



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**



**УТВЕРЖДАЮ**

*Ю.Ю. Михальчевский*  
Ю.Ю. Михальчевский

» *июня* 2021 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транс-  
порта**

**По специальности  
43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)»**

**заочная**  
(форма обучения)

Санкт-Петербург  
2021

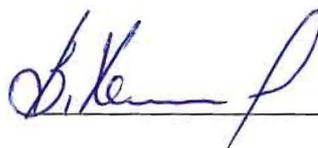
ОДОБРЕНА  
Цикловой комиссией № 5  
«Сервис на транспорте»  
Протокол №15 от «09» июня 2021 г.

Руководитель ЦК № 5  
С.А.Чугунова 

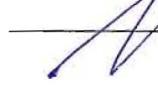
Составлена в соответствии с требованиями к оценке качества освоения выпускниками программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)»

СОГЛАСОВАНО:

Директор АТК

 В.В. Халин

Ведущий специалист  
Службы пассажирских перевозок  
ООО «Воздушные Ворота Северной Столицы»

 М.В. Марьяненко  


Рассмотрена и рекомендована методическим советом Авиационно-транспортного колледжа для выпускников, обучающихся по специальности 43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)».  
Протокол № 9 от «14» июля 2021 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>5</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>56</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	<b>63</b>

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.02 «Организация сервис в пунктах отправления и прибытия транспорта»

### 1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля– является частью основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта», и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта
2. ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта
3. ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP – залах и бизнес салонах в пунктах отправления и прибытия транспорта

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

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

#### **иметь практический опыт:**

- информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров;
- обслуживания пассажиров в VIP – залах и бизнес салонах в пунктах отправления и прибытия транспорта

**уметь:**

- работать с техническими средствами связи;
- своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта;
- осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- осуществлять обслуживание пассажиров в VIP – залах и бизнес салонах в пунктах отправления и прибытия транспорта

**знать:**

- назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте;
- организацию связи на транспорте;
- технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте;
- технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- перечень услуг в комнате матери и ребенка;
- технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP – залах и бизнес салонах в пунктах отправления и прибытия транспорта

### **1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 885 часов, в том числе: учебной практики – 72 часа;

производственной практики (по профилю специальности) – 288 часов

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 525 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 90 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 435 часов;

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **«Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта»**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

### 2.1. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта
ПК 2.2	Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта
ПК 2.3	Организовывать обслуживание пассажиров в VIP – залах и бизнес салонах в пунктах отправления и прибытия транспорта
ОК 1.	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 членов команды (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 технологии в профессиональной деятельности

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля (ПМ.02)

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. Учебная нагрузка и практи ки)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрено расписанием оченная практи ка</i>
			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- 2.3	Раздел 1. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	525	90	32	30	435	-		
ПК 2.1-2.3	Учебная практика	72						72	
ПК 2.1- 2.3	Производственная практика (по профилю специальности),	288							288
	<b>Всего:</b>	<b>885</b>	<b>90</b>	32	30	<b>435</b>		<b>72</b>	<b>288</b>

### 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	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел ПМ 2. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта		525	ОК 1-ОК9, ПК 2.1.- ПК 2.3.
МДК 1. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта		525	
Тема 1.1. Организация сервиса на транспорте	<b>Содержание</b>	399/68	
	1. <b>1. Понятие услуга. Классификация услуг на воздушном транспорте</b>	2	ОК 1, ОК9
	2. <b>2. Сертификация услуг, предоставляемых потребителям воздушного транспорта</b> Понятие сертификации на воздушном транспорте. Сертификация услуг, предоставляемых потребителям воздушного транспорта, осуществляется с целью удостоверить соответствие услуг требованиям нормативных документов : <ul style="list-style-type: none"> <li>• перевозка пассажиров и грузов,</li> <li>• подготовка, средств наземной механизации и пакетирования, механизмы и оборудование для погрузочно-разгрузочные работ.</li> </ul> Оборудование и спецмашины для обслуживания пассажирских перевозок, для внутрискладских операций, хранение грузов и т.д.	2	ОК 1, ОК9

3.	<b>3. Авиационный транспорт России и его регулирование.</b> Нормативно-правовые акты и документы, регулирующие воздушные перевозки. Инфраструктура и деятельность аэропорта	2	ОК 1, ОК 4, ОК 5
4.	<b>4. Правовое регулирование международных воздушных перевозок</b> Соглашения между авиакомпаниями, назначенными для эксплуатации договорных авиалиний	2	ОК 1, ОК 4, ОК 5
5.	<b>5. Технология обслуживания пассажиров в агентстве и аэропорту</b> Обслуживание пассажиров в агентстве Правила обслуживания пассажира при бронировании мест и продаже воздушных перевозок. Перевозочная документация. Условия отказа пассажиру в перевозке Услуги при приеме заказа билетов по телефону и Интернет	2	ОК 3, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
6.	<b>6. Обслуживание вылетающих и прилетающих пассажиров в аэропорту</b> Автоматизированные системы отправки пассажиров, багажа и ручной клади (SDCS): ALTEY; ASTRA; SABRE; TAISA; SITA Модули: «регистрация», «посадка»	2	ОК 3, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
7.	<b>7. Обслуживание отдельных категорий пассажиров.</b> Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров	2	ОК 1-ОК 7, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
8.	<b>8. Обслуживание багажных перевозок</b> Общие правила перевозки багажа. Неисправности при перевозке багажа.	2	ОК 2, ОК 5, ОК 6, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
9.	<b>9. Наземное обеспечение воздушных перевозок</b> Конструктивные характеристики БГО <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ограничения по загрузке навал</li> <li>• Ограничения по загрузке ULD</li> <li>• Напольная механизация БГО, замки и ограничители</li> <li>• Швартовочное оборудование,</li> </ul> Средства дополнительного крепления	2	ОК 2, ОК 3, ОК , ОК 5, ОК 6, ОК 9
	<b>10. Организация работы и расчет центровки самолета</b>	4	ОК 2, ОК 3, ОК , ОК 5, ОК 6, ОК 9
10.	10.1. Документация диспетчера по центровке ВС и загрузке ВС	2	ОК 2, ОК 3, ОК ,

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Руководство по центровке и загрузке ВС (РЦЗ-83).</li> <li>• IATA Airport Handling Manual (AHM)</li> <li>• AHM311 – Безопасная загрузка, крепление груза</li> <li>• Dangerous Goods Regulations manual (DGR)</li> <li>• Live Animals Regulations manual (LAR)</li> <li>• Ground Operations/Handling Manual (GOM/GHM)</li> <li>• Weight and Balance Manual (WBM)</li> <li>• ULD Technical Manual (UTM)</li> </ul>		OK 5, OK 6, OK 9
11.	10.2. Принципы расчета центровки самолета вручную. Правила заполнения: сводно-загрузочной ведомости расчёта центровки (центровочный график и схемы загрузки самолета). Коммерческое обслуживание самолета на перроне по вылету и по прибытии. Контроль загрузки и выполнения технологического графика обслуживания самолета на перроне	2	OK 2, OK 3, OK 5, OK 6, OK 9
12.	<p>Практическая работа №1 Практическое занятие №2</p> <p><b>11. Обслуживание грузоотправителей и грузополучателей в аэропортах (грузовой агент)</b> Структура и функции службы организации грузовых перевозок Классификация грузов перевозимых воздушным транспортом. Требования к упаковке и маркировке груза</p>	2	OK 1, OK2, OK4, OK6, OK8, OK9, ПК 2.1.
13.	<b>12. Прием груза на воздушный транспорт</b> Бронирование грузов и формирование загрузки	2	OK 1, OK2, OK4, OK6, OK8, OK9
14.	<b>13. Неисправности при перевозке грузов</b> Виды неисправностей при перевозке грузов. Документальное оформление неисправности: акт о неисправностях при перевозке грузов, коммерческий акт	2	OK 1, OK2, OK4, OK6, OK8, OK9
15.	<b>14. Перевозка опасных грузов воздушным транспортом</b> Понятие опасных грузов (ОГ). Классификация и перечень ОГ. Назначение и содержание Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху ИКАО и Dangerous Goods Regulations manual (DGR) ИАТА.	2	OK 1, OK2, OK4, OK6, OK8, OK9

	16.	<b>15. Перевозка специальных категорий грузов</b>	<b>2</b>	ОК3, ОК4, ОК5, ПК2.2,
	17.	<b>16. Перевозка почты воздушным транспортом</b>	<b>2</b>	ОК3, ОК4, ОК5, ПК2.2,
	18.	<b>18. Пути сокращения времени обслуживания пассажиров и грузовых потребителей</b>	<b>2</b>	ОК3, ОК4, ОК5, ПК2.2,
		<b>Курсовая работа</b>	<b>30</b>	ОК 1-ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
		<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	1.	Практическое занятие №1. Расчет центровки самолета с применением автоматизированной системы (АРМ-центровка). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Правила оформления сводно-загрузочной ведомости,</li> <li>• Правила оформления центровочного графика</li> <li>• Правила оформления схемы загрузки самолета.</li> </ul> Ограничения по загрузке грузовых единиц	1	ПК 2.1, ОК1,ОК2, ОК4, ОК6, ОК8, ОК9
	2.	Практическое занятие №2. Оформление сопроводительной документации на опасный груз. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Работа с Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху. ИКАО и Dangerous Goods Regulations manual (DGR) ИАТА. Таблица 3.1. Перечень ОГ.</li> </ul>	1	ПК 2.1, ОК 1,ОК2, ОК4, ОК6, ОК8, ОК9

<b>Тема 1.2. Транспортная система России</b>		Содержание	<b>60/10</b>	ОК 1, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ПК 2.1-2.3
	1.	<b>Введение. Основные понятия, термины и определения. Цели и задачи транспорта</b> Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности и в	<b>1</b>	ОК 1, ОК8

		будущей профессиональной деятельности		
	2.	<p><b>Транспортный комплекс России - единая транспортная система Состав транспортного комплекса России</b></p> <p>Основные положения государственной транспортной политики в соответствии с принципами и направлениями государственной политики Российской Федерации.</p> <p>Сбалансированное развитие инфраструктуры всех видов транспорта.</p> <p>Итоги производственной деятельности транспортного комплекса.</p> <p>Ключевые цели и приоритетные задачи транспортного комплекса Российской Федерации.</p> <p>Повышение доступности и качества услуг пассажирского транспорта.</p> <p>Развитие транспортной инфраструктуры, стимулирующей увеличение темпов экономического роста и повышение конкурентоспособности отечественных товаров и услуг. Повышение эффективности и безопасности функционирования транспортного комплекса</p>	1	ОК 1, ОК8, ОК 4, ОК 5
	3.	<b>2. Виды транспорта и сферы их применения</b>	2	34, ПК 2.1-2.3 ОК 1, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9
	4.	<b>3. Воздушно-транспортная система Российской Федерации</b>	2	
	5.	<p><b>3.1. Национальная опорная аэродромная сеть</b></p> <p>Основные понятия, термины и определения. Элементы, определяющие состав национальной опорной аэродромной сети.</p> <p>Принципы построения и функционирования национальной опорной сети. Классификация аэродромов по признаку принадлежности к национальной опорной аэродромной</p>	2	ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3 ОК 6, ОК 8
	6.	3.2. Территориальные органы Росавиации	2	34, 35, 37, 38, У3, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3 ОК 2, ОК 3, ОК.4, ОК 5, ОК

				6, ОК 9
<b>Тема 1.3.</b> <b>Технология управления отправлениями пассажиров и багажа</b>		<b>Содержание</b>	<b>54/12</b>	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	1.	Автоматизированная система управления отправлениями «Астра» Назначение и загрузка системы. Работа на пульте системы.	2	31, 32,33, У1 ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	2.	Регистрация пассажиров. Оформление багажа и ручной клади. Модуль «Перевозки»	2	34-38, У1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	3.	Работа с документами, удостоверяющими личность пассажира и проездными документами.	2	31-33, У1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	4.	Регистрация и оформление особых категорий пассажиров и особых категорий багажа	2	34-38, У1-У4, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	5.	Работа с модулем «Документация»	2	31-33, У1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9,

				ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	6.	Посадка на рейс. Окончание посадки. Формирование списков	2	31,33, У1-4, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
<b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>				
<b>Тема 1.1. Организация сервиса на транспорте</b>			<b>331</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификация обязательных и рекомендуемых услуг на воздушном транспорте</li> <li>2. Виды услуг на воздушном транспорте</li> <li>3. Основные составляющие процессов сервиса при обслуживании конкретного потребителя на воздушном транспорте</li> <li>4. Организационная структура, задачи и функции служб организации пассажирских и грузовых перевозок аэропорта</li> <li>5. Структура и основные функции Федерального агентства воздушного транспорта и Федеральной службы по надзору в сфере транспорта</li> <li>6. Основные положениями национального и международного воздушного права в области гражданской авиации</li> <li>7. Нормативно-правовые акты по организации и обеспечению полетов воздушных судов гражданской авиации</li> <li>8. Авиационная терминология в международных воздушных перевозках</li> <li>9. Организационная структура, задачи и функции служб организации пассажирских и грузовых перевозок аэропорта</li> <li>10. Участники и инфраструктура воздушного транспорта. Иерархическая структура Федеральной транспортной системы.</li> <li>11. Требования и порядок эксплуатации гражданских аэродромов и аэропортов. Виды услуг аэропорта</li> <li>12. Организационная структура и функции служб организации пассажирских и грузовых перевозок авиакомпаний</li> <li>13. Инфраструктура и деятельность авиакомпаний</li> <li>14. Инфраструктура коммерческой авиакомпаний. Формы собственности, цели и задачи</li> </ol>				

<p>государственного регулирования авиакомпаний</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>15. Международная перевозка с коммерческими и не коммерческими целями. Свобода воздуха</li> <li>16. Виды услуг авиарейсов по форме их выполнения:</li> <li>17. Сегменты сервиса обслуживания воздушных перевозок.</li> <li>18. Информационное обслуживание пассажиров в аэропорту.</li> <li>19. Коммерческая реклама.</li> <li>20. Коммерческая реклама авиакомпаний</li> <li>21. Соглашения о пуле (пульные соглашения);</li> <li>22. Соглашения о совместном использовании кодов (код-шеринг).</li> <li>23. Авиаальянс и их преимущество</li> <li>24. Международные и региональные органы на воздушном транспорте</li> <li>25. Региональные межправительственные организации ИКАО и другие организации на межгосударственном уровне. Приложения к Чикагской конвенции ИКАО (Стандарты и Рекомендуемая практика).</li> <li>26. Международные неправительственные и профессиональные организации ИАТА и другие .</li> <li>27. Особенности коммерческой работы по организации авиачартерных перевозок</li> <li>28. Понятие о чартерных перевозках</li> <li>29. Договор турфирмы с авиакомпанией на чартерные перевозки:</li> <li>30. Технология регистрации пассажиров и их багажа.</li> <li>31. Контроль явки пассажиров на посадку.</li> <li>32. Посадка пассажиров на борт воздушного судна (допродажи билетов и посадка пассажиров на свободные места)</li> <li>33. Обслуживание пассажиров в аэропорту назначения и контроль выдачи багажа.</li> <li>34. Обслуживание трансферных пассажиров в аэропорту вылета</li> <li>35. Виды обслуживания транзитных и трансферных пассажиров в аэропорту</li> <li>36. Регистрация трансферных пассажиров и их багажа в аэропорту вылета</li> <li>37. Методы регистрации пассажиров и оформления их багажа</li> <li>38. Обслуживания пассажиров в инвалидных креслах и на носилках.</li> <li>39. Особенности перевозки депортированных и не допущенных в страну пассажиров. Деструктивные пассажиры (авиадебоширы)</li> <li>40. Сервис для часто летающих пассажиров (бонус-программы).Перевозка пассажиров со служебными билетами.</li> <li>41. Обслуживание пассажиров при нерегулярности полетов.</li> <li>42. Правила обслуживания нерегулярных рейсов . (плановый перенос рейса и задержка/отмена рейса,</li> </ol>		
---	--	--

<p>правила перевозчика при добровольном или вынужденном изменении условий воздушной перевозки.).</p> <p>43. Предоставление услуг по перевозке багажа.</p> <p>44. Особенности перевозки отдельных групп предметов и вещей на борту ВС</p> <p>45. Деньги, драгоценности и документы пассажиров. Оптика и аппаратура.</p> <p>46. Животные и птицы. Багаж в салоне самолета. Негабаритный багаж</p> <p>47. Перевозка оружия и боеприпасов</p> <p>48. Несопровождаемый багаж (багаж, перевозимый как груз)</p> <p>49. Перевозка моторизованного кресла — коляски для инвалидов, Перевозка дипломатической почты, багажа и грузов</p> <p>50. Устройство самолета и типы самолётов</p> <p>51. Конструктивные характеристики</p> <p>52. Ограничение по габаритам, объему (Загрузочная таблица (Loading charts)).</p> <p>53. Термины и определения по конструктивным характеристикам ВС и порядок расчета коммерческой загрузки:</p> <p>54. Понятие хэндлинг</p> <p>55. Организация работы операторов наземного обслуживания в аэропорту</p> <p>56. Организационное обеспечение полетов</p> <p>57. Согласование авиакомпании с организациями, ведомствами и партнерами по обеспечению выполнению нерегулярных рейсов</p> <p>58. Организация работы диспетчера по центровке и принципы расчета центровки самолета</p> <p>59. Права, обязанности и ответственность диспетчера по центровке</p> <p>60. Международные организации в сфере грузовых перевозок</p> <p>61. Нормативная база, регулирующие грузовые перевозки.</p> <p>62. Грузовые комплексы</p> <p>63. Состав зданий и сооружений грузового комплекса. Грузовой перрон.</p> <p>64. Транспортно-складская логистика и взаимодействие транспортно-экспедиционных компаний</p> <p>65. Средства механизации для обработки и транспортировке грузов на ВС</p> <p>66. Требования к маркировке грузов</p> <p>67. Маркировка по форме ИАТА</p> <p>68. Виды грузовых бирок (штрих коды)</p> <p>69. Маркировка средств пакетирования</p> <p>70. Прием груза на склад аэропорта</p> <p>71. Прием груза с применением ИС «Управление грузовыми перевозками»</p>		
---	--	--

<p>72. Транспортно-складская логистика (погрузочно-разгрузочные операции, досмотр груза, взвешивание груза, контроль упаковки и маркировки груза, складирование груза)</p> <p>73. Технология отправки принятого груза на ВС</p> <p>74. Суточный план-задание на отправку бронированного груза.</p> <p>75. Расчет свободного тоннажа для отправки сверх бронированного груза. Сопроводительная и перевозочная документация.</p> <p>76. Прием-передача груза и загрузка на ВС.</p> <p>77. «Перронный Акт возврата груза»</p> <p>78. Обеспечение сервиса при обслуживании грузополучателей в аэропортах назначения</p> <p>79. Организация приема груза с ВС и выдачи грузов грузополучателю (грузовой агент)</p> <p>80. Бездокументные грузы и мероприятия по установлению их принадлежности. Акт о вскрытии бездокументного груза.</p> <p>81. Розыск груза</p> <p>82. Требования к упаковыванию и маркировке опасных грузов. Знаки опасности.</p> <p>83. Распознавание необъявленных опасных грузов</p> <p>84. Порядок сдачи к воздушной перевозке и получение прибывших опасных грузов. Контрольный лист приемки ОГ (чек-лист).</p> <p>85. Инциденты, связанные с перевозкой опасных грузов. Действие персонала</p> <p>86. Опасные грузы, запрещенные к перевозке при любых обстоятельствах</p> <p>87. Освобождения для опасных грузов эксплуатанта</p> <p>88. Опасные грузы в освобожденных количествах</p> <p>89. Опасные грузы в ограниченных количествах</p> <p>90. Перевозка ценных, скоропортящихся грузов</p> <p>91. Перевозка живых животных</p> <p>92. Перевозка тяжеловесных и негабаритных грузов</p> <p>93. Перевозка трансферных грузов</p> <p>94. Перевозка человеческие органы, бранные останки, мокрый груз и пахнувший груз</p> <p>95. Всемирный почтовый союз. Категории почтовых отправлений по приоритету.</p> <p>96. Упаковка (мешки, конверты). Маркировка. Бирки (ярлыки).</p> <p>97. Документы авиапочты на внутренних и международных воздушных линиях.</p> <p>98. Организация приема-передачи и обработка почты в авиационном отделе перевозки почты (АОПП) Организация досмотра</p> <p>99. Прием и передача на борт ВС почтовых отправлений</p> <p>100. Неисправности при перевозке почты. Виды телеграмм на неисправность почты</p>		
--	--	--

<p>101. Требования международных организаций по сокращению времени прохождения процедурных формальностей на воздушном транспорте (Приложение 9 ИКАО, «Киотская» конвенция и др.).</p> <p>102. Пути сокращения времени при обслуживании пассажиров в пункте отправления, прибытия, назначения, транзита и трансфера</p> <p>103. Организация и реализация комплекса дополнительных услуг в сфере грузовых перевозок</p> <p>104. Доставка груза по адресу грузовым потребителям, в том числе по принципу «от двери к двери»</p>	<p><b>50</b></p>	
<p><b>Тема 1.2. Транспортная система России</b></p> <p>Железнодорожный транспорт  Морской транспорт  Внутренний водный (речной) транспорт  Автомобильный транспорт  Городской электрический транспорт  Промышленный транспорт  Трубопроводный транспорт  Управление единой транспортной системой  Становление воздушного флота России  Этапы развития воздушного флота России  Значение аэропортов для развития регионов  Аэропорты и аэродромы Российской Федерации  Вертодромы и посадочные площадки  Федеральные казённые предприятия</p>		
<p><b>Тема 1.3. Технология управления отправлениями пассажиров и багажа</b></p> <p>Технология управления отправлениями пассажиров и багажа – 22 часа  Рассмотрение разделов инструкции DCS Astra  Изучение правил авиакомпаний на официальных сайтах авиаперевозчика -  Подготовка к решению ситуационных задач</p>	<p><b>54</b></p>	

<p><b>Учебная практика</b></p> <p><b>Виды работ:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация обслуживания пассажирских перевозок на внутренних и международных воздушных линиях</li> <li>2. Расчет центровки и загрузки самолета отечественного производства</li> <li>3. Организация грузовых и почтовых перевозок</li> <li>4. Контроль загрузки ВС. Расчет центровки и загрузки самолета зарубежного производства</li> </ol>	<p><b>72</b></p> <p><b>10</b></p> <p><b>26</b></p> <p><b>8</b></p> <p><b>28</b></p>	<p>ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9 У1, У2, У3 У4 31,32,33, 34,35,36,37,38</p>
<p><b>Тематика курсовых работ:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Исследовать нормативно правовые акты и документы, регулирующие внутренние и международные воздушные перевозки.</li> <li>2. Исследовать основные процедуры сертификации и лицензионные требования, предъявляемые к услугам при обслуживании воздушных перевозок.</li> <li>3. Исследовать качество обслуживания потребителей воздушного транспорта.</li> <li>4. Исследовать организационную структуру и организацию работы в авиакомпаниях по привлечению пассажиров на свои рейсы</li> <li>5. Организация договорной работы в авиакомпаниях</li> <li>6. Исследовать организацию работы авиакомпаний в системе продажи перевозок</li> <li>7. Исследовать инфраструктуру аэропорта, основные задачи и функции его объектов при организации воздушных перевозок</li> <li>8. Исследовать организацию информационного обеспечения воздушных перевозок в целом и в аэровокзалах</li> <li>9. Исследовать внутреннее и внешнее взаимодействие аэропорта по наземному обслуживанию воздушных перевозок</li> <li>10. Исследовать организацию работы аэропорта по коммерческому и техническому обеспечению рейсов авиакомпаний.</li> <li>11. Исследовать общие правила перевозки пассажиров и их багажа.</li> <li>12. Исследовать организацию обслуживания пассажиров на внутренних и международных авиарейсах и пути совершенствования качества обслуживания.</li> <li>13. Исследовать организацию обслуживания транзитных и трансферных пассажиров внутренних и</li> </ol>		<p>ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9 У1, У2, У3 У4 31,32,33, 34,35,36,37,38</p>

международных рейсов на всех этапах перевозки.

14. Исследовать организацию обработки багажа пассажиров перевозимых поштучно и в контейнерах/паллетах.

15. Исследовать организацию претензионной работы по багажу

16. Исследовать процессы организации комплектования коммерческой загрузки рейсов авиакомпаний.

17. Исследовать организацию пассажиров особых категорий.

18. Исследовать организацию перевозки пассажиров особых категорий. Перевозка детей без сопровождения. Перевозка больных и инвалидов.

19. Исследовать организацию перевозки дипломатического багажа/почты/груза и пассажиров с крупногабаритным багажом.

20. Исследовать организацию обслуживания пассажиров при возникновении нарушения графика движения ВС «сбойных» ситуаций

**21.** Исследовать роль международных организаций (ассоциаций) в развитии и регулировании ГА (ИКАО, ИАТА, ААСИ, СИТА и др.)

22. Исследовать процессы бронирования грузов на ВС.

23. Исследовать логистику транспортно – экспедиторского обслуживания. Транспортно – складская логистика.

24. Исследовать организацию перевозки грузов особых категорий

25. Исследовать требования, предъявляемые к таре, упаковке маркировке и содержимому грузов

26. Исследовать организацию перевозки грузов особых категорий. Перевозка грузов сопровождающими.

Перевозка трансферных грузов 27. Исследовать организацию перевозки грузов особых категорий.

27. Исследовать организацию перевозки грузов особых категорий.

Перевозка гробов с покойниками и урн с прахом. Перевозка легковесных, тяжеловесных и негабаритных грузов.

28. Исследовать организацию грузов особых категорий. Перевозка партии животных. Перевозка скоропортящихся грузов

29. Исследовать организацию перевозки опасных грузов воздушным транспортом.

30. Исследовать организацию перевозки почты воздушным транспортом

31. Исследовать автоматизированных систем и механизмов обслуживания пассажирских, багажных и грузовых перевозок

32. Исследовать порядок бронирования и приёма грузов к воздушной перевозке и обработка их в аэропорту назначения

33. Исследовать прием, обработку, загрузку, разгрузку грузов, почты и багажа в средствах пакетирования.

34. Государственный контроль на воздушном транспорте

<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе</b>	<b>30</b>	
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b> <b>Виды работ.</b> Правила перевозки пассажиров и их багажа на внутренних воздушных линиях Организация обслуживания пассажиров в аэропорту назначения их воздушных линиях. 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	<b>288</b>	
<b>Всего</b>	<b>885</b>	

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие

учебных кабинетов:

1. Организации сервиса на транспорте
2. Транспортной системы России
3. Организации сервисного обслуживания на транспорте;

мастерской:

Организации сервиса на транспорте

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект сетевого оборудования, обеспечивающий соединение ноутбука в единую сеть, с выходом через прокси-сервер в Интернет;
- аудиторная доска для письма.

Технические средства обучения:

- мультимедиа проектор;
- персональный компьютер;
- ноутбук преподавателя;
- переносной экран;
- электронные средства образовательного назначения, реализованные на электронных носителях (ЭОР, презентации, видеофильмы);

- электронная библиотечная система издательства "Юрайт"
- электронная библиотечная система издательства «Лань»

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской:

- рабочее место преподавателя;
- столы лабораторные;
- стенды;
- проектор мультимедийный;
- экран на штативе;
- классная доска;
- парты;
- стулья к партам

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

Плакаты и схемы:

- аэропорт и объекты его инфраструктуры;
- системы и схемы взаимодействия;
- графики пооперационного контроля;
- суточный план полетов;
- схемы загрузки ВС (по типам ВС);
- сопроводительная документация на коммерческую загрузку;
- судовая и полетная документация;
- комплект наглядных пособий (планшеты, схемы)

Карты:

- карта мира
- Административная карта Российской Федерации

- транспортная карта «Пути сообщения России и сопредельных государств»

Образцы отчетных документов:

- образцы актов
- образцы отчетных документов
- образцы сопроводительных документов.

## **4.2. Информационное обеспечение обучения**

### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Основные источники:**

1. Конституция Российской Федерации(с гимном России).Принята Всенародным голосованием 12 декабря 1993 года.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации.Части первая, вторая, третья и четвертая. По состоянию на 1 июня 2017 года. [Текст] . - М. : Омега-Л, 2017.
3. Воздушный Кодекс Российской Федерации: текст с изменениями и дополнениями на 2018 год [текст] . - м. : эксмо, 2018.
4. Федеральные авиационные правила "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", 2019.  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_law\\_71492/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_71492/)
5. Конвенция о Международной гражданской авиации (с изменениями и дополнениями)  
<https://base.garant.ru/2540490/>
6. Федеральный закон N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности" (с изменениями и дополнениями) <https://base.garant.ru/12185475/>
7. Федеральный закон N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности" (с изменениями и дополнениями) <https://base.garant.ru/12185475/>
8. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей". Текст с изменениями и дополнениями на 2015 год [Текст] . - М. : Эксмо, 2015. – 1 экз.

9. Федеральные авиационные правила "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", 2019. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_law\\_71492/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_71492/)
10. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении требований по обеспечению транспортной безопасности от 28.07.2018 №886 - <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71903704/>
11. ИАТА. Стандартное соглашение ИАТА о наземном обслуживании (SHGA) - <https://www.kja.aero/upload/iblock/a4b/a4bea1d722323cbc5babc9534b7b145f.pdf>
12. ОСТ Система перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Рационы питания, выдаваемые пассажирам в полете. Основные требования - <http://docs.cntd.ru/document/471827460>
13. ОСТ Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Компонировка пассажирской кабины гражданских воздушных судов. Пассажирское, бытовое и вспомогательное оборудование. Общие технические требования. - <http://avia.rostransnadzor.ru/wp-content/uploads/sites/2/2016/12/41.OST-54-1-283.01-94-Sistema-kachestva-perevozok-i-obslyzhvaniya-passazhirov-vozdushny-m-transportom.pdf>
14. ОСТ Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Обеспечение среды пребывания пассажиров на борту гражданских воздушных судов. Общие технические требования - <http://docs.cntd.ru/document/471822250>
15. ОСТ Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Нормы выдачи мягкого инвентаря и средств обслуживания пассажиров в полете. Основные требования - <http://docs.cntd.ru/document/456063057>
16. ОСТ Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги для пассажиров на борту воздушных судов внутренних воздушных линий Российской Федерации Основные требования - <http://docs.cntd.ru/document/471822249>
17. ОСТ Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Условия транспортировки грузов - <http://docs.cntd.ru/document/471822243>
18. Грузоведение. Методика изучения: Учебник для вузов. Допущ. УМО [Текст] / Шведов В.Е., ред. - СПб. : Интермедия, 2018.

19. Горностаева Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учеб.пособ. для студентов бакалавриата. Реком. НМС [Текст] / Ж. В. Горностаева, Е. В. Дуванская, Е. С. Алехина. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2016.
20. Конвенция о Международной гражданской авиации (с изменениями и дополнениями) <https://base.garant.ru/2540490/>
21. Воздушный Кодекс Российской Федерации: текст с изменениями и дополнениями на 2018 год [текст] . - м. : эксмо, 2018.
22. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей". Текст с изменениями и дополнениями на 2015 год [Текст] . - М. : Эксмо, 2015.
23. Федеральные авиационные правила "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", 2019. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_law\\_71492/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_71492/)
24. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении требований по обеспечению транспортной безопасности от 28.07.2018 №886 - <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71903704/>
25. ОСТ Система перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Рационы питания, выдаваемые пассажирам в полете. Основные требования - <http://docs.cntd.ru/document/471827460>
26. ОСТ Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Компонировка пассажирской кабины гражданских воздушных судов. Пассажирское, бытовое и вспомогательное оборудование. Общие технические требования. - <http://avia.rostransnadzor.ru/wp-content/uploads/sites/2/2016/12/41.OST-54-1-283.01-94-Sistema-kachestva-perevozok-i-obsluzhivaniya-passazhirov-vozdushny-m-transportom.pdf>
27. ОСТ Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Обеспечение среды пребывания пассажиров на борту гражданских воздушных судов. Общие технические требования - <http://docs.cntd.ru/document/471822250>
28. ОСТ Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Нормы выдачи мягкого инвентаря и средств обслуживания пассажиров в полете. Основные требования - <http://docs.cntd.ru/document/456063057>

29. ОСТ Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги для пассажиров на борту воздушных судов внутренних воздушных линий Российской Федерации Основные требования - <http://docs.cntd.ru/document/471822249>
30. ОСТ Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Условия транспортировки грузов - <http://docs.cntd.ru/document/471822243>
31. Грузоведение. Методика изучения: Учебник для вузов. Допущ. УМО [Текст] / Шведов В.Е., ред. - СПб. : Интермедия, 2018.
32. Горностаева Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учеб.пособ. для студентов бакалавриата. Реком. НМС [Текст] / Ж. В. Горностаева, Е. В. Дуванская, Е. С. Алехина. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2016.
1. Дополнительные источники:
2. Иванченко В.Н. История гражданской авиации: Учеб.пособ. для студ. вузов. Допущ. УМО [электронный ресурс, текст] / В. Н. Иванченко, М. О. Иванова, В. Г. Богданов. - СПб. : ГУГА, 2016.
3. Костромина Е.В. Авиатранспортный маркетинг: Учебник для бакалавриата [Текст] / Е. В. Костромина. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2017.
4. Шведов В.Е. Транспортно-складские логистические комплексы: Учебник для вузов. Допущено УМО [Текст] / В. Е. Шведов, А. В. Елисеева, В. И. Иванова. - СПб. : Интермедия, 2018.
5. Королева Е.А. Сервисология. Тексты лекций: Учеб.пособ. для вузов. Реком. УМО [электронный ресурс, текст] . Ч.1 / Е. А. Королева, В. С. Пашин. - СПб. : ГУГА, 2016.

#### **Интернет-источники:**

<http://pravo.gov.ru/> - официальный интернет-портал правовой информации

<https://rg.ru/> - официальный интернет-портал «Российская газета»

[https://www.icao.int/Pages/RU/default\\_ru.aspx](https://www.icao.int/Pages/RU/default_ru.aspx) - официальный интернет-портал международной организации гражданской авиации (на русском языке)

<http://iata.org> – официальный интернет-портал международной ассоциации воздушного транспорта

<http://mintrans.ru> - официальный сайт Министерства транспорта Российской Федерации

<https://rostransnadzor.gov.ru/> - официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере транспорта

<http://favt.ru> – официальный сайт федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация)

#### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

В ходе занятий осуществляется теоретическое обучение обучающихся, 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 обучающихся на занятии. Освобождение обучающихся от занятий может производиться в случае болезни или по личным обстоятельствам по заявлению обучающихся. Учебные занятия могут проводиться в виде уроков, лекций, семинаров, лабораторных занятий, практических занятий, консультаций. Учебная деятельность обучающихся предусматривает так же самостоятельную работу, выполнение курсовой работы, практику, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

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

Практика обучающихся является составной частью программы модуля. Программы практик разрабатываются в соответствии с учебным планом и календарным планом воспитательной работы, а так же с учетом программ учебных дисциплин.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта» является освоение учебной практики для формирования у обучающихся умений, приобретения первоначального практического опыта. Задачами производственной практики (по профилю специальности) являются формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта.

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 обучающихся по итогам практик проводится на основании дневников практики, письменных отчетов, характеристики и оценки руководителей практики.

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:

Сервисная деятельность,

Менеджмент,

Правовое обеспечение профессиональной деятельности,

Риски и страхование на транспорте,

Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности,

Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия,

Безопасность жизнедеятельности,

Маркетинг,

Управление персоналом,

Охрана труда,

и тем модулей:

Автоматизированные системы бронирования управления сервисом на транспорте,

Регулирование перевозок и реализация услуг на воздушном транспорте,

Технология взаиморасчетов

#### 4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего специальности «Организация сервиса на транспорте (по видам транспорта)» и профилю модуля «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта»

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой.

**Инженерно-педагогический состав:** дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, имеющие высшее образование, соответствующее специальности «Организация сервиса на транспорте (по видам транспорта)» и профилю модуля «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта»

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 2.1 Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта</p>	<p>- грамотность и четкость оформления отчетной и технологической документации в соответствии с нормативными документами; - правдивость предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта</p>	<p>Текущий контроль в форме: устных опросов (вопросы по темам междисциплинарного курса), письменных опросов (вопросы по темам междисциплинарного</p>
<p>ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиры с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта</p>	<p>- рациональность планирования и организация обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиры с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта</p>	<p>курса), докладов (темы докладов), презентаций (темы презентаций), тестов (фонд тестовых заданий), рефератов (темы</p>

<p>ПК 2.3.          Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта</p>	<p>- рациональность планирования и организация обслуживания пассажиров в VIP - залах и бизнес салонах в пунктах отправления и прибытия транспорта</p>	<p>рефератов),          практических работ (темы и задания практических работ)          контрольных работ (задания контрольных работ),          решения практических кейсов и ситуационных задач (задания для решения практических кейсов и ситуационных задач)          выполнения курсовой работы (варианты тем теоретической части курсовой работы и задания теоретической части курсовой работы).           Промежуточная аттестация в форме:          Дифференцированного зачёта (перечень теоретических вопросов и практических заданий (билетов) к зачету)          Экзамена (перечень вопросов (билетов) к</p>
---	---	--

		экзамену) Экзамена квалификационного (накопительная оценка)
--	--	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	-сформированный интерес к будущей профессии; - желание работать по выбранной профессии; - активность и инициативность в процессе освоения; - наличие положительных отзывов по итогам производственной практики	опрос (вопросы по темам междисциплинарного курса), доклады (темы докладов), презентации

<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- рациональность организации профессиональной деятельности;</li> <li>- умение осуществлять выбор и применять методы и способы решения профессиональных задач в области обеспечения безопасности полетов гражданской авиации,</li> <li>- способность оценить эффективность и качество выполнения профессиональных задач</li> </ul>	<p>(темы презентаций), тестирование (фонд тестовых заданий), решение практических кейсов и ситуационных задач (задания</p>
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснованный анализ текущей ситуации;</li> <li>- способность к решению стандартных и нестандартных профессиональных задач в области обеспечения безопасности полетов гражданской авиации;</li> <li>- понимание принятия ответственности за предложенные решения</li> </ul>	<p>для решения практических кейсов и ситуационных задач)</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- скорость поиска необходимой информации;</li> <li>- обоснованность отбора и полнота анализа информации для выполнения профессиональных задач;</li> <li>- умение использовать различные источники, включая электронные, для получения необходимой информации</li> </ul>	

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- аргументированность выбора информационно – коммуникационных технологий;</li> <li>- инициативность и активность в процессе внедрения информационно-коммуникационных технологий в организацию и управление профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>опрос (вопросы по темам междисциплинарного курса), доклады (темы докладов), презентации</p>
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимодействие с коллективом на основе норм делового общения;</li> <li>- проявление лидерских качеств;</li> <li>- способность к обмену информацией, проявлению уважения к мнению и позиции членов команды и коллектива.</li> <li>-создание благоприятного климата в коллективе, хорошие отношения с коллегами, преподавателями и инструкторами в ходе обучения</li> </ul>	<p>(темы презентаций), тестирование (фонд тестовых заданий), решение практических кейсов и ситуационных задач (задания</p>
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проявление инициативы и рациональность организации деятельности в условиях командной работы;</li> <li>- своевременность контроля и коррекции результатов работы членов команды;</li> <li>- готовность к самоанализу и коррекции</li> </ul>	<p>для решения практических кейсов и ситуационных задач)</p>

	результатов собственной работы	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность в определении уровня профессиональной подготовки требованиям задач будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- грамотность определения цели и задач профессионального и личностного развития в соответствии с современным уровнем развития науки, техники и технологий;</li> <li>- обоснованность в определении этапов и содержания работы по реализации самообразования;</li> <li>- стремление к повышению своего профессионального уровня;</li> <li>- результативность самостоятельной работы</li> </ul>	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности;</li> <li>- объективность и обоснованность оценки возможностей новых технологий;</li> <li>- грамотность применения инновационных технологий в профессиональной деятельности</li> </ul>	

Рабочая программа профессионального модуля разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта и примерной основной образовательной программой по специальности среднего профессионального образования 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

**Разработчики:**

Чугунова Светлана Александровна, руководитель цикловой комиссии №5 «Сервис на транспорте»

Манукян Размик Гургенович, преподаватель цикловой комиссии №5 «Сервис на транспорте»

Джаббарова Эма Аладин Кызы, преподаватель цикловой комиссии №5 «Сервис на транспорте»

**Эксперты:**