

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе


Ю.В.Ведерников


2019года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Организация сервисного обслуживания на воздушном транспорте

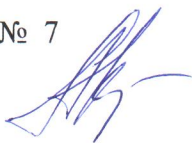
**По специальности 23.02.01 «Организация перевозок и управление на транспорте
(по видам)»**

очная
(форма обучения)

2019г.

ОДОБРЕНА
Цикловой комиссией № 7
«Организация перевозок и управление
на транспорте»
Протокол № 9 от «23» 05 2019г.

Руководитель ЦК № 7
Л.А. Ковалева



Составлена в соответствии с требованиями
к оценке качества освоения выпускниками
программы подготовки специалистов сред-
него звена по специальности
23.02.01 «Организация перевозок и управ-
ление на транспорте (по видам)»

СОГЛАСОВАНО

Зам. проректора по УР


Директор АТК

Начальник ОСОДФил

Зам. директора ЦОУА по управлению
суточным планом и кризисными
ситуациями ООО «Воздушные Ворота
Северной Столицы»


_____ А.Е. Авраменко


_____ В.В. Халин


_____ М.А. Ткаченко


_____ А.И. Шестаков



Рассмотрена и рекомендована методи-
ческим советом Авиационно-
транспортного колледжа для выпуск-
ников, обучающихся по специальности
23.02.01 «Организация перевозок и
управление на транспорте (по видам)»
Протокол № 9 от 3 июня 2019г.

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Организация сервисного обслуживания на воздушном транспорте

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности (профессии) СПО 23.02.01 «Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)»

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):
Организация сервисного обслуживания на воздушном транспорте

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса

ПК 2.2. Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством нормативно-правовых документов

ПК 2.3. Организовать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса

Право на реализацию основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования имеют образовательные учреждения среднего профессионального и высшего профессионального образования при наличии соответствующей лицензии

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании - в программах повышения (подтверждения) квалификации «старший техник» с углубленной подготовкой

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- Применения теоретических знаний в области оперативного регулирования и координации деятельности
- Применения действующих положений по организации пассажирских перевозок
- Самостоятельного поиска необходимой информации

уметь:

- Обеспечивать управление движением
- Анализировать работу транспорта

знать:

- Требования к управлению персоналом
- Систему организации движения на ВТ
- Правила документального оформления перевозок пассажиров и багажа
- Основные положения, регламентирующие взаимоотношения пассажиров с транспортом (по видам транспорта)
- Основные принципы организации движения на транспорте (по видам транспорта)
- Особенности организации пассажирского движения
- Ресурсосберегающие технологии при организации перевозок и управлении на транспорте (по видам транспорта)

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего – 1549 часов, в том числе: учебной и производственной практики – 684 часа;

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 865 часов, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 578 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 287 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация перевозочного процесса на воздушном транспорте», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса

ПК 2.2	Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов
ПК 2.3	Организовать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса
ОК1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и не стандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу своей командой (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля (вариант для специальности)

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля *	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1- 2.2	Раздел 1. Обеспечение организации сервисного обслуживания на ВТ	217	156	34	-	61	-	-	-
ПК 2.3	Раздел 2. Обеспечение организации пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров на ВТ	720	422	44	60	226	-	72	-
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	612							612
	Всего:	1549	578	78	60	287	-	72	612

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы

1	2	3	4
Раздел ПМ 2. Обеспечение организации сервисного обслуживания на ВТ		217	
МДК02.01 Организация движения на ВТ		217/156	
Тема 1.1 Организация и управление коммерческой деятельности АК и АП	Содержание	77/56	
1.	Введение Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности и в будущей профессиональной деятельности		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
2.	Организация и управление коммерческой деятельностью Основы коммерческой деятельности. Основные права потребителей. Психология и этика коммерческой деятельности. Основы ведения коммерческих переговоров. Общие принципы управления коммерческой деятельности на воздушном транспорте. Организационно – правовые формы авиатранспортных предприятий		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
3.	Регулирование коммерческой деятельности авиапредприятий Доступ авиапредприятий на рынок воздушных перевозок. Право авиапредприятий на маршрут. Право эксплуатации авиапредприятиями авиалиний. Согласование слотов с аэропортами		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
4.	Организация и управление коммерческой деятельностью в авиакомпаниях Организация лётной работы и обеспечение полётов воздушных судов. Продажа авиакомпаниями внешних услуг. Аренда и лизинг воздушных судов. Коммерческая и финансовая деятельность представительств авиакомпаний. Организация договорной работы в авиакомпаниях. Основные функции коммерческих отделов авиакомпаний. Организация и управление коммерческой деятельностью в аэропортах		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3

	5.	Организация и управление коммерческой деятельностью в аэропортах Авиационная деятельность аэропорта. Порядок установления аэропортовых и аэронавигационных сборов. Стандартное соглашение о наземном обслуживании. Обязанности сторон. Коммерческое и техническое обеспечен. Основные функции коммерческих отделов аэропортаи. Неавиационная деятельность аэропорта. Концессионная деятельность аэропортов		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	6.	Организация работы службы организации пассажирских перевозок Конкуренция на воздушном транспорте. Конкуренция на транспорте. Особенности конкуренции на воздушном транспорте. Формы и методы конкурентной борьбы. Пути устранение конкурентной борьбы. Роль антимонопольных компаний в конкурентной среде.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	7.	Особенности коммерческого сотрудничества на воздушном транспорте. Особенности коммерческого сотрудничества. Альянсы Российских авиакомпаний. Альянсы Зарубежных компаний		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	8.	Организация исполнения авиационных чартерных перевозок Основные условия выполнения чартерного рейса. Определение чартерной цены рейса. Формы организации чартерных перевозок		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	Практические занятия		8	
	1.	Ознакомление организационно -правовыми формами ведущих авиатранспортных предприятий РФ и зарубежных стран		
	2.	Примеры организации коммерческой работы ведущих авиакомпаниях РФ		
	3.	Примеры организации коммерческой работы на примере ОАО «Аэропорт Пулково»		

	4.	Ознакомление состоянием конкуренции на рынка воздушных перевозок РФ		
	5.	Примеры альянсов авиакомпаний на рынке воздушных перевозок		
Тема 1.2 Управление персоналом	Содержание		70/50	
	1.	Сущность процесса управления. Социально-психологическая диагностика. Планирование, контроль и организация воспитания коллектива в процессе труда. Трудовые ресурсы		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	2.	Методы управления. Воздействие управляющей системы на управляющую через основные методы: экономические, организационно-распорядительные и социально-экономические		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	3.	Стили управления. Социально-психологические аспекты управленческих стилей		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	4.	Планирование в потребности трудовых ресурсов. Задачи, цели и сущность кадрового планирования		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	5.	Набор персонала. Формы привлечения персонала Методы набора работников различного профиля		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	6.	Цели, структура и методы отбора кадров. Критерии отбора кадров. Анализ документов кандидата. Правила собеседования и тестирования		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3

	7.	Кадровая безопасность. Программа проверки персонала на стадии отбора и во время работы. Методы работы службы безопасности предприятия		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	8.	Цели, задачи и формы профессиональной адаптации. Значение правильной организации профессиональной ориентации. Взаимная адаптация работника и организации		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	9.	Формы и уровни подготовки кадров. Требования к процессу обучения. Определение потребностей в обучении		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	10.	Аттестация персонала. Создание резерва руководящих кадров. Способы аттестации		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	11.	Управление продвижением по службе. Планирование продвижения и профессионального развития персонала. Программы развития карьеры и программы поддержки. Пути сглаживания последствий перемещения руководящих кадров. Высвобождение персонала		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	12.	Заключение трудового договора. Увольнение персонала. Умение работать с Трудовым кодексом. Значение особо важных статей ТК РФ. Основание прекращения трудового договора. Правила увольнения. Этический кодекс поведения персонала		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	Практические занятия		14	
	1.	Стили руководства		
	2.	Деловая игра: прием на работу		
	3.	Тренинг по способам предотвращения и решения конфликтных ситуаций		

	4.	Тренинг по выявлению психологических аспектов и выбора стиля поведения в коллективе		
	5.	Тренинг: выработка навыков самостоятельного анализа различных управленческих ситуаций		
	6.	Составление трудового договора		
Тема 1.3. Управленческая психология и профессиональная этика	Содержание:		70/50	
	1.	Объект, предмет и задачи управленческой психологии. Предмет психологии управления. Понятие об объекте управления и деятельности управляющего. Основные психологические проблемы управления.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	2.	Место психологии управления в системе наук. Междисциплинарные связи психологии управления (общая психология, психология труда, экологическая психология, социология, менеджмент)	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3	
	3.	Методы психологии управления. Основные методы управленческой психологии: наблюдение – активное (эксперимент) и пассивное; требование к наблюдению; беседа (интервью); анализ документации; анализ продуктов деятельности; тесты, требования к ним; опросники и анкеты; проективные методы.	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3	
	4.	Психологические закономерности управления. Значение законов управления. Закон неопределенности отклика. Закон неадекватности самооценки. Закон расщепления смысла информации. Закон компенсации.	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3	
	5.	Психология принятия решений. Процесс принятия решений как мыслительный и психологический процесс. Важнейшие требования, предъявляемые к принятию решений. Стратегические, тактические, оперативные решения. Индивидуальные, коллегиальные и коллективные решения. Модели поведения руководителя в процессе принятия решения.	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3	

	6.	Делегирование полномочий. Формы взаимоотношений между руководителем и подчиненным. Выгоды руководителя при делегировании. Ошибки делегирования: неумение объяснить, фиктивное делегирование, ошибки в выборе делегата, несдержанность при делегировании.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	7.	Психология контроля деятельности подчиненных. Классификация контроля исполнения решения руководителя. Тотальный контроль. Скрытый контроль. Контроль-проформа. Поверхностный контроль. Ошибки контроля. Похвала и наказание. Оценка исполнения управленческого решения.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	8.	Принципы делового общения и воздействия на подчиненных. Принципы делового общения. Пунктуальность. Конфиденциальность. Доброжелательность. Внимание. Грамотность. Психологическое воздействие. Вербальная и невербальная информация.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	9.	Приемы манипуляции и защита от них. Психологическая основа манипуляций. Цель руководителя – манипулятора. Психологические «Законы» манипуляции. Феномены, способствующие манипуляциям. Приемы защиты от манипуляции.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	10.	Умение слушать в управленческой деятельности. Зависимость успешной управленческой деятельности от умения слушать собеседника. Виды слушания: активное, пассивное, эмпатическое. Ошибки при деловой беседе во время слушания. Советы о том, как надо слушать.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	11.	Принципы этики делового общения в коллективе. Деловая этика и этикет. Основные правила морали и взаимоотношений с коллегами, клиентами. Принципы этики делового общения.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	12.	Восприятие, требования к памяти, интеллект руководителя в управленческой деятельности.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5,

		Профессиональные, деловые, личностные, организаторские способности. Волевые свойства руководителя. Требования к памяти руководителя. Психологические требования к интеллектуальным способностям руководителя.		ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	13.	Способности к управленческой деятельности. Управленческие способности. Биографические характеристики. Личные качества. Общеорганизационные способности. Склонности к организаторской деятельности.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	14.	Стили руководства и управленческие роли руководителя. Понятие стиля руководства. Типология стилей. Характерные признаки авторитарного и либерального руководителя. Условия эффективности применения всех стилей руководства.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	15.	Психологические портреты сильного и слабого руководителей. Психологический портрет сильного руководителя. Особенности его общения с персоналом, стильного управления. Ошибки в работе слабого руководителя.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	16.	Роль руководителя в управлении конфликтом. Понятие конфликтной ситуации. Структура и динамика конфликта. Психологические и нравственные последствия конфликтов. Классификация конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Психологические подходы при разрешении конфликтов.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	17.	Профилактика конфликта. Современное распознавание, устранение или ослабление конфликтных факторов. Психологические методы профилактики конфликта. Особенности каждого метода для предотвращения конфликта.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	18.	Кодекс поведения в конфликте и стратегия его разрешения. Основные стратегии разрешения конфликта: уклонения, сглаживание, принуждение. Компромисс, решение проблемы. Кодекс поведения		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1,

		в конфликте: свод правил для участников конфликта, желающих прийти к конструктивному решению.		ПК 2.2, ПК 2,3
	19.	Психология здоровья как наука. Важность развивающего направления в науке – психология здоровья руководителя. Уравновешенность, гармоничность, критичность, способность к логической обработке информации, удержание информации в памяти, оптимизм, сосредоточенность и т.д. – характерные качества психологического здоровья руководителя.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	20.	Виды профессиональных стрессов. Понятие профессионального стресса. Информационный стресс. Коммуникативный стресс. Наиболее распространенные стрессовые ситуации на работе. Приемы самозащиты от деструктивного стресса.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
		Практические занятия:	12	
	1.	Определение приемов манипуляций		
	2.	Выработка навыков распределения внимания. Тренировка памяти, креативность мышления		
	3.	Исследование межличностных отношений в группе. Определение лидеров (деловой эмоциональный, психологический)		
	4.	Анализ поведения в конфликтной ситуации (решение психологических задач)		
	5.	Снятие коммуникационных барьеров		
	6.	Выработка коммуникационных навыков		
		Самостоятельная работа при изучении раздела	61	
		Систематическая проработка конспектов занятий, изучение рекомендуемой литературы, подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление результатов практических работ и подготовка к их защите.		
		Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:		
		Термины и определения, используемые при изучении курса. Правовые основы регулирования коммерческой деятельности авиаперевозчиков на рынке международных перевозок.		

Организация коммерческой работы в авиакомпаниях. Организация коммерческой деятельности в аэропортах Основные принципы «здоровой» конкуренции. Международные и внутренние альянсы авиакомпаний.				
		72		
Раздел ПМ 2. Обеспечение организации пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров на ВТ		771		
МДК 02.02. Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров на ВТ		648/422	ОК1-9 ПК 2.1-2.3	
Тема 2.1. Организация пассажирских перевозок и сервисное обслуживание пассажиров на ВТ	Содержание:		290/198	
	1.	Введение Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности и в будущей профессиональной деятельности		
	2.	Организационная структура транспортной системы РФ Иерархическая структура, задачи и функции Федеральной транспортной системы перевозок. Нормативно-правовые акты и документы, регламентирующие воздушные перевозки. Сертификация эксплуатантов (перевозчиков), аэропортов (аэропортовой деятельности), основные положения. Лицензирование на воздушном транспорте. Система качества на воздушном транспорте. Основные критерии качества обслуживания потребителей.		ОК1-9 ПК 2.1-2.3
	3.	Правовое регулирование воздушных перевозок Международные конвенции и протоколы в области ГА. Международно-правовое регулирование воздушных перевозок (система двусторонних и многосторонних соглашений). Коммерческие права и «Свободы воздуха».		ОК1-9 ПК 2.1-2.3

	Роль международных организаций (ассоциаций) в организации воздушных перевозок: ИКАО, ИАТА, ААСИ, СИТА.		
4.	Организация работы авиаперевозчиков Организационная структура и основные функции авиаперевозчиков. Производство полётов Классификация полётов по форме их выполнения. Основные соглашения, заключаемые на уровне авиаперевозчиков («Интерлайн», «Код шеринг»). Организация продажи воздушных перевозок. Организация работы кассира. Организация продажи перевозок по телефону и интернет		OK1-9 ПК 2.1-2.3
5.	Организация работы аэропортов и аэропортовых организаций Основные технологические зоны аэропорта и их назначение. Организация информационного обслуживания пассажиров. Багажные отделения и требования предъявляемые к ним		OK1-9 ПК 2.1-2.3
6.	Организация работы службы организации пассажирских перевозок. Организационная структура и функции СОПП. Функциональные обязанности работников СОПП: Начальник смены; Диспетчер СОПП. Взаимодействие аэропорта с другими министерствами/ведомствами и организациями. Взаимодействие аэропорта с авиаперевозчиками. Основные положения стандартного соглашения о наземном обслуживании. Безопасность полетов и аварийно-спасательные работы Классификация авиационных событий. Расследование авиационных происшествий, инцидентов и повреждений ВС. Факторы, влияющие на безопасность полетов. Действие СОПП при выполнении аварийно-спасательных работ.		OK1-9 ПК 2.1-2.3
7.	Организация обслуживания пассажиров и обработка их багажа Организация обслуживания пассажиров		OK1-9 ПК 2.1-2.3

		особых категорий: Перевозка пассажиров с маленькими детьми; Перевозка несопровождаемых детей. Перевозка инвалидов, слепых/глухих и их оборудования. Перевозка больных/беременных и пассажиров с новорождёнными детьми и нестандартной комплектации. Правила перевозки багажа: Требования, предъявляемые к габаритам, упаковке и маркировке багажа. Перевозка специального, нестандартного/крупногабаритного багажа, мелких комнатных животных		
	8.	Организация обслуживания пассажиров в аэропорту отправления Требования государственных органов при международных воздушных перевозках. Регистрация пассажиров и оформление багажа. Особые случаи, возникающие в процессе регистрации. Контроль явки пассажиров на посадку и производство посадки на борт ВС. Снятие багажа пассажиров, не явившихся на посадку. Организация допродажи билетов и посадки пассажиров на свободные места. Комплектование зарегистрированного багажа, передача, размещение и крепление их на борту ВС		OK1-9 ПК 2.1-2.3
	9.	Организация обслуживания пассажиров в аэропорту назначения Организация встречи пассажиров и доставки их в аэровокзал. Приём багажа с борта ВС и организация выдачи. Обслуживание не допущенных в страну/депортированных пассажиров		OK1-9 ПК 2.1-2.3
	10.	Оформление рекламации при перевозке багажа Оформление рекламации по багажу. Засылка багажа; Задержка багажа в отправке. Недостача багажа по массе и количеству мест. Бездокументный багаж; Невостребованный багаж. Повреждение и утрата багажа; Обмен багажа при выдаче. Досылка багажа по назначению. Организация обслуживания транзитных и трансферных пассажиров. Услуги, предоставляемые трансферным пассажирам. Обработка багажа		OK1-9 ПК 2.1-2.3

		трансферных пассажиров.		
	11.	Комплектование коммерческой загрузки рейса и оформление рейсовой документации. Комплектование коммерческой загрузки рейса в процессе бронирования и продажи перевозок и услуг. Комплектование коммерческой загрузки в аэропорту. Расчёт свободного тоннажа в начальном и промежуточном аэропорту. Рейсовая документация (назначение и содержание).		OK1-9 ПК 2.1-2.3
	12.	Пути повышения качества обслуживания пассажирских и багажных перевозок. Способы сокращения наземного времени обслуживания пассажиров. Обслуживание пассажиров при возникновении сбойных ситуаций. Пути сокращения неисправностей при перевозке багажа. Современные системы маркировки и обработки багажа.		OK1-9 ПК 2.1-2.3
	13.	Курсовая работа Согласно утверждаемого перечня тем по написанию КУП. Аудиторная работа: расчеты по вариантам и оформлением перевозочной, сопроводительной и сервисной документации.		OK1-9 ПК 2.1-2.3
	Практические занятия:		20	
	1.	Ознакомление с инфраструктурой аэропортовых комплексов на примере ОАО «Аэропорт «Пулково».		
	2.	Ознакомлением с техническим оснащением агентств по продаже перевозок и услуг на примере авиакассы ОАО АК «Трансаэро».		
	3.	Ознакомление особенности оформления пассажиров и багажа некоторых категорий.		
	4.	Ознакомление особенностями обслуживания пассажиров по прилёту		
	5.	Документальное оформление неисправностей при перевозке багажа.		
	6.	Ознакомление особенностями обслуживания транзитных/трансферных пассажиров при возникновении нештатных ситуаций.		

	7.	Правила заполнения рейсовой документации.		
	8.	Примеры современных методов и способов сокращения наземного времени обслуживания пассажиров воздушного транспорта		
	9.	Ознакомление с инновационными методами маркировки и экипирования багажа		
Тема 2.2 Культура обслуживания	Содержание:		34/24	
	1.	Профессиональная этика. Происхождение. Определение. Значение. Значение профессиональной этики и правила культуры обслуживания для качественной работы сотрудника сферы обслуживания гражданской авиации		ОК 1
	2.	Этическое и эстетическое значение внешности представителя сферы услуг ГА. Внешний облик работника ГА, внешний вид, манеры поведения, мимика, жесты, походка. Требования к внешнему виду работника ГА. Имидж и его компоненты. Форменная одежда и обувь, их социально-ролевое и функциональное назначение. Фирменный стиль.		ОК 1 ПК 2.3
	3.	Этическая культура сервиса. Понятие об этической культуре сервиса. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Этика общения работников ГА с авиапассажирами: социальная роль и профессиональное поведение работника контактной зоны, методика обслуживающей деятельности, школа обслуживания, особенности национальной этики. Задачи авиакомпаний по обеспечению этической культуры сервиса. Три составляющих культуры обслуживания авиапассажиров: договоры должны выполняться, признание человека высшей ценностью и «золотое» правило нравственности: не поступай с другим так, как ты не хотел бы, чтобы поступили по отношению к тебе.		ОК 2 ОК 3 ОК 6 ОК 7 ПК 2.3
	4.	Такт и вежливость – основа обслуживания. Вежливость, такт, скромность, деликатность,		ОК 2

		предусмотрительность, готовность к услугам, желание помочь любому пассажиру в трудной ситуации. Значение улыбки в общении с авиапассажирами. Уважение к личности каждого пассажира.		
	5.	Культура речи. Ошибки в ударении. Правильный отбор словосочетаний. Слова «паразиты». Применение авиационной терминологии. Тембр голоса. Значение интонации в общении с авиапассажирами. Речевой этикет.		OK 2 OK 3
	6.	Характер личности. Темперамент. Эмоции. Психологические процессы и состояния. Психология личности. Психологические особенности поведения пассажиров. Темперамент личности. Особенности общения с представителями разных темпераментов. Классификация эмоций. Воспитание в себе воли, умение управлять своими эмоциями. Элементы аутотренинга.		OK 2
	7.	Деловое общение, его функции, уровни, виды. Понятие и виды общения. Деловое общение и его особенности в сфере ГА, общение в трудовом коллективе и с пассажирами. Средства общения. Психологические аспекты делового общения. Роль восприятия в процессе общения. Понимание в процессе общения. Факторы, определяющие эффективность делового общения. Коммуникации в сфере обслуживания, функции коммуникаций. Преодоление коммуникационных барьеров.		OK 2 OK 3 OK 6 OK 7 OK 9 ПК 2.3
	8.	Типы конфликтов, их причины и способы разрешения. Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Причины возникновения конфликтной ситуации в общении с пассажирами и в трудовом коллективе. Признаки конфликтной ситуации. Структура и динамика конфликта. Психологические и нравственные последствия конфликта. Способы и приемы разрешения конфликта с потребителями услуг и в трудовом коллективе. Методы профилактики и приемы регулирования конфликтной ситуации.		OK 2 OK 3 ПК 2.3

	9.	Формула для внутренней установки профессионального поведения работника сферы обслуживания на воздушном транспорте. «Пассажир имеет право быть всяким»; «Работник авиапредприятия - лицо авиакомпании»; «Умей принять чужую вину на себя»; «Не щади себя»; «Пассажир без твоей помощи – беззащитен».		ОК 2 ОК 3
	10.	Этикет. История возникновения этикета. Виды этикета. История возникновения. Придворный этикет. Общегражданский этикет. Этикет – составная часть внешней культуры общества. Правила поведения за столом. Сервировка стола. Выбор одежды для специальных мероприятий. Правила поведения на культурных мероприятиях.		ОК 2 ОК 3 ПК 2.3
	11.	Международный этикет. Использование иностранного языка. Обращение к иностранным пассажирам различных национальностей. Учет религиозных особенностей пассажиров. Жесты, их интерпретация у разных народов. Проявления гражданской позиции и патриотизма при обслуживании иностранцев. Поведение при нарушении иностранными пассажирами установленных правил.		ОК 2 ОК 3 ОК 6 ОК 7 ОК 9 ПК 2.3
	Практические занятия:		4	
	1.	Профессиональная этика при общении с пассажирами		
	2.	Определение темперамента пассажира при обслуживании		
	3.	Сценарии разрешения конфликтной ситуации		
	4.	Коммуникативные барьеры		
	5.	Речевой этикет сотрудника авиапредприятия		
Тема 2.3. Регулирование перевозок и реализация услуг на ВТ	Содержание:		324/200	
	1.	Ведение. Цель, основные задачи курса. Связь предмета с другими учебными дисциплинами. Термины и определения, используемые при изучении курса.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3

	2.	Содержание государственного регулирования деятельности в области ГА. Правовая база государственного регулирования. Положение Воздушного кодекса РФ о государственном регулировании использования воздушного пространства. Органы государственного контроля за деятельностью в области гражданской авиации.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	3.	Условия договора воздушной перевозки пассажиров. Положения Воздушного кодекса РФ, главы 15 «Воздушные перевозки». Основные права, обязанности и ответственность сторон по договору воздушной перевозки.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	4.	Коммерческие документы, применяемые на внутренних воздушных линиях РФ и СНГ. Пассажирские авиабилеты, применяемые от ТКП. Назначение, формы, структура, правила заполнения. Пассажирские авиабилеты, применяемые от перевозчика. Назначение, формы, структура, правила заполнения. Электронный билет. Оформление перевозки по ВПД. Продажа перевозок по пластиковым картам.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	5.	Правила перевозки багажа. Нормы бесплатного провоза багажа. Перевозка багажа на особых условиях. Багаж, перевозимый на отдельном месте. Квитанция платного багажа. Назначение, правила заполнения. Багажные тарифы.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	6.	Бронирование мест и продажа билетов на внутренних и международных воздушных линиях. Определения, содержание и сущность бронирования мест на транспорте. Методы и способы бронирования мест на внутренних и международных линиях. Особые варианты бронирования мест пассажирам через автоматизированные системы бронирования, применяемые на внутренних и международных линиях		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3

	<p>7. Системы организации продажи авиатранспортных услуг. Собственная сеть продажи, продажа через независимые агентства и через Транспортную клиринговую палату авиапредприятий. Требования, предъявляемые к организациям, осуществляющим деятельность по продаже перевозок. Агентские соглашения по продаже перевозок. Существующие системы взаиморасчетов – ТКП, BSP, ARC.</p>		<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3</p>
	<p>8. Расписание движения воздушных судов. 1. Технология формирования, согласования и издания расписания движения воздушных судов. Лицензирование перевозочного процесса на воздушном транспорте. Информационное обеспечение процесса разработки, ведения и оперативной корректировки расписания. План движения воздушных судов. Порядок составления плана движения самолетов 2. Расчет временных параметров и нормативы, учитывающие при составлении расписания. Информация, содержащаяся в системах бронирования и в справочниках РДС График оборота самолетов авиапредприятия.</p>		<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3</p>
	<p>9. Применение тарифов на воздушном транспорте. Образование, регистрация и опубликование тарифной информации на внутренних воздушных линиях. Ценообразование на воздушном транспорте, себестоимость перевозки. Порядок регистрации тарифной информации. Опубликование тарифов между парами городов. Нормальные и специальные пассажирские тарифы. Формирования кода специального тарифа на внутренних и</p>		<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3</p>

		<p>международных линиях. Условия применения тарифов. СУПТ (общие) - стандартные условия применения тарифов, СУПТ (перевозчика) и УПТ (перевозчика) - условия применения тарифа перевозчика.</p> <p>Определение видов отказов от перевозки: добровольный, вынужденный. Порядок возврата сумм. Добровольное или вынужденное изменение условий перевозки.</p> <p>Сборы, взимаемые с пассажира при несвоевременном добровольном отказе от полёта или изменении условий договора перевозки</p>		
	10.	<p>Применение тарифов и оформление перевозки различных категорий пассажиров</p> <p>Перевозка детей по внутренним и международным линиям. Несопровождаемые дети. Перевозка пассажиров, требующих особого внимания: по условиям состояния здоровья, служебных пассажиров (командировка, отпуск).</p> <p>Льготы пассажирам, предоставляемые от государства. Специальные тарифы перевозчика для отдельных категорий пассажиров: молодежь, пенсионерам по возрасту, семейные тарифы и др. Оформление дополнительных сборов при продаже перевозки. Квитанция разных сборов. Назначение, структура, правила оформления сборов.</p>		<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3</p>
	11.	<p>Правила перевозки грузов и почты на внутренних и международных воздушных линиях.</p> <p>Условия договора на воздушную перевозку груза. Основные права, обязанности и ответственность сторон на внутренних и международных линиях. Договор на перевозку почты воздушным транспортом. Грузовая накладная. Структура грузовой накладной. Требования к грузовой накладной. Правила заполнения грузовой накладной на внутренних и международных линиях</p> <p>Установление, регистрация и опубликование грузовых</p>		<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3</p>

		тарифов. Классификация грузовых тарифов – основные, специальные, классовые. Расчет стоимости грузового тарифа. Правила возврата сумм при отказах от перевозки грузов.		
	12.	Нерегулярные (чартерные) перевозки. Аренда и лизинг воздушных судов. Условия договора на чартерную перевозку. Коммерческие соглашения между авиапредприятиями о чартерных перевозках. Основные права, обязанности и ответственность сторон на заказной рейс. Тарифы на перевозки заказными (чартерными) рейсами одного или несколькими заказчиками. Порядок перерасчета с заказчиком при добровольном и вынужденном отказах от перевозки.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	13.	Коммерческие документы, применяемые на международных воздушных линиях Формы, структура, правила заполнения коммерческих документов на международных воздушных линиях: пассажирский билет, ордер разных сборов (МСО),		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	14.	Правила применения и построение пассажирских и багажных тарифов Механизм установления пассажирских тарифов. Виды и типы пассажирских тарифов. Опубликованные тарифы между парами городов. Нормальные и специальные тарифы, условия их применения. Построение тарифа по мильной системе, наименьшей комбинации, пропорциональной системе. Багажные тарифы.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	15.	Курсовая работа Согласно утверждаемого перечня тем по написанию КУП. Аудиторная работа: расчеты по вариантам по оформлению коммерческой, перевозочной, сопроводительной и сервисной документации		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2,3
	Практические занятия:		20	
	1.	Оформление нейтральных билетов ТКП.		
	2.	Оформление авиабилетов перевозчика		

	3.	Оформление перевозки платного багажа.		
	4.	Оформление МСО (ордера разных сборов).		
	5.	Расчет временных параметров рейса.		
	6.	Оформление графика оборота		
	7.	Оформление билета, принятого к обмену.		
	8.	Оформление сборов при продаже перевозок		
	9.	Оформление грузовой накладной на ВВЛ.		
	10.	Оформление грузовой накладной на МВЛ.		
<p align="center">Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <p>Цели, задачи и структура ИКАО. Международные стандарты и рекомендуемая практика ИКАО.</p> <p>Основные принципы сотрудничества государств в области ГА. Виды международных полётов. Коммерческие соглашения (пять свобод воздуха). Варшавская конвенция об унификации некоторых правил, международных воздушных перевозок 1929г. Чикагская конвенция по делам гражданской авиации 1944 года, как документ международного воздушного права в области регулярного воздушного сообщения и основные её приложения. Международные и региональные организации ГА. Международная организация гражданской авиации (International Civil Aviation Organization); Международная ассоциация воздушного транспорта IATA (International Air Transport Association).</p> <p>Структура воздушного законодательства. Структура и использование воздушного пространства.</p> <p>Виды ответственности за нарушение использование воздушного пространства. Цель государственного регулирования и контроля деятельности в области авиации. Подготовка и допуск лиц из числа авиационного персонала. Аттестация авиационного персонала. Государственно-регистрационный опознавательный и товарные знаки ВС. Экипаж воздушного судна: лётный, кабинный. Права командира ВС.</p>			124	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе			60	
<p>Учебная практика</p> <p>Виды работ: Организация сервисного обслуживания на транспорте</p> <ul style="list-style-type: none"> • Нормативно – правовая база обеспечения пассажирских перевозок. • Взаимодействие со смежными службами. • Основные критерии качества обслуживания. 			72	

<ul style="list-style-type: none"> • Структура СОП. Основные обязанности специалистов СОП. Технология работы специалистов СОП. • Технологический график обслуживания ВС. Технология работы агента по регистрации. Время начала и окончания регистрации. Подготовка к регистрации. 2Процедура регистрации. Обслуживание пассажиров вылетающих рейсом. • Информационно – справочное обслуживание. Обязательные услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту. Снятие пассажира с ВС. • Обслуживание пассажиров и багажа, прилетевших рейсом. Обслуживание транзитных пассажиров. Обслуживание трансфертных пассажиров. Выдача багажа. • Оформление перевозочных документов. Оформление ведомости регистрации пассажиров и багажа. Оформление багажной ведомости. • Неявка пассажира на посадку. Выдача багажа. Оформление перевозочной документации. Оформление рейса с промежуточной посадкой. Регистрация пассажиров и оформление багажа. Посадка пассажиров в ВС. Снятие пассажира с ВС. Оформление перевозочной документации. • Обслуживание отдельных категорий пассажиров. Обслуживание VIP. Обслуживание пассажиров 1 и бизнес классов. Обслуживание пассажиров с детьми. <p>Подготовка и оформление ведомости регистрации Подготовка и оформление багажной ведомости Оформление декларации на несопровождаемого ребенка, расписки на перевозку беременной женщины и новорожденного ребенка, посадочного талона, багажных бирок (в т.ч. трансферных), сетки-шахматки для контроля явки на посадку Подготовка и оформление СЗВ Подготовка и оформление центровочного графика Правила и оформление перевозки различных категорий пассажиров на бланках перевозчика Правила и оформление перевозки различных категорий пассажиров на бланках ТКП Нормативно-правовые акты и документы, регламентирующие внутренние воздушные перевозки</p>		
<p>Производственная практика (по профилю специальности) итоговая по модулю имеет своей целью закрепления знаний и умений, полученных курсантами в процессе обучения в колледже, приобретение практических навыков, необходимых для последующей работы на предприятиях воздушного транспорта. Практика курсантов 2 курса проводится в аэропортах, авиакомпаниях и комплексах (терминалах, складах) гражданской авиации.</p> <p>Виды работ. Правила перевозки пассажиров и их багажа на внутренних воздушных линиях Организация обслуживания пассажиров в аэропорту назначения их воздушных линиях.</p>	612	

<p>Организация обслуживания пассажиров в аэропорту вылета. Организация обслуживания пассажиров в аэропорту транзита/трансфера. Организация обслуживания пассажиров при возникновении «сбойных» (нестандартных) ситуаций (порядок предоставления услуг). Организация претензионной работы по багажу. Оформление неисправностей. Комплектование коммерческой загрузки рейса. Оформление перевозочной документации внутренних рейсов (ведомости регистрации, багажной ведомости, сводной загрузочной ведомости, центровочного графика). Подготовка отчёта по практике. Защита отчёта по практике</p>		
<p>Всего:</p>	<p>1549/865</p>	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, которую рекомендуется проводить концентрированно.

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов: «Организации сервисного обслуживания на ВТ»; «Управления качеством и персоналом».

1. Плакаты и схемы:

- схемы взаимодействия служб аэропорта;
- схемы загрузки ВС (по типам ВС)
- сопроводительная документация на коммерческую загрузку
- судовая и полетная документация

2. Аудио/видео записи, слайды:

- Видеофильмы из курса культуры обслуживания, регулирования перевозок и реализации услуг на воздушном транспорте.
- Карточки для проведения ролевых игр.

3. Образцы отчетных документов.

- Образцы актов, отчетных и сопроводительных документов.
- Ведомости регистрации, багажной ведомости, сводной загрузочной ведомости, центровочного графика

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Конституция Российской Федерации. - М., 1993.
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.92 № 2300-1 (в редакции Федерального закона РФ от 09.01.96 № 2-ФЗ).
3. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг» от 10.06.93 № 5151-1 (с дополнениями, внесенными Федеральным законом РФ от 27.12.95 № 21 1-ФЗ).
4. Закон РФ «О стандартизации» от 10.06.93 № 5154-1 (с дополнениями, внесенными Федеральным законом РФ от 27.12.95 N 21 1-ФЗ).
5. Таможенный Кодекс Российской Федерации. 18.06.93 № 5223-1.
6. Гражданский кодекс Российской Федерации. - Ч. I от 21.10.94; Ч. II от 22.12.95.
7. Воздушный кодекс РФ от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ (с изменениями от 8 июля 1999 г., 22 августа, 2 ноября, 29 декабря 2004 г., 21 марта 2005 г., 18 июля, 30 декабря 2006 г., 26 июня, 8 ноября, 1, 4 декабря 2007 г., 14, 23 июля, 30 декабря 2008 г., 18 июля 2009 г., 23 июля 2010 г., 7 февраля, 5 апреля 2011 г.)

8. Приказ Минтранса России от 28.11.2005 №142 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования авиационной безопасности к аэропортам»
9. Приказ Минтранса России от 25.07.07 № 104. Правила предполетного и послеполетного досмотров
10. Приказ Минтранса России от 18.06.2007 №82 ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»
11. Международные стандарты и рекомендуемая практика. Упрощение формальностей. Приложение 9 к Конвенции о Международной ГА. - ИКАО, 1990.
12. Отраслевой стандарт «Условия транспортировки грузов».
13. Сборники АИП по аэродромам и трассам РФ

2. Нормативные документы:

- 2.1. Международные стандарты серии ИСО 9000 – 2000. Конвенция (Чикагская) о международной ГА Конвенция по правилам воздушных международных перевозок (Варшава и дополнительный протокол в Гааге).
- 2.2. ИКАО DOC 9587. Политика и инструктивный материал в области регулирования воздушного международного транспорта. Издание первое-1992.
- 2.3 ИКАО - Doc 9284 - AN/905 «Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху».
- 2.4. ИАТА АНМ 810 Ground Handling Agreement «Соглашение о наземном обслуживании». /4-е издание. – 2001.
- 2.5 Резолюция ИАТА 701 PSC (16) 1724. Недопущенные и депортируемые пассажиры. Passenger Services Conference Resolution Manual – Общие условия перевозки (пассажиры и багаж).

Учебники и учебные пособия:

1. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг. – М.: Советский спорт, 2005.
2. Крыжановский А. Г., Кондратьев А.А. Международный экспедитор. – СПб.: Партнер ВЭД, 2003.
3. Крыжановский А. Г., Шашкин В.В. Управление транспортными системами. Части 1,2,3,4. – СПб.: Северная звезда, 2003.
4. Транспортное экспедирование. / Учебник. – М.: Рос- Консульт, 2002.
5. Троицкая Н.А., Чубуков А.Б. Единая транспортная система /Учебник 2-ое издание. – М.: Академия, 2004.
6. Николашин В.М. Сервис на транспорте. / Учебное пособие. – М.: Академия, 2004.
7. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов. – М.: Академия, 2004.
8. Павлова И.П., Романович В.К. Сервисная деятельность. – СПб.: ГУАП, 2002.

9. Костромина Е.В. Маркетинг авиакомпании в условиях рынка. – М.: Высшая коммерческая школа «Авиабизнес», 2005.
10. Костромина Е.В. Менеджмент авиакомпании в условиях рынка. – М.: Высшая коммерческая школа «Авиабизнес», 2005.
11. Олянюк П.В. Воздушный транспорт в современном мире. / Учебное пособие. – СПб.: Академия гражданской авиации, 2002.
12. Афанасьев В.Г. Основы внешнеэкономической и коммерческой деятельности в системе воздушного транспорта. – М.: Воздушный транспорт, 2004.
13. Е.В. Костромина “Экономика авиакомпании” – НОУ ВКШ “Авиабизнес”, Москва, 2005г.

Дополнительная литература:

1. Папирян Г.А. Международные экономические отношения: маркетинг в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2000.
2. Елисеев Б. П. Воздушные перевозки: нормативные акты, комментарии и рекомендации. / Судебная практика. Образцы документов. (Серия «Юридические справочники»). – М., 2001.
3. Квартальный В.А., Зорина Е.В. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности. / Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2001.4.4.
4. Сиваков О.В., Новосельцев А.Б. и др. Транспортное право. / Учебное пособие. – М.: Былина, 2002.
5. Табель внутренней информации. МГА, 1990.
6. Наставление по производству полетов. МГА, 1985.
7. Руководство по центровке и загрузке. МГА, 1983

Интернет-ресурсы

www.gsga.ru/
www.ptlco.ru/docsO.htm
guide.zodchiy.ru
www.cfto.css-mps.ru/normdocs/ustav/ustav.html
www.mps.ru/cuo/normdocs/ustav.html
travel.ru/
www.km.ru
travel.ipclub.ru/avia/info01.htm
www.avantix.ru
www.pulkovo.ru
www.iata.org

Управление персоналом

Основные источники:

- М.И. Бухалков Управление персоналом предприятия. Учебник М.: Издательство «Экзамен», 2005
- Ю.А. Цыпкин, А.Н. Аюкшинов Управление персоналом Учебник – М.: Издательство «Мир», 2004
- А.А. Сакли Управление персоналом предприятия Учебное пособие, СПб, 2004

Дополнительные источники:

- Карташева Л.В. Управление человеческими ресурсами Учебник – М.: ИНФРА-М, 2005
- Базаров Т.Ю. Управление персоналом: Учеб пособие для студ сред проф учеб заведений — 3-е изд., стер. М.: Издательство Центр «Академия», 2005
- В.А. Спивак Организационное поведение и управление персоналом — СПб: Питер, 2000
- Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом: Учебник — М.: Аспект Пресс, 2001
- Трудовой кодекс РФ, 2011 г.

Управленческая психология и профессиональная этика

Основные источники:

- Авдулова Т.П. Психология управления. Учебное пособие для СПО.-М.: Юрайт, 2018.
- Доронина Л.А., Иритикова В.С. Документационное обеспечение управления. Учебник и практикум для СПО.-М.: Юрайт. 2018
- Бороздин Г.В., Кормнова Н.А. Психология общения. Учебник и практикум для СПО.-М.: Юрайт. 2018.
- Зуб А.Т. Управленческая психология. Учебник и практикум для СПО.-М.: Юрайт. 2018.
- Коноваленко В.А., Коноваленко М.Ю., Соломатин А.А. Управленческая психология. Учебник для СПО.-М.: Юрайт, 2018.
- Назарова Ю.В. . Профессиональная этика.- Учебное пособие для СПО.-М.: Юрайт. 2018.
- Скибицуая И.Ю., Скибицкий ЭГ. Деловое общение. Учебник и практикум для СПО.- М.: Юрайт, 2018.
- Памфилова А.П., Долматов А.В. Культура речи и деловое общение (ч.1, ч.2). Учебник и практикум для СПО.- М.: Юрайт, 2018.
- Чернова Г.Р. Психология управления. Учебное пособие для СПО.-М.: Юрайт, 2018.
- Чернышева Л.И. Психология общения. Этика, культура и этикет делового общения. Учебное пособие для СПО.- М.: Юрайт, 2018.
- Этика и психология профессиональной деятельности. Учебное пособие для СПО под ред. Рогова Е.И.- М.: Юрайт, 2018.

Дополнительные источники:

- Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник СПб, 2013 – 1 экз.
- Андриенко Е.В. Социальная психология. Учебное пособие М., 2013 – 1 экз.
- Волкогорова О.Д., А.Т. Зуб Управленческая психология: учебник М., 2015 – 3 экз.
- Солнцев М.А., Козлова А.М. Атмосфера сервиса: учебное пособие М., 2014 – 2 экз.

Культура обслуживания

Основные источники:

- Блект Р. Алхимия общения. Искусство слышать и быть услышанным. Избранные притчи. М., 2015 – 1 экз.
 - Конфликтология: учебное пособие. Под ред. Таджибовой Л.Н. СПб ГУГА, 2017 – 10 экз.
 - Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник Ростов н/Д, 2016 – 1 экз.
- Дополнительные источники:
- Солнцев М.А., Козлова А.М. Атмосфера сервиса: учебное пособие М., 2014 – 2 экз.
 - Столяренко Л.Д. Основы педагогики и психологии: учебное пособие для СПО, М., 2016 – 3 экз

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

В ходе занятий осуществляется теоретическое обучение студентов, привитие им необходимых умений и навыков по профессиональному модулю. При проведении учебных занятий осуществляется воспитательное воздействие на обучаемых. Учебные занятия проводятся в соответствии с утвержденным расписанием и режимом учебных занятий. Преподаватель обязан лично контролировать наличие студентов на занятии. Освобождение студентов от занятий может производиться в случае болезни или по личным обстоятельствам по заявлению студентов. Занятия могут проводиться в виде лекций, семинаров, лабораторных работ, практических занятий, практик, выполнения курсовых работ.

Обязательным условием проведения занятий является использование активных и интерактивных форм их проведения (деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций, психологических и иных тренингов, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Практика студентов является составной частью основной образовательной программы. Программы практик разрабатываются с учетом учебных планов по направлениям подготовки и программ учебных дисциплин.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Организация сервисного обслуживания на воздушном транспорте» является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков. Задачами производственной практики являются: приобретение студентами профессиональных навыков по специальности; закрепление, расширение и систематизация знаний, полученных при изучении профессионального модуля. Производственная практика проводится на предприятиях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Для руководства практикой назначаются руководители практик. Сроки проведения практик устанавливаются учебным планом. Аттестация студентов по итогам практик проводится на основании письменных отчетов и отзывов руководителей практик.

Консультации студентов проводятся во внеурочное время в следующих формах: индивидуальные и групповые в соответствии с расписанием консультаций.

Освоению данного профессионального модуля предшествует изучение общепрофессиональных дисциплин: «Транспортная система России»; «Технические средства ВТ»; «Правовое обеспечение профессиональной деятельности» и дисциплин модулей: «Организация производства», «Аэропорты гражданской авиации», «Информационное обеспечение перевозочного процесса» и «Автоматизированные системы управления на ВТ»

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Организация сервисного обслуживания на воздушном транспорте».

Требования к квалификации педагогических кадров и специалистов, осуществляющих руководство практикой:

Педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели с высшим образованием, соответствующего профилю модуля «Организация сервисного обслуживания на воздушном транспорте».

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Формы и методы контроля и оценки
организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса	- Текущий контроль в форме: устных и письменных ответов на контрольные вопросы - задания; - Защиты учебных проектов, разработок и других видов учебных работ, выполненных в процессе практических занятий; - Контрольных работ по основным темам междисциплинарных курсов. - Зачеты по производственной практике и по каждому из разделов профессионального модуля.
обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством нормативно-правовых документов	
организовать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса	

	<p>Экзамены по междисциплинарным курсам.</p> <p>Комплексный экзамен по модулю.</p>
--	--

<p>Результаты (освоенные общие компетенции)</p>	<p>Формы и методы контроля и оценки</p>
<p>Понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, проявление к ней устойчивого интереса.</p>	<p>Тестирование, дискуссии, диспуты, круглый стол, ролевые игры, опрос, беседы.</p>
<p>Организация собственной деятельности, выбор типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества.</p>	
<p>Умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	
<p>Практический опыт в осуществлении поиска и использования информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	
<p>Приобретение знаний и умений в использовании информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.</p>	
<p>Умение работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	
<p>Умение брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>	
<p>Умение самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	
<p>Умение ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	