

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 x 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).

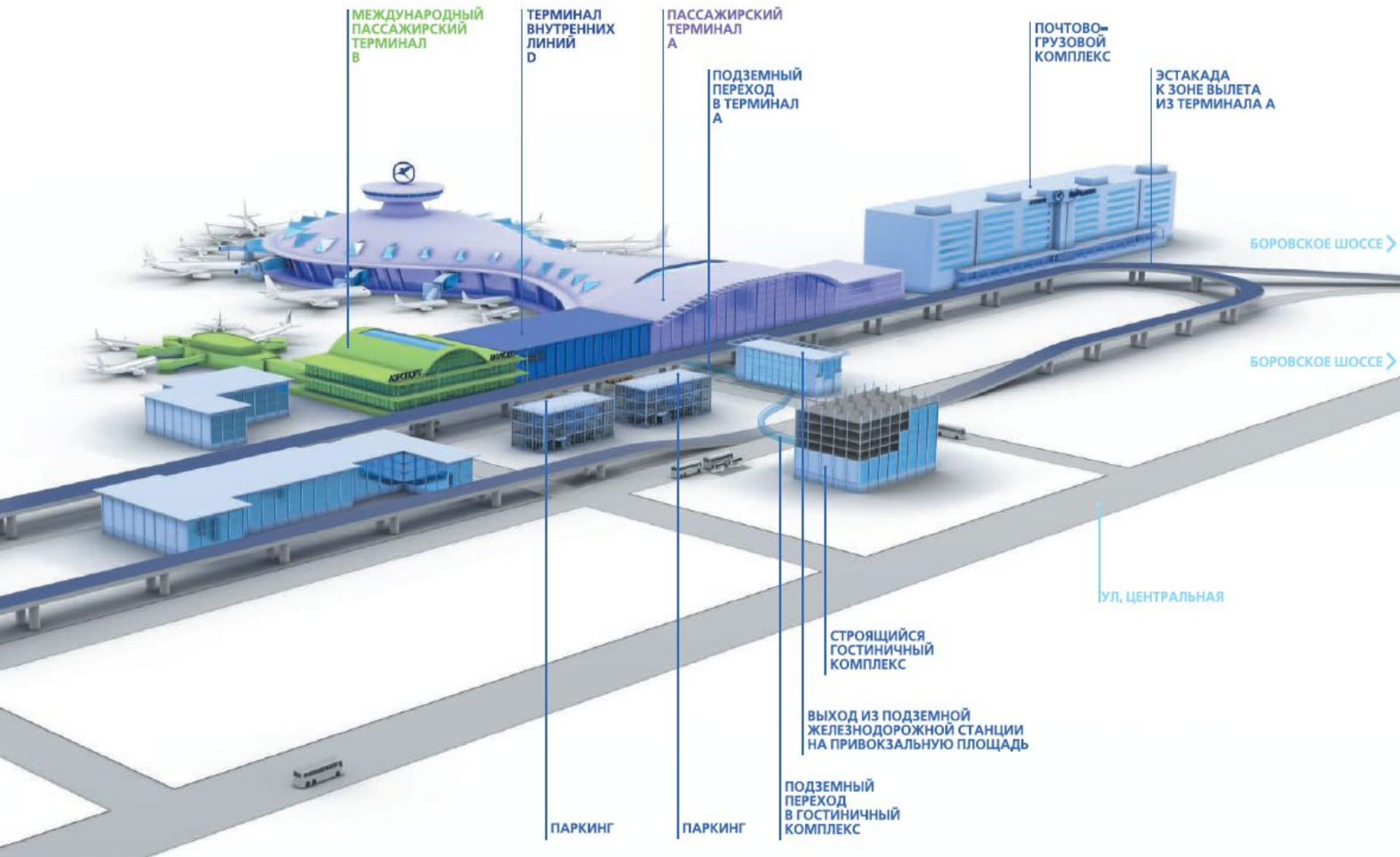
2

ВПП-2 01/19, 3060 x 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

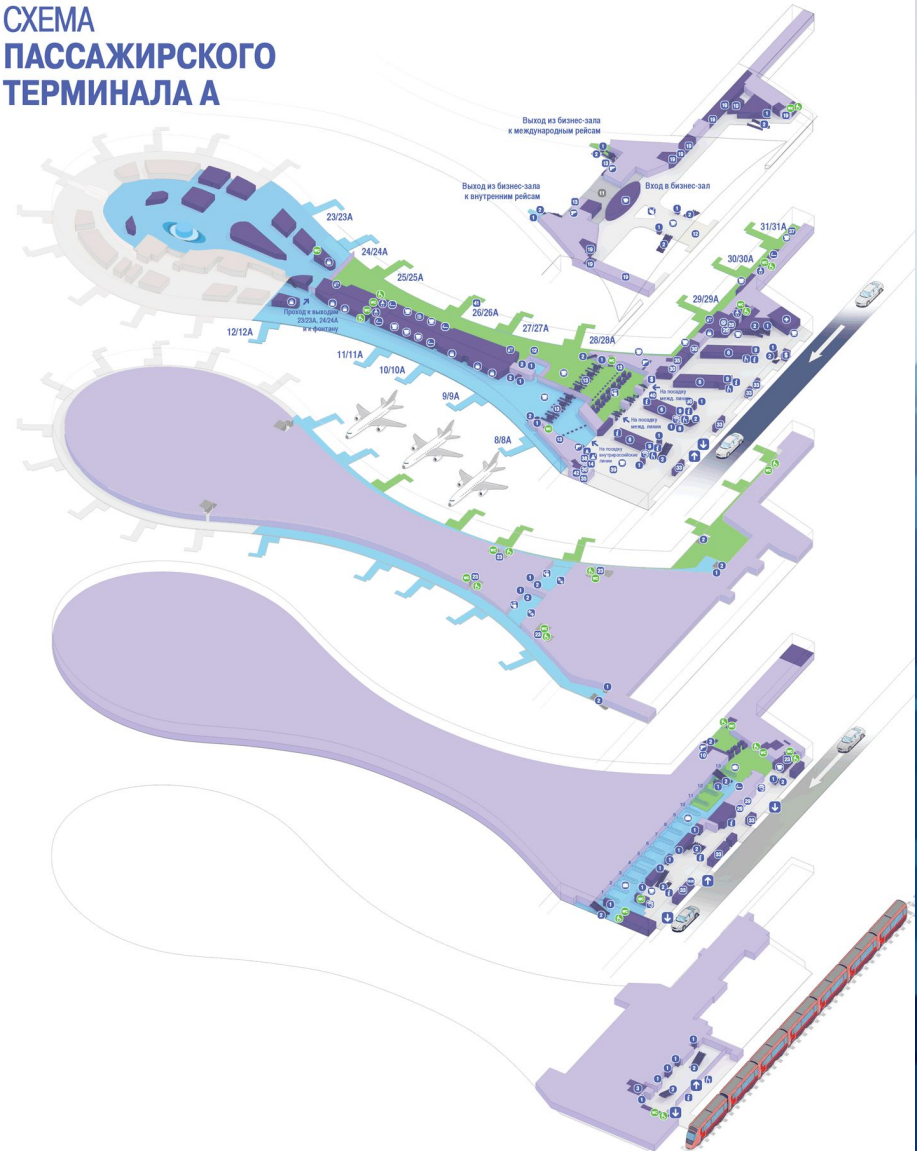


Пассажирский терминал А

Внутренние и международные рейсы

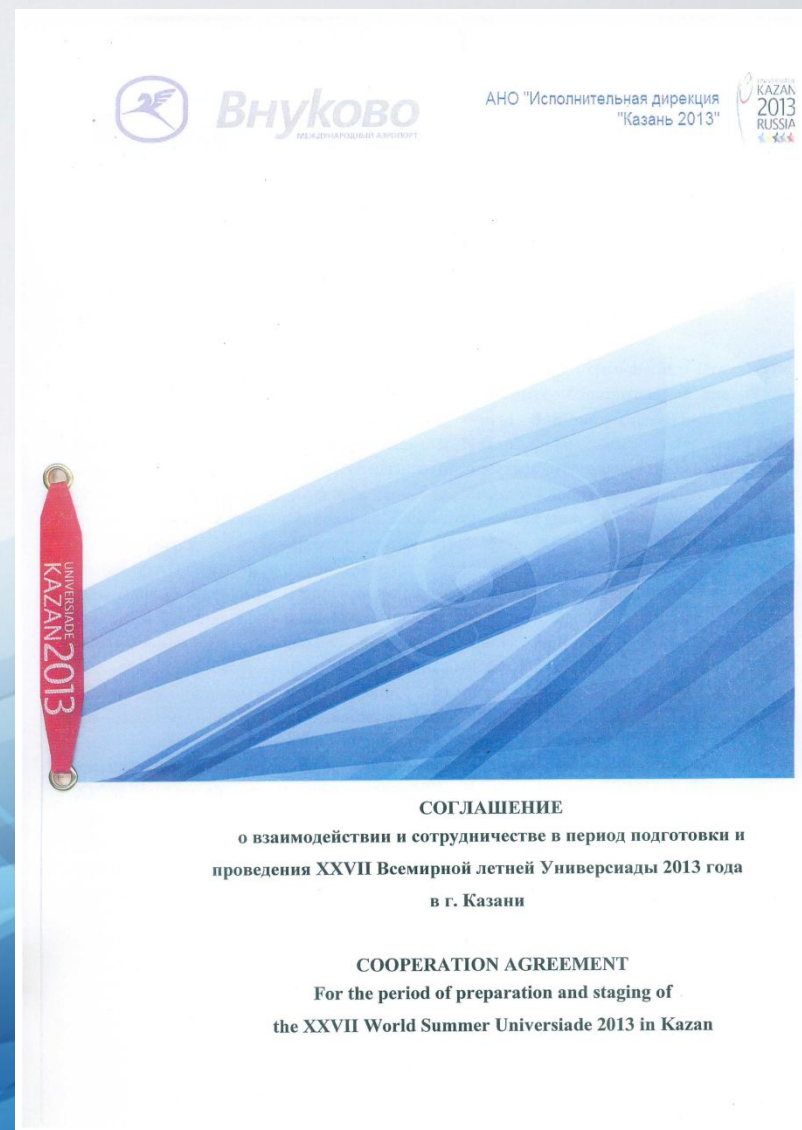
- Третий уровень:
 - Залы обслуживания пассажиров первого и бизнес классов
 - Офисы авиакомпаний
- Второй уровень:
 - Зона регистрации и вылета пассажиров:
 - 154 стойки регистрации
 - 48 пунктов специального контроля
 - 102 стойки паспортного контроля
- Первый уровень:
 - Зона прибывающих и трансферных пассажиров
 - Зона получения багажа
- Подземный уровень:
 - Станция Аэроэкспресса, камера хранения, стойки саморегистрации.
 - Выход из подземной железнодорожной станции непосредственно в пассажирский терминал А.

СХЕМА
ПАССАЖИРСКОГО
ТЕРМИНАЛА А



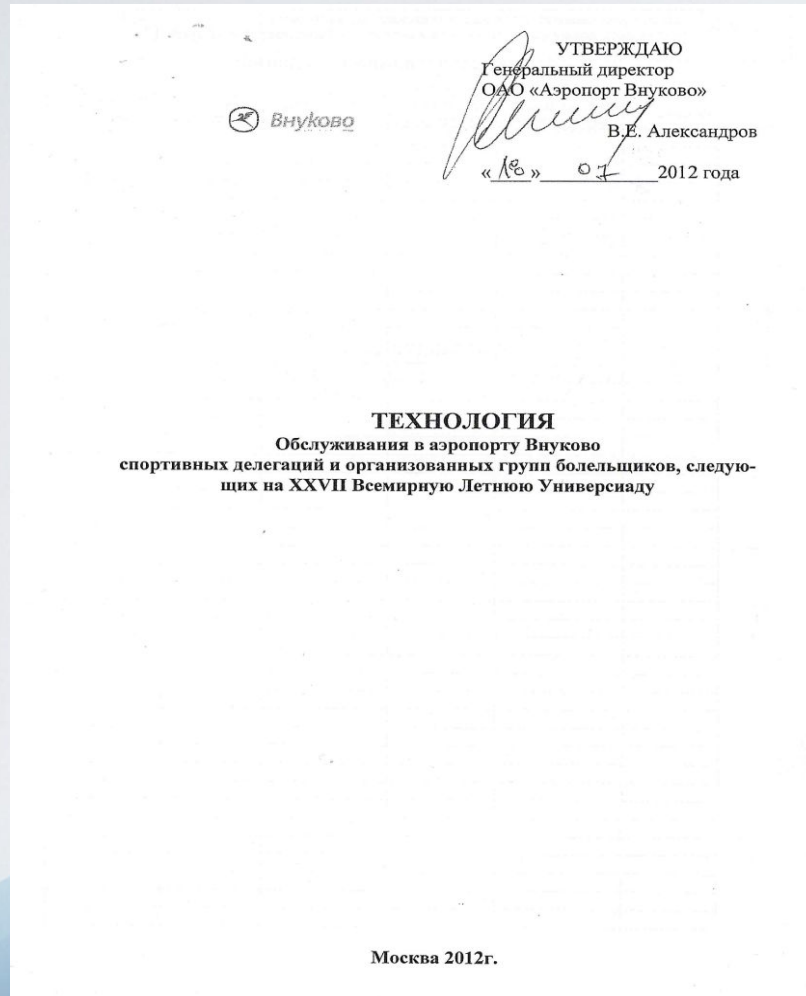
Подготовка к Всемирной летней Универсиаде 2013года в г.Казани

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



Подготовка к Всемирной летней Универсиаде 2013 года в г.Казани

- Разработана технология обслуживания.



Приветственные конструкции в Международном аэропорту Внуково



Приветственные конструкции в Международном аэропорту Внуково



—
Стойка
ресепшн и
поп-ап стенд



—
Фолд-ап
стенды

Клиентские группы

FISU Family

Семья ФИСУ

Athletes and Official Delegation Members

Спортсмены и члены официальных делегаций

Media

Представители СМИ

Judges & Referees

Судьи и рефери

4 клиентские группы:

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



Стикеры клиентских групп позволяют отделить участников от общего потока пассажиров.

АИС «Управление прибытием и отъездом»

- Участники мероприятия
- Прибытие в Москву
- Прибытие в Казань
- Отъезд из Казани
- Отъезд из Москвы

Информация о прибытии участников в Казань

Информация | Статус Очистить фильтр

<input type="checkbox"/>	Статус	Страна	Подкатегория	Участник	Дата при...	Время пр...	Вид трас...	Место	Pe
<input type="checkbox"/>	Черновик	Российская ...	Судьи	Elena Lukian...	03.07.2013	08:20	Самолет	Международ...	AE
<input type="checkbox"/>	Черновик	Российская ...	Судьи	Vladimir Volkov	03.07.2013	08:20	Самолет	Международ...	AE
<input type="checkbox"/>	Черновик	Российская ...	Государственные и м...	Tatiana Mufli...	05.07.2013	00:00	Самолет	Международ...	65
<input type="checkbox"/>	Черновик	Российская ...	Судьи	Evgeny Popov	03.07.2013	01:25	Самолет	Международ...	AE
<input type="checkbox"/>	Черновик	Российская ...	Судьи	Natalia Shubina	01.07.2013	18:00	Самолет	Международ...	AE
<input type="checkbox"/>	Черновик	Япония	Медиа (Пресса)	Reiko Iijima	04.07.2013	10:00	Самолет	Международ...	UN
<input type="checkbox"/>	Черновик	Российская ...	Государственные и м...	Zilya Sharipova	07.07.2013	00:00	Автомобиль	Железнодоро...	-
<input type="checkbox"/>	Черновик	Российская ...	Судьи	Olga Nesgov...	03.07.2013	10:20	Самолет	Международ...	AE
<input type="checkbox"/>	Черновик	Российская ...	Медиа (Пресса)	Mikhail Zakh...	05.07.2013	10:00	Самолет	Международ...	UN
<input type="checkbox"/>	Черновик	Российская ...	Государственные и м...	Guzel Latipova	07.07.2013	00:00	Автомобиль	Железнодоро...	-
<input type="checkbox"/>	Черновик	Российская ...	Судьи	Alexander Su...	03.07.2013	18:00	Самолет	Международ...	SU
<input type="checkbox"/>	Черновик	Российская ...	Медиа (Пресса)	Viktor Cherka...	05.07.2013	14:00	Автомобиль	Автовокзал К...	-
<input type="checkbox"/>	Черновик	Российская ...	Маркетинговый партнер	Sergey Zemkov	05.07.2013	00:00	Самолет	Международ...	11
<input type="checkbox"/>	Черновик	Российская ...	Судьи	Dmitry Popov	03.07.2013	08:20	Самолет	Международ...	AE
<input type="checkbox"/>	Черновик	Российская ...	Государственные и м...	Mikhail Pogos...	05.07.2013	21:45	Самолет	Международ...	SU
<input type="checkbox"/>	Черновик	Российская ...	Государственные и м...	Lubov Gilman...	06.07.2013	08:00	Автомобиль	Автовокзал К...	-

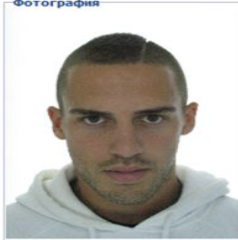
Страница 4 из 15 Записи 61 - 80 из 297 | Размер страницы: 20

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

Заявочная анкета участника

Основная информация об участнике | Прибытия и отъезды

Организация и роль
Организация University Sport Federation of Serbia
Подкатегория Спортсмены

Фотография

 Загрузка

ФИО и пол
Имя Pavle (english) **Фамилия** Jovanov (english) **Отчество** (english)
 Имя Павле (на русском) **ФАМИЛИЯ** Еванов (на русском) **Отчество** (на русском)
 Имя Pavle (предпочтительное) **Фамилия** Jovanov (предпочтительное) **Пол** M

Данные о рождении
Дата рождения 17.05.1985 **Гражданство** Serbia **Страна** Serbia

Документ
Вид документа Паспорт **Номер** 007906670 **Дата окончания**
Кем выдан ? **Дата выдачи**

Информация о регистрации
Страна Serbia
Адрес проживания индекс Novi Knezevac Nemanjina 055
населенный пункт улица, дом/корпус/литера, квартира. (Список значений, разделенный запятыми)

Контактные данные
Телефон **E-mail**

ID 28000 не заполнять **N2** Номер аккредитационного удостоверения от Госзнака

Общая информация об участнике

Основная информация об участнике | Прибытия и отъезды

Прибытие в Казань
Дата/Время 25.08.2012 10 : 0
Тип транспорта Самолет
Номер рейса/вагона SU1190
Места прибытия Международный аэропорт Казань

Отъезд из Казани
Дата/Время 31.08.2012 23 : 10
Тип транспорта Самолет
Номер рейса/вагона SU1195
Места прибытия Международный аэропорт Казань

Прибытие в Москву
Дата/Время 25.08.2012 2 : 15
Тип транспорта Самолет
Номер рейса/вагона JU 134
Места прибытия Международный аэропорт Шереметьево

Отъезд из Москвы
Дата/Время 02.09.2012 12 : 15
Тип транспорта Самолет
Номер рейса/вагона SU 2090
Места прибытия Международный аэропорт Шереметьево

Информация о багаже
Количество единиц **Вес багажа** **Максимальный размер**

Статус Прибыл в Казань

Данные по прибытию и отъезду

Схема встречи участников Универсиады в аэропортах Москвы



Встреча с приветственными табличками



Волонтеры с
приветственными
табличками
встречают гостей перед
выделенными кабинками
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



Порядок оформления миграционной карты

В Аэропорту Внуково миграционная карта заполняется **АВТОМАТИЧЕСКИ**

ОБРАЗЕЦ ЗАПОЛНЕННОЙ МИГРАЦИОННОЙ КАРТЫ

"А" (Выезд/Arrival)	
Республика Беларусь Republic of Belarus	Российская Федерация Russian Federation
Миграционная карта Migration Card	РБ
Фамилия/Surname (Family name)	С Е Р Г Е Е В А
Имя/Given name(s)	Н И Н А
Отчество/Patronymic	В И К Т О Р О В Н А
Дата рождения/Date of birth	Пол/Sex
День/Day	Муж/Male <input type="checkbox"/>
Месяц/Month	Жен./Female <input checked="" type="checkbox"/>
Год/Year	Гражданство/Nationality
3 1 0 5 1 9 5 7	У К Р А И Н А
Документ, удостоверяющий личность/ Passport or other ID	Номер визы/Visa number
2 0 4 3 0 3 5	—
Цель визита (нужное подчеркнуть) / Purpose of travel (to be underlined): Служебный/Official, Туризм/Tourism, Коммерческий/Business, Учеба/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	
Выезд 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	РБ
Фамилия/Surname (Family name)	С Е Р Г Е Е В А
Имя/Given name(s)	Н И Н А
Отчество/Patronymic	В И К Т О Р О В Н А
Дата рождения/Date of birth	Пол/Sex
День/Day	Муж/Male <input type="checkbox"/>
Месяц/Month	Жен./Female <input checked="" type="checkbox"/>
Год/Year	Гражданство/Nationality
3 1 0 5 1 9 5 7	У К Р А И Н А
Документ, удостоверяющий личность/ Passport or other ID	Номер визы/Visa number
2 0 4 3 0 3 5	—
Цель визита (нужное подчеркнуть) / Purpose of travel (to be underlined): Служебный/Official, Туризм/Tourism, Коммерческий/Business, Учеба/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	
Выезд 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 услуги
- ✓ При возникновении проблем обратиться к менеджеру прибытия и отъезда (в зоне выдачи багажа)



Выдача багажа

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

Багаж участников выделен специальными багажными бирками.



№ 1234567

Name: _____

Country: _____

Flight/Date: _____



Executive Committee of
XXVII World Summer Universiade Kazan 2013

Universiade Village, Kazan 420138 Russia
Phone: 8-800-550-2013
E-mail: kazan2013@kazan2013.com
www.kazan2013.com



Fold along dotted lines and attach
to the handle of your luggage.

Please tag each piece of luggage,
making sure all information
is complete and print is facing out.

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 **ВСЬ** 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



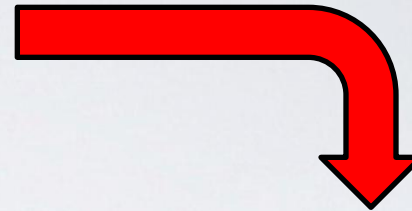
При наличии товаров, ограниченных к свободному обороту, необходимо заполнить пассажирскую таможенную декларацию и следовать через «красный коридор».

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).

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

Участники мероприятия

- Прибытие в Москву
- Прибытие в Казань
- Отъезд из Казани
- Отъезд из Москвы

Информация о прибытии участников в Москву

Информация | Статус Очистить фильтр

Статус	Страна	Подкатегория	Участник	О...	Дата пр...	Время...	Вид тр...	Место приб. в...	Рейс н...	Дата от...	Время...	Место отп. в...	Ре...
✓ Прибыл в Москву	Италия	Спортсмены	SILVA MOTTA	Нет	02.06.2013	21:00	Самолет	Международн...	SU 2407	03.07.2013	01:55	Международн...	S...
✓ Прибыл в Москву	Китай	FISU (официал...	SHOUWEIZ...	Нет	29.05.2013	08:40	Самолет	Международн...	SU201	29.06.2013	08:45		S...
✓ Прибыл в Москву	Китай	FISU (официал...	Jie Cheng	Нет	29.05.2013	08:40	Самолет	Международн...	SU201	29.06.2013	08:45		S...
Черновики	Италия	Спортсмены	ANAD RALAT	Нет	02.06.2013	21:00	Самолет	Международн...	SU 2407	03.07.2013	01:55	Международн...	S...
Черновики	Италия	Спортсмены	DARIO MOR...	Нет	03.06.2013	17:15	Самолет	Международн...	SU 264	03.07.2013	20:20	Международн...	S...
Черновики	Италия	Спортсмены	SIMONE FIORI	Нет	03.06.2013	17:15	Самолет	Международн...	SU 264	03.07.2013	20:20	Международн...	S...
Черновики	Италия	FISU (официал...	PIERPAOLO ...	Нет	12.06.2013	18:10	Самолет	Международн...	SU 2493	12.06.2013	20:20	Международн...	S...
Черновики	США	FISU (официал...	Neal Holden	Нет	28.06.2013	17:00	Самолет	Международн...	KL 903	28.06.2013	20:20	Международн...	S...
Черновики	Республика ...	FISU (официал...	Ching-Yu TS...	Нет	28.06.2013	17:05	Самолет	Международн...	SU213	28.06.2013	20:20		S...
Черновики	Республика ...	FISU (официал...	Cheng-Ju CHAI	Нет	28.06.2013	17:05	Самолет	Международн...	SU213	28.06.2013	20:20		S...
Черновики	Республика ...	FISU (официал...	Fang-Lan LEE	Нет	28.06.2013	17:05	Самолет	Международн...	SU213	28.06.2013	20:20		S...
Черновики	Республика ...	FISU (официал...	Yu-Ting WEI	Нет	28.06.2013	17:05	Самолет	Международн...	SU213	28.06.2013	20:20		S...
Черновики	Республика ...	FISU (официал...	Chi-Chiang ...	Нет	28.06.2013	17:05	Самолет	Международн...	SU213	28.06.2013	20:20		S...
Черновики	Республика ...	FISU (официал...	Qi-Ying XIE	Нет	28.06.2013	17:05	Самолет	Международн...	SU213	28.06.2013	20:20		S...
Черновики	Новая Зеланд...	FISU (официал...	Michael Gilbert	Нет	28.06.2013	20:15	Самолет	Международн...	C21055	29.06.2013	01:55	Международн...	S...
Черновики	Новая Зеланд...	FISU (официал...	Glen Sinclair	Нет	28.06.2013	20:15	Самолет	Международн...	C21055	29.06.2013	01:55	Международн...	S...
Черновики	Новая Зеланд...	Спортсмены	Toby Cunliff...	Нет	28.06.2013	20:15	Самолет	Международн...	C21055	29.06.2013	01:55	Международн...	S...
Черновики	Новая Зеланд...	Спортсмены	Matthew Du...	Нет	28.06.2013	20:15	Самолет	Международн...	C21055	29.06.2013	01:55	Международн...	S...
Черновики	Новая Зеланд...	Спортсмены	Patrick McInnes	Нет	28.06.2013	20:15	Самолет	Международн...	C21055	29.06.2013	01:55	Международн...	S...
Черновики	Новая Зеланд...	Спортсмены	Logan Rodger	Нет	28.06.2013	20:15	Самолет	Международн...	C21055	29.06.2013	01:55	Международн...	S...

Страница 1 из 67 Записи 1 - 20 из 1724 | Размер страницы: 20

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 обмена валют
- ✓ Прикрепить багажную бирку участника Универсиады



№ 126514327

Name: _____
Country: _____
Flight/Date: _____


Executive Committee of
XXVII World Summer Universiade Kazan 2013
Universiade Village, Kazan 420138 Russia
Phone: 8-800-550-2013
E-mail: kazan2013@kazan2013.com
www.kazan2013.com



Fold along dotted lines and attach
to the handle of your luggage.

Please tag each piece of luggage,
making sure all information
is complete and print is facing out.

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!

