

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 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технология пассажирских авиаперевозок

Направление подготовки:

23.03.01 Технология транспортных процессов

Направленность программы (профиль):

Транспортная логистика

Квалификация (степень) выпускника:

бакалавр

Форма обучения:

очная

Санкт-Петербург

2017

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Технология пассажирских авиаперевозок» являются системы научных и профессиональных знаний и навыков в области рациональной организации технологических процессов и управления ими, при наземном обслуживании пассажиров и обработки багажа в аэропортах, обслуживании пассажиров на воздушных судах в современных условиях работы аэропортовых комплексов и авиакомпаний страны.

Задачами освоения дисциплины являются

- дать представление студентам о транспортном процессе и принципах его формирования;
- формирование представления о современных методах организации и технологии перевозок пассажиров и багажа, об основных принципах управления перевозочным процессом;
- изучение структур служб аэропортов, участвующих в наземном обслуживании пассажиров и обработки багажа;
- изучение организации взаимодействия служб и подразделений аэропорта при обслуживании пассажирских перевозок;
- изучение методов оценки эффективности пассажирских перевозок и путей его совершенствования;
- изучение структур служб авиакомпаний, участвующих в обслуживании пассажиров на борту ВС;
- формирование представления о современных методах организации обслуживания пассажиров различных классов на воздушных судах, об основных принципах технологического процесса обслуживания пассажиров на различных воздушных судах.

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

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Технология пассажирских авиаперевозок» представляет собой дисциплину, относящуюся к Вариативной части Блока 1 дисциплин ОПОП ВО по направлению подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов» (бакалавриат), профиль «Транспортная логистика».

Дисциплина «Технология пассажирских авиаперевозок» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Социология и политология», «География транспортно-логистических процессов», «Управление транспортными системами», «Моделирование транспортных процессов».

Дисциплина «Технология пассажирских авиаперевозок» является обеспечивающей для дисциплин: «Автоматизация управления транспортно-логистическим процессом», «Автоматизированные системы перегрузки грузов на транспорте».

Дисциплина изучается в 6 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1. 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><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации рационального взаимодействия видов транспорта при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать рациональное взаимодействие видов транспорта при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации рационального взаимодействия видов транспорта при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов.
2. Способностью к организации рационального взаимодействия логистических посредников при перевозках пассажиров и грузов (ПК-6)	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации рационального взаимодействия логистических посредников при перевозках пассажиров и грузов; - технологии работы операторов интермодальных и мультимодальных перевозок, логистических посредников при перевозках пассажиров и грузов и единых транспортных агентств. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать рациональное взаимодействие логистических посредников при перевозках пассажиров и грузов. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации рационального взаимодействия логистических посредников при перевозках пассажиров и грузов.
3. Способностью быть в состоянии выполнять работы по одной или	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> организацию деятельности службы пассажирских перевозок;

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения (ПК-13)	<ul style="list-style-type: none"> - состав подразделений, входящих в структуру СБП, основные функции и задачи СБП; - основные технологические процессы предоставления обслуживания пассажиров различных классов согласно типов ВС; - основные методы планирования бригад ЧКЭ на рейсы авиакомпаний; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – организовать эффективную работу СОП при наземном обслуживании пассажиров в аэровокзале; - взаимодействовать с подразделениями аэропортового предприятия и обеспечивать безопасность выполнения всех технологических процедур при подготовке борта ВС к полету; <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками наземного обслуживания различных категорий пассажиров в аэровокзале. - приемами по управлению трудовыми ресурсами при организации бригад ЧКЭ на рейсы.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		6
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа:	54	54
лекции	18	18
практические занятия	36	36
семинары		
лабораторные работы		
курсовая работа		
Самостоятельная работа студента	9	9
Промежуточная аттестация	9	9

5. Содержание дисциплины

5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ПК 2	ПК 6	ПК13		
Тема 1. Технологический процесс. Определение. Структура. Нормативно-правовая база в области пассажирских авиаперевозок	7	+	+	+	ВК,Л, ПЗ,СРС	УО
Тема 2. Обеспечение обслуживания пассажирских перевозок в аэропортах	7		+		Л, ПЗ, СРС	УО
Тема 3. Технология обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа. Технология обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа	7	+	+		Л, ПЗ, СРС	УО
Тема 4. Технологии обслуживания транзитных, трансферных пассажиров и обработки багажа	7	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО
Тема 5. Особенности обслуживания различных категорий пассажиров	7	+	+		Л, ПЗ, СРС	УО
Тема 6. Организация и технологии обслуживания перевозок на международных авиалиниях	7	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО
Тема 7. Обслуживание пассажиров при нарушении	7	+		+	Л, ПЗ, СРС	УО

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ПК 2	ПК 6	ПК 13		
регулярности рейсов						
Тема 8. Организация деятельности службы бортпроводников. Технология обслуживания пассажиров в полете	14	+	+		Л, ПЗ, СРС	УО
Промежуточная аттестация	9					
Итого по дисциплине	72					

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

5.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

Наименование темы (раздела) дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Семестр 6							
Тема 1. Технологический процесс. Определение. Структура. Нормативно-правовая база в области пассажирских авиаперевозок	2	4			1		7
Тема 2. Обеспечение обслуживания пассажирских перевозок в аэропортах	2	4			1		7
Тема 3. Технология обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа. Технология обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа	2	4			1		7
Тема 4. Технологии обслуживания транзитных, трансферных пассажиров и обработки багажа	2	4			1		7
Тема 5. Особенности	2	4			1		7

Наименование темы (раздела) дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
обслуживания различных категорий пассажиров							
Тема 6. Организация и технологии обслуживания перевозок на международных авиалиниях	2	4			1		7
Тема 7. Обслуживание пассажиров при нарушении регулярности рейсов	2	4			1		7
Тема 8. Организация деятельности службы бортпроводников. Технология обслуживания пассажиров в полете	4	8			2		14
Промежуточная аттестация							9
Всего заб семестр	18	36			9		63
Итого по дисциплине							72

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

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1 Технологический процесс. Определение. Структура. Нормативно-правовая база в области пассажирских авиаперевозок

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.

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 2 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 3 Технология обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа. Технология обслуживания прилетевших 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.

Зарубежный опыт обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

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 4 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 5 Особенности обслуживания различных категорий пассажиров

Обслуживание особо важных пассажиров (VIP). Технология обслуживания больных и лиц с ограниченными физическими возможностями. 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 6 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 7 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 8 Организация деятельности службы бортпроводников. Технология обслуживания пассажиров в полете

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.

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).

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

Действия бортпроводников при возникновении чрезвычайных ситуаций на борту ВС.

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие 1. Характеристика основных технологических процессов аэропорта, их формирование и функционирование. Практическое занятие 2. Нормативные документы международного уровня,	4

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
	регламентирующие пассажирские авиаперевозки.	
2	Практическое занятие 3. Организация наземного обслуживания пассажиров в аэровокзалах Практическое занятие 4. Взаимодействие СОПП с подразделениями аэропортового предприятия и авиаперевозчика при обслуживании пассажиров в штатных ситуациях	4
3	Практическое занятие 5. Расчет параметров и построение технологического графика обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропорту. Практическое занятие 6. Зарубежный опыт обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропортах.	4
4	Практическое занятие 7. Расчет параметров и построение технологического графика обслуживания транзитных пассажиров в аэропорту Практическое занятие 8. Построение технологической этапов технологии обслуживания транзитных пассажиров	4
5	Практическое занятия 9. Расчет параметров и построение технологического графика обслуживания различных категорий пассажиров Практическое занятие 10. Построение технологической схемы этапов технологии обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями	4
6	Практическое занятие 11. Условия и правила международных воздушных перевозок. Понятие об организации и технологии выполнения пограничного, таможенного и санитарного контроля в международных аэропортах. Практическое занятие 12. Организация обслуживания международных рейсов	4
7	Практическое занятие 13. Расчет параметров и построение технологического графика обслуживания пассажиров и обработки багажа	4

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	при нарушении регулярности полетов. Практическое занятие 14. Построение этапов технологии обслуживания в нештатных ситуациях	
8	Практическое занятие 15, 16. Основные технологические операции по обслуживанию пассажиров на борту ВС. Основные и дополнительные услуги предоставляемые пассажирам. Практическое занятие 17, 18. Действия бортпроводников при возникновении чрезвычайных ситуаций на борту ВС	8
Итого по дисциплине		36

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме 1: работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой (1) 2. Подготовка к устному опросу.	1
2	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме 2: работа с рекомендуемой литературой (1;5) 2. Подготовка к устному опросу.	1
3	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме 3: работа с рекомендуемой литературой (1;3;6) 2. Подготовка к устному опросу.	1
4	1. Поиск, анализ информации по теме 4: работа с рекомендуемой литературой (3;5) 2. Подготовка к устному опросу.	1
5	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме 5: работа с	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	рекомендуемой литературой (3;5;6) 2. Подготовка к устному опросу.	
6	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме 6: работа с рекомендуемой литературой (2;5;6) 2. Подготовка к устному опросу.	1
7	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме 7: работа с рекомендуемой литературой(1;4;6) 2. Подготовка к устному опросу.	1
8	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме 8: работа с рекомендуемой литературой(1;3;4;6). 2. Подготовка к устному опросу.	2
Итого по дисциплине		9

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Колясников В.А., **Ситуационное управление операторами аэропортов** [Текст]: Учеб.пособ.длявузов.Допущ.УМО/ В. А. Колясников. - СПб. : ГУГА, 2017. - 106с. – Количество экземпляров 62

2 Пазойский, Ю.О. **Пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте (примеры, задачи, модели, методы и решения)** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.О. Пазойский, В.Г. Шубко, С.П. Вакуленко. — Электрон. дан. — Москва : УМЦ ЖДТ, 2016. — 364 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/90923>

3 Семищенко, В.Н. **Пассажирские перевозки** [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Н. Семищенко. — Электрон. дан. — Москва : УМЦ ЖДТ, 2005. — 379 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/35824>

б) дополнительная литература:

4 Неруш, Ю. М. **Логистика** : учебник для академического бакалавриата / Ю. М. Неруш, А. Ю. Неруш. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 559 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN

978-5-9916-3561-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/28D89DFA-8ABE-42B3-8F0B-6368019C59FE

5 **Организация пассажирских перевозок** [Электронный ресурс] : учебник / А.Г. Котенко [и др.]. — Электрон. дан. — Москва : УМЦ ЖДТ, 2017. — 136 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/99630>

6 **Воздушный Кодекс Российской Федерации**(редакция, действующая с 24 июля 2015 года) [Электронный ресурс] : режим доступа: http://www.vip-class.ru/userfiles/file/biblioteka/vozdushny_kodeks_RF.pdf , свободный (дата обращения: 05.06.2017).

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

7 **Информационный сервер российской авиации**— Режим доступа:www.avia.ru , свободный (дата обращения: 05.06.2017).

8 **Авиационный сайт RusAvia**— Режим доступа:www.rusavia.newmail.ru , свободный (дата обращения: 05.06.2017).

9 **Партнер гражданской авиации**— Режим доступа:<http://www.aviafond.ru>/свободный (дата обращения: 05.06.2017).

10 **Министерство транспорта РФ**— Режим доступа: www.mintrans.ruсвободный (дата обращения: 05.06.2017).

11 **ИАТА** (Ассоциация эксплуатантов воздушного транспорта) – Режим доступа:www.iata.org ,свободный (дата обращения: 05.06.2017).

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

12 **Единое окно доступа к образовательным ресурсам** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 05.06.2017).

13 **Консультант Плюс** [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный (дата обращения: 05.06.2017).

14 **Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный (дата обращения: 05.06.2017).

15 **Электронно-библиотечная система издательства «Лань»** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/> свободный(дата обращения: 05.06.2017).

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Аудитории с проектором и доступом в интернет (ауд. № 273, ауд. № 275). Материалы *INTERNET*, мультимедийные курсы, оформленные с помощью

MicrosoftPowerPoint, используются при проведении лекционных и практических занятий.

2. Компьютерный класс СПб Университета ГА, оргтехника (всё – в стандартной комплектации для самостоятельной работы); доступ к сети Интернет (во время самостоятельной работы).

3. Информационно-справочные и материальные ресурсы библиотеки СПбГУГА.

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Технология пассажирских авиаперевозок» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития рынка труда в современных условиях. 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.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий и семинаров – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки в исследовании рынка труда. Практическое занятие (или семинар) предназначено для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. Практические учебные задания выполняются в целях практического закрепления теоретического материала, излагаемого на лекции, отработки навыков использования пройденного материала. Выполнение практического учебного задания предполагает решение задач,

анализ ситуаций и примеров, а также исследование актуальных проблем в сфере функционирования рынка труда.

Рассматриваемые в рамках практического занятия вопросы, задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по профилю «Транспортная логистика».

Главной целью практического занятия является индивидуальная, практическая работа каждого обучающегося, направленная на формирование у него компетенций, определенных в рамках дисциплины «Технология пассажирских авиаперевозок».

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения. Самостоятельная работа является специфическим педагогическим средством организации и управления самостоятельной деятельностью обучающихся в учебном процессе. Самостоятельная работа может быть представлена как средство организации самообразования и воспитания самостоятельности как личностного качества. Как явление самовоспитания и самообразования самостоятельная работа обучающихся обеспечивается комплексом профессиональных умений обучающихся, в частности умением осуществлять планирование деятельности, искать ответ на непонятное, неясное, рационально организовывать свое рабочее место и время. Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений.

Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях.

9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Фонд оценочных средств по дисциплине «Технология пассажирских авиаперевозок» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета в 6 семестре.

Оценочные средства включают: вопросы устного опроса.

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

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Технология пассажирских авиаперевозок» проводится в 6 семестре в форме зачета. Этот вид

промежуточной аттестации позволяет оценить уровень освоения студентом компетенций за весь период изучения дисциплины.

Для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Технология пассажирских авиаперевозок» предусмотрено:

–балльно-рейтинговая система оценки текущего контроля успеваемости и знаний и промежуточной аттестации студентов. Данная форма формирования результирующей оценки учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы, выполнение самостоятельных заданий, участие в НИРС. Основными документами, регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по балльно-рейтинговой системе является: «Положение о балльно-рейтинговой системе оценки знаний и обеспечения качества учебного процесса в СПбГУГА».

–устный ответ на зачете по билету, включающему три вопроса. Основными документами, регламентирующими порядок организации зачета является: «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов СПбГУГА».

9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	минимальное значение	максимальное значение		
Контактная работа				
Аудиторные занятия				
Лекция 1			1-18	
ПЗ №1	2	3	1-18	
ПЗ №2	2	3	1-18	
Устный опрос 1	1	2	1-18	
Лекция 2			1-18	
ПЗ №3	2	3	1-18	
ПЗ №4	2	3	1-18	
Устный опрос 2	1	2	1-18	
Лекция 3			1-18	
ПЗ №5	2	3	1-18	
ПЗ №6	2	3	1-18	
Устный опрос 3	1	2	1-18	

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко- вый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	мини- мальное значение	макси- мальное значение		
Лекция 4			1-18	
ПЗ №7	2	3	1-18	
ПЗ №8	2	3	1-18	
Устный опрос 4	1	2	1-18	
Лекция 5			1-18	
ПЗ №9	2	3	1-18	
ПЗ №10	2	3	1-18	
Устный опрос 5	1	2	1-18	
Лекция 6			1-18	
ПЗ №11	2	3	1-18	
ПЗ №12	2	3	1-18	
Устный опрос 6	1	2	1-18	
Лекция 7			1-18	
ПЗ №13	2	3	1-18	
ПЗ №14	2	3	1-18	
Устный опрос 7	1	2	1-18	
Лекция 8			1-18	
ПЗ №15	2	3	1-18	
ПЗ №16	2	3	1-18	
Лекция 9			1-18	
ПЗ №17	2	3	1-18	
ПЗ №18	2	3	1-18	
Устный опрос 8	1	2	1-18	
Итого по обязательным видам занятий	45	70		
Зачет	15	30		
Итого по дисциплине	60	100		
Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)				
Участие в конференции по темам дисциплины		10		
Научная публикация по темам дисциплины		10		

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	минимальное значение	максимальное значение		
Итого дополнительно премиальных баллов		20		
Всего по дисциплине для рейтинга		120		
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС	Оценка (зачтено/не зачтено)			
60 и более	«зачтено»			
менее 60	«не зачтено»			

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

Посещение практического занятия оценивается в 2балла. Ведение конспекта – 0,5 балла. Активное участие в дискуссии на практическом занятии 0,5 балла.

Устный опрос оценивается от 1 до 2 баллов: за правильный ответ на вопрос ставится 1 балл, за изложение дополнительной информации, связанной с заданным вопросом ставится до 1 балла.

9.3 Темы курсовых работ (проектов) по дисциплине

Написание курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрено.

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

Обеспечивающая дисциплина «Социология и политология»:

1. Политика: сущность, структура и функции.
2. Понятие и структура власти.
3. Ресурсы власти.
4. Сущность и структура политической системы.
5. Сущность государства. Основные концепции о возникновении государства.

Обеспечивающая дисциплина «География транспортно-логистических процессов»:

1. Какими элементами определяется транспортно - географическое положение страны;
2. Определения: средства сообщения, пути сообщения, технические устройства и сооружения;
3. Производственный процесс на транспорте (транспортный процесс), продукция транспорта и ее особенности;
4. Какие виды транспорта существуют, особенности каждого вида транспорта;
5. Характеристика видов транспорта, преимущества и недостатки каждого вида транспорта: Автомобильный; Железнодорожный; Речной; Морской; Воздушный; Трубопроводный.

Обеспечивающая дисциплина «Управление транспортными системами»:

1. Состояние и перспективы развития управления транспортом российской федерации.
2. Основные законы развития систем, переходные процессы.
3. Особенности перехода управления транспортным производством от командно-административной системы к рынку
4. Единая транспортная система
5. Транспортный комплекс страны
6. Единая информационная система
7. Основы управления транспортным производством
8. Понятие, сущность и принципы управления, основные функции и методы управления.
9. Основные типы организационных структур управления, их преимущества и недостатки
10. Основные положения маркетинга, менеджмента и логистики на транспорте, и их взаимосвязь

Обеспечивающая дисциплина «Моделирование транспортных процессов»:

1. Основные определения системного анализа
2. Структуры и иерархия систем
3. Модульное строение системы и информация
4. Процессы в системе
5. Целенаправленные системы и управление
6. Принципы системного подхода
7. Основные процедуры системного анализа
8. Модели и моделирование в системном анализе
9. Задачи управления запасами
10. Задачи упорядочивания

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

Критерии оценивания компетенций	Показатели оценивания компетенций
1. 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><i>Знать:</i></p> <p>- основы организации рационального взаимодействия видов транспорта при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов.</p>	<p>Способность понимать основы организации рационального взаимодействия видов транспорта при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов.</p>
<p><i>Уметь:</i></p> <p>- организовать рациональное взаимодействие видов транспорта при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов.</p>	<p>Способность применять теоретические знания для организации рационального взаимодействия видов транспорта при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов.</p>
<p><i>Владеть:</i></p> <p>- навыками организации рационального взаимодействия видов транспорта при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов.</p>	<p>Владение навыками организации рационального взаимодействия видов транспорта при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов.</p>
2. Способностью к организации рационального взаимодействия логистических посредников при перевозках пассажиров и грузов (ПК-6)	
<p><i>Знать:</i></p> <p>- основы организации рационального взаимодействия логистических посредников при перевозках пассажиров и грузов;</p> <p>- технологии работы операторов интермодальных мультимодальных перевозок, логистических посредников при перевозках пассажиров и грузов и единых транспортных агентств.</p>	<p>Способность понимать основы организации рационального взаимодействия логистических посредников и технологии работы операторов интермодальных мультимодальных перевозок.</p>
<p><i>Уметь:</i></p> <p>- организовать рациональное</p>	<p>Способность применять теоретические знания для</p>

Критерии оценивания компетенций	Показатели оценивания компетенций
взаимодействие логистических посредников при перевозках пассажиров и грузов.	организации рационального взаимодействия логистических посредников при перевозках пассажиров и грузов.
<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации рационального взаимодействия логистических посредников при перевозках пассажиров и грузов. 	<p>Владение навыками организации рационального взаимодействия логистических посредников при перевозках пассажиров и грузов.</p>
3. Способностью быть в состоянии нескольким рабочим профессиям подразделения (ПК-13)	выполнять работы по одной или по профилю производственного
<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - организацию деятельности службы пассажирских перевозок; - состав подразделений, входящих в структуру СБП, основные функции и задачи СБП; - основные технологические процессы предоставления обслуживания пассажиров различных классов согласно типов ВС; - основные методы планирования бригад ЧКЭ на рейсы авиакомпаний. 	<p>Способность понимать организацию деятельности службы пассажирских перевозок, основные технологические процессы предоставления обслуживания пассажиров различных классов согласно типов ВС.</p>
<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать эффективную работу СОП при наземном обслуживании пассажиров в аэровокзале; - взаимодействовать с подразделениями аэропортового предприятия и обеспечивать безопасность выполнения всех технологических процедур при подготовке борта ВС к полету. 	<p>Способность применять теоретические знания для взаимодействия с подразделениями аэропортового предприятия и обеспечивать безопасность выполнения всех технологических процедур при подготовке борта ВС к полету</p>
<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками наземного обслуживания различных категорий пассажиров в аэровокзале. - приемами по управлению трудовыми ресурсами при организации бригад ЧКЭ на рейсы. 	<p>Владение навыками наземного обслуживания различных категорий пассажиров в аэровокзале и приемами по управлению трудовыми ресурсами при организации бригад ЧКЭ на рейсы.</p>

Описание шкалы оценивания

Шкала оценивания - одна из самых важных составляющих учебного процесса. Шкала десятибалльная. Вместе с баллами в таблице приведены соответствующие традиционные оценки, которые заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку.

10 баллов - заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических занятиях, разбирающийся в основных научных концепциях по дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материала, ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.

9 баллов - заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, активно работавший на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению, ответ отличается точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.

8 баллов - заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебного и программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.

7 баллов - заслуживает студент, обнаруживший достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.

6 баллов - заслуживает студент, обнаруживший достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную

программой, отличавшийся достаточной активностью на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы.

5 баллов - заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, однако допустивший некоторые погрешности при их выполнении и в ответе на зачете, но обладающий необходимыми знаниями для их самостоятельного устранения

4 балла - заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, однако допустивший некоторые погрешности при их выполнении и в ответе на зачете, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя допущенных погрешностей.

3 балла - заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на зачете, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей.

Оценка неудовлетворительно.

2 балла - выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала, не выполнившего самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавшему основные практические занятия, допустившему существенные ошибки при ответе, и который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

1 балл - нет ответа (отказ от ответа, представленный ответ полностью не по существу содержащихся в зачетном задании вопросов).

9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине

Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточного контроля по дисциплине

1. Технологический процесс, его основные понятия и раскрытие определений: «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. Характеристика основных нормативных документов РФ, государственные и отраслевые стандарты по качеству авиаперевозок.
6. Нормативные документы международного уровня, регламентирующие пассажирские авиаперевозки.
7. Цели, задачи и основные функции службы организации пассажирских перевозок (СОПП).
8. Организационная структура СОПП (с указанием производственных задач исполнителей).
9. Взаимодействие СОПП с подразделениями аэропортового предприятия и авиаперевозчика при обслуживании пассажиров в штатных и сбойных ситуациях.
10. Основные методы регистрации билетов и оформления багажа.
11. Технология регистрации пассажиров и оформления багажа.
12. Транспортировка и посадка пассажиров в воздушное судно.
13. Системы обработки багажа.
14. Технология обработки багажа пассажиров в аэровокзале, транспортировка и загрузка багажа в воздушное судно.
15. Документальное оформление операций.
16. Технологические схемы обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропортах.
17. Определение и расчет параметров, построение технологических графиков обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропортах.
18. Определение технико-экономической эффективности технологических процессов обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропортах.
19. Дополнительные услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах.
20. Зарубежный опыт обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропортах.
21. Подготовительный этап обслуживания прилетевших пассажиров. Встреча пассажиров и доставка их в аэровокзал.
22. Технология обработки багажа прилетевших пассажиров.

23. Раскомплектование контейнеров.
24. Технология выдачи багажа прилетевшим пассажирам.
25. Документальное оформление операций.
26. Технологические схемы обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропортах.
27. Определение и расчет параметров, построение технологических графиков обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропортах.
28. Определение технико-экономической эффективности технологических процессов обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропортах.
29. Зарубежный опыт обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропортах.
30. Особенности организации и технологии обслуживания транзитных и трансферных пассажиров.
31. Технологии обработки багажа трансферных пассажиров.
32. Технологические схемы обслуживания транзитных пассажиров в аэропортах.
33. Определение и расчет параметров, построение технологических графиков обслуживания транзитных пассажиров в аэропортах.
34. Технологические схемы обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропортах.
35. Определение и расчет параметров, построение технологических графиков обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропортах.
36. Современные технологии, применяемые при обслуживании трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропортах.
37. Обслуживание особо важных пассажиров (VIP).
38. Технология обслуживания больных и лиц с ограниченными физическими возможностями.
39. Перевозка несопровождаемых детей.
40. Обслуживание дипломатических курьеров и их багажа.
41. Обслуживание пассажиров со служебными билетами.
42. Перевозка депортированных и не допущенных в страну пассажиров. Обслуживание пассажиров, перевозящих мелких животных и птиц.
43. Технологические схемы обслуживания пассажиров различных категорий и обработки багажа в аэропортах.
44. Определение и расчет параметров, построение технологических графиков обслуживания пассажиров различных категорий и обработки багажа в аэропортах.
45. Условия и правила международных воздушных перевозок.
46. Особенности организации и технологии обслуживания перевозок на международных авиалиниях.
47. Обработка багажа пассажиров международных авиалиний.

48. Понятие об организации и технологии выполнения пограничного, таможенного и санитарного контроля в международных аэропортах.

49. Понятие «нарушение регулярности полетов» и «сбойная ситуация», виды нарушения регулярности полетов.

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

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

52. Процедуры безопасности в аэровокзале.

53. Обеспечение авиационной безопасности в аэропорту при пассажирских перевозках.

54. Документация и контроль ККЗР Планирование и расчет коммерческой загрузки воздушного судна, понятие о центровке ВС, провозные характеристики ВС.

55. Взаимодействие СБП с подразделениями аэропортового предприятия и авиакомпании при организации подготовки рейсов и обслуживании пассажиров

56. Нормативно-руководящие документы по организации производственной деятельности Службы бортпроводников

57. Организация деятельности СБП по планированию бригад бортпроводников на рейсы авиакомпаний

58. Технология работы бортпроводников

59. Услуги для пассажиров различных классов на борту воздушного судна

60. Перечень сопроводительной документации для членов кабинных экипажей СБП при выполнении рейсов

61. Действия бортпроводников при возникновении чрезвычайных ситуаций на борту ВС.

62. Технология обработки багажа и обслуживания вылетающих пассажиров в аэропорту

63. Технология обработки багажа и обслуживания прилетевших пассажиров в аэропорту

64. Технология обработки багажа и обслуживания транзитных и трансферных пассажиров в аэропорту

65. Технология обработки багажа и обслуживания особых категорий пассажиров в аэропорту

66. Обслуживание пассажиров в аэропорту при нарушении регулярности рейсов

67. Структура, задачи и функции службы бортпроводников

Примерный перечень вопросов для проведения устного опроса

1. Структурная схема технологического процесса.
2. Цели, задачи и основные функции службы организации пассажирских перевозок (СОПП).

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

4. Технология обработки багажа пассажиров в аэровокзале, транспортировка и загрузка багажа в воздушное судно.

5. Документальное оформление операций.

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

7. Определение технико-экономической эффективности технологических процессов обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

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

9. Обслуживание дипломатических курьеров и их багажа.

10. Обслуживание пассажиров со служебными билетами.

11. Перевозка депортированных и не допущенных в страну пассажиров. Обслуживание пассажиров, перевозящих мелких животных и птиц.

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

13. Понятие «нарушение регулярности полетов» и «сбойная ситуация», виды нарушения регулярности полетов.

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

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

16. Технология работы бортпроводников

17. Услуги для пассажиров различных классов на борту воздушного судна

18. Перечень сопроводительной документации для членов кабинных экипажей СБП при выполнении рейсов

19. Действия бортпроводников при возникновении чрезвычайных ситуаций на борту ВС.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе преподавания дисциплины «Технология пассажирских авиаперевозок» используются классические формы и методы обучения: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия основных вопросов теории изучения организации в области

перевозок на воздушном транспорте. На лекции концентрируется внимание студентов на наиболее сложных вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность. Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, сопровождающееся примерами из практики. Материал лекции излагается при одновременной демонстрации слайдов, созданных в среде PowerPoint.

Традиционные практические занятия проводятся в целях практического закрепления теоретического материала излагаемого на лекции. На практическом занятии производится решение задач в совершенствовании вопросов в области воздушных перевозок и по оказанию услуг потребителям на воздушном транспорте, организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения построения технологических процессов взаимодействия среди подразделений и служб авиапредприятий, проведения сравнительного анализа производственных показателей предприятий, освоения технологических процедур обслуживания, умения связывать теоретические положения дисциплины «Технология пассажирских авиаперевозок» с конкретными практическими ситуациями.

Рассматриваемые в рамках любых практических занятий задачи, имеют направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Технология транспортных процессов». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирования навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа с периодическими изданиями и научной литературой, в том числе материалами производственных технологий, используемых на предприятиях воздушного транспорта. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, получаемых студентом после занятия.

Контроль за выполнением заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель. Консультации являются одной из форм руководства самостоятельной работой студентов и оказания им помощи в освоении учебного материала. Консультации проводятся регулярно не менее одного раза за неделю в часы свободные от учебных занятий и носят в основном индивидуальный характер. Во время консультаций повторно рассматриваются вопросы, на которых базируется изучаемая дисциплина, и которые по результатам текущего контроля не достаточно усвоены обучающимися.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета, предполагающего интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении учебной дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета по дисциплине «Технология пассажирских авиаперевозок» приведен в п. 9.6.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 23 «Аэропортов и авиаперевозок»

«18» марта 2015 года, протокол № 7.

Разработчики:

Диженина Е. В.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Заведующий кафедрой № 23 «Аэропортов и авиаперевозок»

к.т.н., доцент

Коникина Е.В.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.т.н., доцент

Ведерников Ю.В.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «15» апреле 2015 года, протокол № 4-А.

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»).