



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

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



УТВЕРЖДАЮ

Ю.Ю. Михальчевский

«*dl*» *of* 2021 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

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

очная
(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 Авиацонно-транспортного колледжа для выпускников, обучающихся по специальности 43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)».
Протокол № 9 от «14» июля 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
3. СТРУКТУРА И Е СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	6
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	13
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	19

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 04

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

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 СПО 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих – Бортпроводник (Код по Общероссийскому классификатору профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОК 016-94) 11217 - в соответствии с Перечнем профессий рабочих, должностей служащих, рекомендуемых к освоению в рамках программы подготовки специалистов среднего звена, указанных в Приложении к ФГОС СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам 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 3.1. Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях
4. ПК 3.2. Выполнять мероприятия по обеспечению безопасности на транспорте
5. ПК 3.3. Выполнять мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта

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:**

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;

оказания первой помощи;

выполнения установленных мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте;

выполнения установленных мероприятий по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта

уметь:

работать с техническими средствами связи;

своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта;

осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;

осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;

своевременно оказывать первую помощь пострадавшим при несчастных случаях;

выполнять установленные мероприятия по обеспечению безопасности на транспорте;

выполнять установленные мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность 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;

технологии 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);

перечень услуг комнаты матери и ребенка;

технологии обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;
правила оказания первой помощи;
понятие надежности и безопасности на транспорте;
структуру и функции службы безопасности на транспорте;
содержание мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте;
порядок и систему взаимодействия службы безопасности транспорта с другими службами и ведомствами;
понятие о терроризме на транспорте;
классификацию актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта;
средства, используемые в диверсионно-террористических целях;
методы выявления диверсионно-террористических устройств;
порядок действий персонала в чрезвычайных ситуациях на транспорте

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего – 90 часов, в том числе: учебной практики – 36 часов;
максимальной учебной нагрузки обучающегося – 54 часа, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 36 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 18 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих – Бортпроводник, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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 3.1	Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях
ПК 3.2	Выполнять мероприятия по обеспечению безопасности на транспорте
ПК 3.3	Выполнять мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность 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	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля ПМ.04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности) часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			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 – ПК 2.2 ПК 3.1 – ПК 3.3	Раздел 1. Организация работ по обслуживанию на борту воздушного судна	90	36	2	-	18	-	36	
	Всего:	90	36			18		36	

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 04. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
1	2	3	4	
Раздел 1 ПМ.04 Организация и технология работы по обслуживанию пассажиров на борту воздушного судна		54/36	ОК – ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 3.1 – ПК 3.3	
МДК.04.01. Организация работ по обслуживанию на борту воздушного судна	<p>Содержание</p> <p>1. Введение Основные руководства и термины. Руководство по лётной эксплуатации воздушного судна. Руководство по производству полётов авиакомпании. Руководство кабинного экипажа Воздушно-правовая подготовка. Конструкция, компоновка и лётно-технические данные воздушного судна Основы теории полёта. Высотное оборудование. Системы обеспечения жизнедеятельности Бытовое оборудование воздушного судна Система водоснабжения и канализации. Электрооборудование. Светотехническое оборудование Электробытовое оборудование. Радиосвязное оборудование.</p>	34	2	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 8

	Кислородное оборудование		
2.	Отбор и подготовка бортпроводников Нормативно-правовые-документы, регламентирующие требования к кандидату на должность бортпроводника и определяющие основные трудовые функции. Авиационный персонал	2	ОК 1 – ОК 4, ОК 6 – ОК 8
3.	Должностные обязанности, права, ответственность бортпроводника Требования, предъявляемые к бортпроводникам. Должностные обязанности, права, ответственность бортпроводника	2	ОК 1 – ОК 4, ОК 6 – ОК 9
4.	Форменная одежда. Требования к внешнему виду бортпроводника Форменная одежда. Деловой макияж. Культура движения. Личная гигиена бортпроводника	2	ОК 1, ОК 2, ОК 6 – ОК 8
5.	Деловой этикет и профессиональная этика бортпроводника Основные правила поведения бортпроводника. Коммуникативная компетентность бортпроводника. Правила этикета при общении. Культура речи. Поведение бортпроводника при возникновении конфликтных ситуаций.	2	ОК 1 – ОК 8
6.	Служба бортпроводников. Основные цели и задачи Организационно-структурная схема службы бортпроводников. Взаимодействие службы бортпроводников со структурными подразделениями авиакомпании. Нормативно-законодательные акты, нормативно-правовые документы и локальная документация, регламентирующая деятельность службы бортпроводников	2	ОК 1 – ОК 9

7.	Подготовка бортпроводников к рейсу Предполётный брифинг. Распределение видов обслуживания по этапам полёта. Распределение видов обслуживания по классам	2	ОК 2 – ОК 4, ОК 6 – ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2
8.	Основные этапы обслуживания в полете Виды обслуживания. Характеристика видов обслуживания. Технологическая карта рейса	2	ОК 1 – ОК 4, ОК 6 – ОК 8 ПК 2.1, ПК 2.2
9.	Работа бортпроводников в рейсе (при полете в нормальных условиях) Основные руководящие документы. Информационно-справочная работа. Сервис на борту воздушного судна	2	ОК 1 – ОК 9 ПК 2.1, ПК 2.2
10.	Обслуживание пассажиров до, после взлета. Краткая характеристика работы членов кабинного экипажа до взлёта и после взлёта. Технологическая карта рейса	2	ОК 1 – ОК 4, ОК 6, ОК 7, ОК 9 ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 3.2 – ПК 3.3
11.	Обслуживание в горизонтальном полете Краткая характеристика работы членов кабинного экипажа на этапе горизонтального полёта. Технологическая карта рейса	2	ОК 1 – ОК 4, ОК 6, ОК 7, ОК 9 ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 3.2 – ПК 3.3
12.	Обслуживание пассажиров при снижении и после посадки ВС Краткая характеристика работы членов кабинного экипажа при снижении и после посадки воздушного судна. Технологическая карта рейса	2	ОК 1 – ОК 4, ОК 6, ОК 7, ОК 9 ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 3.2 – ПК 3.3
13.	Обслуживание пассажиров в рейсе с промежуточными посадками. Обслуживание отдельных категорий пассажиров	2	ОК 1 – ОК 4, ОК 6, ОК 7, ОК 9 ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 3.2 – ПК 3.3

	<p>14. Работа бортпроводника при смене экипажа: в конечном базовом и промежуточных аэропортах Особенности работы бортпроводников в случаях смены экипажа. Нормативы рабочего времени бортпроводника</p>	2	ОК 1 – ОК 3, ОК 6, ОК 7, ПК 3.2 – ПК 3.3
	<p>15. Обслуживание пассажиров питанием Документы, регламентирующие организацию бортипитания пассажиров и членов экипажа на борту воздушного судна. Состав рационов бортипитания. Стандартный комплект посуды и буфетно-кухонного оборудования для обслуживания пассажиров питанием по классам перевозки. Приём и сдача бортовой посуды, питания, напитков</p>	2	ОК 1 – ОК 3, ОК 6, ОК 7, ПК 2.1, ПК 2.2
	<p>16. Обеспечение безопасности пассажиров. Экстремальные ситуации в полете Действия экипажа воздушного судна в аварийных ситуациях. Бортовое аварийно-спасательное оборудование воздушного судна Медицинское обслуживание пассажиров. Влияние факторов полёта на организм человека. Оказание первой помощи пассажирам. Терминология. Симптомы и действия бортпроводника при обнаружении больного на борту воздушного судна с подозрением на острую инфекцию. Организация и проведение сердечно-лёгочной реанимации. Родовспоможение на борту воздушного судна. Обеспечение авиационной безопасности Оборудование воздушного судна для обеспечения авиационной безопасности. Предполётный досмотр. Проведение дополнительного досмотра на земле и в полёте. Действия членов экипажа воздушного судна в чрезвычайной обстановке</p>	2	ОК 1 – ОК 9 ПК 3.1 – ПК 3.3
	17. Дифференцированный зачёт	2	

	Практические занятия		2	
	1.	Обеспечение информационно-справочного обслуживания	0,5	ОК 1 – ОК 9, ПК 2.1
	2.	Предоставление услуг различным категориям пассажиров. Работа бортпроводника в рейсе	0,5	ОК 1 – ОК 9, ОК 1 – ОК 9, ПК 2.2
	3.	Медицинское обслуживание пассажиров	0,5	ОК 1 – ОК 9, ПК 3.1
	4.	Обеспечение авиационной безопасности и предотвращение актов незаконного вмешательства	0,5	ОК 1 – ОК 9, ПК 3.2 – ПК 3.3
Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ.04			18	ОК 1, ОК 2, ОК 8; ПК 2.1 – ПК 2.2 ПК 3.1 – ПК 3.3
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение должностных инструкций, руководящих документов технологии работы на борту воздушного судна 2. Изучение правил поведения в конфликтных ситуациях 3. Технология обслуживания особых категорий пассажиров 4. Проведение справочно-информационной работы на борту воздушного судна 5. Принципы выживания при аварийной посадке вне зоны аэродрома 6. 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 				
Учебная практика			36	ОК 1 – ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2, ПК 3.1 – ПК 3.3
Виды работ				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Обслуживание пассажиров на этапах «Прием и размещение», «До взлета», «После взлета» 2. Обслуживание пассажиров прохладительными напитками и бесплатным аперитивом 3. Обслуживание пассажиров экономического класса рационом «Горячее питание» с применением ланч-боксов 4. Обслуживание пассажиров бизнес-класса рационом «Горячее питание» 5. Обслуживание пассажиров товарами - сувенирами, периодической печатью. Индивидуальное обслуживание пассажиров 6. Информационно-справочная работа на борту ВС 7. Порядок применения аварийно-спасательного оборудования в экстремальных ситуациях 8. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета 				
Всего			90	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинета:

1. Организации сервисного обслуживания на транспорте мастерской:

Организации сервиса на транспорте тренажёра –
салона самолета Boeing 737 NG

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;
- 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

Оборудование тренажёра и рабочих мест тренажёра:

- пассажирская кабина;
- кислородный баллон со штуцерами;
- аварийно-спасательные жилет для взрослого пассажира;
- мегафон;
- переносная громкоговорящая связь;
- тележки, контейнеры, полутележки;

- кислородные маски;
- противодымный капюшон;
- огнетушитель;
- посуда и буфетно-кухонное оборудование;
- муляжи продуктов питания, алкогольных и безалкогольных напитков;
- бортовые печатные издания

Реализация профессионального 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)

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. Организация деятельности авиакомпаний по предоставлению сервиса на борту воздушных судов: Тексты лекций [электронный ресурс, текст] / Т. В. Галямова. - СПб. : ГУГА, 2019. - 56с.
2. Конструкция воздушных судов: Учеб.пособ.для вузов.Допущ.УМО [Текст] . Ч.2 : Системы и оборудование воздушных судов / А. Н. Медведев. - СПб. : ГУГА, 2018. - 399с. - ISBN 978-5-6041020-2-2.
3. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 13 апреля 2021 г. N 231н "Об утверждении профессионального стандарта "Бортовой проводник"
4. Воздушный кодекс РФ от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ

5. Приказ Минтранса РФ от 31 июля 2009 г. N 128 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Подготовка и выполнение полетов в гражданской авиации Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)
6. Приказ Минтранса РФ от 22 апреля 2002 г. N 50 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Медицинское освидетельствование летного, диспетчерского состава, бортпроводников, курсантов и кандидатов, поступающих в учебные заведения гражданской авиации" (ФАП МО ГА-2002) (с изменениями и дополнениями)
7. Приказ Минтранса России от 28.11.2005 №142 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования авиационной безопасности к аэропортам»
8. Приказ Минтранса РФ от 25 июля 2007 г. N 104 "Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров" (с изменениями и дополнениями)
9. Приказ Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. N 82 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" (с изменениями и дополнениями)

Дополнительные 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. Конвенция (Чикагская) о международной ГА Конвенция по правилам воздушных международных перевозок (Варшава и дополнительный протокол в Гааге).
8. ИКАО - Doc 9284 - AN/905 «Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху».
9. ОСТ Система перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Рационы питания, выдаваемые пассажирам в полете. Основные требования - <http://docs.cntd.ru/document/471827460>
10. ОСТ Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Компоновка 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>
11. 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>

12. 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>

13. 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>

Интернет-источники:

1. <https://spbgu.ru/objects/e-library/> - электронная библиотека Санкт-Петербургского государственного университета гражданской авиации
2. <https://e.lanbook.com/> - электронно-библиотечная система издательства «Лань»
3. <http://pravo.gov.ru/> - официальный интернет-портал правовой информации
4. <https://rg.ru/> - официальный интернет-портал «Российская газета»
5. https://www.icao.int/Pages/RU/default_ru.aspx - официальный интернет-портал международной организации гражданской авиации (на русском языке)
6. <http://iata.org> – официальный интернет-портал международной ассоциации воздушного транспорта
7. <http://mintrans.ru> - официальный сайт Министерства транспорта Российской Федерации
8. <https://rostransnadzor.gov.ru/> - официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере транспорта
9. <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, 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. Программа практики разрабатывается в соответствие с учебным планом и календарным планом воспитательной работы, а так же с учетом программ учебных дисциплин.

Консультации обучающихся 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 управления сервисом на транспорте,

Регулирование перевозок и реализация услуг на воздушном транспорте,

Технология взаиморасчетов,

Организация сервиса на транспорте,

Транспортная система России,

Обеспечение авиационной безопасности на воздушном транспорте,

Авиакомпания, аэропорты и аэродромы

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 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

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 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

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
ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта	<ul style="list-style-type: none"> - грамотность и четкость предоставления информационно-справочного обслуживания пассажиров на борту воздушного судна в пунктах отправления и прибытия транспорта; - корректность оформления отчетной и технологической документации в соответствии с нормативными документами и технологическими картами рейса; - актуальность и своевременность предоставления пассажирам информации о прибытии и отправлении транспорта 	Текущий контроль в форме: устных опросов (вопросы по темам междисциплинарного курса), письменных опросов (вопросы по темам междисциплинарного курса), докладов (темы докладов), презентаций (темы презентаций), тестов (фонд тестовых заданий), рефератов (темы 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) Промежуточная аттестация в форме:
ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта	<ul style="list-style-type: none"> - рациональность планирования и организация обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта 	тестов (фонд тестовых заданий), рефератов (темы 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) Промежуточная аттестация в форме:
ПК 3.1. Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях	<ul style="list-style-type: none"> - правильность и своевременность решения по оказанию первой помощи пострадавшим; - эффективность принятых необходимых мер при несчастных случаях, аварийных ситуациях - эффективность использования бортового аварийно-спасательного оборудования при оказании первой помощи пострадавшим при несчастных случаях и аварийных ситуациях 	решения практических кейсов и ситуационных задач (задания для решения практических кейсов и ситуационных задач) Промежуточная аттестация в форме:

ПК 3.2. Выполнять мероприятия по обеспечению безопасности на транспорте	- грамотность и четкость оформления отчетной и технологической документации в соответствии с нормативными документами по обеспечению безопасности на транспорте	Дифференцированного зачёта (перечень теоретических вопросов и практических заданий (билетов) к зачету) Экзамена квалификационного (накопительная оценка)
ПК 3.3. Выполнять мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта	Применение в профессиональной деятельности мероприятий, способствующих пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта; - способность анализировать ситуации, связанные с безопасностью на транспорте	

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.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
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 (темы презентаций), тестирование (фонд тестовых заданий), решение практических кейсов и ситуационных задач (задания)
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- рациональность организации профессиональной деятельности; -умение осуществлять выбор и применять методы и способы решения профессиональных задач в области обеспечения безопасности полетов гражданской авиации, -способность оценить эффективность и качество выполнения профессиональных задач.	

<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<ul style="list-style-type: none"> - обоснованный анализ текущей ситуации; - способность к решению стандартных и нестандартных профессиональных задач в области обеспечения безопасности полетов гражданской авиации; - понимание принятия ответственности за предложенные решения.
<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"> - скорость поиска необходимой информации; - обоснованность отбора и полнота анализа информации для выполнения профессиональных задач; - умение использовать различные источники, включая электронные, для получения необходимой информации.
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - аргументированность выбора информационно - коммуникационных технологий; - инициативность и активность в процессе внедрения информационно коммуникационных технологий в организацию и управление профессиональной деятельности;
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<ul style="list-style-type: none"> - взаимодействие с коллективом на основе норм делового общения; - проявление лидерских качеств; - способность к обмену информацией, проявлению уважения к мнению и позиции членов команды и коллектива. - создание благоприятного климата в коллективе, хорошие отношения с коллегами, преподавателями и инструкторами в ходе обучения.
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p>	<ul style="list-style-type: none"> - проявление инициативы и рациональность организации деятельности в условиях командной работы; - своевременность контроля и коррекции результатов работы членов команды; - готовность к самоанализу и коррекции результатов собственной работы.
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<ul style="list-style-type: none"> - правильность в определении уровня профессиональной подготовки требованиям задач будущей профессиональной деятельности; - грамотность определения цели и задач профессионального и личностного развития в соответствии с современным уровнем развития науки, техники и технологий; - обоснованность в определении этапов и

для решения практических кейсов и ситуационных задач)

	<p>содержания работы по реализации самообразования;</p> <ul style="list-style-type: none"> - стремление к повышению своего профессионального уровня; - результативность самостоятельной работы
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; - объективность и обоснованность оценки возможностей новых технологий; - грамотность применения инновационных технологий в профессиональной деятельности.

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:

Авиационно-транспортный колледж ФГБОУ ВО СПб ГУГА, руководитель ЦК №5 «Сервис на транспорте» С.А. Чугунова

Авиационно-транспортный колледж ФГБОУ ВО СПб ГУГА, преподаватель ЦК №5 «Сервис на транспорте» Н.Ю. Аводкова

Эксперты: