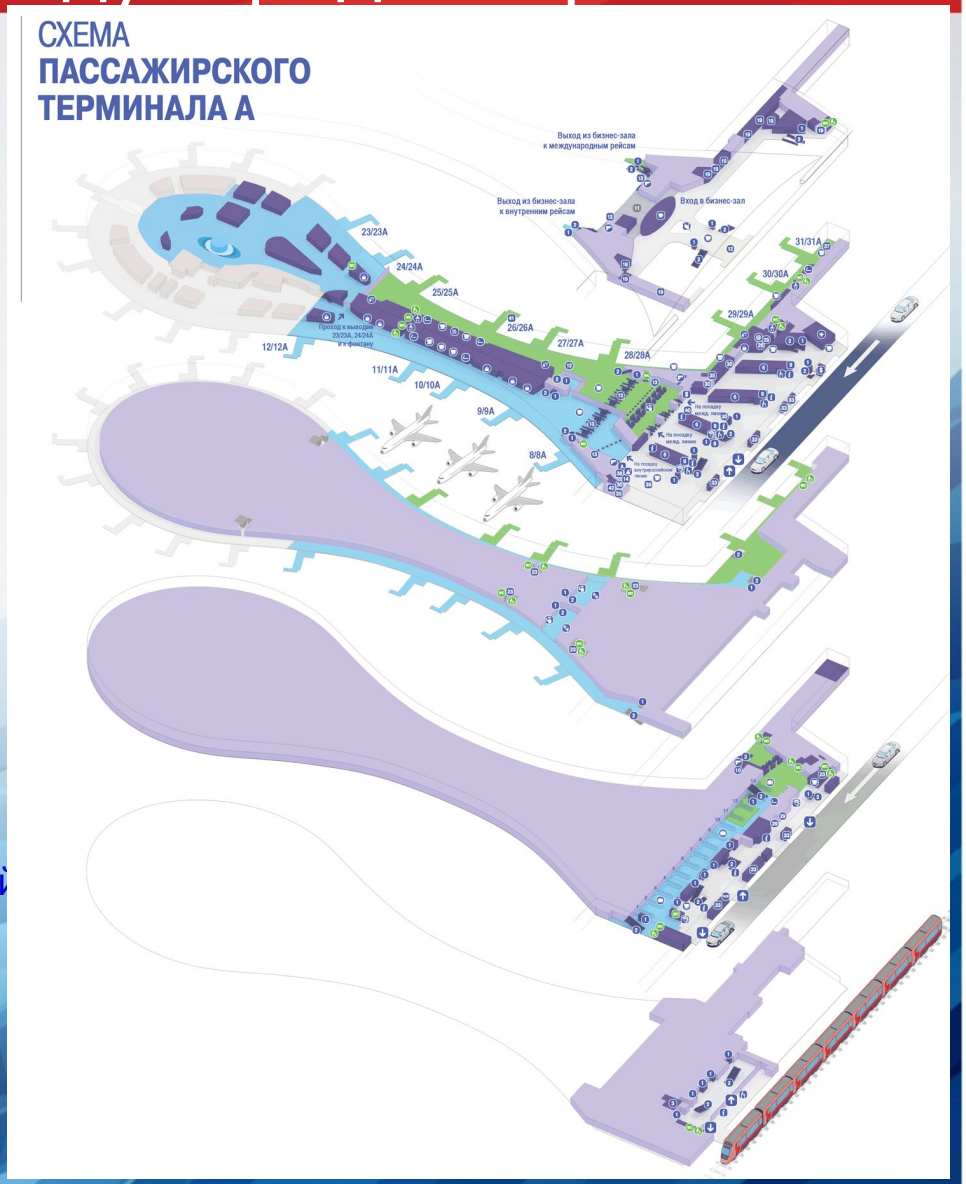
Пассажирский терминал **А**
Внутренние и международные рейсы

- Третий уровень:
- Залы обслуживания пассажиров первого и бизнес классов
- Офисы авиакомпаний

- Второй уровень:
- Зона регистрации и вылета пассажиров:
- 154 стойки регистрации
- 48 пунктов специального контроля
- 102 стойки паспортного контроля

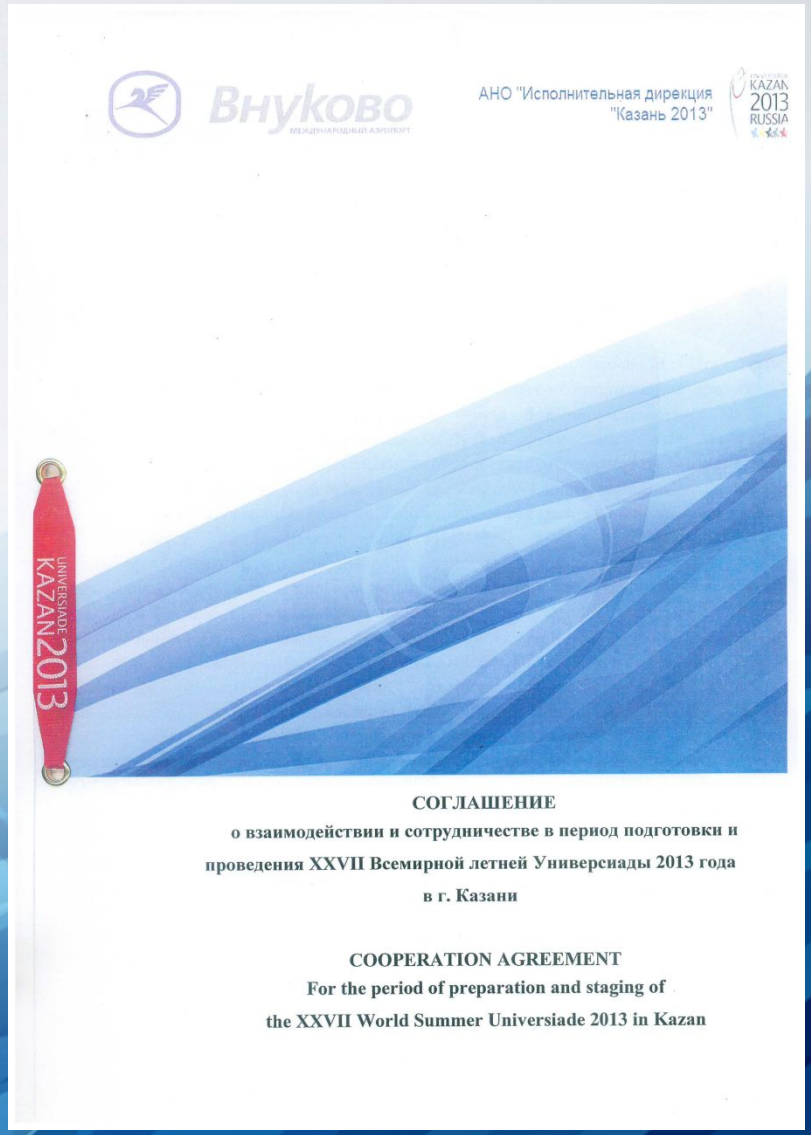
- Первый уровень:
- Зона прибывающих и трансферных пассажиров
- Зона получения багажа

- Подземный уровень:
- Станция Аэроэкспресса, камера хранения, стойки саморегистрации.
- Выход из подземной железнодорожной станции непосредственно в пассажирский терминал А.



Подготовка к Всемирной летней Универсиаде 2013года в г.Казани

- Установка приветственных конструкций
- Разработка процедуры обслуживания
- Отдельные коридоры паспортного и таможенного контролей
- Предоставление площадей в аэропорту



Подготовка к Всемирной летней Универсиаде 2013года в г.Казани

- Разработана технология обслуживания.

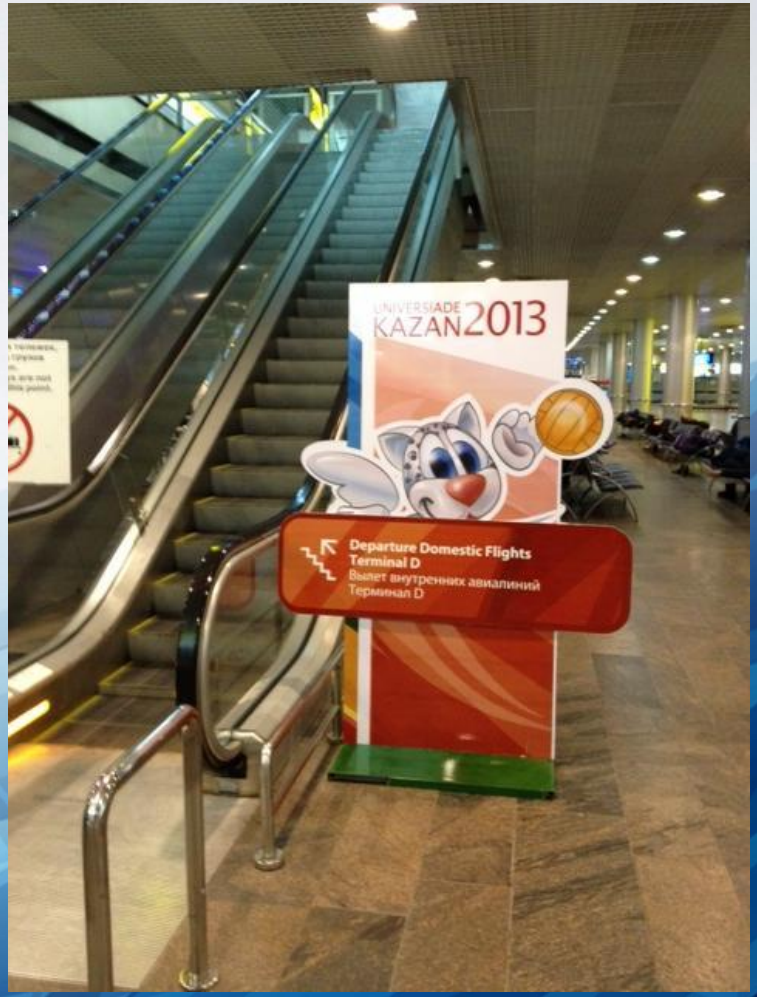
Внуково

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ОАО «Аэропорт Внуково»
В.Е. Александров
«18» 07 2012 года

ТЕХНОЛОГИЯ
Обслуживания в аэропорту Внуково спортивных делегаций и организованных групп болельщиков, следующих на XXVII Всемирную Летнюю Универсиаду

Москва 2012г.

Приветственные конструкции в Международном аэропорту Внуково



Приветственные конструкции в Международном аэропорту Внуково

— Стойка ресепшн и поп-ап стенд

— Фолд-ап стенды

Клиентские группы

4 клиентские группы:

- Семья ФИСУ
- Спортсмены и члены официальных делегаий
- Представители СМИ
- Судьи и рефери

Информационные материалы для клиентских групп

Стикеры клиентских групп позволяют отделить участников от общего потока пассажиров.

АИС «Управление прибытием и отъездом»

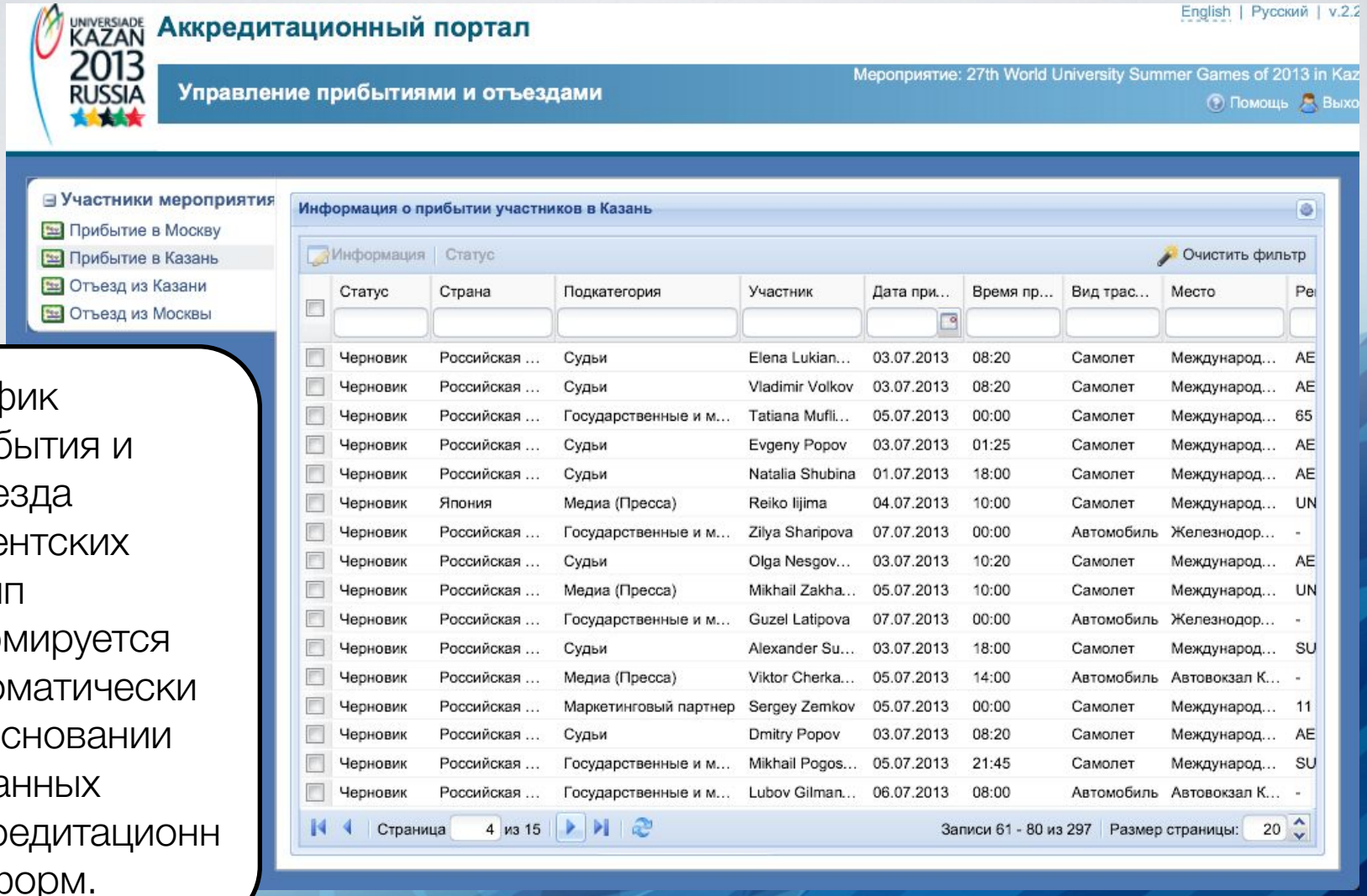
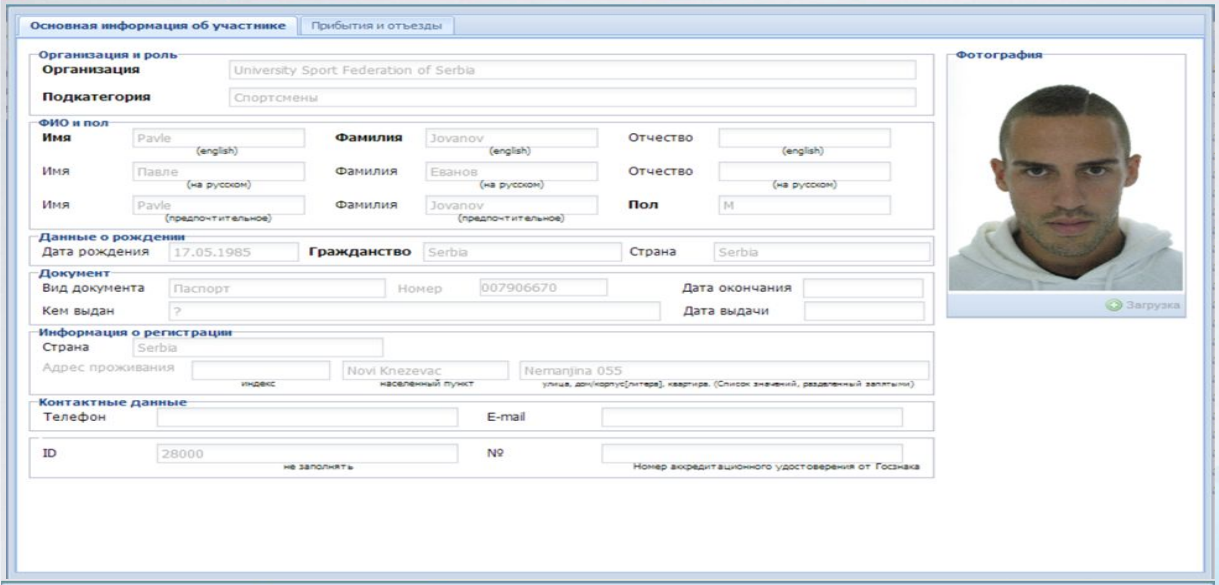
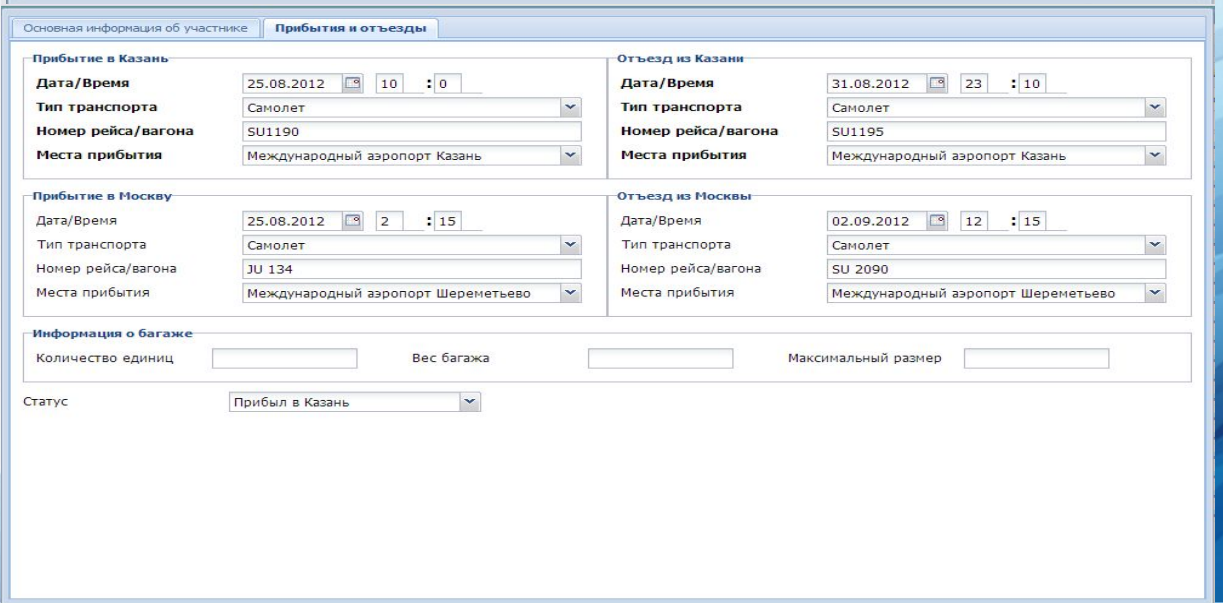


График прибытия и отъезда клиентских групп формируется автоматически на основании поданных аккредитационных форм.

Заявочная анкета участника

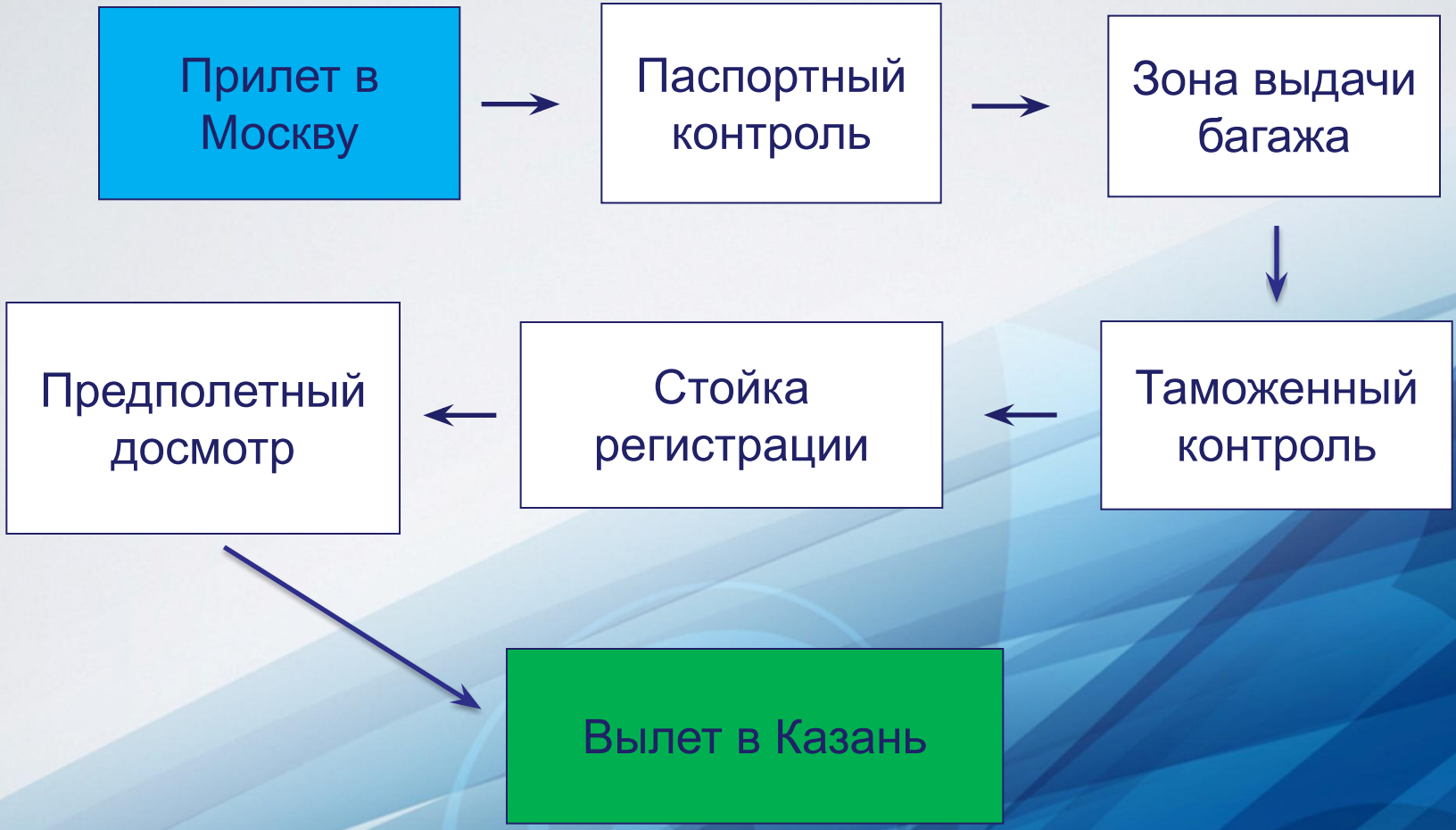




Общая информация об участнике

Данные по прибытию и отъезду

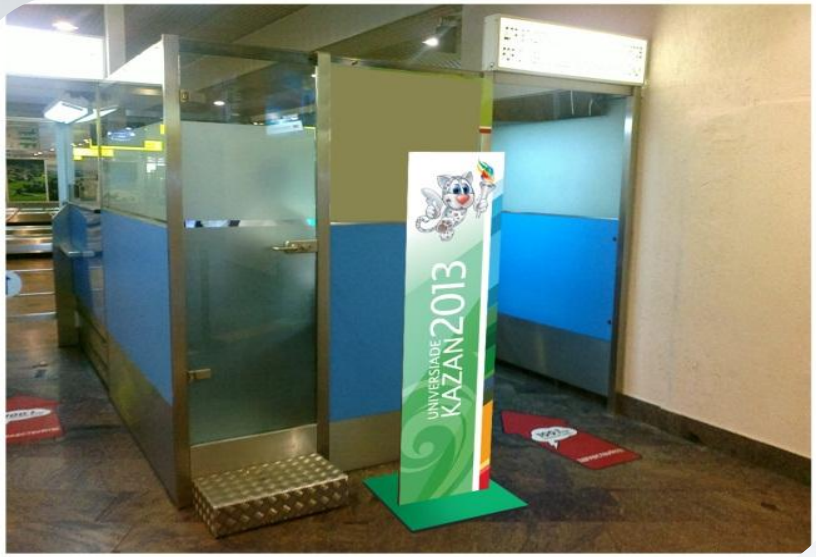
Схема встречи участников Универсиады в аэропортах Москвы



Встреча с приветственными табличками

Волонтеры с приветственными табличками встречают гостей перед выделенными кабинами паспортного контроля, в зоне выдачи багажа и в зале прилета

Паспортный контроль



Для клиентских групп в Международном аэропорту Внуково будут выделены отдельные кабины паспортного контроля, обозначенные информационными указателями с нанесенной символикой Универсиады.

Документы необходимые для пересечения российской границы:

- **Паспорт**
- **Действующая российская виза или Аккредитационное удостоверение**
- **Миграционная карта**

Аккредитационное удостоверение

Порядок оформления миграционной карты

В Аэропорту Внуково миграционная карта заполняется **АВТОМАТИЧЕСКИ**

ОБРАЗЕЦ ЗАПОЛНЕННОЙ МИГРАЦИОННОЙ КАРТЫ

"А" (Въезд/Arrival)

Республика Беларусь
Republic of Belarus

Российская Федерация
Russian Federation

Миграционная карта
Migration Card

Серия/Serial: РБ
№:

Фамилия/Surname (Family name)	СЕРГЕЕВА
Имя/Given name(s)	НИНА
Отчество/Patronymic	ВИКТОРОВНА

Дата рождения/Date of birth: День/Day 31; Месяц/Month 05; Год/Year 1957

Пол/Sex: Муж/Male [ ] Жен./Female [X]

Гражданство/Nationality: УКРАИНА

Документ, удостоверяющий личность/Passport or other ID: 2043035

Номер визы/Visa number: —

Цель визита (нужное подчеркнуть) / Purpose of travel (to be underlined): Служебный/Official, Туризм/Tourism, Коммерческий/Business, Учёба/Education, Работа/Employment, Частный/Private, Транзит/Transit

Сведения о приглашающей стороне (наименование юридического лица, фамилия, имя (отчество) физического лица), населенный пункт / Name of host person or company, locality:
ОДО "Моя радость"
г. Минск

Срок пребывания/Duration of stay: С/From: 01-01-2007 До/To: 14-01-2007

Подпись/Signature: Сергеева

Служебные отметки/For official use only

Въезд в Республику Беларусь/Российскую Федерацию / Date of arrival in the Republic of Belarus/Russian Federation

Выезд из Республики Беларусь/Российской Федерации / Date of departure from the Republic of Belarus/Russian Federation

"Б" (Выезд/Departure)

Республика Беларусь
Republic of Belarus

Российская Федерация
Russian Federation

Миграционная карта
Migration Card

Серия/Serial: РБ
№:

Фамилия/Surname (Family name)	СЕРГЕЕВА
Имя/Given name(s)	НИНА
Отчество/Patronymic	ВИКТОРОВНА

Дата рождения/Date of birth: День/Day 31; Месяц/Month 05; Год/Year 1957

Пол/Sex: Муж/Male [ ] Жен./Female [X]

Гражданство/Nationality: УКРАИНА

Документ, удостоверяющий личность/Passport or other ID: 2043035

Номер визы/Visa number: —

Цель визита (нужное подчеркнуть) / Purpose of travel (to be underlined): Служебный/Official, Туризм/Tourism, Коммерческий/Business, Учёба/Education, Работа/Employment, Частный/Private, Транзит/Transit

Сведения о приглашающей стороне (наименование юридического лица, фамилия, имя (отчество) физического лица), населенный пункт / Name of host person or company, locality:
ОДО "Моя радость"
г. Минск

Срок пребывания/Duration of stay: С/From: 01-01-2007 До/To: 14-01-2007

Подпись/Signature: Сергеева

Служебные отметки/For official use only

Въезд в Республику Беларусь/Российскую Федерацию / Date of arrival in the Republic of Belarus/Russian Federation

Выезд из Республики Беларусь/Российской Федерации / Date of departure from the Republic of Belarus/Russian Federation

Возможные проблемные ситуации в зоне паспортного контроля

Виза или аккредитационное удостоверение участника Универсиады недействительны или содержат ошибки

При возникновении проблемных ситуаций в зоне паспортного контроля необходимо сообщить о них менеджеру прибытия и отъезда, находящемуся в зоне выдачи багажа

Основные задачи в зоне паспортного контроля

- ✔ Идентифицировать участников
- ✔ Оказывать лингвистические услуг
- ✔ При возникновении проблем обратиться к менеджеру прибытия / отъезда (в зоне выдач багажа)

Выдача багажа

У багажной ленты клиентскую группу встречают волонтеры и менеджер прибытия и отъезда.

Багаж участников выделен специальными багажными бирками.

Если багаж участника не имеет специальной багажной бирки, ее необходимо прикрепить!

Возможные проблемные ситуации в зоне выдачи багажа

Участник Универсиады не получил багаж или багаж серьезно поврежден

На стойке Lost & Found заполняются заявление на утерю или порчу багажа

Возможные проблемные ситуации в зоне выдачи багажа

При заполнении заявления на утерю багажа, ОБЯЗАТЕЛЬНО НЕОБХОДИМО ЗАПОЛНИТЬ ПАССАЖИРСКУЮ ТАМОЖЕННУЮ ДЕКЛАРАЦИЮ НА ЭТОТ БАГАЖ!!!

Учет утерянного багажа

В случае утери багажа волонтер заполняет бланк учета утерянного багажа

Таблица регистрации утерянного багажа №

Имя/Name	**IVAN IVANOV**			
Страна/Country	RUS			
Клиентская группа/Client Group	Спортсмен			
Маршрут/Route	LED	06 Jul	SVO	06 Jul
	SVO	06 Jul	KZN	06 Jul
Номер заявления /File number	1234325			
Описание багажа/ Baggage description	«AMERICAN TOURISTER» , красного цвета с синей лентой			
Номер багажной бирки/Luggage label				
Контактные данные/Contact details	+1567389457			
Срок пребывания/Duration of stay	2 НЕДЕЛИ			

Основные задачи в зоне выдачи багажа

- Оказывать лингвистические услуги
- Заранее определить багажную ленту по номеру рейса
- Подготовить багажную тележку
- Убедиться, что пассажир получил ВЕСЬ багаж
- Заполнить необходимые документы в случае утери или порчи багажа

Таможенный контроль

Для клиентских групп в Международном аэропорту Внуково выделены отдельные коридоры таможенного контроля.

В случае если багаж не требует декларирования, волонтеры сопровождают гостей через зеленый коридор

При наличии товаров, ограниченных к свободному обороту, необходимо заполнить пассажирскую таможенную декларацию и следовать через «красный коридор».

Возможные проблемные ситуации в зоне таможенного контроля

Наличие в багаже участника Универсиады предметов подлежащих таможенному оформлению

Заполняется пассажирская таможенная декларация на этот предмет

Только при наличии разрешительных документов можно ввозить и вывозить:
- оружие и боеприпасы,
- наркотические и психотропные средства,
- культурные ценности,
- высокочастотные устройства,
- технические средства, имеющих функции шифрования (криптографии).

Возможные проблемные ситуации в зоне таможенного контроля

Пассажирская таможенная декларация, в случае ее заполнения, должна быть заполнена до входа в зону таможенного контроля

ПАССАЖИРСКАЯ ТАМОЖЕННАЯ ДЕКЛАРАЦИЯ

Основной формуляр

• Заполняется лицом, достигшим 16-летнего возраста
• Выбранный декларантом ответ помечается в соответствующей рамке знаком ☐
• Экземпляр оформленной декларации, который остается у физического лица, сохраняется на весь период временного въезда/выезда и предъявляется таможенным органам при возвращении.

☐ **въезд** ☐ **выезд**

1. Сведения о лице:

фамилия ______ отчество ______

страна постоянного проживания ______ гражданство подданство ______ серия ______ № ______ документ, удостоверяющий личность

из какой страны прибыл (указывается страна отправления) ______ Россия в какую страну следует (указывается страна назначения)

Со мною следуют несовершеннолетние дети ☐ Да ☐ Нет Количество ______

Мной либо в мой адрес перемещаются следующие товары и транспортные средства, подлежащие таможенному декларированию

2. Сведения о способе перемещения товаров и транспортных средств:

2.1. Сопровождаемый багаж ☐ Да ☐ Нет Количество мест ______
2.2. Несопровождаемый багаж ☐ Да ☐ Нет Количество мест ______
2.3. Товары, доставляемые перевозчиком ☐ Да ☐ Нет Количество мест ______

3. Сведения о товарах и транспортных средствах:

3.1. Валюта государств — членов таможенного союза, иностранная валюта, дорожные чеки в сумме, не превышающей 10000 долларов США в эквиваленте ☐ Да ☐ Нет
(таблица заполняется по желанию физического лица)

Наименование	Сумма	
	Цифрами	Прописью

3.2. Валюта государств — членов таможенного союза, иностранная валюта, дорожные чеки в сумме, превышающей 10000 долларов США в эквиваленте, векселя, чеки (банковские), ценные бумаги на предъявителя ☐ Да ☐ Нет

3.3. Транспортные средства ☐ Да ☐ Нет

Рег. номер ______ № кузова или идентификационный № ______
Вид, марка ______ Момент выпуска ______
Объем двигателя ($см^3$) ______ Шасси № ______ Таможенная стоимость ______
Направление перемещения: ☐ ввоз ☐ вывоз ☐ временный ввоз ☐ обратный вывоз
Снято с регистрационного учета в государстве предыдущей регистрации ☐ Да ☐ Нет

3.4. Товары, в отношении которых применяются запреты или ограничения ☐ Да ☐ Нет

3.5. Неделимые товары весом свыше 35 кг, товары общим весом свыше 50 кг и (или) общей таможенной стоимостью свыше 1500 евро ☐ Да ☐ Нет

4. Сведения о товарах, указанных в подпунктах 3.4, 3.5, товарах, подлежащих таможенному декларированию, и иных товарах по желанию физического лица:

№№ п/п	Наименование и другие отличительные признаки товара, номер и дата выдачи документа, подтверждающего соблюдение ограничений и орган, его выдавший	Вес/Количество		Стоимость в валюте государств — членов таможенного союза, евро или долларов США
		Цифрами	Прописью	

Мне известно, что сообщение в таможенной декларации недостоверных сведений влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством государств — членов таможенного союза.

«____» ______________ ______ г. Подпись лица ______________

Для служебных отметок:

М. П.

Основные задачи в зоне таможенного контроля

- Оказывать лингвистические услуги
- До входа в зону уточнить у пассажира наличие товаров к декларированию
- При их наличии помочь заполнить таможенную декларацию
- При их отсутствии проводить или указать на специально выделенный коридор для участников Универсиады
- При возникновении проблем, обратиться к менеджеру прибытия и отъезда или сотруднику ТС

Приветственная стойка Универсиады

контроль, подсчет и фиксирование, в программном модуле «Прибытие и Отъезд», прибывающих и убывающих участников и гостей Универсиады

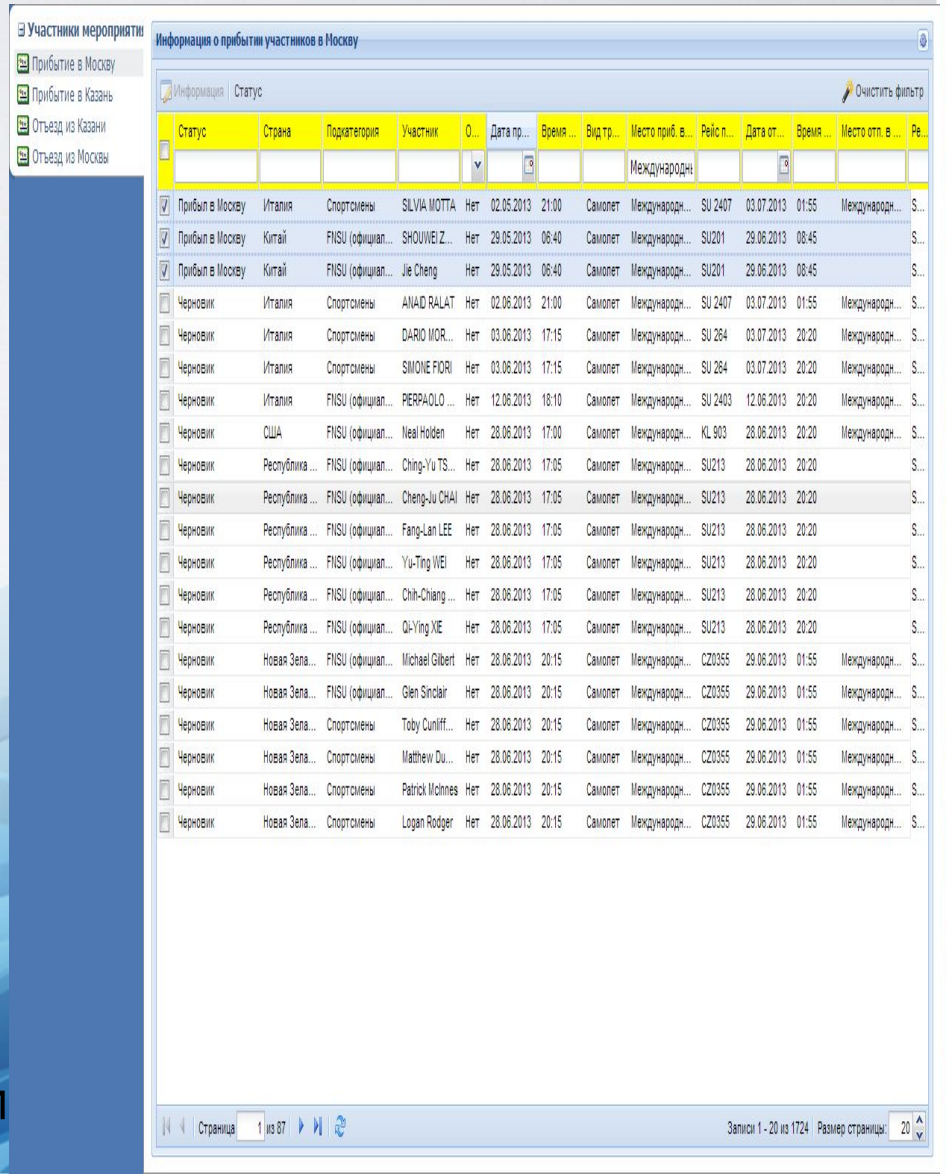
предоставление любого вида информации по процедуре прибытия и отъезда участникам и гостям Универсиады

контроль за процессом поиска утерянного багажа участника или гостя Универсиады

Коммуникация и связь с сотрудниками Прибытия и отъезда в Аэропорту Казань

Основные задачи в зале прилета

- Оказывать лингвистические услуги
- Встретить пассажиров у выхода из зоны таможенного контроля
- Подвести к информационной стойке
- Провести сверку прибывших с графиков прибытия (ТОЛЬКО НА ПРИЛЕТ)
- Предоставить необходимую информацию
- Проводить к стойке регистрации на следующий рейс



Стойка регистрации

На стойке регистрации понадобятся:

- паспорт
- электронный билет

Возможные проблемные ситуации на стойке регистрации

У участника Универсиады проблемы с регистрацией на рейс

Срочно обратиться к менеджеру прибытия и отъезда или представителю авиакомпании

У участника Универсиады перевес багажа

Сопроводить участника Универсиады до кассы оплаты перевеса багажа

При необходимости сопроводить участника Универсиады в пункт обмена валюты

Возможные проблемные ситуации на стойке регистрации

В случае перевеса багажа, участник оплачивает необходимую сумму самостоятельно!

Организационный комитет Универсиады 2013 не оплачивает перевес багажа участников!

Основные задачи в зале регистрации

- Оказывать лингвистические услуги
- Уточнить каким классом летит пассажир
- Подвести пассажира к выделенной стойке регистрации
- При проблемах с регистрацией обратиться к менеджеру прибытия и отъезда или представителю Utair
- При перевесе багажа проводить к кассе оплаты сверхнормативного багажа/пункту обмены валют
- Прикрепить багажную бирку участника Универсиады

Предполетный досмотр

В ручной клади ЗАПРЕЩАЕТСЯ провозить:

- ✔ Все виды жидкостей
- ✔ Супы
- ✔ Сиропы
- ✔ Крема, лосьоны, масла
- ✔ Любые виды гелей
- ✔ Газосодержащие баллончики (пена для бритья, дезодоранты)
- ✔ Зубную пасту
- ✔ Жидкие и твердые субстанции
- ✔ Любые другие виды похожих веществ

Персонал, задействованный в организации встреч и проводов клиентских групп в Международном аэропорту Внуково

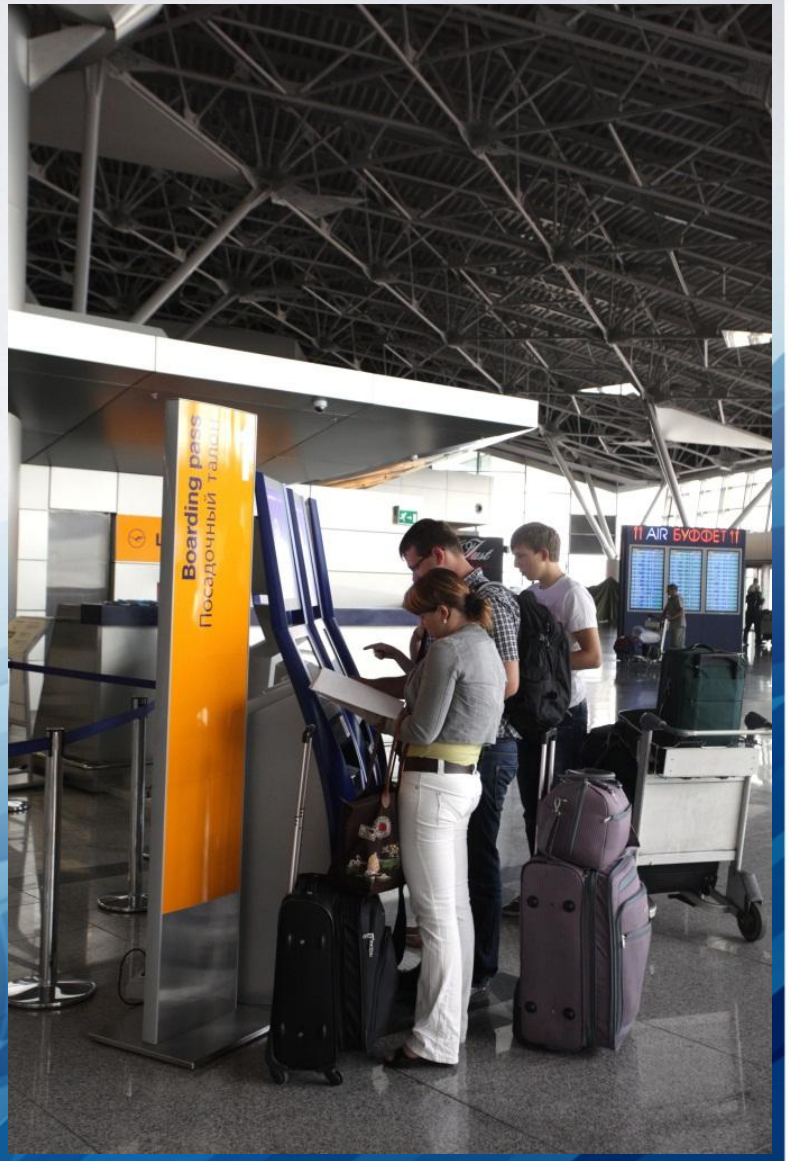
Должность	Количество (чел.)
Транспортный менеджер	1
Менеджер прибытия и отъезда	6
Ответственные за там. и погран. процедуры	3
Волонтеры	67
Итого:	77

Сменный график работы волонтеров: 7:00 – 15:00; 15:00 – 23:00; 23:00 – 7:00.

Сменный график работы персонала: 7:45 – 19:45; 19:45 – 7:45.

Информационно-справочное обеспечение IT

- Аэропорт Внуково предоставляет пассажирам возможность web-регистрации.
- Также, для удобства пассажиров, путешествующих без багажа, в терминале А установлены киоски саморегистрации.
- На сайте www.vnukovo.ru в будние дни с 10 до 17 часов доступна услуга «Видеозвонок в Справочную службу». В другое время можно совершить обычный голосовой звонок оператору Справочной службы.
- В пассажирских терминалах работает бесплатный доступ в Интернет по технологии Wi Fi. Открытая сеть подключается без логина и пароля.
- Информацию об услугах аэропорта можно узнать, воспользовавшись сенсорными киосками, установленными в пассажирском терминале А. С помощью тачскринов пассажиры могут быстро и легко ознакомиться с расписанием рейсов, схемой аэропорта или узнать место расположения необходимых служб.



Обслуживание маломобильных пассажиров

- В рамках аэропорта создана Группа по обслуживанию маломобильных пассажиров.
- Для обслуживания задействованы амбулифт и специальные санитарные машины.
- В терминале А реализован принцип «гладкого пола».
- Для людей с нарушениями зрения визуальная информация с указаниями направлений движения написана белыми буквами на щитах темно-синего цвета и продублирована пиктограммами по нормативам ИКАО. На полу обозначены указатели движения ярко-желтым цветом.
- Возможность получения инвалидных колясок для перемещения по терминалу.
- Для людей с нарушениями слуха и пользующихся слуховыми аппаратами установлено современное оборудование, позволяющее слышать речь и информационные объявления.

Спасибо за внимание!