



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

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

2022 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Деятельность представительства авиакомпании в аэропортах**

Направление подготовки  
**23.03.01 Технология транспортных процессов**

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

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**очная**

Санкт-Петербург  
2022

## **1 Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Деятельность представительства авиакомпании в аэропортах» является формирование у студентов системы научных и профессиональных знаний, умений и навыков в области организации деятельности представительств авиакомпании в аэропортах.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование у студентов знаний об организации представительств авиакомпании в аэропортах;
- формирование у студентов знаний законодательных, нормативных правовых актов в области авиаперевозок;
- формирование у студентов знаний в области ведения договорной работы представительства авиакомпании с контрагентами;
- формирование у студентов знаний о рекламно-информационной работе представительства авиакомпании;
- формирование у студентов знаний об организации продаж авиаперевозок и дополнительных услуг авиакомпании в аэропортах оперирования;
- формирование у студентов знаний в области организации деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту;
- формирование у студентов знаний в области цифровизации деятельности авиакомпании и её представительств;
- формирование у студентов способностей давать рекомендации и участвовать в рекламно-информационной работе представительства авиакомпании;
- формирование у студентов способностей осуществлять производственные процессы деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту;
- формирование у студентов способностей применять цифровые технологий в деятельности представительства авиакомпании;
- формирование у студентов умений и навыков разработки плана мероприятий по организации представительств авиакомпании в аэропортах;
- формирование у студентов умений и навыков ведения договорной работы представительства авиакомпании с контрагентами;
- формирование у студентов умений и навыков организации деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту;
- формирование у студентов умений и навыков применения цифровых технологий в деятельности представительства авиакомпании;

Дисциплина обеспечивает подготовку обучающегося к решению задач профессиональной деятельности производственно-технологического типа.



## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Деятельность представительства авиакомпании в аэропортах» представляет собой дисциплину, относящуюся к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина «Деятельность представительства авиакомпании в аэропортах» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Основы управления качеством на базе международных стандартов», «Наземное обслуживание воздушных судов», «Автоматизированные системы бронирования и продажи авиаперевозок».

Дисциплина «Деятельность представительства авиакомпании в аэропортах» является обеспечивающей для дисциплин: «Оперативное управление производственно-технологическими процессами», «Организация доступной среды на воздушном транспорте», «Управление качеством авиаперевозок».

Дисциплина изучается в 6 семестре.

## 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции/ индикатора	Результат обучения: наименование компетенции, индикатора компетенции
<b>ОПК-2</b>	<b>Способен осуществлять профессиональную деятельность с учетом экономических, экологических и социальных ограничений на всех этапах жизненного цикла транспортно-технологических машин и комплексов</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК2</sub>	Знает и понимает сущность этапов жизненного цикла транспортно-технологических машин и комплексов в сфере транспорта
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК2</sub>	Знает, понимает и оценивает экономические, экологические и социальные ограничения при эксплуатации транспортно-технологических машин и комплексов
<b>ОПК-5</b>	<b>Способен принимать обоснованные технические решения, выбирать эффективные и безопасные технические средства и технологии при решении задач профессиональной деятельности</b>

Код компетенции/ индикатора	Результат обучения: наименование компетенции, индикатора компетенции
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК5</sub>	Знает и понимает сущность технологий, применяемых в профессиональной деятельности, выбирает и использует технические средства для решения профессиональных задач
<b>ОПК-6</b>	<b>Способен участвовать в разработке технической документации с использованием стандартов, норм и правил, связанных с профессиональной деятельностью</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК6</sub>	Знает требования стандартов, норм и правил, связанных с профессиональной деятельностью
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК6</sub>	Соблюдает требования стандартов, норм и правил, связанных с профессиональной деятельностью при разработке технической документации
<b>ПК-1</b>	<b>Способен планировать, организовывать и осуществлять производственные процессы в сфере перевозок на воздушном транспорте с соблюдением требований нормативных правовых документов, документации предприятий воздушного транспорта и рекомендуемой практики</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК1</sub>	Знает и понимает сущность, особенности функционирования и взаимодействия предприятий воздушного транспорта при осуществлении производственных процессов в сфере перевозок на воздушном транспорте
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК1</sub>	Соблюдает требования нормативных правовых документов, документации предприятий воздушного транспорта и рекомендуемой практики при решении профессиональных задач



## Планируемые результаты изучения дисциплины:

### Знать:

- основные законодательные, нормативно правовые акты в области авиаперевозок (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК6</sub>);
- основные методы организации представительств авиакомпании в аэропортах (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК6</sub>, ИД<sup>1</sup><sub>ПК1</sub>);
- основы ведения договорной работы представительства авиакомпании с контрагентами (ИД<sup>1</sup><sub>ПК1</sub>);
- основы рекламно-информационной работы представительства авиакомпании (ИД<sup>1</sup><sub>ПК1</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ПК1</sub>);
- основные способы организации продаж авиаперевозок и дополнительных услуг авиакомпании в аэропортах оперирования (ИД<sup>1</sup><sub>ПК1</sub>);
- производственные процессы деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК2</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ОПК2</sub>, ИД<sup>1</sup><sub>ОПК5</sub>, ИД<sup>1</sup><sub>ОПК6</sub>);
- цифровые технологии, применяемые в деятельности авиакомпании и её представительств в аэропорту (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК5</sub>).

### Уметь:

- разрабатывать рекомендации и участвовать в рекламно-информационной работе представительства авиакомпании (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК6</sub>);
- осуществлять производственные процессы деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК6</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ПК1</sub>);
- применять цифровые технологий в деятельности представительства авиакомпании (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК5</sub>);

### Владеть:

- методами разработки плана мероприятий по организации представительств авиакомпании в аэропортах (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК6</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ПК1</sub>);
- методологией ведения договорной работы представительства авиакомпании с контрагентами (ИД<sup>2</sup><sub>ПК1</sub>);
- навыками организации деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК6</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>ПК1</sub>);
- навыками применения цифровых технологий в деятельности представительства авиакомпании (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК5</sub>).

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестр
		6
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа:	56,5	56,5
лекции	18	18
практические занятия	36	36
лабораторные работы	–	–
курсовой проект (работа)	–	–
Самостоятельная работа студента	54	54
Промежуточная аттестация:	36	36
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	33,5	33,5

#### 5 Содержание дисциплины

##### 5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-2	ОПК-5	ОПК-6	ПК-1		
Тема 1. Организация представительств авиакомпании в аэропортах.	16	+	+	+	+	ВК, Л, ПЗ, СРС	У
Тема 2. Взаимодействие представительств авиакомпании с государственными органами.	12	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	У, СЗ
Тема 3. Договорная работа представительств авиакомпании с контрагентами.	16	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	У, СЗ



Тема 4. Рекламно-информационная работа представительства авиакомпании.	12	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	У, СЗ
Тема 5. Организация продажи авиаперевозок и дополнительных услуг авиакомпании.	12	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	У, СЗ
Тема 6. Организация деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту.	22	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	У, СЗ
Тема 7. Применение цифровых технологий в деятельности представительства авиакомпании.	18	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	У, СЗ
Всего по дисциплине	108						
Промежуточная аттестация	36						
Итого по дисциплине	144						

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

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Организация представительств авиакомпании в аэропортах.	2	6	–	–	8	–	16
Тема 2. Взаимодействие представительства авиакомпании с государственными органами.	2	4	–	–	6	–	12
Тема 3. Договорная работа представительства авиакомпании с контрагентами.	2	6	–	–	8	–	16
Тема 4. Рекламно-информационная работа представительства авиакомпании.	2	2	–	–	8	–	12
Тема 5. Организация продажи авиаперевозок и дополнительных услуг авиакомпании.	2	2	–	–	8	–	12

Тема 6. Организация деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту.	4	10	–	–	8	–	22
Тема 7. Применение цифровых технологий в деятельности представительства авиакомпании.	4	6	–	–	8	–	18
Всего по дисциплине	18	36	–	–	54	–	108
Промежуточная аттестация							36
Итого по дисциплине							108

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

### 5.3 Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Организация представительств авиакомпании в аэропортах**

Цели и задачи изучения дисциплины, ее роль в учебном процессе. Связь дисциплины (модуля) с дисциплинами (модулями) профиля «Организация перевозок и управление на воздушном транспорте». Предмет и содержание дисциплины. Термины и определения по дисциплине (модулю).

Стратегия развития авиакомпаний с учетом развития маршрутной сети. наращивание рыночного присутствия и усиление позиций на основных целевых рынках. Формирование организационных структур авиакомпаний с учетом децентрализации управления деятельностью авиакомпании. Функции и задачи представительств авиакомпании в аэропортах. Бюджетирование расходов представительства. Управление имуществом авиакомпании в представительствах.

Прием, обучение и ввод в работу персонала представительства.

#### **Тема 2. Взаимодействие представительства авиакомпании с государственными органами**

Нормативная база по авиаперевозкам. Государственные и отраслевые стандарты в области качества авиаперевозок.

Администрирование входящих и исходящих запросов государственных органов — ФАС, Роспотребнадзор, Минтранс РФ, ФАВТ, Пограничная служба ФСБ, ФТС, ФНС. Подготовка ответов, ответных запросов информации по сути требований.

Аккредитация загранпредставительств в Росавиации на территории Российской Федерации.



Взаимодействие с государственными органами по софинансированию выполнения авиаперевозок.

### **Тема 3. Договорная работа представительства авиакомпании с контрагентами**

Проведении закупочных и тендерных процедур. Подготовка и разработка договорной документации. Заключение и ведение договоров с контрагентами. Заключение соглашения о согласованных стандартах качества обслуживания. Аудит имеющихся договоров. Расторжение и заключение новых договоров, урегулирование споров с контрагентами. Получение скидок на обслуживание.

### **Тема 4. Рекламно-информационная работа представительства авиакомпании**

Участие в формировании политики авиакомпании в регионе присутствия. Оформление заявок на разработку рекламно-информационных атрибутов, макетов и т.д. Мониторинг конкурентов для определения новых потенциально продаваемых продуктов на рынке авиационных перевозок.

### **Тема 5. Организация продажи авиаперевозок и дополнительных услуг авиакомпании**

Заключение агентских соглашений между агентами по продаже авиаперевозок и авиакомпанией. Мониторинг точек продаж субагентской сети с целью перевода на прямой агентский договор. Сбор информации о правилах и применяемых тарифах конкурентов на авиаперевозки и дополнительные услуги авиакомпании. Сбор информации об объемах продажи агентов на других перевозчиков, размере комиссионного вознаграждения агентов конкурентами.

### **Тема 6. Организация деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту**

Контроль за качеством и полнотой предоставляемых услуг по аэропортовому и наземному обслуживанию.

Обслуживание воздушных судов в штатных и сбойных ситуациях. Обслуживание пассажиров в штатных и сбойных ситуациях. Обслуживание грузоотправителей и грузополучателей в штатных и сбойных ситуациях.

Оперативное взаимодействие представительства с производственно-диспетчерской службой (центром управления полетов), экипажами воздушных судов и иных подразделений авиакомпании.

Работа с обращениями клиентов авиакомпании.

Взаимодействие с аэропортовыми и государственными службами при обслуживании рейсов.

Технические учебы с личным составом представительства и службы перевозок авиакомпании по правилам перевозки пассажиров и багажа авиакомпании.

Планирование экономии ресурсов представительства.

Сбор информации по деятельности конкурентов в аэропорту.

### **Тема 7. Применение цифровых технологий в деятельности представительства авиакомпании**

Цифровизация деятельности авиакомпании. Автоматизированные системы бронирования билетов. Системы управления отправлениями и обслуживания пассажиров и оформления багажа. Автоматизированные системы центровки ВС. Автоматизированные системы планирования и управления ресурсами представительства. Применение цифровых технологий обслуживания грузоотправителей и грузополучателей. Применение цифровых технологий обслуживания пассажиров. Применение цифровых технологий контроля обслуживания воздушных судов. Применение цифровых технологий по расчету и ведению расходов авиакомпании за обслуживание рейсов в аэропорту.

Аналитическая отчетность и архив производственных показателей для руководителей структурных подразделений и высшего руководства авиакомпании.

#### **5.4 Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
1	Практическое занятие 1. Стратегия развития авиакомпаний с учетом развития маршрутной сети. наращивание рыночного присутствия и усиление позиций на основных целевых рынках. Формирование организационных структур авиакомпаний с учетом децентрализации управления деятельностью авиакомпании.	2
1	Практическое занятие 2. Функции и задачи представительств авиакомпании в аэропортах. Бюджетирование расходов представительства. правление имуществом авиакомпании в представительствах.	2
1	Практическое занятие 3. Прием, обучение и ввод на рабочее место персонала представительства.	2



Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
2	Практическое занятие 4. Нормативная база по авиаперевозкам. Государственные и отраслевые стандарты в области качества авиаперевозок.	2
2	Практическое занятие 5. Администрирование входящих и исходящих запросов государственных органов. Аккредитация заграничных представительств в Росавиации на территории Российской Федерации. Взаимодействие с государственными органами по софинансированию выполнения авиаперевозок.	2
3	Практическое занятие 6. Проведении закупочных и тендерных процедур. Подготовка и разработка договорной документации.	2
3	Практическое занятие 7. Заключение и ведение договоров с контрагентами. Заключение соглашения о согласованных стандартах качества обслуживания. Аудит имеющихся договоров.	2
3	Практическое занятие 8. Расторжение и заключение новых договоров, урегулирование споров с контрагентами. Получение скидок на обслуживание.	2
4	Практическое занятие 9. Формировании политики авиакомпании в регионе присутствия. Оформление заявок на разработку рекламных атрибутов, макетов и т.д. Мониторинг конкурентов для определения новых потенциально продаваемых продуктов на рынке авиационных перевозок.	2
5	Практическое занятие 10. Заключение агентских соглашений между агентами по продаже авиаперевозок и авиакомпанией. Мониторинг точек продаж субагентской сети с целью перевода на прямой агентский договор.	2
6	Практическое занятие 11. Контроль за качеством и полнотой предоставляемых услуг по аэропортовому и наземному обслуживанию.	2
6	Практическое занятие 12. Обслуживание воздушных судов в штатных и сбойных ситуациях. Обслуживание грузоотправителей и грузополучателей в штатных и сбойных ситуациях.	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
6	Практическое занятие 13. Обслуживание пассажиров в штатных и сбойных ситуациях.	2
6	Практическое занятие 14. Оперативное взаимодействие представительства с производственно-диспетчерской службой (центром управления полетов), экипажами воздушных судов и иных подразделений авиакомпании.	2
6	Практическое занятие 15. Работа с обращениями клиентов авиакомпании. Взаимодействие с аэропортовыми государственными службами при обслуживании рейсов.	2
7	Практическое занятие 16. Цифровизация деятельности авиакомпании. Автоматизированные системы бронирования билетов. Системы управления отправлениями и обслуживания пассажиров и оформления багажа. Автоматизированные системы центровки ВС. Автоматизированные системы планирования и управления ресурсами представительства.	2
7	Практическое занятие 17. Применение цифровых технологий обслуживания грузоотправителей и грузополучателей. Применение цифровых технологий обслуживания пассажиров. Применение цифровых технологий контроля обслуживания воздушных судов. Применение цифровых технологий по расчету и ведению расходов авиакомпании за обслуживание рейсов в аэропорту.	2
7	Практическое занятие 18. Аналитическая отчетность и архив производственных показателей для руководителей структурных подразделений и высшего руководства авиакомпании.	2
Итого по дисциплине		36

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.



## 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
1	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 6-9, 10-24, 25-27] 2. Подготовка к устному опросу.	8
2	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 6-9, 10-24, 25-27] 2. Подготовка к устному опросу.	6
3	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 6-9, 10-24, 25-27] 2. Подготовка к устному опросу.	8
4	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 6-9, 10-24, 25-27] 2. Подготовка к устному опросу.	8
5	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 6-9, 10-24, 25-27] 2. Подготовка к устному опросу.	8
6	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 6-9, 10-24, 25-27] 2. Подготовка к устному опросу.	8
7	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 6-9, 10-24, 25-27] 2. Подготовка к устному опросу.	8
Итого по дисциплине		54

## 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Иванов, В.Н. Азбука аэропортов [Текст]: В. Н. Иванов. – М.: ЗАО "Книга и бизнес", 2013. – 176с.- ISBN 978-5-212-01271-3. Количество экземпляров – 27.

2 Колясников В.А. Ситуационное управление операторами аэропортов [Текст]: учебное пособие/ В. А. Колясников. - СПб.: ГУГА, 2017. - 106с, с. – (Высшее образование). Количество экземпляров – 70.

3 Курочкин Е.П. Управление коммерческой деятельностью авиакомпаний [Текст] / Е. П. Курочкин, В. Г. Дубинина. - М.: Авиабизнес, 2009. - 536с. ISBN 978-5-89859-075-8. Количество экземпляров- 71.

4 Островерхов А.Е. Перевозка опасных грузов на воздушном транспорте: Учебное пособие для вузов. Допущено ФУМО [текст (визуальный): электронный: непосредственный] / А. Е. Островерхов, И. А. Тецлав, Е. В. Конилова. - СПб.: ГУГА, 2020. - 112с. - ISBN 978-5-907354-02-9. Количество экземпляров – 215.

5 Сытых Е.И. Организация доступной среды на воздушном транспорте: Учебное пособие. Допущено ФУМО [текст (визуальный): электронный: непосредственный] / Е. И. Сытых, Е. В. Конилова, Т. В. Галямова. - СПб.: ГУГА, 2020. - 163с. - ISBN 978-5-907354-01-2. Количество экземпляров – 164.

б) дополнительная литература:

6 Зайцев Е.Н., Королькова М.А., Моргунов В.Н., Чепига В.Е., Чуев Р.В. Логистика аэропортовых комплексов. Монография / Под ред. Проф. В.Е. Чепиги. / Университет ГА. / С.- Петербург, 2012.- 144с. - ISBN: 978-5-906472-01-4. Количество экземпляров – 27.

7 Шагиахметова, Э.К. Основы грузовых авиаперевозок: Учебное пособие [Текст] / Э. К. Шагиахметова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: Авиабизнес, 2010. - 184с. ISBN 5-89859-076-5. Количество экземпляров –30.

8 Сытых Е.И. Управление качеством технологических процессов в аэропортах. Тексты лекций [электронный ресурс, текст] / Е. И. Сытых. - СПб.: ГУГА, 2019. - 124с. Количество экземпляров – 87.

9 Аэропорты и аэропортовая деятельность: Методические указания по изучению дисциплины и выполнению курсовой работы. Направление подготовки: 25.03.04 Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов. Направленность программы (профиль): Организация аэропортовой деятельности. Квалификация выпускника: бакалавр. Форма



обучения: очная/заочная / Островерхов А.Е., сост. - СПб.: ГУГА, 2020. - 109с. Количество экземпляров – 60.

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

10 «Правила обеспечения доступа к услугам субъектов естественных монополий в аэропортах»: Утверждены Постановлением Правительства РФ от 22 июля 2009 г. №599. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12168581/>, свободный (дата обращения 25.01.2021 г.).

11 Федеральные авиационные правила «Подготовка и выполнение полетов в гражданской авиации Российской Федерации»: Утверждены Приказом Минтранса РФ от 31 июля 2009 г. N 128 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2873>, свободный (дата обращения 25.01.2021 г.).

12 Федеральные авиационные правила «Порядок направления владельцем посадочной площадки уведомления о начале, приостановлении или прекращении деятельности на посадочной площадке, используемой при выполнении полетов гражданских воздушных судов, и регистрации в уполномоченном органе в области гражданской авиации»: Утверждены Приказом Минтранса РФ от 19.08.2015 № 250 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2903>, свободный (дата обращения 25.01.2021 г.).

13 Федеральные авиационные правила «Правила государственной регистрации аэродромов гражданской авиации и вертодромов гражданской авиации». Утверждены Приказом Минтранса РФ от 19.08.2015 № 251 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2904>., свободный. (дата обращения 25.01.2021 г.).

14 Федеральные авиационные правила «Требования, предъявляемые к аэродромам, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов». Утверждены Приказом Минтранса РФ от 25.08.2015 № 262 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2905>, свободный. (дата обращения 25.01.2021 г.).

15 Федеральные авиационные правила «Требования к операторам аэродромов гражданской авиации. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие операторов аэродромов гражданской авиации требованиям федеральных авиационных правил». Утверждены Приказом Минтранса РФ от 25.09.2015 № 286) [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2908>., свободный. (дата обращения 25.01.2021 г.).

16 Федеральные авиационные правила «Требования к посадочным площадкам, расположенным на участке земли или акватории». Утверждены Приказом Минтранса РФ от 04.03.2011 N 69) [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2909>, свободный. (дата обращения 25.01.2021 г.).



17 Федеральные авиационные правила «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по электросветотехническому обеспечению полетов». Утверждены Приказом Минтранса РФ от 23.06.2003 № 149 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2911>, свободный. (дата обращения 25.01.2021 г.).

18 Федеральные авиационные правила «Сертификационные требования к организациям, осуществляющим контроль качества авиационных топлив, масел, смазок и специальных жидкостей, заправляемых в воздушные суда». Утверждены Приказом Минтранса РФ от 07.10.2002 N 126 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2912>, свободный. (дата обращения 25.01.2021 г.).

19 Федеральные авиационные правила «Сертификационные требования к организациям авиатопливообеспечения воздушных перевозок». Утверждены Приказом Минтранса РФ от 18.04.2000 № 89 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2913>, свободный. (дата обращения 25.01.2021 г.).

20 Федеральные авиационные правила «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты». Утверждены Приказом Минтранса РФ от 23.06.2003 № 150). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2914>, свободный. (дата обращения 25.01.2021 г.).

21 Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей». Утверждены Приказом Минтранса РФ от 28.06.2007 № 82) [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2916>, свободный. (дата обращения 25.01.2021 г.).

22 Федеральные авиационные правила «Правила перевозки опасных грузов воздушными судами гражданской авиации». Утверждены Приказом Минтранса РФ от 05.09.2008 № 141 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2917>, свободный. (дата обращения 25.01.2021 г.).

23 Федеральные авиационные правила «Требования к юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим техническое обслуживание гражданских воздушных судов. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих техническое обслуживание гражданских воздушных судов, требованиям федеральных авиационных правил». Утверждены Приказом Минтранса РФ от 25.09.2015 N 285) [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2922>, свободный. (дата обращения 25.01.2021 г.).



24 Федеральные авиационные правила «Требования авиационной безопасности к аэропортам». Утверждены Приказом Минтранса РФ от 28.11.2005 N 142 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2927>, свободный. (дата обращения 25.01.2021 г.).

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

25 КонсультантПлюс. Официальный сайт компании [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный. (дата обращения 25.01.2021 г.).

26 Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный. (дата обращения 25.01.2021 г.).

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

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Лекционные занятия проводятся в аудиториях для студенческих потоков, оборудованных экраном для проектора, проектором для просмотра видео и графического материала, ноутбуком.

Практические занятия проводятся в специально оборудованных аудиториях:

№ 275, оснащенная:

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

№ 273, оснащенная:

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

№ 373, оснащенная:

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

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

№ 353, оснащенная:

- компьютеры с процессором Pentium-II и выше – 15 шт.;
- маркерная доска (размер 3000\*1000) – 1 шт.;
- стационарный подвесной экран для проектора DRAPER;
- проектор Casio – 1 шт.

## **8 Образовательные и информационные технологии**

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

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

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

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

Практическое занятие выполняется в целях практического закрепления теоретического материала, излагаемого на лекции, отработки навыков использования пройденного материала.

Практическое занятие предполагает анализ ситуаций и примеров, а также исследование актуальных проблем по темам дисциплины. Главной целью практического занятия является индивидуальная, практическая работа каждого обучающегося, направленная на формирование у него компетенций, определенных в рамках дисциплины.

Самостоятельная работа студента (обучающегося) является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков во время лекций и практических занятий, самостоятельная работа с литературой и периодическими изданиями, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях.

Самостоятельная работа подразумевает самостоятельный поиск, анализ информации, проработку учебного материала, конспектирование материала, подготовку к устным опросам.



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

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

Текущий контроль успеваемости включает устные опросы и ситуационные задачи по темам дисциплины.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена в 6 семестре. К моменту сдачи экзамена должны быть зачтены предыдущие формы текущего контроля. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

### *Устный опрос*

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

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на учебную литературу и т.д.

Также анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки практического материала.

### *Ситуационная задача*

Ситуационная задача - групповое упражнение по выработке последовательности решений в искусственно созданных условиях, имитирующих реальную производственную обстановку. Создание упрощенной модели рабочего процесса позволяет каждому участнику в реальной жизни, но в рамках определенных правил, сыграть какую-либо роль, принять решение, совершить действие. Интересная и достаточно сложная ситуационная задача побуждает к творческому поиску и применению знаний.

Это метод, предполагающий создание нескольких команд, которые соревнуются друг с другом в решении той или иной задачи. Деловая игра требует не только знаний и навыков, но и умения работать в команде, находить выход из неординарных ситуаций и т.д. Студенты сами выбирают роли и модели поведения для успешного решения задачи. Общий для всей команды конечный результат, достижение цели, выработанное решение.

Участие в решении ситуационной задачи позволяет студентам проверить, насколько хорошо они подготовлены теоретически, справляются

ли с кризисными ситуациями, умеют ли работать в команде, когда решение профессиональных задач происходит в обстановке дефицита времени и других ресурсов.

### *Экзамен*

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

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

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

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

### *Устный опрос*

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

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

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

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

### *Ситуационная задача*

«Отлично». Задача выполнена на 85-100%. Решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументировано обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя.

«Хорошо». Задача выполнена на 65-84%. Ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении. Правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает верные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов.



«Удовлетворительно». Задача выполнена на 45-64%. Подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, испытывает затруднения в интерпретации полученных выводов.

«Неудовлетворительно». Задача выполнена менее 44%. Решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, не способен сформулировать выводы по работе или неправильная интерпретация выводов, студент не может прокомментировать ход решения задачи, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя.

### **9.3 Темы курсовых работ по дисциплине**

Написание курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрено.

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

*Дисциплина «Основы управления качеством на базе международных стандартов»:*

1. Характеристики и объекты качества. Основные классы характеристик.
2. Международный опыт управления качеством.
3. Основные факторы и условия, влияющие на качество авиатранспортной продукции.
4. Основные методы управления качеством.
5. Основные классификационные группировки показателей качества.
6. Методы определения показателей качества.
7. Основные этапы разработки и внедрения СМК.
8. Процедуры СМК. Шесть процедур, подлежащих обязательному документированию.

*Дисциплина «Наземное обслуживание воздушных судов»:*

1. Технологический процесс. Его определение и структура.
2. Назначение технологических графиков подготовки ВС к вылету. Порядок составления технологических графиков.
3. Организация деятельности аэропортового предприятия и перевозчика при наземном обслуживании воздушных судов.
4. Стандартное соглашение о наземном обслуживании авиaperевозчика в аэропорту.
5. Классификация технологических процессов в аэропорту.
6. Основные требования по безопасности, предъявляемые к оборудованию и средствам механизации.

Дисциплина «Автоматизированные системы бронирования и продажи авиаперевозок»:

1. Основные типы автоматизированных систем на воздушном транспорте.
2. Типы маршрутов.
3. Основные глобальные дистрибутивные системы бронирования.
4. Назначение инвенторных автоматизированных систем на воздушном транспорте.
5. Электронный документооборот.
6. Маршрутная и тарифная часть бланка.
7. Основные участники систем взаиморасчетов на воздушном транспорте.

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

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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
ОПК-2	ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК2</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК2</sub>	Знает: <ul style="list-style-type: none"> <li>• производственные процессы деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту</li> </ul>
ОПК-5	ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК5</sub>	Знает: <ul style="list-style-type: none"> <li>• цифровые технологии применяемые в деятельности авиакомпании и её представительств в аэропорту</li> <li>• производственные процессы деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту</li> </ul>
ОПК-6	ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК6</sub>	Знает: <ul style="list-style-type: none"> <li>• основные законодательные, нормативно правовые акты в области авиаперевозок</li> <li>• основные методы организации</li> </ul>



Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>представительств авиакомпании в аэропортах</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• производственные процессы деятельности представительств авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• разрабатывать рекомендации и участвовать в рекламно-информационной работе представительств авиакомпании</li> </ul>
ПК-1	<p>ИД<sup>1</sup><sub>ПК1</sub></p> <p>ИД<sup>2</sup><sub>ПК1</sub></p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основные методы организации представительств авиакомпании в аэропортах</li> <li>• основы ведения договорной работы представительств авиакомпании с контрагентами</li> <li>• основы рекламно-информационной работы представительств авиакомпании</li> <li>• основные способы организации продаж авиаперевозок и дополнительных услуг авиакомпании в аэропортах оперирования</li> </ul> <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основы рекламно-информационной работы представительств авиакомпании</li> </ul>
II этап		
ОПК-5	ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК5</sub>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять цифровые технологий в деятельности представительств авиакомпании</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками применения цифровых технологий в деятельности</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		представительства авиакомпании
ОПК-6	ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК6</sub>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять производственные процессы деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• методами разработки плана мероприятий по организации представительств авиакомпании в аэропортах</li> <li>• навыками организации деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту</li> </ul>
ПК-1	ИД <sup>2</sup> <sub>ПК1</sub>	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• методами разработки плана мероприятий по организации представительств авиакомпании в аэропортах</li> <li>• методологией ведения договорной работы представительства авиакомпании с контрагентами</li> <li>• навыками организации деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту</li> </ul>

#### Экзамен

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

- ответ построен логично в соответствии с планом;
- обнаружено максимально глубокое знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий;



- обнаружен аналитический подход в освещении различных концепций;
- задача решена полностью и правильно;
- сделаны содержательные выводы;
- продемонстрировано знание обязательной и дополнительной литературы;
- студент активно работал на практических занятиях, проявил творческое, ответственное отношение к обучению по дисциплине.

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

- ответ построен в соответствии с планом;
- представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно;
- выдвигаемые положения обоснованы, однако наблюдается непоследовательность анализа;
- задача решена полностью и правильно;
- выводы правильны;
- продемонстрировано знание обязательной и дополнительной литературы;
- студент активно работал на практических занятиях.

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

- ответ недостаточно логически выстроен;
- план ответа соблюдается непоследовательно;
- недостаточно раскрыты понятия, категории, концепции, теории;
- задача решена полностью, при этом допускаются небольшие погрешности;
- продемонстрировано знание обязательной литературы;
- студент не активно работал на практических занятиях.

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

- не раскрыты профессиональные понятия, категории, теории;
- научное обоснование проблем подменено рассуждениями обыденно-повседневного характера;
- ответ содержит ряд серьезных неточностей;
- задача не решена;
- выводы поверхностны или неверны;
- не продемонстрировано знание обязательной литературы;
- студент не активно работал на практических занятиях.

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

## **Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости**

### *Вопросы устного опроса:*

1. Основные законодательные, нормативно правовые акты в области авиаперевозок.
2. Методы организации представительств авиакомпаний в аэропортах.
3. Виды договоров с контрагентами.
4. Основные способы организации продаж авиаперевозок и дополнительных услуг авиакомпании в аэропортах оперирования.
5. Производственные процессы деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту.
6. Цифровые технологии применяемые в деятельности авиакомпании и её представительств в аэропорту.
7. Аудит имеющихся договоров с контрагентами.
8. Перечень государственных органов, взаимодействующих с представительством авиакомпании.
9. Перечень аэропортовых служб, взаимодействующих с представительством авиакомпании.
10. Основные автоматизированные системы, применяемые в деятельности представительств.
11. Автоматизированные системы бронирования билетов.
12. Системы управления отправлениями и обслуживания пассажиров и оформления багажа.
13. Автоматизированные системы центровки ВС.
14. Применение цифровых технологий по расчету и ведению расходов авиакомпании за обслуживание рейсов в аэропорту.

### *Типовые ситуационные задачи:*

1. Определить расстановку должностных лиц представительства при задержке рейса на 2,4, 6, 8 и более часов.
2. Организация обслуживания пассажиров.
3. Организация обслуживания пассажиров в сбойной ситуации.
4. Организация обслуживания грузоотправителей и грузополучателей.
5. Взаимодействие со службами аэропортовых предприятий при обслуживании воздушных судов.

## **Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

### *Примерные теоретические вопросы, выносимые на экзамен:*

1. Организация представительств авиакомпании в аэропортах.



2. Основные законодательные, нормативно правовые акты в области авиаперевозок.
3. Принципы ведения договорной работы представительства авиакомпании с контрагентами.
4. Основные функции рекламно-информационной работы представительства авиакомпании.
5. Политика авиакомпании в области продаж авиаперевозок и дополнительных услуг авиакомпании в аэропортах оперирования.
6. Требования к руководителям и персоналу представительств авиакомпаний.
7. Ответственность и обязательства представителя авиакомпании.
8. Перечень государственных органов, взаимодействующих с представительством авиакомпании.
9. Перечень аэропортовых служб, взаимодействующих с представительством авиакомпании.
10. Основные автоматизированные системы, применяемые в деятельности представительств.
11. Автоматизированные системы бронирования билетов.
12. Системы управления отправлениями и обслуживания пассажиров и оформления багажа.
13. Автоматизированные системы центровки ВС.
14. Применение цифровых технологий по расчету и ведению расходов авиакомпании за обслуживание рейсов в аэропорту.
15. Какие дополнительные услуги в аэропорту предоставляются пассажирам.
16. Обслуживание пассажиров при задержке рейса.
17. Обслуживание пассажиров при отмене рейса.
18. Продажа дополнительных услуг авиакомпании в аэропорту.
19. Обслуживание пассажиров в случае не предоставления места на борту.
20. Организация обслуживания трансферных пассажиров.
21. Обслуживание пассажиров особых категорий.
22. Обслуживание пассажиров случае неприбытия или порчи багажа.
23. Обслуживание грузополучателей случае неприбытия или порчи груза.
24. Что такое «Наземное обслуживание гражданского воздушного судна»?
25. Перечень услуг по обслуживанию воздушных судов.
26. Перечень услуг по обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей.
27. Какие формы договоров заключаются с обслуживаемыми компаниями?
28. На основании какого внутреннего документа авиакомпанией проводится выбор контрагентов?

29. Перечень подтверждающих выполнение работ и услуг документов.

30. Что включает в себя стандартное соглашение о наземном обслуживании?

31. Что включает в себя стандартное соглашение о наземном обслуживании?

32. Какой документ утверждает перечень и правила формирования и аэропортовых сборов за и тарифов на наземное обслуживание?

*Приметные практические задачи, выносимые на экзамен:*

1. Рассчитать количество рабочих мест в представительстве.
2. Рассчитать объем затрат на организацию выполнения обслуживания пассажиров в аэропорту силами представительства.
3. Рассчитать затраты представительства на обслуживание пассажиров в сбойной ситуации время задержки вылета.
4. Рассчитать ущерб авиакомпании из-за повреждения воздушного судна наземной авиационной техникой.
5. Рассчитать выплату грузоотправителю за повреждение или утерю груза.

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Изучение дисциплины «Деятельность представительства авиакомпании в аэропортах» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – один семестр. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Деятельность представительства авиакомпании в аэропортах» (п. 2 и п. 9.4).

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

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины, ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;



- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;

- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в данной области.

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

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

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

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

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

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

- самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала;

- подготовку к устным опросам (вопросы устного опроса в п. 9.6).

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена. Примерные теоретические вопросы и практические задачи, выносимые на экзамен по дисциплине «Деятельность представительства авиакомпании в аэропортах» приведен в п. 9.6.

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

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 23 «Аэропортов и авиаперевозок» « 16 » мая 2022 года, протокол № 18.

Разработчики:



Тецлав И.А.

Заведующий кафедрой № 23 «Аэропортов и авиаперевозок»

д.т.н., доцент

Пегин П.А.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)*

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

к.э.н.



Панкратова А.Р.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП)*

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета « 16 » июня 2022 года, протокол № 9.