



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ  
ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»  
Авиационно-транспортный колледж**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Ректор   
**Ю.Ю. Михайльчевский**  
« 24 »  2022 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.02 Организация сервисного обслуживания на транспорте  
(по видам транспорта)**

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

**очная**  
(форма обучения)

2022

ОДОБРЕНА  
Цикловой комиссией № 7  
«Организация перевозок и управление  
на транспорте»  
Протокол № 3 от «15» 11 2022г.

Руководитель ЦК № 7  
Л.А. Ковалева

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

СОГЛАСОВАНО:

Директор АТК

Я.В. Коломейцева

Директор центра по управлению  
кризисными и сбойными  
ситуациями ООО "Воздушные Ворота  
Северной Столицы"



А.И. Шестаков

Рассмотрена и рекомендована методи-  
ческим советом Авиационно-  
транспортного колледжа для выпуск-  
ников, обучающихся по специальности  
23.02.01 Организация перевозок и  
управление на транспорте (по видам)  
Протокол № 3 от «11» ноября 2022г

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения рабочей программы
2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля
3. Место профессионального модуля в структуре ППССЗ
4. Объем рабочей программы профессионального модуля
5. Результаты освоения профессионального модуля
6. Структура и содержание профессионального модуля
  - 6.1. Тематический план профессионального модуля
  - 6.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение профессионального модуля
8. Материально-техническое обеспечение профессионального модуля
9. Кадровое обеспечение образовательного процесса
10. Образовательные и информационные технологии
11. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля
12. Методические рекомендации для обучающихся по освоению профессионального модуля

## **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 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- ПК 2.1. Организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса;
- ПК 2.2. Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством нормативно-правовых документов;
- ПК 2.3. Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса.

## **2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля**

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

- применения теоретических знаний в области оперативного регулирования и координации деятельности;
- применения действующих положений по организации пассажирских перевозок;
- самостоятельного поиска необходимой информации.

### **уметь:**

- обеспечивать управление движением;
- анализировать работу транспорта.

### **знать:**

- требования к управлению персоналом;
- систему организации движения на воздушном транспорте;
- правила документального оформления перевозок пассажиров и багажа;
- основные положения, регламентирующие взаимоотношения пассажиров с транспортом (по видам транспорта);
- основные принципы организации движения на транспорте (по видам транспорта);
- особенности организации пассажирского движения;
- ресурсосберегающие технологии при организации перевозок и управлении на транспорте (по видам транспорта).

**3. Место профессионального модуля в структуре ПСССЗ**  
 Профессиональный модуль ПМ.02 Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта) представляет собой модуль, относящийся к профессиональному циклу.  
 Профессиональный модуль изучается в 1,2,3,4,6 семестрах

**4. Объем рабочей программы профессионального модуля:**

Всего - 1432 часов, в том числе:  
 максимальной учебной нагрузки обучающегося –784 часа, включая:  
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося –538 часов;  
 самостоятельной работы обучающегося – 246 часов;  
 учебной и производственной практики –648 часов.

**5. Результаты освоения профессионального модуля**

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

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 2.1	Организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса.
ПК 2.2	Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов.
ПК 2.3	Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

## 6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 6.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная, часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1- 2.3	Раздел 1. Обеспечение организации сервисного обслуживания на ВТ	217	156	34	-	61	-	-	-
	Раздел 2. Обеспечение организации пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров на ВТ	639	382	38	60	185	-	72	-
ПК 2.1- 2.3	Производственная практика, часов	576							576
	<b>Всего:</b>	<b>1432</b>	<b>538</b>	<b>72</b>	<b>60</b>	<b>246</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	<b>576</b>

## 6.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.02

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1 ПМ.02 Обеспечение организации сервисного обслуживания на ВТ		217	
МДК.02.01 Организация движения (по видам транспорта)		217/156	
Тема 1.1 Организация и управление коммерческой деятельностью авиакомпаний и авиапредприятий	<b>Содержание</b>	<b>77/56</b>	
	1. <b>Введение</b> Развитие коммерческой деятельности в России	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1- ПК 2.3
	2. <b>Общие принципы организации коммерческой деятельности</b>	6	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1- ПК 2.3
	Основы коммерческой деятельности. Основные права потребителей.	2	
	Психология и этика коммерческой деятельности. Основы ведения коммерческих переговоров.	2	
	Принципы управления коммерческой деятельностью, основные составляющие управления.	2	



	3.	<b>Организация воздушных перевозок</b>	<b>14</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1- ПК 2.3
		Организация летной работы и обеспечение полетов.	4	
		Составление расписания и согласование слотов с аэропортами. Классификация полетов по форме их выполнения.	4	
		Право и доступ авиапредприятий на рынок воздушных перевозок.	1	
		Право эксплуатации авиапредприятиями авиалиний.	1	
		Коммерческое сотрудничество авиакомпаний (Соглашение «Интерлайн», Соглашение «Код шеринг»).	2	
		Принципы коммерческого сотрудничества авиакомпаний в рамках альянсов. Конкуренция на транспорте.	2	
	4.	<b>Организация и управление коммерческой деятельностью в авиакомпаниях</b>	<b>6</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1- ПК 2.3
		Основная деятельность авиакомпаний	2	
		Продажа авиакомпаниями внешних услуг.	2	
		Семестровая контрольная работа	2	
	5.	<b>Организация и управление коммерческой деятельностью в авиапредприятиях</b>	<b>6</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1- ПК 2.3
		Аренда и лизинг воздушных судов.	2	
		Коммерческая и финансовая деятельность представительств авиакомпаний	2	
		Организация договорной работы в авиакомпаниях	2	
	6.	<b>Организация и управление коммерческой деятельностью в аэропортах</b>	<b>14</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1- ПК 2.3
		Организация аэропортовой деятельности. Понятие узловых аэропортов.	2	
		Установление сборов в аэропортах.	4	
		Организация неавиационной деятельности аэропорта.	2	

		Концессионная деятельность аэропорта.	2	
		Основные функции коммерческих отделов аэропорта (отдел организации авиационной деятельности, отдел организации неавиационной деятельности).	2	
		Коммерческая реклама в авиатранспортных предприятиях.	2	
	<b>Практические занятия</b>		8	
	1.	Организационно – правовые формы авиатранспортных предприятий. Классификация авиапредприятий РФ.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1- ПК 2.3
	2.	Примеры альянсов авиакомпаний РФ.	2	
	3.	Нормативно – правовые акты по лизингу в РФ. Лизинговые компании в РФ.	2	
	4.	Ознакомление с текущими объемами обслуживания перевозок аэропортами и авиакомпаниями РФ м мира.	2	

<b>Тема 1.2 Управление персоналом</b>	<b>Содержание</b>		<b>70/50</b>	
	1.	<b>Сущность процесса управления.</b> Социально-психологическая диагностика. Планирование, контроль и организация воспитания коллектива в процессе труда. Трудовые ресурсы		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.3
	2.	<b>Методы управления.</b> Воздействие управляющей системы на управляющую через основные методы: экономические, организационно-распорядительные и социально-экономические		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.3
	3.	<b>Стили управления.</b> Социально-психологические аспекты управленческих стилей		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1- ПК 2.3
	4.	<b>Планирование в потребности трудовых ресурсов.</b> Задачи, цели и сущность кадрового планирования		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04,

			ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1-ПК 2.3
5.	<b>Набор персонала.</b> Формы привлечения персонала Методы набора работников различного профиля		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-ПК 2.3
6.	<b>Цели, структура и методы отбора кадров.</b> Критерии отбора кадров. Анализ документов кандидата. Правила собеседования и тестирования		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1-ПК 2.3
7.	<b>Кадровая безопасность.</b> Программа проверки персонала на стадии отбора и во время работы. Методы работы службы безопасности предприятия		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1- ПК 2.3
8.	<b>Цели, задачи и формы профессиональной адаптации.</b> Значение правильной организации профессиональной ориентации. Взаимная адаптация работника и организации		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.1-ПК 2.3
9.	<b>Формы и уровни подготовки кадров.</b> Требования к процессу обучения. Определение потребностей в обучении		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
10.	<b>Аттестация персонала.</b> Создание резерва руководящих кадров. Способы аттестации		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1- ПК 2.3
11.	<b>Управление продвижением по службе.</b> Планирование		ОК 01, ОК 02,

		продвижения и профессионального развития персонала. Программы развития карьеры и программы поддержки. Пути сглаживания последствий перемещения руководящих кадров. Высвобождение персонала		ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1-ПК ПК 2.3
	12.	<b>Заключение трудового договора. Увольнение персонала.</b> Умение работать с Трудовым кодексом. Значение особо важных статей ТК РФ. Основание прекращения трудового договора. Правила увольнения. Этический кодекс поведения персонала		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-ПК ПК 2.3
		<b>Практические занятия</b>	14	
	1.	Стили руководства		
	2.	Деловая игра: прием на работу		
	3.	Тренинг по способам предотвращения и решения конфликтных ситуаций		
	4.	Тренинг по выявлению психологических аспектов и выбора стиля поведения в коллективе		
	5.	Тренинг: выработка навыков самостоятельного анализа различных управленческих ситуаций		
	6.	Составление трудового договора		
<b>Тема 1.3. Управленческая психология и профессиональная этика</b>		Содержание:	<b>70/50</b>	
	1.	<b>Объект, предмет и задачи управленческой психологии.</b> Предмет психологии управления. Понятие об объекте управления и деятельности управляющего. Основные психологические проблемы управления.		ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 06, ПК 2.2, ПК 2,3
	2.	<b>Место психологии управления в системе наук.</b> Междисциплинарные связи психологии управления (общая психология, психология труда, экологическая психология, социология, менеджмент)		ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 06, ПК 2.2, ПК 2.3
	3.	<b>Методы психологии управления.</b> Основные методы управленческой психологии: наблюдение – активное (эксперимент) и пассивное; требование к наблюдению;		ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07,

	беседа (интервью); анализ документации; анализ продуктов деятельности; тесты, требования к ним; опросники и анкеты; проективные методы.		ПК 2.2, ПК 2.3
4.	<b>Психологические закономерности управления.</b> Значение законов управления. Закон неопределенности отклика. Закон неадекватности самооценки. Закон расщепления смысла информации. Закон компенсации.		ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
5.	<b>Психология принятия решений.</b> Процесс принятия решений как мыслительный и психологический процесс. Важнейшие требования, предъявляемые к принятию решений. Стратегические, тактические, оперативные решения. Индивидуальные, коллегиальные и коллективные решения. Модели поведения руководителя в процессе принятия решения.		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
6.	<b>Делегирование полномочий.</b> Формы взаимоотношений между руководителем и подчиненным. Выгоды руководителя при делегировании. Ошибки делегирования: неумение объяснить, фиктивное делегирование, ошибки в выборе делегата, несдержанность при делегировании.		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
7.	<b>Психология контроля деятельности подчиненных.</b> Классификация контроля исполнения решения руководителя. Тотальный контроль. Скрытый контроль. Контроль-проформа. Поверхностный контроль. Ошибки контроля. Похвала и наказание. Оценка исполнения управленческого решения.		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
8.	<b>Принципы делового общения и воздействия на подчиненных.</b> Принципы делового общения. Пунктуальность. Конфиденциальность. Доброжелательность. Внимание. Грамотность. Психологическое воздействие. Вербальная и невербальная информация.		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
9.	Приемы манипуляции и защита от них. Психологическая основа манипуляций. Цель		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04,

		руководителя – манипулятора. Психологические «Законы» манипуляции. Феномены, способствующие манипуляциям. Приемы защиты от манипуляции.		ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2,3
	10.	Умение слушать в управленческой деятельности. Зависимость успешной управленческой деятельности от умения слушать собеседника. Виды слушания: активное, пассивное, эмпатическое. Ошибки при деловой беседе во время слушания. Советы о том, как надо слушать.		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
	11.	Принципы этики делового общения в коллективе. Деловая этика и этикет. Основные правила морали и взаимоотношений с коллегами, клиентами. Принципы этики делового общения.		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
	12.	Восприятие, требования к памяти, интеллект руководителя в управленческой деятельности. Профессиональные, деловые, личностные, организаторские способности. Волевые свойства руководителя. Требования к памяти руководителя. Психологические требования к интеллектуальным способностям руководителя.		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.2, ПК 2.3
	13.	Способности к управленческой деятельности. Управленческие способности. Биографические характеристики. Личные качества. Общеорганизационные способности. Склонности к организаторской деятельности.		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
	14.	Стили руководства и управленческие роли руководителя. Понятие стиля руководства. Типология стилей. Характерные признаки авторитарного и либерального руководителя. Условия эффективности применения всех стилей руководства.		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
	15.	Психологические портреты сильного и слабого руководителей. Психологический портрет сильного руководителя. Особенности его общения с персоналом, стильного управления. Ошибки в работе		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК

		слабого руководителя.		2.2, ПК 2.3
16.		Роль руководителя в управлении конфликтом. Понятие конфликтной ситуации. Структура и динамика конфликта. Психологические и нравственные последствия конфликтов. Классификация конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Психологические подходы при разрешении конфликтов.		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
17.		Профилактика конфликта. Современное распознавание, устранение или ослабление конфликтных факторов. Психологические методы профилактики конфликта. Особенности каждого метода для предотвращения конфликта.		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
18.		Кодекс поведения в конфликте и стратегия его разрешения. Основные стратегии разрешения конфликта: уклонения, сглаживание, принуждение. Компромисс, решение проблемы. Кодекс поведения в конфликте: свод правил для участников конфликта, желающих прийти к конструктивному решению.		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
19.		Психология здоровья как наука. Важность развивающего направления в науке – психология здоровья руководителя. Уравновешенность, гармоничность, критичность, способность к логической обработке информации, удержание информации в памяти, оптимизм, сосредоточенность и т.д. – характерные качества психологического здоровья руководителя.		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
20.		Виды профессиональных стрессов. Понятие профессионального стресса. Информационный стресс. Коммуникативный стресс. Наиболее распространенные стрессовые ситуации на работе. Приемы самозащиты от деструктивного стресса.		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
		<b>Практические занятия:</b>	<b>12</b>	
1.		Определение приемов манипуляций		
2.		Выработка навыков распределения внимания. Тренировка памяти, креативность мышления		

	3.	Исследование межличностных отношений в группе. Определение лидеров (деловой эмоциональный, психологический)		
	4.	Анализ поведения в конфликтной ситуации (решение психологических задач)		
	5.	Снятие коммуникационных барьеров		
	6.	Выработка коммуникационных навыков		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела</b>			<b>61</b>	
<p>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.</p> <p><b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Термины и определения, используемые при изучении курса. Правовые основы регулирования коммерческой деятельности авиаперевозчиков на рынке международных перевозок. Организация коммерческой работы в авиакомпаниях. Организация коммерческой деятельности в аэропортах Основные принципы «здоровой» конкуренции. Международные и внутренние альянсы авиакомпаний.</p>				
<b>Раздел 2 ПМ.02</b>			<b>567</b>	
<b>Обеспечение организации пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров на ВТ</b>				
<b>МДК 02.01. Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров (по видам транспорта)</b>			<b>567/382</b>	
<b>Тема 2.1.</b> <b>Организация пассажирских перевозок и сервисное обслуживание пассажиров на ВТ</b>	Содержание:		<b>290/194</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
	1.	<b>Введение. Термины и определение. Сокращения и коды, применяемые в ГА</b>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1,



				ПК 2.2
	2.	<b>Система качества на воздушном транспорте.</b>	<b>6</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Понятия качества. Требования, предъявляемые к услугам ВТ.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Основные критерии качества обслуживания потребителей.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Услуги, предъявляемые пассажирам в аэропортах.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
	3.	<b>Организация работы аэропортов.</b>	<b>6</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1- ПК 2.3
		Основные технологические зоны аэропорта и их назначение.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Организация информационного обслуживания пассажиров.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09,

				ПК 2.1, ПК 2.2
		Багажные отделения и требования, предъявляемые к ним.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
	4.	<b>Организация работы СОПП.</b>	<b>4</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Организационная структура, задачи и функции СОПП.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Должностные обязанности работников СОПП.	2	ОК 04, ОК05, ОК6 ПК 2.1, ПК 2.2
	5.	<b>Правила перевозки пассажиров и багажа.</b>	<b>4</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Правила перевозки пассажиров, согласно возрастной категории.	1	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Нормы и ограничения для перевозки багажа в салоне ВС и багажно – грузовых отсеках ВС.	1	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1,

				ПК 2.2
		Нормы бесплатного провоза багажа, согласно весовой и поштучной систем. Сверхнормативный багаж.	1	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Требования, предъявляемые к упаковке и маркировке багажа.	1	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
	<b>б.</b>	<b>Организация обслуживания пассажиров в аэропорту отправления.</b>	<b>6</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Методы и способы регистрации пассажиров.	1	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Регистрация пассажиров и оформление багажа.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Контроль явки пассажиров на посадку и производство посадки на борт ВС. Снятие багажа пассажиров, не явившихся на посадку.	1	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Комплектование зарегистрированного багажа, передача, размещение и крепление их на борт ВС.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09,

				ПК 2.1, ПК 2.2
		<b>Контрольная семестровая работа</b>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
	<b>7.</b>	<b>Организация обслуживания пассажиров в аэропорту назначения.</b>	<b>4</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Организация встречи пассажиров и доставки их в аэровокзал.	1	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Обслуживание транзитных и трансферных пассажиров	1	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Организация выдачи багажа	2	ОК 04, ПК 2.1, ПК 2.2
	<b>8.</b>	<b>Организация обслуживания пассажиров особых категорий.</b>	<b>16</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Перевозка пассажиров категории VIP/ Бизнес-класса и поощрительных программ.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2

		Перевозка несопровождаемых детей.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Перевозка беременных и пассажиров с новорожденными детьми.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Перевозка больных/инвалидов, слепых и глухих пассажиров.	2	ОК 04, ПК 2.1, ПК 2.2
		Перевозка пассажиров нестандартной комплектации.	2	ОК 04, ПК 2.1, ПК 2.2
		Перевозка пассажиров с мелкими прирученными животными.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Перевозка багажа на особых условиях: крупногабаритного и дипломатической (почты).	2	ОК04, ПК 2.1, ПК 2.2
		Обслуживание пассажиров при возникновении нерегулярности.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		<b>Семестровая контрольная работа</b>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
	9.	<b>Неисправности, возникающие при перевозке багажа</b>	<b>16</b>	
		Засылка багажа; Задержка багажа в отправке	2	ОК 01, ОК 02,

			ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2	
		Недостача багажа по массе и количеству мест	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Бездокументный багаж; Невостребованный багаж.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Повреждение и утрата багажа; Обмен багажа при выдаче/	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Найденные и забытые вещи	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Организация розыска багажа с применением АС «World Tracer»	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Коммерческий акт по багажу	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Досылка багажа по назначению	1	ОК 01, ОК 02,

				ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Особые случаи передачи багажа (объединение и разъединение рейсов, замена ВС и т.п.)	1	ОК 04, ПК 2.1, ПК 2.2
	10.	<b>Комплектование коммерческой загрузки рейса и оформление перевозочной документации</b>	<b>16</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Комплектование коммерческой загрузки рейса в процессе и продаже перевозок\услуг	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Термины и определения, применяемые при заполнении LOAD SHEET и TRIM SHEET	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Комплектование коммерческой загрузки рейса в аэропорту	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Планирование и распределение коммерческой загрузки	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09 ПК 2.1, ПК 2.2
		Расчёт свободного тоннажа в начальном и промежуточном аэропорту	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Рейсовая документация (назначение и содержание)	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05,

				ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		<b>Семестровая контрольная работа</b>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
	11.	<b>Правовое регулирование международных воздушных перевозок.</b>	<b>10</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Международные конвенции и протоколы в области ГА.	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Международно-правовое регулирование воздушных перевозок (система двусторонних соглашений)	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Роль международных организаций и ассоциаций в организации воздушных перевозок: ИКАО, ИАТА, ААСИ	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Коды и сокращения ИКАО и ИАТА	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		<b>Курсовая работа</b>	<b>30</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05,



				ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		<b>Контрольная работа</b>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
	12.	<b>Требования государственных органов при МВП.</b>	<b>14</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Таможенный контроль	4	ОК 04, ПК 2.1, ПК 2.2
		Ветеринарный контроль	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Санитарно – карантинный контроль	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Фитосанитарный контроль	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Пограничный контроль	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1,

				ПК 2.2
	13.	<b>Особенности обслуживания пассажиров на МВЛ</b>	<b>22</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Технология обслуживания пассажиров по вылету	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Технология обслуживания пассажиров по прилету	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Технология обслуживания транзитных пассажиров	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Технология обслуживания трансферных пассажиров	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Обслуживание не допущенных в страну и депортированных пассажиров	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Обслуживание пассажиров при возникновении «сбойных ситуаций»	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1,

				ПК 2.2
		Стандартные телеграммы, применяемые при МВП	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
	14.	<b>Пути повышения качества обслуживания пассажирских перевозок.</b>	<b>4</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Способы сокращения времени наземного обслуживания пассажиров	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Системы поощрения частолетающих пассажиров	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
	15.	<b>Пути повышения качества обслуживания багажных перевозок.</b>	<b>8</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Пути сокращения неисправностей, возникающих при перевозке багажа	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
		Современные системы обработки и экипировки багажа	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1,

		<b>Семестровая контрольная работа</b>	<b>2</b>	ПК 2.2 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2
	Практические занятия:		<b>20</b>	
	1.	Просмотр видеофильмов по организации работы аэропортов		
	2.	Ознакомление с нормами бесплатного провоза багажа ведущими авиакомпаниями РФ		
	3.	Перевозочная документация по рейсу		
	4,5.	Порядок оформления претензионных заявлений и других сопутствующих документов		
	6,7,8.	Назначение рейсовой документации при комплектовании коммерческой загрузки рейса		
	9.	Ознакомление с содержанием двусторонних соглашений		
	10.	Ознакомление с образцами сопроводительных документов, требуемых Государственными органами при МВП		
	11,12, 13.	Выезд в аэропорт «Пулково» для ознакомления с особенностями обслуживания пассажиров международных рейсов		
	14	Практическое занятие №14. Ознакомление с системами лояльности ведущих авиакомпаний РФ и мира		
	15.	Ознакомление с современными системами обработки багажа, применяемых в аэропортах по сокращению неисправностей		

<b>Тема 2.2 Культура обслуживания</b>	<b>Содержание:</b>		<b>34/24</b>	
	1.	<b>Профессиональная этика. Происхождение. Определение. Значение.</b> Значение профессиональной этики и правила культуры обслуживания для качественной работы сотрудника сферы обслуживания гражданской авиации	2	ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2,3

2.	<b>Этическое и эстетическое значение внешности представителя сферы услуг ГА.</b> Внешний облик работника ГА, внешний вид, манеры поведения, мимика, жесты, походка. Требования к внешнему виду работника ГА. Имидж и его компоненты. Форменная одежда и обувь, их социально-ролевое и функциональное назначение. Фирменный стиль.	2	ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2,3
3.	<b>Этическая культура сервиса.</b> Понятие об этической культуре сервиса. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Этика общения работников ГА с авиапассажирами: социальная роль и профессиональное поведение работника контактной зоны, методика обслуживающей деятельности, школа обслуживания, особенности национальной этики. Задачи авиакомпаний по обеспечению этической культуры сервиса. Три составляющих культуры обслуживания авиапассажиров: договоры должны выполняться, признание человека высшей ценностью и «золотое» правило нравственности: не поступай с другим так, как ты не хотел бы, чтобы поступили по отношению к тебе.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
4.	<b>Такт и вежливость – основа обслуживания.</b> Вежливость, такт, скромность, деликатность, предусмотрительность, готовность к услугам, желание помочь любому пассажиру в трудной ситуации. Значение улыбки в общении с авиапассажирами. Уважение к личности каждого пассажира.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
5.	<b>Культура речи.</b> Ошибки в ударении. Правильный отбор словосочетаний. Слова «паразиты». Применение авиационной терминологии. Тембр голоса. Значение интонации в общении с авиапассажирами. Речевой этикет.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
6.	<b>Характер личности. Темперамент. Эмоции.</b> Психологические процессы и состояния. Психология личности. Психологические особенности поведения	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК

		пассажиров. Темперамент личности. Особенности общения с представителями разных темпераментов. Классификация эмоций. Воспитание в себе воли, умение управлять своими эмоциями. Элементы аутотренинга.		05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
7.		<b>Деловое общение, его функции, уровни, виды.</b> Понятие и виды общения. Деловое общение и его особенности в сфере ГА, общение в трудовом коллективе и с пассажирами. Средства общения. Психологические аспекты делового общения. Роль восприятия в процессе общения. Понимание в процессе общения. Факторы, определяющие эффективность делового общения. Коммуникации в сфере обслуживания, функции коммуникаций. Преодоление коммуникационных барьеров.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
8.		<b>Типы конфликтов, их причины и способы разрешения.</b> Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Причины возникновения конфликтной ситуации в общении с пассажирами и в трудовом коллективе. Признаки конфликтной ситуации. Структура и динамика конфликта. Психологические и нравственные последствия конфликта. Способы и приемы разрешения конфликта с потребителями услуг и в трудовом коллективе. Методы профилактики и приемы регулирования конфликтной ситуации.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
9.		<b>Формула для внутренней установки профессионального поведения работника сферы обслуживания на воздушном транспорте.</b> «Пассажир имеет право быть всяким»; «Работник авиапредприятия - лицо авиакомпании»; «Умей принять чужую вину на себя»; «Не щади себя»; «Пассажир без твоей помощи – беззащитен».	1	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
10.		<b>Этикет. История возникновения этикета. Виды этикета.</b> История возникновения. Придворный этикет. Общегражданский этикет. Этикет – составная часть внешней культуры общества. Правила поведения за	1	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07,

		столом. Сервировка стола. Выбор одежды для специальных мероприятий. Правила поведения на культурных мероприятиях.		ПК 2.2, ПК 2.3
	11.	<b>Международный этикет.</b> Использование иностранного языка. Обращение к иностранным пассажирам различных национальностей. Учет религиозных особенностей пассажиров. Жесты, их интерпретация у разных народов. Проявления гражданской позиции и патриотизма при обслуживании иностранцев. Поведение при нарушении иностранными пассажирами установленных правил.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 2.2, ПК 2.3
		Практические занятия:	4	
	1.	Профессиональная этика при общении с пассажирами		
	2.	Определение темперамента пассажира при обслуживании		
	3.	Сценарии разрешения конфликтной ситуации		
	4.	Коммуникативные барьеры		
	5.	Речевой этикет сотрудника авиапредприятия		

<b>Тема 2.3. Регулирование перевозок и реализация услуг на ВТ</b>	Содержание:		<b>243/164</b>	
	1.	<b>Введение.</b> Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности и в будущей профессиональной деятельности	2	ОК 01
		<b>1. Содержание государственного регулирования деятельности в области авиации</b>	4	
	2.	<b>Внутренний рынок услуг на воздушном транспорте</b> Авиатранспортный рынок развивается адекватно состоянию экономики страны. За 2001-2019 годы пассажирооборот воздушного транспорта России вырос в 5 раз, грузооборот – в 3,5 раза. По состоянию 2019 года было перевезено 131 млн. пассажиров, ежегодное повышение на 10-12%). Информация: - О безопасности полётов.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- О парке воздушных судов.</li> <li>- О состоянии региональных и местных перевозок в России</li> <li>- Об аэропортовой деятельности</li> <li>- Подпрограмма «Гражданская авиация» федеральной целевой программы «Модернизация Транспортной системы России (2010-2020 годы)»</li> </ul>		
3.	<p><b>Законодательные и нормативно- правовые документы, регламентирующие воздушные перевозки на ВВЛ</b></p> <p>Внутренние и международные воздушные перевозки гражданской авиации регламентируются Законодательством страны местонахождения и законодательством страны пребывания авиоперевозчика.</p> <p>Воздушное законодательство Российской Федерации состоит из Воздушного Кодекса, федеральных законов (Закон о защите прав потребителей, Закон о ветеранах, Гражданский кодекс), указов Президента Российской Федерации, постановлений Правительства Российской Федерации и др. Данные документы можно отнести к документам 1 уровня.</p> <p>К документам 2 уровня относятся подзаконные акты РФ</p> <p>К документам 3 уровня можно отнести документы, которые разрабатываются конкретными авиоперевозчиками авиапредприятиями.</p> <p><b>Воздушный кодекс РФ. Основные положения.</b> В Российском законодательстве основным документом, регламентирующим деятельность гражданской авиации и авиакомпаний, является Воздушный кодекс РФ от 19 марта 1997 года №60 -ФЗ, который является</p>	2	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09,</p> <p>ПК 2.2</p>	



	<p>Федеральным Законом, утвержденным Президентом РФ (последняя редакция. с изм., внесенными Федеральным законом от 07.06.18 N 124-ФЗ).</p> <p><b>ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов» Общие положения</b></p> <p>Федеральные авиационные правила (ФАП) разработаны в соответствии с Конвенцией для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшава, 12 октября 1929 г.) и статьями 102 и 106 Федерального закона от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ "Воздушный кодекс Российской Федерации", введены в действие приказом Минтранс России № 82 от 28 июля 2007 года.</p>		
	<p><b>2. Условия договора на перевозку пассажиров на ВВЛ</b></p> <p>Под договором на воздушную перевозку пассажира подразумеваются определенные обязанности, права и ответственность сторон. На каждую воздушную перевозку между перевозчиком и пассажиром должен быть заключен отдельный договор. В зависимости от ситуации договор на перевозку пассажира может быть:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Двухсторонний (перевозчик - пассажир).</li> <li>2. Многосторонний (несколько перевозчиков с одной стороны и пассажир или группа пассажиров, с другой стороны).</li> </ol>	<b>4</b>	
4.	<p><b>Основные права и обязанности сторон по договору на ВВЛ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Особые права перевозчика по договору на ВВЛ</li> <li>- Основные права пассажира по договору на ВВЛ</li> <li>- Основные обязанности перевозчика по договору на ВВЛ</li> <li>- Основные обязанности пассажира по договору на</li> </ul>	2	ОК 09, ПК 2.1

	ВВЛ		
5.	<b>Ответственность сторон по договору на ВВЛ</b> - Ответственность перевозчика по договору на ВВЛ - Ответственность пассажира по договору на ВВЛ	2	ОК 09, ПК 2.1
	<b>3. Расписание движения воздушных судов</b>	<b>10</b>	
	<b>Технология формирования, согласования и издания расписания движения транспортных средств</b>		
6.	<b>Расписание движения самолетов. Виды расписаний</b> Все регулярные перевозки пассажиров, багажа грузов и почты выполняются по воздушным линиям в соответствии с установленным действующим расписанием. Нерегулярные рейсы (чартер) выполняются по воздушным линиям в соответствии с договором между заказчиком и перевозчиком. Расписание движения самолетов подразделяется на 2 вида: 1. Внутреннее расписание движения воздушных судов авиаперевозчика РФ. 2. Международное расписание движения воздушных судов. Уметь читать информацию по расписанию в различных системах бронирования <b>Расчет времени движения самолета по расписанию</b>	2	ОК 04, ПК 2.1
7.	<b>Формирование, согласование и издание РДС</b> В процессе формирования, согласования, издания и оперативной корректировки расписания участвуют: - Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация) - Территориальные управления (МТУ, ТУ);	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09 ПК 2.1, ПК 2.2

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Авиаперевозчики (А/К);</li> <li>- Аэропорты (А/П).</li> <li>- Главный центр планирования и регулирования потоков воздушного движения;</li> <li>- Центр расписания и тарифов (ЦРТ);</li> </ul> <p>В процессе разработки и корректировки расписания этими органами выполняются определенные функции.</p>		
		<b>Расчет временных параметров и нормативы, учитывающие при составлении расписания</b>		
	8.	<p><b>Расчет времени движения самолета по расписанию</b></p> <p>При составлении проекта расписания перевозчик рассчитывает по каждой связи между городами продолжительность рейса.</p> <p>Продолжительность рейса (время движения ВС по расписанию) определяется на основе лётного времени и дополнительного времени необходимого на руление ВС во время взлета и посадки, а также нормативов времени продолжительности стоянок в промежуточных и оборотных аэропортах</p> <p><b>ПЗ №1 Расчет времени движения самолета по расписанию</b></p> <p>Расчёт времени по определённому маршруту авиаперевозки в соответствии с расписанием движения воздушных судов</p>	2	<p>ОК01, ОК02, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09</p> <p>ПК 2.1, ПК 2.2</p>
	9.	<p><b>Нормативы и ограничения при составлении расписания движения самолетов.</b></p> <p>При составлении расписания ВС перевозчик учитывает следующие нормативы и ограничения:</p> <p><b>- нормативы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- руления ВС при отправлении и после посадки;</li> <li>- нормативы почасовой загрузки аэропорта по взлетам и</li> </ul>	2	<p>ОК01, ОК02, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09</p> <p>ПК 2.1,</p>

	<p>посадкам;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативы продолжительности стоянок ВС в промежуточных, конечных и базовых аэропортах;</li> <li>- нормативы безопасных интервалов движения самолетов по трассам и в точках пересечения воздушных трасс;</li> <li>- <b>ограничения:</b></li> <li>- по режимам работы аэропортов;</li> <li>- санитарные нормы летного и рабочего времени экипажа.</li> </ul>		ПК 2.2
10.	<p><b>График оборота самолета. Назначение. Правила оформления</b></p> <p>График оборота самолёта – это упорядоченная, последовательная цепочка рейсов, выполняемая одним самолётом в течение недели. Другими словами, можно сказать, что график оборота – это план использования воздушного судна в течение недели. Правила оформления. Составление первоначального и нового графика оборота самолета</p> <p><b>ПЗ №2 Составление первоначального и нового графика оборота самолета</b></p> <p>Курсант должен выбрать из расписания движения самолетов для конкретного перевозчика 10 пар рейсов из базового аэропорта и записать их в виде таблицы. Затем из этих выбранных рейсов составить график оборота по фактическим рейсам и сделать вывод. После этого предложить свой план, для более лучшего использования самолетного парка согласно методическим указаниям по практическим работам</p>	2	<p>ОК01, ОК02, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09</p> <p>ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3</p>
11.	<p><b>Семестровая контрольная работа за 1 семестр</b></p>	2	<p>ОК01, ОК 02, ОК 04, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2,</p>

				ПК 2.3
		<b>4. Образование пассажирских тарифов на воздушном транспорте, их регистрация на внутренних воздушных линиях.</b>	8	
12.		<b>Себестоимость перевозки, образование пассажирских тарифов. Факторы, влияющие на себестоимость перевозки.</b> Себестоимость перевозки, образование пассажирских тарифов. Понятие что такое тариф. Какие эксплуатационные затраты входят в тариф. Рентабельность перевозки. Факторы, влияющие на себестоимость перевозки: тип ВС, дальность пересадочного полета, тип воздушной линии, себестоимость летного часа ВС, район базирования перевозчика.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1
13.		<b>Регистрация тарифной информации перевозчика на воздушном транспорте.</b> Порядок регистрации и опубликования тарифной информации на регулярные пассажирские воздушные перевозки. Что включает в себя тарифная информация Система регистрации и опубликования тарифной информации. Порядок представления на регистрацию тарифной информации.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1
14.		<b>Классификация пассажирских тарифов на ВВЛ</b> Классификация пассажирских тарифов: Пассажирские тарифы подразделяются: - по классам обслуживания; - по условиям применения; - по способу определения; - по способу установления.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1
15.		<b>Формирование кода специального тарифа</b>	2	ОК 01,

		<p>Специальный тариф обозначается в билете и в системах бронирования специальным кодом. Код имеет определенную последовательность и состоит из нескольких элементов, которые имеют свои названия и условные обозначения, есть элементы обязательные, а есть на усмотрение перевозчика.</p> <p><b>Разработка одного нормального и двух специальных тарифов</b></p> <p>Разработка одного нормального и двух специальных тарифов, их опубликование в таблице тарифов по своему маршруту перевозки</p>		<p>ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1</p>
	16.	<b>Семестровая контрольная работа за 2 семестр</b>	<b>2</b>	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1</p>
		<b>5. Перевозочные документы, применяемые на внутренних воздушных линиях</b>	<b>14</b>	
	17.	<p><b>Стандартные перевозочные документы, применяемые от ТКП</b></p> <p>На воздушном транспорте применяются пассажирские билеты, выпускаемые от имени перевозчика - как собственные бланки и от имени ТКП, (Транспортная клиринговая палата) - как нейтральные бланки. Формы авиабилетов от ТКП.</p>	2	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3</p>
		<b>Правила заполнения бланков билетов от ТКП</b>		
	18.	<b>Оформление рейсового блока билета</b>	2	ОК 01,

		Правила оформления рейсового блока, графы билета с 1 по 12		ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3
	19.	<b>Оформление тарифного блока билета</b> Правила оформления рейсового блока, графы билета с 13 по 18 Оформление билета от ТКП	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3
	20.	<b>Оформление блока дополнительных сведений</b> Правила оформления блока дополнительных сведений, графы билета с 19 по 29 <b>Оформление билета от ТКП</b> Оформление билета ТКП по конкретному маршруту	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09,  ПК 2.1-2.3
	21.	<b>Формы пассажирских билетов, применяемые от перевозчика</b> Перевозчик, на основании ст. 64 ВК РФ, имеет право разрабатывать собственные бланки пассажирских билетов, а также бланки другой коммерческой документации. Пассажирские билеты авиаперевозчика можно условно	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09,

		<p>разделить на три типа бланка билета:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Автоматически - копирующий билет;</li> <li>- Билет для ручного оформления (ManualTicket);</li> <li>- Электронный билет.</li> </ul> <p>Сроки годности билетов по нормальным и специальным тарифам на внутренних и международных воздушных авиалиниях.</p>		ПК 2.1-2.3
	22.	<p><b>Электронные перевозочные документы (авиабилет, EMD)</b></p> <p>Электронный билет – электронные формы перевозочных документов, используемые для оформления договора перевозки пассажира, багажа и сопутствующих услуг.</p> <p>1. Электронный билет содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• электронный контрольный купон;</li> <li>• электронный агентский купон;</li> <li>• электронные полетные купоны – до 4-х ПК;</li> <li>• маршрут/квитанцию для пассажира.</li> </ul> <p>2. Электронный многоцелевой документ (далее – EMD) содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• электронный стоимостный купон;</li> <li>• электронный контрольный купон;</li> <li>• электронный агентский купон;</li> <li>• квитанцию.</li> </ul> <p>Сроки годности билетов по нормальным и специальным тарифам.</p> <p><b>Оформление электронных авиабилетов от имени перевозчика</b></p>	2	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3</p>
	23.	<p><b>Участники процесса электронного билетооформления</b></p> <p>Общее описание процесса электронного</p>	2	<p>ОК 01, ОК 02,</p>



		<p>билетооформления.</p> <p>Электронное оформление перевозочных документов – это способ документирования продажи и контроля над ходом пассажирской перевозки (электронный билет) и предоставлением сопутствующих услуг (EMD – электронный многоцелевой документ - квитанция для пассажира) без оформления бумажных расчетных документов. Участниками процесса электронного билетооформления</p> <p><b>Оформление электронных авиабилетов от имени перевозчика</b></p> <p>Курсанту выдается задание по оформлению билета от перевозчика по конкретному маршруту, по специальному тарифу, согласно методических указаний по практическим работам</p> <p><b>Оформление квитанции разных сборов</b></p> <p>Назначение квитанции разных сборов, правила оформления. Необходимо оформить платную услугу по оформлению пассажирского билета от имени перевозчика</p>		<p>ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3</p>
		<b>6. Условия применения тарифов</b>	<b>4</b>	
	24.	<p><b>Стандартные условия применения тарифов – СУПТ</b></p> <p>Условия применения тарифов разграничиваются на стандартные условия применения тарифов (СУПТ) и условия применения тарифов перевозчика. (УПТ) СУПТ могут быть двух видов:</p> <p>Стандартные условия применения тарифов (СУПТ-</p>	2	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07,</p>

		общие), Стандартные условия применения тарифа (СУПТ – АПП) – условия перевозчика <b>Параметры СУПТ-общие</b>		ОК 09, ПК 2.1
	25.	<b>Условия применения тарифов и сборов перевозчика на внутренних воздушных линиях</b> Условие применения тарифов и сборов (УПТ ПЕРЕВОЗЧИКА), может быть опубликовано перевозчиком по одному из двух вариантов: Вариант 1. Установление ограничений по категории в зависимости от кода базового тарифа и географического местоположения. Вариант 2. Установление ограничений по категории независимо от кода базового тарифа и географического местоположения. Категории УПТ перевозчика	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1
		<b>7. Правила перевозки и оформление багажа на ВВЛ и МВЛ</b>	12	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3
	26.	<b>Нормы бесплатного провоза багажа на ВВЛ и МВЛ</b> <b>Весовая система нормы бесплатного провоза багажа</b> Весь багаж, перевозимый пассажиром, включая багаж в кабину, должен быть предъявлен при регистрации на рейс и оформлен на бланках перевозочных	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07,

		<p>документов, что вызвано требованиями обеспечения безопасности полета.</p> <p>Нормы бесплатного провоза багажа зависят от направления полета и класса обслуживания.</p> <p>На ВВЛ и МВЛ существует 2 концепции нормы бесплатного провоза багажа: весовая (WC) и количественная (PC)</p> <p>Весовая (WC)</p> <p>-Весовая система- зависит от класса обслуживания и габаритов:</p> <p>F-40 кг, С- 30кг, Y-20кг. Перевозчик может установить свою норму, но она не должна противоречить стандартным условиям.</p> <p>На детей до 2 лет с оплатой 10% взрослого пассажира право бесплатной перевозки устанавливается 10 кг</p>		ОК 09, ПК 2.1-2.3
	27.	<p><b>Количественная система нормы бесплатного провоза багажа</b></p> <p>Количественная (по штучная) (PC)</p> <p>Штучная система дифференцирована в зависимости от класса обслуживания и/или вида применяемого тарифа.</p>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3
	28.	<p><b>Багажные тарифы. Расчет оплаты платного багажа</b></p> <p>Багажные тарифы подразделяются на 2 вида:</p> <p>1. Нормальные багажные тарифы –устанавливаются и применяются для всех категорий сверхнормативного багажа, перевозка которого производится на общих основаниях.</p>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07,

		<p>2. Исключительные багажные тарифы устанавливаются и применяются для определенных категорий багажа, требующих особых условий перевозки или оформления</p> <p>Расчет оплаты платного багажа по весовой системе.</p> <p>Происходит из расчета 1%-1.5% от нормального тарифа Y класса от пункта отправления до пункта назначения за 1 кг платного багажа или до 1-го пункта остановки или пересадки, или по фиксированным ставкам по конкретным рейсам или регионам.</p> <p>Расчет оплаты платного багажа по количественной системе</p> <p>В случае, если Ваш багаж по весу, ширине или высоте превышает <u>норму бесплатного провоза багажа</u>, пассажиру необходимо доплатить за регистрируемый сверхнормативный багаж по установленным тарифам перевозчика</p>		ОК 09, ПК 2.1-2.3
	29.	<p><b>Квитанция платного багажа. Правила оформления</b></p> <p>Бланк квитанции платного багажа, применяемые от перевозчика предназначен для оформления и подтверждения оплаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Перевозки сверхнормативного багажа;</li> <li>- Перевозки багажа за дополнительную плату (лыжное снаряжение, негабаритный багаж, и т.д.);</li> <li>- Перевозки багажа с объявленной ценностью.</li> </ul> <p>Особенности заполнения квитанции на внутренних и международных линиях</p> <p><b>Оформление квитанции платного багажа на ВВЛ и МВЛ</b></p>	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3
	30.	<p><b>Правила перевозки и оформления багажа на особых условиях</b></p> <p>Перевозка всех видов сверхнормативного и/или</p>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04,

		<p>нестандартного багажа осуществляется по предварительному согласованию с перевозчиком при бронировании и покупке авиабилета.</p> <p>К такому багажу можно отнести следующий багаж:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. При совместной перевозке группы пассажиров или семьи</li> <li>2. Крупногабаритного багажа в пассажирском салоне ВС.</li> <li>3. Перевозка мелких домашних животных, птиц.</li> <li>4. Перевозка для лыжного снаряжения и для игры в гольф.</li> <li>5. Перевозка крупногабаритного багажа.</li> <li>6. Багаж с объявленной ценностью</li> </ol> <p><b>Оформление квитанции платного багажа на ВВЛ и МВЛ</b></p> <p>На практическом занятии каждому курсанту предлагается оформить КПБ на внутренних и международных воздушных линиях в соответствии с приложенным пассажирским билетом по определенному маршруту. У каждого курсанта сверхнормативный багаж и свой маршрут перевозки</p>		<p>ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3</p>
	31.	<b>Семестровая контрольная работа за 3 семестр</b>	<b>2</b>	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09,  ПК 2.1-2.3</p>
		<b>8. Правила и оформление перевозки различных категорий пассажиров</b>	<b>6</b>	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05,</p>

				ОК 06, ОК 07, ОК 09,  ПК 2.1-2.3
	32.	<p><b>Правила и оформление перевозки детей на внутренних и международных воздушных линиях</b></p> <p>Согласно Воздушного Кодекса РФ на внутренних воздушных линиях (ВВЛ) дети могут перевозиться бесплатно, либо с оплатой. Как правило, дети перевозятся в сопровождении взрослого пассажира. Установлен определенный возраст для детей. Льгота может предоставляться от государства (основной закон ВК РФ), или от авиакомпании (перевозчика).</p> <p>Оформление билета производится в соответствии с требованиями «Руководства по оформлению бланков стандартных перевозочных документов ТКП» или по правилам перевозчика</p> <p>Дети на международных воздушных линиях бесплатно не перевозятся – правила, установленные ИАТА.</p> <p>Дети на международных воздушных линиях могут перевозиться на ВТ в сопровождении взрослого пассажира, а также без сопровождения.</p> <p>Правила перевозки сопровождаемых детей на международных воздушных линиях. Особенности оформления билета</p> <p><b>Правила перевозки несопровождаемых детей на международных воздушных линиях.</b></p> <p><b>Особенности оформления билета</b></p>	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3
	33.	<p><b>Льготы, предоставляемые пассажирам. Особенности оформления льготных билетов для пассажиров</b></p>	2	ОК 01, ОК 02,

				<p>ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3</p>
		<p><b>Перевозка и особенности оформления билета служебных пассажиров в отпуск и в командировку.</b> Перевозчик (авиакомпания) для своих работников может устанавливать определенные льготы. Правила и особенности оформления билета в отпуск</p> <p><b>Перевозка и особенности оформления билета служебных пассажиров</b> Перевозка служебных пассажиров по делам службы. Правила и особенности оформления билета в командировку</p> <p><b>Перевозка групп пассажиров. Особенности оформления билетов для групп пассажиров</b> Перевозка групп пассажиров по разовым заявкам, и по плановым перевозкам. Особенности оформления билетов для групп пассажиров Государственное субсидирование авиакомпаниям часть тарифа (50%), связанной с воздушной перевозкой из районов Дальнего востока и Крайнего севера и других регионов РФ.</p> <p><b>Льготы пассажирам, предоставляемые от перевозчика. Особенности оформления билетов для пассажиров</b> Для увеличения коммерческой загрузки каждого рейса, перевозчики могут предоставлять отдельным категориям пассажиров различные скидки и льготы Перевозчик может устанавливать скидки или льготы от</p>		<p>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3</p>

		нормальных или специальных тарифов для всех категорий пассажиров или каких-либо отдельных категорий. Особенности оформления билетов для льготных пассажиров		
		<b>9. Оформление перевозочных документов при отказе от перевозки или изменении условия договора</b>	<b>10</b>	
	34.	<p><b>Вынужденный отказ от полета (изменение условий договора).</b></p> <p>Причины, правила возврата сумм при вынужденном отказе от полета</p> <p>Возврат билетов подразумевает возврат мест в АСБ и осуществление финансовых расчетов с пассажиром за неиспользованную перевозку в соответствии с условиями примененного при продаже билета тарифа.</p> <p>Порядок внесения информации о возврате билета</p> <p>Процедуры возврата билета Ордер разных сборов, применяемый от ТКП и от перевозчика. Назначение, структура, общие правила оформления. МСО – «Справку о возврате билета» на внутренних воздушных линиях в соответствии с приложенным пассажирским билетом по определенному маршруту.</p> <p><b>Оформление справки о возврате</b></p>	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3
	35.	<p><b>Добровольный отказ от полета (изменение условий договора).</b></p> <p><b>Причины, правила возврата сумм при добровольном отказе от полета.</b></p> <p>Изменение условий перевозки подразумевает возврат мест в АСБ и осуществление финансовых расчетов с пассажиром за изменение условий перевозки в соответствии с условиями примененного при продаже</p>	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3



		<p>билета тарифа.</p> <p>Порядок внесения информации об изменении условий перевозки. Процедура обмена (замены) билета при изменении условий перевозки.</p> <p><b>Оформление нового билета</b></p> <p>При изменении условий перевозки, оформленной электронным билетом, новая перевозка может быть оформлена электронным билетом путем его замены на новый билет или оформлена неэлектронным билетом на бланке СПД.</p> <p><b>Оформление дополнительных сборов при возврате (изменении условий договора) билета</b></p> <p>Неустойки, взимаемые при отказе или изменении условий перевозки при несвоевременном отказе от перевозки. Оформление размера неустойки за несвоевременный отказ (изменение условий перевозки) по заданному маршруту перевозки. Оформление сбора за возврат билета</p>		
	36.	<b>Невозвратные тарифы</b>	2	ПК 1.2, ОК 07,
	37.	<b>Семестровая контрольная работа за 4 семестр</b>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3
		<b>10. Правила перевозки грузов и почты на внутренних и международных воздушных</b>	<b>16</b>	

		<b>линиях</b>		
	38.	<p><b>Договор на перевозку грузов и его содержание на внутренних и на международных воздушных линиях.</b></p> <p>Груз- имущество, перевозимое и принятое к перевозке на воздушном транспорте за исключением багажа и почты. Между отправителем и перевозчиком должен быть заключен договор на перевозку груза по определенному маршруту на конкретного перевозчика.</p> <p>Под договором на перевозку грузов подразумевается совокупность основных прав, обязанностей и ответственность сторон.</p> <p>Особенности заключения договора на перевозку грузов на международных воздушных линиях</p>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3
	39.	<p><b>Грузовая накладная. Назначение, форма, структура. Документооборот при оформлении груза к перевозке</b></p> <p>Грузовая авианакладная (Air Waybill) - документ, который выписывает перевозчик или уполномоченный агент, в котором подтверждается наличие договора между грузоотправителем и перевозчиком о перевозке грузов по авиалиниям перевозчика.</p> <p>Назначение, форма, структура. Документооборот при оформлении груза к перевозке.</p>	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3
	40.	<p><b>Грузовые тарифы. Классификация тарифов на внутренних и международных воздушных линиях</b></p> <p>Грузовой тариф - эта установленная цена перевозчиком за перевозку одного кг груза от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту.</p> <p>Внутренние и международные грузовые тарифы делятся на 3 категории:</p>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09,

		<p>1. Основные грузовые тарифы (M, N, Q)  2. Специальные грузовые тарифы (C)  3. Классовые грузовые тарифы (R, S)  Необходимо рассмотреть каждую категорию грузовых тарифов</p>		ПК 2.1-2.3
	41.	<p><b>Сборы, взимаемые при оформлении груза к перевозке</b>  Перевозка грузов производится согласно тарифам и сборам, опубликованных перевозчиком по тарифу, действующему на день оформления грузовой накладной. Тарифы не включают таксы: аэропорта, таможни, сборы за доставку, страхование груза, налоги, пошлины</p>	2	<p>ОК 01,  ОК 02,  ОК 04,  ОК 05,  ОК 06,  ОК 07,  ОК 09,  ПК 2.1-2.3</p>
	42.	<p><b>Правила оформления грузовой накладной на внутренних и международных воздушных линиях</b>  Рассматривается правила оформления грузовой накладной по каждой графе на внутренних и международных воздушных линиях  <b>Оформление грузовой накладной на внутренних и международных воздушных линиях</b></p>	4	<p>ОК 01,  ОК 02,  ОК 04,  ОК 05,  ОК 06,  ОК 07,  ОК 09,  ПК 2.1-2.3</p>
	43.	<p><b>Правила перевозки почты</b>  <b>Почтовые правила</b> - основной документ, регламентирующий производственную деятельность почтовой связи.  <b>Почта</b> - совокупность почтовых отправлений и закрытых почтовых вещей.  Воздушная перевозка почты осуществляется:  а) по договорам между авиапредприятиями и предприятиями связи;  б) по разовым заявкам.</p>	2	<p>ОК 01,  ОК 02,  ОК 04,  ОК 05,  ОК 06,  ОК 07,  ОК 09,  ПК 2.1-2.3</p>

		В договорах о воздушной перевозке почты должны предусматриваться плановые объемы перевозок на год по каждому аэропорту с поквартальной разбивкой.		
		<b>11. Нерегулярные (чартерные) перевозки</b>	<b>4</b>	
	44.	<p><b>Виды чартеров</b></p> <p>Под чартером понимается фрахт воздушного судна с экипажем для выполнения единичного рейса или определенной программы полетов вне твердого расписания</p> <p>В зарубежной практике различают ряд коммерческих разновидностей чартеров, а также три основных вида чартерных авиаперевозок различаемых по условиям использования самолетом: чартерные, тайм-чартер, блок-чартер.</p> <p><b>Условия договора на чартерный рейс</b></p> <p>Договора на чартерную перевозку с авиакомпаниями могут быть трех видов:</p> <p>а) договор на квоту мест на регулярных авиарейсах;</p> <p>б) агентское соглашение;</p> <p>в) чартер (аренда самолета)</p> <p>В зависимости от ситуации договор на перевозку чартера может быть:</p> <p>1. Двухсторонний (перевозчик - заказчик).</p> <p>2. Многосторонний (несколько перевозчиков с одной стороны и несколько заказчиков с другой стороны).</p> <p>Основные права, обязанности и ответственность сторон на чартерный рейс</p>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, , ПК 2.1-2.3
	45.	<p><b>Тарифы на заказные и чартерные перевозки</b></p> <p>Стоимость чартерного рейса определяется для каждого типа ВС из расчета стоимости 1 летного часа, умноженного на продолжительность полета.</p>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05,

		<p>Если чартер заказывают несколько заказчиков, то стоимость чартера распределяется пропорционально предъявленной коммерческой загрузки каждого заказчика к общей полезной загрузке чартерного рейса</p> <p><b>Расчет чартерного рейса для 2-х заказчиков</b></p> <p>Определение стоимости чартера и распределение оплаты для каждого заказчика, исходя из полезной коммерческой загрузки каждого заказчика</p>		<p>ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3</p>
		<p><b>12. Общие правила оформления перевозки пассажиров на международных воздушных линиях</b></p>	<b>14</b>	
	46.	<p><b>Международный рынок услуг на воздушном транспорте</b></p> <p>Анализ воздушных перевозок на международных воздушных линиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- по объему перевозок</li> <li>- по странам лидерам</li> <li>- по авиакомпаниям</li> <li>- по типам ВС</li> <li>- по международным альянсам</li> </ul>	2	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3</p>
	47.	<p><b>Договор на перевозку пассажиров на международных воздушных линиях</b></p> <p>Под договором на воздушную перевозку пассажира на международных воздушных линиях подразумеваются определенные обязанности, права и ответственность сторон. На каждую воздушную перевозку между перевозчиком и пассажиром должен быть заключен отдельный договор. Договор на перевозку пассажира на МВЛ отличается от внутреннего договора некоторыми особенностями, такими как: прохождением таможенного контроля, прохождением паспортно-визового контроля и</p>	2	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3</p>

		<p>другими видами государственного контроля</p> <p>В зависимости от ситуации договор на перевозку пассажира может быть:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Двухсторонний (перевозчик - пассажир).</li> <li>2. Многосторонний (несколько перевозчиков с одной стороны и пассажир или группа пассажиров, с другой стороны)</li> </ol> <p><b>Оформление пассажирского билета на международных воздушных линиях</b></p>		
	48.	<p><b>Монреальская конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок</b></p> <p>20 августа 2017 г. для России вступил в силу новый правовой режим международных воздушных перевозок, установленный Монреальской Конвенцией для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок, принятой в Монреале 28 мая 1999 г. Эта Конвенция, в частности, определяет пределы ответственности авиакомпаний за задержку международных рейсов и за утрату багажа</p>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05--07, ОК 09, ПК 2.1-2.3
	49.	<p><b>Виды и типы пассажирских тарифов на МВЛ</b></p> <p>В международной практике воздушных перевозок существуют отдельные группы тарифов, которые определяются порядком их разработки и условиями применения.</p> <p><b>Различают несколько видов тарифов:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- опубликованные тарифы IATA</li> <li>- опубликованные тарифы авиакомпаний</li> <li>- конфиденциальные тарифы авиакомпаний</li> <li>- специальные предложения (рекламные тарифы)</li> </ul> <p><b>Оформление дополнительных сборов на международных воздушных линиях</b></p>	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3

	50.	<p><b>Общие правила заполнения пассажирского билета на международных воздушных линиях</b>  Отражение расчета стоимости перевозки в соответствии с международной тарифной системой</p> <p><b>Оформление пассажирского билета на международных воздушных линиях</b>  Заполнение пассажирских билетов по определенному маршруту в соответствии с международной тарифной системой</p> <p><b>Оформление дополнительных сборов на международных воздушных линиях</b>  Оформление дополнительных сборов на МСО (за багаж, компенсацию за отказ от полета) по определенному маршруту в соответствии с международной тарифной системой</p>	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3
	51-65.	<b>Курсовая работа</b>	30	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3
		<b>Практические занятия:</b>	14	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3

	1.	Расчет времени движения самолета по расписанию	1	
	2.	Составление первоначального и нового графика оборота самолета	1	
	3.	Разработка одного нормального и двух специальных тарифов	1	
	4.	Оформление билета от ТКП	1	
	5.	Оформление электронных авиабилетов от имени перевозчика	1	
	6.	Квитанция разных сборов. Оформление квитанции разных сборов	1	
	7.	Оформление квитанции платного багажа на ВВЛ и МВЛ	1	
	8.	Оформление справки о возврате	1	
	9.	Оформление нового билета	1	
	10.	Оформление дополнительных сборов при возврате (изменении условия договора) билета	1	
	11.	Оформление грузовой накладной на внутренних и международных воздушных линиях	1	
	12.	Расчет чартерного рейса для 2-х заказчиков	1	



	13.	Оформление пассажирского билета на международных воздушных линиях	1	
	14.	Оформление дополнительных сборов на международных воздушных линиях	1	
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ.02</b>			185	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3
<p align="center"><b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b></p> <p><b>Тема 2.1. Организация пассажирских перевозок и сервисное обслуживание пассажиров на ВТ.</b></p> <p>Тема 1. Система качества и услуги на воздушном транспорте. Углубленное изучение пройденной темы рассмотренное на учебном занятии. Работа с конспектом лекций. Проработка учебной литературы. Ответить на вопросы.</p> <p>Тема 2. Основные технологические зоны аэропорта. Взаимодействие аэропорта и авиакомпании Углубленное изучение пройденной темы рассмотренное на учебном занятии. Работа с конспектом лекций. Проработка учебной литературы. Ответить на вопросы.</p> <p>Тема 3. Воздушное законодательство. Структура и использование воздушного пространства. Виды ответственности. Углубленное изучение пройденной темы рассмотренное на учебном занятии. Работа с конспектом лекций. Проработка учебной литературы. Ответить на вопросы.</p> <p>Тема 4. Цели, задачи и структура Международной организации гражданской авиации (International Civil Aviation Organization). Международные стандарты и рекомендуемая практика. Углубленное изучение пройденной темы рассмотренное на учебном занятии. Работа с конспектом лекций. Проработка учебной литературы. Ответить на вопросы.</p> <p>Тема 5. Международные конвенции (Варшавская, Чикагская, Монреальская и др) и коммерческие соглашения ( пять свобод воздуха) в области гражданской авиации</p>			96	

<p>Углубленное изучение пройденной темы рассмотренное на учебном занятии. Работа с конспектом лекций. Проработка учебной литературы. Ответить на вопросы.</p> <p>Тема 6. Основные термины и определения в организации перевозочного процесса</p> <p>Углубленное изучение пройденной темы рассмотренное на учебном занятии. Работа с конспектом лекций. Проработка учебной литературы. Ответить на вопросы.</p> <p>Тема 7. Структура Службы организации пассажирских перевозок (СОПП) Углубленное изучение пройденной темы рассмотренное на учебном занятии. Работа с конспектом лекций. Проработка учебной литературы. Ответить на вопросы.</p> <p>Тема 8. Должностные инструкции сотрудников СОПП Углубленное изучение пройденной темы рассмотренное на учебном занятии. Работа с конспектом лекций. Проработка учебной литературы. Ответить на вопросы.</p> <p>Тема 9. Технология обслуживания пассажиров на прибытие и отправление Углубленное изучение пройденной темы рассмотренное на учебном занятии. Работа с конспектом лекций. Проработка учебной литературы. Ответить на вопросы.</p> <p>Тема 10. Организация обслуживания транзитных и трансферных пассажиров. Оформление рекламации при перевозке багажа Углубленное изучение пройденной темы рассмотренное на учебном занятии. Работа с конспектом лекций. Проработка учебной литературы. Ответить на вопросы.</p> <p>Тема 11. Комплектование коммерческой загрузки рейса и оформление рейсовой документации</p> <p>Углубленное изучение пройденной темы рассмотренное на учебном занятии. Работа с конспектом лекций. Проработка учебной литературы. Ответить на вопросы.</p> <p>Тема 12. 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. Углубленное изучение пройденной темы рассмотренное на учебном занятии. Ответить на вопросы, Подготовка презентации по одной из выбранных тем.</p>		
<p style="text-align: center;"><b>Тема 2.2 Культура обслуживания</b></p> <p>Особенности взаимоотношений в коллективе. Пути совершенствования общения. Язык тела или невербальные коммуникации. Речевой этикет. Влияние чувств на действия сотрудника гражданской авиации. Правила делового этикета. Толпа, ее виды и персоны. Коммуникационные барьеры, способы преодоления. Какое значение имеет жалоба, положительные и отрицательные аспекты. История этикета.</p>	10	
<p><b>Тема 2.3 «Регулирование перевозок и реализация услуг на воздушном транспорте»</b></p>	83	

**1. Содержание государственного регулирования деятельности в области авиации:**

- Виды ответственности за нарушение использование воздушного пространства.
- Цель государственного регулирования и контроля деятельности в области авиации.
- Виды авиации
- Аттестация авиационного персонала.
- Экипаж воздушного судна: лётный, кабинный.

**2. Условия договора на перевозку пассажиров на ВВЛ и на МВЛ**

- Воздушный кодекс РФ. Основные положения., гл.15. Воздушные перевозки
- Воздушный кодекс РФ. Основные положения., гл.17. Ответственность перевозчика
- ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов» Общие положения

**3. Расписание движения воздушных судов**

- Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы (по контрольным вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем).
- составление графика оборота

**4. Образование пассажирских тарифов на воздушном транспорте, их регистрация на внутренних воздушных линиях.**

- Порядок представления на регистрацию тарифной информации.

- Приказ Минтранса России от 25.09.2008г. № 155 «Правила формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации» (в редакции Приказов Минтранса РФ от 16.03.2009 № 39, от 05.04.2013 №110, от 16.07.2014 №187)

**5. Перевозочные документы, применяемые на внутренних воздушных линиях**

- Руководство по оформлению стандартных перевозочных документов НСАВ-ТКП (издание N17) - действует с 01.10.19г.

**6. Условия применения тарифов.**

Приказ Минтранса России от 25.09.2008г. № 155 «Правила формирования и применения

<p>тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации» (в редакции Приказов Минтранса РФ от 16.03.2009 № 39, от 05.04.2013 №110, от 16.07.2014 №187)</p> <p><b>7. Правила перевозки багажа на ВВЛ и МВЛ.</b> -ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов» Перевозка багажа</p> <p><b>9. Правила перевозки грузов и почты на внутренних и международных воздушных линиях.</b> -ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов» Перевозка грузов</p> <p><b>10. Правила и оформление перевозки различных категорий пассажиров, изменение условия договора перевозки</b></p> <p><b>11. Нерегулярные (чартерные) перевозки.</b></p> <p><b>12. Общие правила оформления перевозки пассажиров на международных воздушных линиях</b></p> <p><b>13. Оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. (15 заданий х 2ч.=30ч)</b></p> <p><b>14. Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой) (указать виды работ обучающегося:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. планирование выполнения курсового проекта (работы)</li> <li>2. определение задач работы</li> </ol> <p>изучение литературных источников</p>		
<p><b>Тематика курсовых работ:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение внутреннего и международного рынка услуг воздушного Транспорта</li> <li>2. Содержание и сущность договора воздушной перевозки</li> <li>3. Государственное регулирование коммерческой деятельности в ГА</li> <li>4. Формы и методы государственного регулирования авиационных перевозок</li> <li>5. Пассажирские авиабилеты, применяемые от ТКП, формы, назначения купонов билета</li> <li>6. Пассажирские авиабилеты, применяемые от перевозчика, формы, назначения купонов билета</li> <li>7. Содержание расписания движения воздушных судов</li> </ol>		<p>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3</p>

<p>8. Расчет временных параметров и нормативы, учитывающие при составлении расписания</p> <p>9. Методы и способы бронирования мест на воздушном транспорте и условия их применения</p> <p>10. Организация системы продажи авиатранспортных услуг, оформление перевозки и взаиморасчетов</p> <p>11. Условия применения государственных и коммерческих льгот на воздушную перевозку</p> <p>12. Особенности оплаты и оформления перевозки пассажиров с учетом их индивидуальных потребностей</p> <p>13. Услуги, связанные с воздушной перевозкой пассажиров</p> <p>14. Образование, регистрация и опубликование тарифной информации на внутренних воздушных линиях</p> <p>15. Нормальные и специальные тарифы. Условия их применения</p> <p>16. Выбор оптимальных решений в условиях нестандартных ситуаций</p> <p>17. Процедуры возврата билета на ВВЛ</p> <p>18. Процедуры обмена (замены) билета на ВВЛ</p> <p>19. Порядок возврата сумм при отказах пассажира или изменений условий перевозки</p> <p>20. Перевозка личных вещей пассажиров воздушным транспортом</p> <p>21. Тарифы и оформление оплаты багажа на воздушном транспорте</p> <p>22. Коммерческая работа перевозчика при перевозке грузов воздушным транспортом</p> <p>23. Грузовая накладная, применяемая от ТКП и от перевозчика</p> <p>24. Установление, классификация и применение грузовых тарифов на внутренних и международных воздушных линиях</p> <p>25. Условия договора на чартерные перевозки</p> <p>26. Договор на воздушную перевозку грузов и почты на воздушном транспорте</p> <p>27. Международное регулирование воздушных сообщений</p> <p>28. Перевозочные документы, применяемые на международных воздушных линиях</p> <p>29. Тарифы на заказные и чартерные перевозки</p>		
<p><b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе</b></p>	<p>30</p>	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК</p>

		06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3
<p><b>Учебная практика</b>  Виды работ: Организация сервисного обслуживания на транспорте.  Тема 2.1 Обработка документации перевозочного процесса</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Нормативно – правовая база обеспечения пассажирских перевозок.</li> <li>• Взаимодействие со смежными службами.</li> <li>• Основные критерии качества обслуживания.</li> <li>• Структура СОП. Основные обязанности специалистов СОП. Технология работы специалистов СОП.</li> <li>• Технологический график обслуживания ВС. Технология работы агента по регистрации. Время начала и окончания регистрации. Подготовка к регистрации. Процедура регистрации. Обслуживание пассажиров вылетающих рейсом.</li> <li>• Информационно – справочное обслуживание. Обязательные услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту. Снятие пассажира с ВС.</li> <li>• Обслуживание пассажиров и багажа, прилетевших рейсом. Обслуживание транзитных пассажиров. Обслуживание трансфертных пассажиров. Выдача багажа.</li> <li>• Оформление перевозочных документов. Оформление ведомости регистрации пассажиров и багажа. Оформление багажной ведомости.</li> <li>• Неявка пассажира на посадку. Выдача багажа. Оформление перевозочной документации. Оформление рейса с промежуточной посадкой. Регистрация пассажиров и оформление багажа. Посадка пассажиров в ВС. Снятие пассажира с ВС. Оформление перевозочной документации.</li> <li>• Обслуживание отдельных категорий пассажиров. Обслуживание VIP. Обслуживание пассажиров 1 и бизнес классов. Обслуживание пассажиров с детьми.</li> </ul> <p>Подготовка и оформление ведомости регистрации  Подготовка и оформление багажной ведомости  Оформление декларации на несопровождаемого ребенка, расписки на перевозку беременной женщины и новорожденного ребенка, посадочного талона, багажных бирок (в т.ч. трансферных), сетки-шахматки для контроля явки на посадку  Подготовка и оформление СЗВ  Подготовка и оформление центровочного графика  Правила и оформление перевозки различных категорий пассажиров на бланках перевозчика</p>	72	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3

Правила и оформление перевозки различных категорий пассажиров на бланках ТКП Нормативно-правовые акты и документы, регламентирующие внутренние воздушные перевозки		
<p><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Тема 1.</b> Организация пассажирских перевозок и сервисное обслуживание пассажиров на ВТ на внутренних воздушных линиях</p> <p>Содержание:</p> <p>1.1 Правила перевозки пассажиров и их багажа на внутренних воздушных линиях</p> <p>1.2 Организация обслуживания пассажиров в аэропорту вылета</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация работы службы организации пассажирских перевозок.</li> <li>• Организация обслуживания пассажиров и обработка их багажа</li> <li>• Регистрация пассажиров и оформление багажа</li> </ul> <p>1.3 Организация обслуживания пассажиров в аэропорту назначения</p> <p>1.4 Организация обслуживания пассажиров в аэропорту транзита/трансфера</p> <p>1.5 Организация обслуживания пассажиров особых категорий (VIP, Бизнес-пассажиров), больных, пассажиров с ограниченными возможностями, несопровождаемых детей</p> <p>1.6 Организация обслуживания пассажиров при возникновении «сбойных» (нестандартных) ситуаций (порядок предоставления услуг)</p> <p><b>Тема 2.</b> Организация пассажирских перевозок и сервисное обслуживание пассажиров на ВТ на международных воздушных линиях</p> <p>Содержание:</p> <p>2.1 Организация и технология приема багажа на МВЛ перевозку грузов и почты ВТ.</p>	576	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 2.1-2.3
<b>Всего часов</b>	1432	

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение профессионального модуля**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Конституция Российской Федерации. - М., 1993.
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.92 № 2300-1 (в редакции Федерального закона РФ от 09.01.96 № 2-ФЗ).
3. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг» от 10.06.93 № 5151-1 (с дополнениями, внесенными Федеральным законом РФ от 27.12.95 № 21 1-ФЗ).
4. Закон РФ «О стандартизации» от 10.06.93 № 5154-1 (с дополнениями, внесенными Федеральным законом РФ от 27.12.95 N 21 1-ФЗ).
5. Таможенный Кодекс Российской Федерации. 18.06.93 № 5223-1.
6. Гражданский кодекс Российской Федерации. - Ч. I от 21.10.94; Ч. II от 22.12.95.
7. Воздушный кодекс РФ от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ (с изменениями от 8 июля 1999 г., 22 августа, 2 ноября, 29 декабря 2004 г., 21 марта 2005 г., 18 июля, 30 декабря 2006 г., 26 июня, 8 ноября, 1, 4 декабря 2007 г., 14, 23 июля, 30 декабря 2008 г., 18 июля 2009 г., 23 июля 2010 г., 7 февраля, 5 апреля 2011 г. 20.04.2020 г.)
8. Приказ Минтранса России от 28.11.2005 №142 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования авиационной безопасности к аэропортам»
9. Приказ Минтранса России от 25.07.07 № 104. Правила предполетного и послеполетного досмотров
10. Приказ Минтранса России от 18.06.2007 №82 ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»
11. Международные стандарты и рекомендуемая практика. Упрощение формальностей. Приложение 9 к Конвенции о Международной ГА. - ИКАО, 1990.
12. Отраслевой стандарт «Условия транспортировки грузов».
13. Сборники АИП по аэродромам и трассам РФ

**Нормативные документы:**

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



пассажиры. Passenger Services Conference Resolution Manual – Общие условия перевозки (пассажиры и багаж).

#### **Учебники и учебные пособия:**

1. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг. – М.: Советский спорт, 2005.
2. Крыжановский А. Г., Кондратьев А.А. Международный экспедитор. – СПб.: Партнер ВЭД, 2003.
3. Крыжановский А. Г., Шашкин В.В. Управление транспортными системами. Части 1,2,3,4. – СПб.: Северная звезда, 2003.
4. Транспортное экспедирование. / Учебник. – М.: Рос- Консульт, 2002.
5. Троицкая Н.А., Чубуков А.Б. Единая транспортная система /Учебник 2-ое издание. – М.: Академия, 2004.
6. Николашин В.М. Сервис на транспорте. / Учебное пособие. – М.: Академия, 2004.
7. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов. – М.: Академия, 2004.
8. Павлова И.П., Романович В.К. Сервисная деятельность. – СПб.: ГУАП, 2002.
9. Костромина Е.В. Маркетинг авиакомпании в условиях рынка. – М.: Высшая коммерческая школа «Авиабизнес», 2005.
10. Костромина Е.В. Менеджмент авиакомпании в условиях рынка. – М.: Высшая коммерческая школа «Авиабизнес», 2005.
11. Олянюк П.В. Воздушный транспорт в современном мире. / Учебное пособие. – СПб.: Академия гражданской авиации, 2002.
12. Афанасьев В.Г. Основы внешнеэкономической и коммерческой деятельности в системе воздушного транспорта. – М.: Воздушный транспорт, 2004.
13. Е.В. Костромина “Экономика авиакомпании” – НОУ ВКШ “Авиабизнес”, Москва, 2005г.

#### **Дополнительная литература:**

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

#### **Интернет-источники:**

—Информационная система «Деловой авиационный портал» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ato.ru/>.

- Официальный сайт ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.utair.ru/>.
- Официальный сайт Пулково (аэропорт) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.pulkovoairport.ru>.
- Официальный сайт Домодедово (аэропорт) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://m.dme.ru/>.
- Официальный сайт Шереметьево (аэропорт) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.svo.aero>.
- Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://favt.gov.ru>.
- Официальный сайт «Авиакомпаний России и авиалинии мира» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.rossiya-airlines.com>.

### **Управление персоналом**

Основные источники:

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

Дополнительные источники:

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

### **Управленческая психология и профессиональная этика**

Основные источники:

- Волоконогова О.Д. Управленческая психология Учеб для студ учрежд сред проф образ, М.: Форум, 2008
- Шикун А.Ф. Управленческая психология, учеб пособие. М.: Аспект Пресс, 2006
- Шипунов В.Г., Кишкель Е.Н. Основы управленческой деятельности: управление персоналом, управленческая психология, управление на предприятии. Учебник для средн спец заведений, М., 2007

Дополнительные источники:

- Руденко А.М. Управленческая психология. Ростов-на-Дону, 2010
- Островский Э.В. Психология управления Учебное пособие – М.: ИНФРА-М, 2008

### **Культура обслуживания**

Основные источники:

- Психология делового общения Г.В. Бородина М.: Инфра-М, 2006
- Тренинги и ролевые игры О.В. Горяннов Ростов-на-Дону «Феникс», 2009
- Прикладная этика Г.Ю. Лазновская, Вологда: «Учитель», 2008

Дополнительные источники:

- Современный этикет Э.Я. Соловья «Ось-89», 2007
- Психологические основы менеджмента, учебное пособие для ВУЗов, Шарипов Ф.В., 2008
- Блинова С.Ф. Учебное пособие «Профессиональная этика и культура обслуживания пассажиров на воздушном транспорте», СПАТУГА, 2007

## **8. Материально-техническое обеспечение профессионального модуля**

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов: «Организации сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта)»; «Управления качеством и персоналом».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

1. Плакаты и схемы:

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

Технические средства обучения:

- аудио/видео записи, слайды;
- видеофильмы из курса культуры обслуживания, регулирования перевозок и реализации услуг на воздушном транспорте.
- карточки для проведения ролевых игр.
- образцы отчетных документов.
- образцы актов, отчетных и сопроводительных документов.
- ведомости регистрации, багажной ведомости, сводной загрузочной ведомости, центровочного графика.

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

## 9. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

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

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

## 10. Образовательные и информационные технологии

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

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

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

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

планом. Аттестация студентов по итогам практик проводится на основании письменных отчетов и отзывов руководителей практик.

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

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

## **11. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта)**

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

	<p>Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством нормативно-правовых документов</p> <p>Организовать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса</p>	
<p>организовать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса</p>	<p>Организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса</p> <p>Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством нормативно-правовых документов</p> <p>Организовать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса</p>	

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
<p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p>	<p>Демонстрация интереса к будущей профессии.</p>	<p>Тестирование, дискуссии, диспуты, круглый стол, ролевые игры, опрос, беседы.</p>
<p>Использование современных средств поиска, анализа и интерпретации информации и информационных технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области организации и управление перевозками на воздушном транспорте;</p> <p>способность к проведению оценки эффективности и качества выполнения работ;</p>	
<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в</p>	<p>Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области организации и управления перевозками на воздушном транспорте.</p>	

профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях		
Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Осуществлять эффективного поиска необходимой информации; Грамотное использование различных источников информации, включая электронные.	
Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Уметь вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе	
Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Проводить самоанализ и коррекции результатов собственной работы.	
Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Усвоить и систематизировать основные теоретические аспекты взаимодействия человека со средой своего обитания.	
Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Уметь пользоваться необходимыми документами для успешной профессиональной деятельности специалистов.	

**12. Методические рекомендации для обучающихся по освоению профессионального модуля Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта)**

Методика преподавания ПМ.02 Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта) характеризуется совокупностью методов, приемов и средств обучения, обеспечивающих реализацию содержания и учебно-воспитательных целей дисциплины, которая может быть представлена как некоторая методическая система, включающая методы, приемы и средства обучения. Такой подход позволяет более качественно подойти к вопросу освоения дисциплины обучающимися.

Учебные занятия начинаются и заканчиваются по времени в соответствии с утвержденным режимом АТК в аудиториях согласно семестровым расписаниям теоретических занятий. На занятиях, предусмотренных расписанием, обязаны присутствовать все обучающиеся.

Лекции являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки обучающихся по дисциплинам. Лекция имеет целью дать систематизированные основы научных знаний по ПМ, раскрыть состояние и перспективы прогресса конкретной области науки и экономики, сконцентрировать внимание на наиболее сложных и узловых вопросах. Эта цель определяет дидактическое назначение лекции, которое заключается в том, чтобы ознакомить обучающихся с основным содержанием, категориями, принципами и закономерностями изучаемой темы и предмета обучения в целом, его главными идеями и направлениями развития. Именно на лекции формируется научное мировоззрение обучающегося, закладываются теоретические основы фундаментальных знаний будущего управленца, стимулируется его активная познавательная деятельность, решается целый ряд вопросов воспитательного характера.

Практические занятия проводятся в целях выработки практических умений и приобретения навыков при решении управленческих задач. Основным содержанием этих занятий является практическая работа каждого обучающегося. Назначение практических занятий – закрепление, углубление и комплексное применение на практике теоретических знаний, выработка умений и навыков обучающихся в решении практических задач. Вместе с тем, на этих занятиях, осуществляется активное формирование и развитие навыков и качеств, необходимых для последующей профессиональной деятельности. Практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам дисциплины и имеют целью углубленно изучить ее содержание, привить обучающимся навыки самостоятельного поиска и анализа информации, умение делать обоснованные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение. Каждое практическое занятие заканчивается, как правило, кратким подведением итогов, указаниями преподавателя о последующей самостоятельной работе.

К моменту сдачи промежуточной аттестации должны быть успешно пройдены предыдущие формы контроля. Промежуточная аттестация позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

Рабочая программа профессионального модуля разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и по специальности



23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам).

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам).

**Разработчики:**


ФГБОУ ВО СПбГУ ГА АТК

им. А.А. Новикова      Руководитель ЦК №7  Ковалева Л. А.

ФГБОУ ВО СПбГУ ГА АТК

им. А.А. Новикова      Руководитель ЦК №5  Чугунова С.А.

ФГБОУ ВО СПбГУ ГА АТК

им. А.А. Новикова      Руководитель ЦК №1  Коломейчук А.Ю.

**Эксперты:**

ООО «Воздушные Ворота Северной Столицы»      Директор центра по управлению  
кризисными и сбойными ситуациями

 Шестаков А.И.



**Программа согласована:**

Руководитель ППССЗ

 Ковалева Л.А.

Директор АТК

 Коломейцева Я.В.