

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРАНС РОССИИ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»  
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)

УТВЕРЖДАЮ

Первый  
проректор – проректор  
по учебной работе  
Н.Н. Сухих  
\_\_\_\_\_ 2017 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Технология пассажирских авиаперевозок**

Направление подготовки  
**23.03.01 Технология транспортных процессов**

Направленность программы (профиль)  
**Организация перевозок и управление на воздушном транспорте**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**очная**

Санкт-Петербург  
2017

## **1 Цели освоения дисциплины (модуля)**

Целями освоения дисциплины (модуля) «Технология пассажирских авиаперевозок» являются формирование у студентов системы научных и профессиональных знаний, умений и навыков в области рациональной организации технологических процессов и управления ими при наземном обслуживании пассажиров и обработки багажа в аэропорту, обслуживании пассажиров на борту воздушного судна.

Задачами освоения дисциплины (модуля) являются:

- формирование у студентов представления о транспортном процессе и принципах его формирования;
- формирование у студентов знаний об организации и технологии обслуживания пассажиров и обработки багажа в аэропорту;
- изучение студентами основ функционирования подразделений аэропортового предприятия, участвующих в наземном обслуживании пассажиров и обработке багажа;
- изучение студентами организации взаимодействия подразделений аэропортового предприятия, перевозчика при обслуживании пассажиров и обработке багажа;
- формирование у студентов знаний об организации и обслуживании пассажиров различных классов на борту воздушного судна;
- изучение студентами методов оценки эффективности обслуживания пассажиров и обработки багажа в аэропорту;
- формирование у студентов умений в области организации и технологии обслуживания пассажиров и обработки багажа в аэропорту;
- формирование у студентов навыков организации взаимодействия подразделений аэропортового предприятия при обслуживании пассажиров и обработке багажа в аэропорту;
- формирование у студентов умений и навыков совершенствования обслуживания пассажиров и обработки багажа в аэропорту;
- формирование у студентов умений и навыков совершенствования обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.

Дисциплина (модуль) обеспечивает подготовку выпускника к производственно-технологическому виду профессиональной деятельности.

## **2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина (модуль) «Технология пассажирских авиаперевозок» представляет собой дисциплину (модуль), относящуюся к вариативной части Блока 1 дисциплин (модулей) ОПОП ВО по направлению подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов» (уровень бакалавриата), профиль «Организация перевозок и управление на воздушном транспорте».

Дисциплина (модуль) «Технология пассажирских авиаперевозок» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин

(модулей): «Транспортная психология», «Авиакомпании, аэропорты, аэродромы».

Дисциплина (модуль) «Технология пассажирских авиаперевозок» является обеспечивающей для дисциплин (модулей): «Управление качеством авиаперевозок», «Безопасность транспортного процесса», «Организация доступной среды на транспорте», «Научно-исследовательская работа студентов по тематике научно-исследовательской работы выпускающей кафедры».

Дисциплина (модуль) изучается в 5, 6 семестрах.

### **3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способностью к разработке и внедрению технологических процессов, использованию технической документации, распорядительных актов предприятия (ПК-1)	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– технологии обслуживания вылетающих, прилетевших, транзитных, трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропортах;</li> <li>– технологии обслуживания особых категорий пассажиров и обработки багажа в аэропортах;</li> <li>– технологии обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и обработки багажа в аэропортах;</li> <li>– технологии обслуживания различных категорий пассажиров на борту воздушного судна;</li> <li>– параметры, основы построения технологических графиков обслуживания вылетающих, прилетевших, транзитных, трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропортах;</li> <li>– требования к оформлению документации при пассажирских перевозках.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять и рассчитывать</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p>параметры, строить технологические графики обслуживания вылетающих, прилетевших, транзитных, трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропортах;</p> <p>– определять технико-экономическую эффективность технологических процессов обслуживания вылетающих, прилетевших, транзитных, трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропортах;</p> <p>– оформлять, обрабатывать и анализировать документацию при пассажирских перевозках.</p> <p><i>Владеть:</i></p> <p>– навыками оформления, обработки и анализа документации при пассажирских перевозках;</p> <p>– методикой построения технологических графиков обслуживания вылетающих, прилетевших, транзитных, трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропортах.</p>
<p>Способностью к планированию и организации работы транспортных комплексов городов и регионов, организации рационального взаимодействия видов транспорта, составляющих единую транспортную систему, при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов (ПК-2)</p>	<p><i>Знать:</i></p> <p>– основы организации рационального взаимодействия видов транспорта при перевозках пассажиров и багажа.</p> <p><i>Уметь:</i></p> <p>– организовать рациональное взаимодействие видов транспорта при перевозках пассажиров и багажа.</p> <p><i>Владеть:</i></p> <p>– навыками организации рационального взаимодействия видов транспорта при перевозках пассажиров и багажа.</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>Способностью к организации рационального взаимодействия логистических посредников при перевозках пассажиров и грузов (ПК-6)</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы организации рационального взаимодействия логистических посредников при перевозках пассажиров и багажа.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовать рациональное взаимодействие логистических посредников при перевозках пассажиров и багажа.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками организации рационального взаимодействия логистических посредников при перевозках пассажиров и багажа.</li> </ul>
<p>Способностью применять правовые, нормативно-технические и организационные основы организации перевозочного процесса и обеспечения безопасности движения транспортных средств в различных условиях (ПК-12)</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– нормативные правовые акты по пассажирским перевозкам на воздушном транспорте;</li> <li>– основы организации пассажирских перевозок на воздушном транспорте;</li> <li>– участников перевозочного процесса, их права и ответственность;</li> <li>– производственные связи между структурными подразделениями предприятий воздушного транспорта при обслуживании пассажирских перевозок.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормативные правовые акты по пассажирским перевозкам на воздушном транспорте;</li> <li>– применять основы организации пассажирских перевозок на воздушном транспорте;</li> <li>– организовывать взаимодействие между структурными подразделениями предприятий воздушного транспорта при обслуживании пассажирских перевозок.</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками организации пассажирских перевозок на воздушном транспорте;</li> <li>– навыками организации взаимодействия между структурными подразделениями предприятий воздушного транспорта при обслуживании пассажирских перевозок.</li> </ul>
<p>Способностью быть в состоянии выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения (ПК-13)</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– специфику деятельности службы организации пассажирских перевозок;</li> <li>– производственные задачи и функционал персонала службы организации пассажирских перевозок;</li> <li>– организацию деятельности службы бортпроводников.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выполнять функции в соответствии со спецификой деятельности службы организации пассажирских перевозок;</li> <li>– организовать эффективную работу бортпроводников при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками выполнения функций в соответствии со спецификой деятельности службы организации пассажирских перевозок;</li> <li>– навыками обслуживания различных категорий пассажиров на борту воздушного судна.</li> </ul>

#### 4 Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестры	
		5	6
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	216	72	144
Контактная работа:	114	42	72
лекции	50	14	36
практические занятия	60	28	32
семинары	–	–	–
лабораторные работы	–	–	–
курсовой проект (работа)	4	–	4
Самостоятельная работа студента	57	21	36
Промежуточная аттестация	45	9	36

#### 5 Содержание дисциплины (модуля)

##### 5.1 Соотнесения тем (разделов) дисциплины (модуля) и формируемых компетенций

Темы дисциплины (модуля)	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ПК-1	ПК-2	ПК-6	ПК-12	ПК-13		
Тема 1. Технологический процесс. Определение. Структура.	8	+			+		ВК, Л, ПЗ, СРС	У
Тема 2. Нормативно-правовая база в области пассажирских авиаперевозок.	11				+		Л, ПЗ, СРС	У
Тема 3. Обеспечение обслуживания пассажирских перевозок в аэропортах.	15				+	+	Л, ПЗ, СРС	У
Тема 4. Технология обслуживания вылетающих пассажиров и	17	+			+		Л, ПЗ, СРС	У

Темы дисциплины (модуля)	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ПК-1	ПК-2	ПК-6	ПК-12	ПК-13		
обработки багажа.								
Тема 5. Технология обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа.	12	+			+		Л, ПЗ, СРС	У
Тема 6. Технологии обслуживания транзитных, трансферных пассажиров и обработки багажа.	24	+	+	+	+		Л, ПЗ, СРС	У
Тема 7. Особенности обслуживания различных категорий пассажиров.	22	+			+		Л, ПЗ, СРС	У
Тема 8. Организация и технологии обслуживания перевозок на международных авиалиниях.	18	+			+		Л, ПЗ, СРС	У
Тема 9. Обслуживание пассажиров при нарушении регулярности рейсов.	18	+	+	+	+		Л, ПЗ, СРС	У
Тема 10. Организация деятельности службы бортпроводников.	12					+	Л, ПЗ, СРС	У
Тема 11. Технология обслуживания пассажиров в полете.	14	+			+	+	Л, ПЗ, СРС	У
Всего по дисциплине (модулю)	171							
Промежуточная аттестация	45							
Итого по дисциплине (модулю)	216							

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, У – устный опрос.



## 5.2 Темы дисциплины (модуля) и виды занятий

Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
<b>5 семестр</b>							
Тема 1. Технологический процесс. Определение. Структура.	2	4	–	–	2	–	8
Тема 2. Нормативно-правовая база в области пассажирских авиаперевозок.	2	4	–	–	5	–	11
Тема 3. Обеспечение обслуживания пассажирских перевозок в аэропортах.	4	6	–	–	5	–	15
Тема 4. Технология обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа.	4	8	–	–	5	–	17
Тема 5. Технология обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа.	2	6	–	–	4	–	12
Всего за 5 семестр	14	28	–	–	21	–	63
Промежуточная аттестация							9
Итого за 5 семестр							72
<b>6 семестр</b>							
Тема 6. Технологии обслуживания транзитных, трансферных пассажиров и обработки багажа.	8	6	–	–	8	2	24
Тема 7. Особенности обслуживания различных категорий пассажиров.	8	6	–	–	8	–	22
Тема 8. Организация и технологии обслуживания перевозок на международных авиалиниях.	6	6	–	–	6	–	18
Тема 9. Обслуживание пассажиров при нарушении регулярности рейсов.	6	6	–	–	6	–	18
Тема 10. Организация деятельности службы бортпроводников.	4	4	–	–	4	–	12
Тема 11. Технология обслуживания пассажиров в полете.	4	4	–	–	4	2	14
Всего за 6 семестр	36	32	–	–	36	4	108
Промежуточная аттестация							36
Итого за 6 семестр							144
Итого по дисциплине (модулю)							216

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, С – семинар, ЛР – лабораторная работа, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа.

### **5.3 Содержание дисциплины (модуля)**

#### **Тема 1. Технологический процесс. Определение. Структура**

Основные понятия. Раскрытие определений: «организация», «технология», «технологический процесс», «операция», «приемы (переходы)». Структурная схема технологического процесса. Схема распределения времени цикла при выполнении операции. Способы выполнения технологического процесса.

#### **Тема 2. Нормативно-правовая база в области пассажирских авиаперевозок**

Нормативно-правовое регулирование пассажирских авиаперевозок с учетом сертификации и лицензирования. Характеристика основных нормативных документов РФ, государственные и отраслевые стандарты по качеству авиаперевозок.

Нормативные документы международного уровня, регламентирующие пассажирские авиаперевозки. Требования международных организаций (ICAO, IATA, ACI и др.) к безопасности наземного обслуживания пассажиров. Аудит ИАТА по безопасности наземного обслуживания - ISAGO (Safety Audit for Ground Operations). Рекомендации ИАТА по наземному обслуживанию – АНМ (Airport Handling Manual), резолюции конференций по обслуживанию пассажиров – PSCR (Passenger Service Conference Resolution).

#### **Тема 3. Обеспечение обслуживания пассажирских перевозок в аэропортах**

Цели, задачи и основные функции службы организации пассажирских перевозок (СОПП). Организационная структура СОПП (с указанием производственных задач исполнителей). Взаимодействие СОПП с подразделениями аэропортового предприятия и авиаперевозчика при обслуживании пассажиров в штатных и сбойных ситуациях.

#### **Тема 4. Технология обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа**

Системы обслуживания пассажиров в аэропорту. Подготовительный этап обслуживания вылетающих пассажиров. Технология регистрации пассажиров и оформления багажа. Транспортировка и посадка пассажиров в воздушное судно.

Системы обработки багажа. Технология обработки багажа пассажиров в аэровокзале, транспортировка и загрузка багажа в воздушное судно. Багажные отсеки воздушных судов.

Документальное оформление операций.

Технологические схемы обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

Определение и расчет параметров, построение технологических графиков обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропортах. Определение технико-экономической эффективности технологических процессов обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

Дополнительные услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах.

Особенности обработки багажа и обслуживания пассажиров в городском аэровокзале.

Зарубежный опыт обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

### **Тема 5. Технология обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа**

Подготовительный этап обслуживания прилетевших пассажиров. Встреча пассажиров и доставка их в аэровокзал.

Технология обработки багажа прилетевших пассажиров. Раскомплектование контейнеров. Технология выдачи багажа прилетевшим пассажирам.

Документальное оформление операций.

Технологические схемы обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

Определение и расчет параметров, построение технологических графиков обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропортах. Определение технико-экономической эффективности технологических процессов обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

Зарубежный опыт обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

### **Тема 6. Технологии обслуживания транзитных, трансферных пассажиров и обработки багажа**

Особенности организации и технологии обслуживания транзитных и трансферных пассажиров.

Технологии обработки багажа трансферных пассажиров.

Технологические схемы обслуживания транзитных пассажиров в аэропортах.

Определение и расчет параметров, построение технологических графиков обслуживания транзитных пассажиров в аэропортах.

Технологические схемы обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

Определение и расчет параметров, построение технологических графиков обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

Современные технологии, применяемые при обслуживании трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

### **Тема 7. Особенности обслуживания различных категорий пассажиров**

Обслуживание особо важных пассажиров (VIP). Технология обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. Перевозка несопровождаемых детей. Обслуживание дипломатических курьеров и их багажа. Обслуживание пассажиров со служебными билетами. Перевозка депортированных и не допущенных в страну пассажиров. Обслуживание пассажиров, перевозящих мелких животных и птиц.

Технологические схемы обслуживания пассажиров различных категорий и обработки багажа в аэропортах.

Определение и расчет параметров, построение технологических графиков обслуживания пассажиров различных категорий и обработки багажа в аэропортах.

### **Тема 8. Организация и технологии обслуживания перевозок на международных авиалиниях**

Условия и правила международных воздушных перевозок. Особенности организации и технологии обслуживания перевозок на международных авиалиниях. Понятие об организации и технологии выполнения пограничного, таможенного и санитарного контроля в международных аэропортах.

### **Тема 9. Обслуживание пассажиров при нарушении регулярности рейсов**

Услуги, предоставляемые пассажирам при задержке рейса (в зависимости от продолжительности задержки вылета ВС).

Технология работы подразделений аэропортового предприятия, представителя авиакомпании при нарушении регулярности рейсов. Права авиапассажиров при задержке рейсов.

### **Тема 10. Организация деятельности службы бортпроводников**

Цели, задачи и основные функции службы бортпроводников (СБП). Организационная структура СБП (с указанием производственных задач исполнителей). Взаимодействие СБП с подразделениями аэропортового предприятия и авиакомпании при организации подготовки рейсов и обслуживании пассажиров.

### **Тема 11. Технология обслуживания пассажиров в полете**

Основные технологические операции по обслуживанию пассажиров на борту ВС. Основные и дополнительные услуги предоставляемые пассажирам.

Узкофюзеляжные воздушные суда. Стандартная технология обслуживания пассажиров «эконом – класса» на узкофюзеляжных воздушных судах (перелеты различной протяженности от 1 до 6 часов). Стандартная технология обслуживания пассажиров «бизнес – класса» на узкофюзеляжных воздушных судах (перелеты различной протяженности от 1 до 6 часов).

Действия бортпроводников при возникновении чрезвычайных ситуаций на борту ВС.

#### 5.4 Практические занятия (семинары)

Номер темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (часы)
5 семестр		
1	Практическое занятие 1. Схема распределения времени цикла при выполнении операции.	2
1	Практическое занятие 2. Способы выполнения технологического процесса.	2
2	Практическое занятие 3. Аудит ИАТА по безопасности наземного обслуживания - ISAGO (Safety Audit for Ground Operations).	2
2	Практическое занятие 4. Рекомендации ИАТА по наземному обслуживанию – АНМ (Airport Handling Manual), резолюции конференций по обслуживанию пассажиров – PSCR (Passenger Service Conference Resolution).	2
3	Практическое занятие 5. Организационная структура СОПП.	2
3	Практическое занятие 6. Взаимодействие СОПП с подразделениями аэропортового предприятия и авиаперевозчика при обслуживании пассажиров в штатных ситуациях.	2
3	Практическое занятие 7. Взаимодействие СОПП с подразделениями аэропортового предприятия и авиаперевозчика при обслуживании пассажиров в сбойных ситуациях.	2
4	Практическое занятие 8. Технологические схемы обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропортах.	2
4	Практическое занятие 9. Определение технико-экономической эффективности технологических процессов обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропортах.	2

Номер темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (часы)
4	Практическое занятие 10. Расчет параметров и построение технологического графика обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропорту (ВВЛ).	2
4	Практическое занятие 11. Расчет параметров и построение технологического графика обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропорту (МВЛ).	2
5	Практическое занятие 12. Технологические схемы обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропортах.	2
5	Практическое занятие 13. Расчет параметров и построение технологического графика обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропорту (ВВЛ).	2
5	Практическое занятие 14. Расчет параметров и построение технологического графика обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропорту (МВЛ).	2
Итого за 5 семестр		28
6 семестр		
6	Практическое занятие 15. Технологические схемы обслуживания транзитных пассажиров в аэропортах. Технологические схемы обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропортах.	2
6	Практическое занятие 16. Расчет параметров и построение технологического графика обслуживания транзитных пассажиров в аэропорту.	2
6	Практическое занятие 17. Расчет параметров и построение технологического графика обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропорту.	2
7	Практическое занятие 18. Технологические схемы обслуживания пассажиров различных категорий и обработки багажа в аэропортах.	2
7	Практическое занятие 19. Расчет параметров и построение технологических графиков обслуживания в аэропортах особо важных	2

Номер темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (часы)
	пассажиров (VIP).	
7	Практическое занятие 20. Расчет параметров и построение технологических графиков обслуживания в аэропортах пассажиров, перевозящих мелких животных и птиц.	2
8	Практическое занятие 21. Понятие об организации и технологии выполнения пограничного контроля в международных аэропортах.	2
8	Практическое занятие 22. Понятие об организации и технологии выполнения таможенного контроля в международных аэропортах.	2
8	Практическое занятие 23. Понятие об организации и технологии выполнения санитарного контроля в международных аэропортах.	2
9	Практическое занятие 24. Технология работы подразделений аэропортового предприятия при нарушении регулярности рейсов.	2
9	Практическое занятие 25. Технология работы подразделений аэропортового предприятия при нарушении регулярности рейсов.	2
9	Практическое занятие 26. Права авиапассажиров при задержке рейсов.	2
10	Практическое занятие 27. Организационная структура СБП.	2
10	Практическое занятие 28. Производственные задачи исполнителей СБП.	2
11	Практическое занятие 29. Услуги предоставляемые пассажирам в аэропорту.	2
11	Практическое занятие 30. Действия бортпроводников при возникновении чрезвычайных ситуаций на борту ВС.	2
Итого за 6 семестр		32
Итого по дисциплине (модулю)		60

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

## 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
<b>5 семестр</b>		
1	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 4, 13-17] 2. Подготовка к устному опросу.	2
2	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [2, 6, 8-10, 13-17] 2. Подготовка к устному опросу.	5
3	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 8-10, 13-17] 2. Подготовка к устному опросу.	5
4	11. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [7, 8-10, 13-17] 2. Подготовка к устному опросу.	5
5	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 7, 8-10, 11, 12, 13-17] 2. Подготовка к устному опросу.	4
Итого за 5 семестр		21
<b>6 семестр</b>		
6	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-10, 11, 12, 13-17] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы.	8
7	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-10, 11, 12, 13-17] 2. Подготовка к устному опросу.	8



Номер темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	3. Выполнение курсовой работы.	
8	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-10, 11, 12, 13-17] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы.	6
9	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-10, 11, 12, 13-17] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы.	6
10	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-10, 11, 12, 13-17] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы.	4
11	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-3, 4-10, 11, 12, 13-17] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы.	4
Итого за 6 семестр		36
Итого по дисциплине (модулю)		57

### 5.7 Курсовые работы

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Трудо-емкость (часы)
Этап 1 Выдача задания на курсовую работу.	2
Этап 2 Сбор, систематизация и обобщение необходимой информации.	5
Этап 3. Формулировка цели и задач курсовой работы.	2
Этап 4. Выполнение курсовой работы.	10
Этап 5. Оформление курсовой работы.	3
Защита курсовой работы.	2

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Трудо-емкость (часы)
Итого по курсовой работе,	24
в том числе:	
по учебному плану	4
самостоятельная работа студента	20

## **6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

а) основная литература:

1. Головченко Г.В., Губенко А.В., Махарев Э.И., Смуров М.Ю. Автоматизация производственной и финансово-экономической деятельности предприятий гражданской авиации: Учебное пособие. [Текст] – М.: Студент, 2016.- 349 с. – ISBN: 978-5-4363-0058-0. Количество экземпляров 50.

2. Морозов, С. Ю. Транспортное право : учебник для академического бакалавриата / С. Ю. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 257 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02496-8. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/transportnoe-pravo-401343> .

3. Палагин Ю.И., Семенюта А.А., Тарамыко А.Е. Оптимизация транспортных процессов в логистических системах: Учебное пособие [Текст] / Академия ГА. С-Петербург, 2001. – 85 с. Количество экземпляров 96.

б) дополнительная литература:

4. Горлач Л.В. Технологические процессы в авиапредприятиях: Учебное пособие [Текст] / СПб: АГА, 1995. – 116 с. Количество экземпляров 120.

5. Зайцев Е.Н. Синтез комплексной системы управления смешанными перевозками. [Текст] / СПбГУ ГА. СПб., 2007.- 210 с. Количество экземпляров 29.

6. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: индустрия авиаперевозок: Учебник утв. Научно-методическим советом РМАТ [Текст] / М.: Сов. спорт, 2005. – 174 с. - ISBN: 5-85009-976-X. Количество экземпляров 25.

7. Канарчук В.Е., Чигринец А.Д., Механизация технологических процессов в аэропортах [Текст] / М.: Транспорт, 1986.-160 с. Количество экземпляров 82.

8. Воздушный кодекс Российской Федерации. Федеральный закон от 19 марта 1997 г. №60-ФЗ. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=284303&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.9529654047269623#02173740395832487>, свободный (дата обращения: 15.05.2017).

9. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»: Утверждены Приказом Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. №82. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=281408&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.250205002590663#05397694040274126>, свободный (дата обращения: 15.05.2017).

10. ГОСТ Р 51004-96 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://standartgost.ru/g/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2\\_%D0%A0\\_51004-96](https://standartgost.ru/g/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2_%D0%A0_51004-96), свободный (дата обращения: 15.05.2017).

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

11. Журнал «Аэропорт-Партнёр» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.airport.org.ru/06.html>, свободный (дата обращения: 15.05.2017).

12. Журнал «Аэропорты. Прогрессивные технологии» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://magazin.aero>, свободный (дата обращения: 15.05.2017).

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

13. Консультант Плюс. Официальный сайт компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения: 15.05.2017).

14. Гарант. Официальный сайт компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/bank>, свободный (дата обращения: 15.05.2017).

15. Издательство «Юрайт». Официальный сайт издательства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://urait.ru>.

16. Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>, свободный (дата обращения: 15.05.2017).

17. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com>.

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Лекционные занятия проводятся в аудиториях для студенческих потоков, оборудованных экраном для проектора, проектором для просмотра видео и графического материала, ноутбуком. Для проведения практических занятий используются аудитории № 273 и № 373.

Аудитория № 273 оснащена:

– стационарный экран для проектора – 1 шт.;

- проектор для просмотра видео и графического материала (Casio XJ-V2 DLP 3000 ANSI XGA) – 1 шт.;
- магнитно-маркерная доска – 1 шт.;
- ноутбук (HP630) – 1 шт.

Аудитория № 373 оснащена:

- мобильный переносной экран для проектора - 1 ед.;
- проектор для просмотра видео и графического материала (Panasonic PT-LB 80NTE) – 1 шт.

Для проведения лекционных и практических занятий используются типовые компьютерные программы, демонстрационные программы, мультимедийные курсы, оформленные с помощью Microsoft Power Point.

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии: входной контроль, лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов.

Входной контроль проводится в начале изучения дисциплины (модуля). Входной контроль осуществляется по вопросам дисциплин (модулей), на которых базируется читаемая дисциплина (модуль), и не выходят за пределы изученного материала по этим дисциплинам (модулям) в соответствии с рабочими программами дисциплин (модулей).

Лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы, видеоматериалы.

Практическое занятие выполняется в целях практического закрепления теоретического материала, излагаемого на лекции, отработки навыков использования пройденного материала. Практическое занятие предполагает анализ ситуаций и примеров, а также исследование актуальных проблем по темам дисциплины. Главной целью практического занятия является индивидуальная, практическая работа каждого обучающегося, направленная на формирование у него компетенций, определенных в рамках дисциплины.

Самостоятельная работа студента (обучающегося) является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков во время лекций и практических занятий,

самостоятельная работа с литературой и периодическими изданиями, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает поиск, анализ информации, проработку учебного материала, конспектирование материала, подготовку к устным опросам, выполнение курсовой работы.

## **9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (модуля)**

Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (модуля).

Текущий контроль успеваемости включает устные опросы по темам дисциплины.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (модуля) проводится в виде зачета в 5 семестре и экзамена в 6 семестре. К моменту сдачи зачета должны быть пройдены предыдущие формы текущего контроля, а к моменту сдачи экзамена и успешная защита курсовой работы. Зачет и экзамен позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины (модуля).

### **9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов**

Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов не применяется.

### **9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

#### **Этапы формирования компетенций**

Название и содержание этапа	Код(ы) формируемых на этапе компетенций
<p>Этап 1. Формирование базы знаний: лекции; практические занятия по темам теоретического содержания; самостоятельная работа обучающихся по вопросам тем теоретического содержания.</p>	<p>ПК – 1 ПК – 2 ПК – 6 ПК – 12 ПК – 13</p>

Название и содержание этапа	Код(ы) формируемых на этапе компетенций
<p>Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний:</p> <p>работа с текстом лекции, работа с учебниками, учебными пособиями из перечня основной и дополнительной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», баз данных, информационно-справочных и поисковых систем и т.п.; самостоятельная работа по подготовке к устным опросам, по выполнению курсовой работы.</p>	<p>ПК – 1 ПК – 2 ПК – 6 ПК – 12 ПК – 13</p>
<p>Этап 3. Проверка усвоения материала:</p> <p>устные опросы; курсовая работа; зачет; экзамен.</p>	<p>ПК – 1 ПК – 2 ПК – 6 ПК – 12 ПК – 13</p>

### **Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности**

#### *Устный опрос*

Устный опрос проводится на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Устный опрос проводится, как правило, в течение 10 минут. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся.

При оценке опроса анализу подлежат точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на учебную литературу и т.д. Также анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, способность обоснования выбранной точки зрения.

#### *Курсовая работа*

Курсовая работа - это индивидуальная письменная работа, выполненная студентом самостоятельно на определенную тему в течение семестра. Завершенная курсовая работа в установленный преподавателем срок сдается на проверку. При выявлении замечаний курсовая работа возвращается студенту на доработку. При отсутствии замечаний или после их устранения курсовая работа должна быть защищена студентом преподавателю.

Главная цель выполнения курсовой работы это выработка у студента умений работать самостоятельно, собирая и обобщая материал, умение проводить научные исследования, используя современные методы, основательное изучение темы.

### *Зачет*

Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Проведение зачета состоит из ответов на вопросы билета. Зачет предполагает ответ на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет и решение задачи. К моменту сдачи зачета должны быть пройдены предыдущие формы текущего контроля.

### *Экзамен*

Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за период изучения дисциплины. Проведение экзамена состоит из ответов на вопросы билета. Экзамен предполагает ответы на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен и решение задачи. К моменту сдачи экзамена должны быть зачтены предыдущие формы текущего контроля, а также предшествует успешная защита курсовой работы.

## **9.3 Темы курсовых работ по дисциплине (модулю)**

Курсовая работа по дисциплине (модулю) «Технологии пассажирских авиаперевозок» выполняется студентами на тему «Технология обслуживания пассажиров и оформления багажа в аэропорту».

Содержание курсовой работы:

1 Характеристика аэропортового предприятия.

1.1 Анализ показателей деятельности аэропортового предприятия за последние три года.

1.2 Анализ организационной структуры аэропортового предприятия.

2. Анализ деятельности службы организации пассажирских перевозок (СОПП).

2.1 Анализ нормативных документов, регулирующих пассажирские перевозки на ВТ.

2.2 Анализ организационной структуры службы организации пассажирских перевозок, а также ее целей и задач.

2.3 Анализ функционала и обязанностей сотрудников СОПП при обслуживании пассажиров, оформлении багажа и ручной клади.

2.4 Анализ взаимодействия СОПП с другими службами и подразделениями аэропортового предприятия и авиакомпании при обслуживании пассажирских перевозок.

3 Анализ технологии обслуживания пассажиров и обработки багажа.

3.1 Схема организации передвижения пассажиров в аэровокзале.

3.2 Описание технологических операций и действий исполнителей при обслуживании пассажиров и обработке багажа.

3.3 Разработка технологического процесса и построение технологического графика обслуживания пассажиров и обработки багажа.

3.4 Анализ документального оформления выполняемых операций при осуществлении технологического процесса обслуживания пассажиров и обработки багажа.

4 Анализ обеспечения безопасности при выполнении технологического процесса.

5 Организация и технология выполнения работ в нештатных и сбойных ситуациях.

#### **9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам (модулям)**

*Дисциплина «Транспортная психология»:*

1. Восприятие. Свойства, виды, формы восприятия. Восприятие и представление.
2. Мышление. Формы и виды мышления.
3. Внимание как психический процесс. Основные свойства и функции внимания.
4. Социализация личности. Механизмы и стадии социализации.
5. Общение как вид психической деятельности. Компоненты общения. Виды общения. Цели и средства общения.
6. Механизмы понимания и восприятия людьми друг друга в процессе общения.
7. Конфликт. Виды конфликтов. Способы профилактики и разрешения конфликтов.

*Дисциплина «Авиакомпании, аэропорты, аэродромы»:*

1. Целевое назначение и задачи аэропортового предприятия.
2. Структура и содержание Стандартного соглашения ИАТА о наземном обслуживании.
3. Основные элементы аэропорта и их назначение.
4. Здания и сооружения служебно-технической территории.
5. Виды аэропортовой деятельности и их определение.
6. Наземная авиационная техника. Основные требования.
7. Перевозочные и аэропортовые характеристики воздушных судов.
8. Структурные подразделения аэропортового предприятия.
9. Основные элементы аэродрома и их назначение.

#### **9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

##### **Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования**

Название этапа	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций
Этап 1. Формирование базы знаний	Посещение лекционных и практических занятий. Ведение конспекта лекций.	Посещаемость не менее 90 % лекционных и практических занятий.



Название этапа	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций
	<p>Участие в обсуждении теоретических вопросов тем на практических занятиях.</p> <p>Наличие на практических занятиях требуемых материалов (учебная литература, конспекты и проч.).</p>	<p>Наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на обсуждение.</p> <p>Степень участия в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии.</p> <p>Требуемые для занятий материалы (учебная литература, конспекты и проч.) в наличии.</p>
<p>Этап 2.</p> <p>Формирование навыков практического использования знаний</p>	<p>Составление конспекта.</p> <p>Самостоятельная работа по подготовке к устным опросам, по выполнению курсовой работы.</p>	<p>Наличие конспекта.</p> <p>Самостоятельная работа по подготовке к устным опросам выполнена.</p> <p>Наличие своевременно выполненной самостоятельно курсовой работы.</p>
<p>Этап 3.</p> <p>Проверка усвоения материала</p>	<p>Готовность обучающегося к участию в практических занятиях (интеллектуальная, материально-техническая).</p> <p>Активность и эффективность участия обучающегося на каждом практическом занятии.</p> <p>Готовность к устным опросам.</p> <p>Правильность выполненной курсовой работы, готовность к защите курсовой работы.</p> <p>Зачет.</p> <p>Экзамен.</p>	<p>Степень интеллектуальной готовности обучающегося к участию в практических занятиях. Требуемые для практических занятий материалы (учебная литература, конспекты и т.п.) в наличии.</p> <p>Степень активности и эффективности участия обучающегося на каждом практическом занятии.</p> <p>Устные опросы текущего контроля пройдены в установленное время.</p> <p>Представленная курсовая работа соответствует требованиям по содержанию и оформлению. Своевременная защита курсовой работы.</p> <p>Зачет и экзамен сданы в установленное время.</p>

## Шкалы оценивания

### *Устный опрос*

«Отлично»: обучающийся четко и ясно, по существу дает ответ на поставленный вопрос.

«Хорошо»: обучающийся дает ответ на поставленный вопрос по существу и правильно отвечает на уточняющие вопросы.

«Удовлетворительно»: обучающийся не сразу дал верный ответ, но смог дать его правильно при помощи ответов на наводящие вопросы.

«Неудовлетворительно»: обучающийся отказывается отвечать на поставленный вопрос, либо отвечает на него неверно и при формулировании дополнительных (вспомогательных) вопросов.

### *Зачет*

«Зачет» выставляется, если ответы студента на вопросы билета изложены логически и лексически грамотно, полные и аргументированные. Студент отвечает на дополнительные вопросы. При этом допускается незначительное нарушение логики изложения материала, а также не более двух неточностей при аргументации своей позиции, неполные или неточные ответы на дополнительно заданные вопросы.

«Незачет» выставляется, если ответы студента на вопросы билета изложены не логично и лексически не грамотно, не полные и не аргументированные. Студент не отвечает на дополнительные вопросы.

### *Экзамен*

Оценка 5 – «отлично» выставляется в случае, если:

- ответ построен логично в соответствии с планом;
- обнаружено максимально глубокое знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий;
- обнаружен аналитический подход в освещении различных концепций;
- задача решена полностью и правильно;
- сделаны содержательные выводы;
- продемонстрировано знание обязательной и дополнительной литературы;
- студент активно работал на практических занятиях, проявил творческое, ответственное отношение к обучению по дисциплине.

Оценка 4 – «хорошо» выставляется в случае, если:

- ответ построен в соответствии с планом;
- представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно;
- выдвигаемые положения обоснованы, однако наблюдается непоследовательность анализа;
- задача решена полностью и правильно;

- выводы правильны;
- продемонстрировано знание обязательной и дополнительной литературы;

– студент активно работал на практических занятиях.

Оценка 3 – «удовлетворительно» выставляется в случае, если:

- ответ недостаточно логически выстроен;
- план ответа соблюдается непоследовательно;
- недостаточно раскрыты понятия, категории, концепции, теории;
- задача решена полностью, при этом допускаются небольшие погрешности;

– продемонстрировано знание обязательной литературы;

– студент не активно работал на практических занятиях.

Оценка 2 – «не удовлетворительно» выставляется в случае, если:

- не раскрыты профессиональные понятия, категории, теории;
- научное обоснование проблем подменено рассуждениями обыденно-повседневного характера;

– ответ содержит ряд серьезных неточностей;

– задача не решена;

– выводы поверхностны или неверны;

– не продемонстрировано знание обязательной литературы;

– студент не активно работал на практических занятиях.

### *Курсовая работа*

Оценка «отлично» - в курсовой работе студент обосновывает актуальность и новизну рассматриваемой проблемы, грамотно формулирует цели и задачи, логично и последовательно излагает материал. Студент демонстрирует умения поиска, оценки и использования необходимой информации. Курсовая работа выполнена полностью в соответствии с темой, выводы грамотно сформулированы и обоснованы. Курсовая работа оформлена аккуратно согласно требованиям к оформлению без орфографических и графических ошибок, выполнена и сдана на проверку своевременно. Студент при защите курсовой работы доступно и ясно представляет ее результаты, всесторонне оценивает и интерпретирует полученные результаты, доказывает их значимость, а также демонстрирует самостоятельное и творческое мышление. Ответы на вопросы полные.

Оценка «хорошо» - в курсовой работе студент обосновывает актуальность и новизну рассматриваемой проблемы, грамотно формулирует цели и задачи, логика и последовательность изложения материала незначительно нарушены. Студент демонстрирует умения поиска, оценки и использования необходимой информации. Курсовая работа выполнена полностью в соответствии с темой, выводы сформулированы с небольшими неточностями. Курсовая работа оформлена аккуратно согласно требованиям к оформлению с небольшим количеством орфографических и графических ошибок, выполнена и сдана на проверку своевременно. Студент при защите

курсовой работы доступно и ясно представляет ее результаты, оценивает и интерпретирует полученные результаты, а также демонстрирует самостоятельное мышление. Ответы на вопросы с незначительными неточностями.

Оценка «удовлетворительно» - в курсовой работе студент допускает значительные недочеты и смысловые ошибки в обосновании актуальности, новизны и в определении целей и задач курсовой работы. Студент излагает материал, нарушая последовательность и логику, использует недостаточный объем необходимой информации. Курсовая работа выполнена в соответствии с темой, но не полностью, выводы сформулированы с неточностями. Курсовая работа оформлена не аккуратно с орфографическими и графическими ошибками, выполнена и сдана на проверку не своевременно. Студент при защите курсовой работы с трудом докладывает ее результаты, не способен оценить полученные результаты. Ответы на вопросы с неточностями.

Оценка «неудовлетворительно» - в курсовой работе отсутствует актуальность и новизна, цели и задачи курсовой работы определены неверно. Изложение материала в курсовой работе непоследовательно и нелогично. Студент использует информацию, не соответствующую теме курсовой работы. Выводы не сформулированы. Оформление курсовой работы не соответствует требованиям. Студент не может представить результаты курсовой работы. Не отвечает на вопросы или отвечает неверно.

## **9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине (модулю)**

### **Контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости**

*Вопросы устного опроса:*

1. Определения «организация», «технология», «технологический процесс», «операция», «приемы (переходы)».
2. Структурная схема технологического процесса.
3. Схема распределения времени цикла при выполнении операции.
4. Способы выполнения технологического процесса.
5. Содержание основных нормативных документов, регулирующих пассажирские перевозки на ВТ в РФ.
6. Государственные и отраслевые стандарты по качеству авиаперевозок.
7. Задачи СОПП.
8. Функции СОПП.
9. Системы обслуживания пассажиров в аэропорту.
10. Регистрация пассажиров и оформление багажа по основному методу.

11. Регистрация пассажиров и оформление багажа по упрощенному методу.
12. Доставка пассажиров к воздушному судну.
13. Посадка пассажиров в воздушное судно.
14. Транспортировка багажа к воздушному судну.
15. Загрузка багажа в воздушное судно.
16. Встреча пассажиров и доставка их в аэровокзал.
17. Выгрузка багажа из воздушного судна.
18. Транспортировка багажа в зону выдачи.
19. Выдача багажа прилетевшим пассажирам.
20. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэровокзале.
21. Обслуживание транзитных пассажиров в аэропорту.
22. Обслуживание трансферных пассажиров в аэропорту.
23. Обработка багажа трансферных пассажиров в аэропорту.
24. Обслуживание дипломатических курьеров и их багажа.
25. Обслуживание пассажиров со служебными билетами.
26. Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту.
27. Правила международных воздушных перевозок.
28. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту при нарушении регулярности рейсов.
29. Права авиапассажиров при задержке рейсов.
30. Услуги для пассажиров экономического класса на борту воздушного судна.
31. Услуги для пассажиров бизнес класса на борту воздушного судна.
32. Задачи службы бортпроводников.
33. Функции службы бортпроводников.
34. Расчет коммерческой загрузки воздушного судна.
35. Центровка воздушного судна.

### **Контрольные задания для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

*Примерные вопросы, выносимые на зачет:*

1. Нормативно-правовое регулирование пассажирских авиаперевозок в РФ.
2. Требования международных организаций к безопасности наземного обслуживания пассажиров.
3. Аудит ИАТА по безопасности наземного обслуживания - ISAGO (Safety Audit for Ground Operations).
4. Рекомендации ИАТА по наземному обслуживанию – АНМ (Airport Handling Manual).
5. Задачи и функции СОПП.
6. Организационная структура СОПП.
7. Взаимодействие СОПП с подразделениями аэропортового

предприятия и авиаперевозчика при обслуживании пассажиров в штатных ситуациях.

8. Взаимодействие СОПП с подразделениями аэропортового предприятия и авиаперевозчика при обслуживании пассажиров в сбойных ситуациях.

9. Технология обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропорту.

10. Системы обслуживания пассажиров в аэропорту.

11. Подготовительный этап обслуживания вылетающих пассажиров.

12. Регистрация пассажиров и оформление багажа по основному и упрощенному методу.

13. Системы регистрации пассажиров и багажа.

14. Досмотр пассажиров и багажа.

15. Доставка и посадка пассажиров в воздушное судно.

16. Системы сортировки багажа.

17. Транспортировка и загрузка багажа в воздушное судно.

18. Допосадка пассажиров.

19. Документальное оформление операций по обслуживанию пассажиров и обработке багажа.

20. Технологическая схема обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропорту (ВВЛ).

21. Технологическая схема обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропорту (МВЛ).

22. Технология обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропорту.

23. Подготовительный этап обслуживания прилетевших пассажиров.

24. Встреча пассажиров и доставка их в аэровокзал.

25. Выгрузка и транспортировка багажа в зону выдачи.

26. Выдача багажа прилетевшим пассажирам.

27. Информационное обеспечение технологических процессов обслуживания пассажиров.

28. Технологическая схема обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропорту (ВВЛ).

29. Технологическая схема обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропорту (МВЛ).

30. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах.

*Примерные задачи, выносимые на зачет:*

1. Расчет параметров и построение технологического графика обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропорту.

2. Расчет параметров и построение технологического графика обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропорту.

*Примерные вопросы, выносимые на экзамен:*

1. Организация обслуживания транзитных пассажиров в аэропорту.

2. Организация обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропорту.
3. Технология обслуживания транзитных пассажиров в аэропорту.
4. Технология обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропорту.
5. Технологическая схема обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропорту (ВВЛ-ВВЛ).
6. Технологическая схема обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропорту (МВЛ-МВЛ).
7. Технологическая схема обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропорту (ВВЛ-МВЛ).
8. Технологическая схема обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропорту (МВЛ-ВВЛ).
9. Технология обслуживания особых категорий пассажиров (дети без сопровождения, VIP, депортированные) и обработки багажа в аэропорту.
10. Обслуживание дипломатических курьеров и их багажа.
11. Обслуживание пассажиров со служебными билетами.
12. Обслуживание пассажиров, перевозящих мелких животных и птиц.
13. Технология обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и обработки багажа в аэропорту.
14. Условия и правила международных воздушных перевозок.
15. Особенности организации обслуживания перевозок на международных авиалиниях.
16. Особенности технологии обслуживания перевозок на международных авиалиниях.
17. Обслуживание пассажиров в аэропорту при нарушении регулярности рейсов.
18. Технология работы подразделений аэропортового предприятия, представителя авиакомпании при нарушении регулярности рейсов.
19. Права авиапассажиров при задержке рейсов.
20. Планирование и расчет коммерческой загрузки воздушного судна, понятие о центровке ВС, провозные характеристики ВС.
21. Структура, задачи и функции службы бортпроводников.
22. Взаимодействие СБП с подразделениями аэропортового предприятия и авиакомпании при организации подготовки рейсов и обслуживании пассажиров.
23. Технология работы бортпроводников.
24. Услуги для пассажиров различных классов на борту воздушного судна.
25. Действия бортпроводников при возникновении чрезвычайных ситуаций на борту ВС.

*Примерные задачи, выносимые на экзамен:*

1. Расчет параметров и построение технологического графика обслуживания транзитных пассажиров в аэропорту.

2. Расчет параметров и построение технологического графика обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропорту.

3. Расчет параметров и построение технологических графиков обслуживания в аэропортах особо важных пассажиров (VIP).

4. Расчет параметров и построение технологических графиков обслуживания в аэропортах пассажиров, перевозящих мелких животных и птиц.

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Изучение дисциплины (модуля) «Технология пассажирских авиаперевозок» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – два семестра. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета, экзамена и курсовой работы.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения по вопросам дисциплин (модулей), на которых базируется дисциплина (модуль) «Технология пассажирских авиаперевозок» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины, ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в данной области.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче зачета, экзамена.



Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме. В рамках практического занятия может быть проведен устный опрос (п. 9.6).

Современное обучение предполагает, что существенную часть времени при освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Такой метод обучения способствует творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками. Обучающимся необходимо развивать в себе способность работать с массивами информации и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения.

Часть самостоятельной работы отводится студенту на выполнение курсовой работы (п. 5.7). Защита курсовой работы оценивается согласно п. 9.5.

Самостоятельная работа студента включает в себя (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации, проработку учебного материала, конспектирование материала;
- подготовку к устным опросам (вопросы устного опроса в п. 9.6);
- выполнение курсовой работы (тема курсовой работы в п. 9.3).

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к защите курсовой работы, к сдаче зачета, экзамена. Примерные вопросы, выносимые на зачет, экзамен по дисциплине (модулю) «Технология пассажирских авиаперевозок» приведены в п. 9.6.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов (уровень бакалавриата).


Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 23 «Аэропортов и авиаперевозок» «26» июня 2017 года, протокол № 10.

Разработчики:

  
Панкратова А.Р.

  
Диженина Е.В.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Заведующий кафедрой № 23 «Аэропортов и авиаперевозок»

к.т.н.   
Коникова Е.В.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

к.т.н.   
Коникова Е.В.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «21» января 2015 года, протокол № 4.

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10 заседания Учебно-методического совета Университета (в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»).