



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

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

УТВЕРЖДАЮ



Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

2022 года

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

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

заочная
(форма обучения)

Санкт-Петербург
2022

ОДОБРЕНА
Цикловой комиссией № 5
«Сервис на транспорте»
Протокол № 20 от «28» марта 2022г.

Руководитель ЦК № 5
С.А.Чугунова *Чугунова*

СОГЛАСОВАНО:

Директор АТК

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

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

Я.В. Коломейцева
Я.В. Коломейцева



М.В. Марьяненко
М.В. Марьяненко

Рассмотрена и рекомендована методи-
ческим советом Авиационно-
транспортного колледжа для выпуск-
ников, обучающихся по специальности
43.02.06 Сервис на транспорте (по ви-
дам транспорта).
Протокол № 8 от «16» мая 2022г

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта»

1.1. Область применения программы

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

ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта

ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта

ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP – залах и бизнес салонах в пунктах отправления и прибытия транспорта

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

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

иметь практический опыт:

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

уметь:

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

знать:

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

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 627 часов, в том числе:

учебной практики – 72 часа;

производственной практики (по профилю специальности) – 180 часов

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 375 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 72 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 303 часов;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

2.1. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта
ПК 2.2	Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта
ПК 2.3	Организовывать обслуживание пассажиров в VIP – залах и бизнес салонах в пунктах отправления и прибытия транспорта
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и не стандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу своей членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологии в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля (ПМ.02)

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. Учебная нагрузка и практи ки)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрено расписание оченная практи ка</i>
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1- 2.3	Раздел 1. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	375	72	42	30	303	-		
ПК 2.1-2.3	Учебная практика	72						72	
ПК 2.1- 2.3	Производственная практика (по профилю специальности),	180							180
	Всего:	627	72	42	30	303		72	180

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел ПМ 2. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта		375	
МДК 1. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта		375	
Тема 1.1. Организация сервиса на транспорте	Содержание	20	
		1.Обслуживание вылетающих и прилетающих пассажиров в аэропорту	ОК 1, ОК 9
	1	1.1.Методы регистрации пассажиров и оформления их багажа - Свободная схема - Порейсовая схема - Саморегистрация пассажиров - Саморегистрация багажа. 1.2.Технология регистрации пассажиров и их багажа. 1.3.Контроль явки пассажиров на посадку. Посадка пассажиров на борт воздушного судна (допродажи билетов и посадка пассажиров на свободные места). 1.4. Обслуживание пассажиров в аэропорту назначения и контроль выдачи багажа	2

		2. Обслуживание отдельных категорий пассажиров	2	
2	2.1. Обслуживание трансферных пассажиров в аэропорту вылета Виды обслуживания транзитных и трансферных пассажиров в аэропорту. Регистрация трансферных пассажиров и их багажа в аэропорту вылета.. 2.2. Обслуживание пассажиров с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту вылета, прибытия транзита и трансфера. Обслуживание пассажиров в инвалидных креслах и на носилках. Условием перевозки слепого или глухого пассажира. 2.3. .Перевозка особо важных пассажиров и бизнес – классов. 2.4. Перевозка беременных женщин, детей и пассажиров нестандартной комплекции, 2.5. Особенности перевозки депортированных и не допущенных в страну пассажиров. 2.6. Перевозка пассажиров со служебными билетами. 2.7. Сервис для часто летающих пассажиров (бонус-программы).		2	ПК 2.3, ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5; ОК 6, ОК 8, ОК 7 ОК 9
	Практическое занятие № 1 Практическое занятие № 2 Практическое занятие № 3			
		3.Обслуживание багажных перевозок	2	
3.	3.1.Предоставление услуг по перевозке багажа. Бесплатный и платный багаж, предметы, разрешенные к перевозке в ограниченном количестве. Упаковка багажа. Прием багажа к перевозке, весовая и поштучная системы приема багажа к воздушной перевозке.		2	ПК 2.1, ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 6, ОК 8
4.	3.2.Неисправности при перевозке багажа. 3.2.1.Ручной способ розыска багажа. «Руководство по багажным перевозкам» - РБП-85). 3.2.2.Виды неисправности багажа: <ul style="list-style-type: none"> • задержка доставки багажа, • засланный багаж, • недостача по количеству мест и по массе, 		2	ПК 2.1, ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 6

	<ul style="list-style-type: none"> • невостробованный багаж. • оформление неисправности, • хранение и реализация багажа. • ответственность при перевозке багажа. • претензий и иски. 		
	Практическое занятие № 4 Практическое занятие № 5 Практическое занятие № 6		
	Курсовая работа	30	ОК 1-ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	Практические занятия	2	
1	Практическое занятие № 1 Регистрация вылетающих пассажиров (ситуационная задача).	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
2	Практическое занятие № 2 Регистрация пассажиров в инвалидных креслах и ограничениями жизнедеятельности (ситуационная задача). Оформление медицинских документов формы «MEDIF» (ситуационная задача).	2	ПК 2.1, ПК 2.2., ОК 2, ОК 4, ОК 6, ОК 8, ОК 9
3	Практическое занятие № 3 Регистрация вылетающих пассажиров с детьми и оформление документов на перевозку несопровождаемых детей (ситуационная задача). Оформление акта о депортации пассажира. Контроль посадки пассажиров.	2	ПК 2.1, ПК 2.2., , ОК 2, ОК 4, ОК 6, ОК 8, ОК 9
4	Практическое занятие № 4 Заполнение багажной ведомости и багажных бирок.	2	ПК 2.1, ПК 2.2.,, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
5	Практическое занятие № 5 Заполнение документов по видам неисправностей багажа.	2	ПК 2.1, ПК 2.2., ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
6	Практическое занятие № 6 Оформление перевозки пассажиров с животными. Требования к контейнерам (клеткам) для перевозки	2	ПК 2.1, ПК 2.3, ОК 3, ОК 4, ОК 5,

		животных на ВС. (ситуационная задача).		ОК 9

Тема 1.2. Транспортная система России		Содержание	10	ОК 1, ОК 4, ОК5, ОК 6, ОК 9, ПК 2.1-2.3
	1.	Введение. Основные понятия, термины и определения. Цели и задачи транспорта Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности и в будущей профессиональной деятельности	1	ОК 1, ОК 8
	2.	Транспортный комплекс России - единая транспортная система Состав транспортного комплекса России Основные положения государственной транспортной политики в соответствии с принципами и направлениями государственной политики Российской Федерации. Сбалансированное развитие инфраструктуры всех видов транспорта. Итоги производственной деятельности транспортного комплекса. Ключевые цели и приоритетные задачи транспортного комплекса Российской Федерации. Повышение доступности и качества услуг пассажирского транспорта. Развитие транспортной инфраструктуры, стимулирующей увеличение темпов экономического роста и повышение конкурентоспособности отечественных товаров и услуг. Повышение эффективности и безопасности функционирования транспортного комплекса	1	ОК 1, ОК 8, ОК 4, ОК 5
	3.	2. Виды транспорта и сферы их применения	2	ПК 2.1-2.3 ОК 1, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9

	4.	3. Воздушно-транспортная система Российской Федерации	2	
	5.	3.1. Национальная опорная аэродромная сеть Основные понятия, термины и определения. Элементы, определяющие состав национальной опорной аэродромной сети. Принципы построения и функционирования национальной опорной сети. Классификация аэродромов по признаку принадлежности к национальной опорной аэродромной	2	ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3 ОК 6, ОК 8
	6.	3.2. Территориальные органы Росавиации	2	ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3 ОК 2, ОК 3, ОК.4, ОК 5, ОК 6, ОК 9
Тема 1.3. Технология управления отправлениями пассажиров и багажа		Содержание	12	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	1.	Автоматизированная система управления отправлениями «Астра» Назначение и загрузка системы. Работа на пульте системы.	2	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	2.	Регистрация пассажиров. Оформление багажа и ручной клади. Модуль «Перевозки»	2	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	3.	Работа с документами, удостоверяющими личность пассажира и проездными документами.	2	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7,

				ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	4.	Регистрация и оформление особых категорий пассажиров и особых категорий багажа	2	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	5.	Работа с модулем «Документация»	2	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
	6.	Посадка на рейс. Окончание посадки. Формирование списков	2	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:				
Тема 1.1. Организация сервиса на транспорте 119 часов				
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:				
Тема 1.1. Организация сервиса на транспорте – 199 часа				
1. Понятие услуга. Классификация услуг на воздушном транспорте				
Реферат.				
1. Классификация услуг на ВТ по признаку взаимосвязи с основной деятельностью авиапредприятий (перевозочные, не перевозочные);				
2. Классификация услуг на ВТ по предоставлению услуг информационного характера на всех этапах				

перевозки.

3. Классификация услуг на ВТ по предоставлению услуг пассажирам в аэропорту.

4. Классификация услуг пассажирам ВТ по предоставлению дополнительных услуг.

5. Классификация услуг на ВТ: предоставление услуг пассажирам при бронировании и продаже

2. Сертификация услуг, предоставляемых потребителям воздушного транспорта

Реферат:

Темы: 1. Понятие сертификации. Сертификация на ВТ.

Сертификация услуг, предоставляемых потребителям воздушного транспорта , осуществляется с целью удостоверить соответствие услуг требованиям нормативных документов :

перевозка пассажиров и грузов, подготовка, средств наземной механизации и пакетирования, механизмы и оборудование для погрузочно-разгрузочные работ.

Оборудование и спецмашины для обслуживания пассажирских перевозок, для внутрискладских операции, хранение грузов и т.д.

2.Понятие лицензирования. Лицензирование на ВТ .

Презентация:

. Уровень комфорта и качества обслуживания воздушных перевозок:

1. Понятие «качество предоставления услуг»; 2.Международный стандарт серии ИСО 9000 — 2000;

3. Состав и структура показателей качества пассажирских и грузовых перевозок;

4.Требования к персоналу, предоставляющему услуги потребителям (внешний вид персонала, наличие определенных навыков, необходимых знаний и компетентности, вежливость, коммуникабельность, корректность в общении с потребителями, ответственность и др.);

5. Уровень обслуживания в

терминале аэропорта; сохранность сдаваемых к перевозке багажа, грузов и почты; соблюдение сроков доставки багажа, грузов и почты;

6. Сокращение времени прохождения формальностей при обслуживании пассажиров в аэропорту; соблюдение времени стыковки маршрутов и качественное обслуживание транзитных и трансфертных пассажиров и обработка их багажа; 7.Уровень обслуживания пассажиров при задержках отправлений воздушных судов, наличие большого количества сопутствующих услуг и др.

3 . Авиационный транспорт России и его регулирование

Реферат:

1.Участники и инфраструктура воздушного транспорта.

<p>2. Структура и основные функции Росавиации (ФАВТ)</p> <p>3. Федеральной службы по надзору в сфере транспорта – цели и задачи.</p> <p>4. МТРФ – структура, основные цели и задачи.</p> <p>5. Нормативно-правовые акты и документы, регулирующие воздушные перевозки.</p> <p>4. Виды услуг аэропорта.</p> <p>Реферат.</p> <p>Информационное обслуживание пассажиров в аэропорту.</p> <p>Организация информационно-справочной, консалтинговой, анимационной, культурно-досуговой деятельности аэропорта.</p> <p>Виды информационного обслуживания пассажиров в аэропорту.</p> <p>Организационная структура, задачи и функции служб организации пассажирских перевозок.</p> <p>5. Инфраструктура и деятельность авиакомпаний.</p> <p>Реферат.</p> <p>Инфраструктура коммерческой авиакомпаний.</p> <p>Формы собственности, цели и задачи государственного регулирования авиакомпаний.</p> <p>Виды услуг авиарейсов по форме их выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • регулярные • нерегулярные рейсы: дополнительные, специальные, чартерные рейсы • чартер (аренда) самолета. <p>Сегменты сервиса обслуживания воздушных перевозок. Пассажирские перевозки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • перевозка деловых пассажиров • перевозка неделовых пассажиров <p>6. Правовое регулирование международных воздушных перевозок.</p> <p>Презентация</p> <p>Коммерческие соглашения между авиакомпаниями, выполняющими полеты по договорным авиалиниям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Соглашения о взаимном предоставлении услуг. • Соглашения о «Генеральном агенте» • Соглашения о коммерческом сотрудничестве (интерлайн); Соглашения об оформлении авиаперевозок (агентские соглашения). • Соглашения о пуле (пульные соглашения); Авиаальянс и их преимущество. • Соглашения о совместном использовании кодов (код-шеринг). <p>Международная национальное право (понятие).</p> <p>Международные и региональные органы системы гражданской авиации. Приложения к Чикагской</p>		
---	--	--

конвенции ИКАО (Стандарты и Рекомендуемая практика).

ИАТА в области ISO IOSA аудит безопасности аэропорта и авиакомпании и другие.

7. Технология обслуживания пассажиров в агентстве и аэропорту.

Реферат

Структура и функции агентств по продаже воздушных перевозок

Структура и основные функции агентств и транспортно – экспедиционных организаций по продаже воздушных перевозок.

Организация бронирования мест и продажи воздушных перевозок:

- собственная (прямая) продажа авиакомпаний
- продажа через посредников (агентов авиакомпаний)

генеральные агенты по продаже

Обслуживание пассажиров в агентстве.

Правила обслуживания пассажира при бронировании мест и продаже воздушных перевозок. Перевозочная документация. Условия отказа пассажиру в перевозке.

Услуги при приеме заказа билетов по телефону и Интернет

8. Обслуживание вылетающих и прилетающих пассажиров в аэропорту

Создание теста: Методы регистрации пассажиров и оформления их багажа- свободная схема регистрации, порейсовая схема регистрации, саморегистрация, контроль явки пассажиров на посадку, посадка на борт ВС Автоматизированные системы отправки пассажиров, багажа и ручной клади (SDCS): ALTEY; ASTRA; SABRE; TAISA; SITA.

9. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров

Презентация :

На примере любой авиакомпании

1. Перевозка «VIP» и « бизнес» пассажиров.
2. Перевозка детей, беременных женщин и пассажиров нестандартной комплекции
3. Перевозка пассажиров с ограниченными возможностями в аэропорту (оказанию ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам пассажиров)
4. Особенности перевозки «нежелательных», депортированных и не допущенных в страну пассажиров
5. Пассажиров со служебными билетами.
6. Сервис (бонус-программы) для часто летающих пассажиров
7. Дебоширы и пассажиры нестандартной комплекции

10. Обслуживание пассажиров при нерегулярности полетов.

Презентация

«Обслуживания пассажиров в терминале аэропорта в период сбойных ситуаций».

<p>Обслуживание пассажиров при нерегулярности полетов. Правила обслуживания нерегулярных рейсов . (плановый перенос рейса и задержка/отмена рейса, правила перевозчика при добровольном или вынужденном изменении условий воздушной перевозки.). Организация работы аэропорта при сбойных ситуациях. Нарушения графика движения воздушных судов. Организация работы оперативного штаба. Организация обслуживания пассажиров в терминале аэропорта в период сбойных ситуаций. Рекомендации персоналу по работе с пассажирами.</p> <p>11.. Общие правила перевозки багажа Предоставление услуг по перевозке багажа Презентация. 1.Бесплатный и платный багаж, предметы, разрешенные к перевозке в ограниченном количестве. Упаковка багажа. 2.Прием багажа к перевозке, весовая и поштучная системы приема багажа к воздушной перевозке 3. Неисправности при перевозке багажа: задержка доставки багажа, засланный багаж, недостача по количеству мест, по массе, невостребованный багаж. 4.Оформление неисправности, хранение и реализация багажа. 5.Ответственность при перевозке багажа. 6.Претензии и иски</p> <p>12. Автоматизированная система розыска багажа World Tracer. Презентация Автоматизированная система розыска багажа.</p> <p>13. Общие правила перевозки багажа - Особенности перевозки отдельных групп предметов и вещей на борту ВС Презентация: На примере любой авиакомпании. 1.Особенности перевозки отдельных групп предметов и вещей на борту ВС - Деньги, драгоценности и документы пассажиров. 2. Оптика и аппаратура. 3. Животные и птицы. 4. Багаж в салоне самолета. 5Негабаритный багаж. 6.Несопровождаемый багаж (багаж, перевозимый как груз). 7. Перевозка моторизованного кресла — коляски для инвалидов 8. Перевозка дипломатической почты, багажа и грузов. 9. Перевозка оружия и боеприпасов</p> <p>14. Наземное обеспечение воздушных перевозок. Презентация.</p>		
--	--	--

<p>Диспетчеризация наземного обслуживания ВС .Взаимодействие диспетчеров служб аэропорта и авиакомпаний при подготовке ВС к отправлению. Назначение и содержание суточного плана полетов и табеля внутриаэропортовой информации. Назначение и содержание технологического графика обслуживания воздушных судов. Диспетчеризация наземного обслуживания ВС на перроне Правила учета и обеспечение регулярности полетов. Порядок составления «Акта на задержку отправления ВС» Классификатор нарушений регулярности полетов. 15. Комплектование рейсов в агентстве и аэропорту. Комплектование рейсов в агентстве. Комплектование рейсов в аэропорту. Оперативная схема взаимодействия служб авиакомпаний и аэропорта при комплектовании рейса в аэропорту.</p> <p>Тема 1.2. Транспортная система России – 15 часов Железнодорожный транспорт Морской транспорт Внутренний водный (речной) транспорт Автомобильный транспорт Городской электрический транспорт Промышленный транспорт Трубопроводный транспорт Управление единой транспортной системой Становление воздушного флота России Этапы развития воздушного флота России Значение аэропортов для развития регионов Аэропорты и аэродромы Российской Федерации Вертодромы и посадочные площадки Федеральные казённые предприятия</p> <p>Тема 1.3. Технология управления отправлениями пассажиров и багажа – 15 часов Технология управления отправлениями пассажиров и багажа</p>		
---	--	--

Рассмотрение разделов инструкции DCS Astra Изучение правил авиакомпаний на официальных сайтах авиаперевозчика - Подготовка к решению ситуационных задач		
Учебная практика	72	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3
Виды работ:		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9
Оформление перевозочной и сопроводительной документации по рейсу в ручную.		
1. Регистрации пассажиров специальной категории .	12	
2. Оформление посадочного талона для пассажиров «экономического, бизнес и первого класса».	2	
3. Оформление багажной ведомости и багажных бирок для различных категорий пассажиров .	16	
4. Контроль явки пассажиров на посадку и подведение итогов по посадке.	4	
5. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.	2	
6. Учебный рейс № 1 «Ручной способ проведения регистрации пассажиров и оформление багажа. Контроля посадки пассажиров на рейс.	16	
7. Учебный рейс № 2 «Ручной способ проведения регистрации пассажиров и оформление багажа. Контроля посадки пассажиров на рейс.	16	
8. Защита отчетов по учебным рейсам № 1 , № 2.	2	
	2	

9. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.		
<p>Тематика курсовых работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Исследовать нормативно правовые акты и документы, регулирующие внутренние и международные воздушные перевозки. 2. Исследовать основные процедуры сертификации и лицензионные требования, предъявляемые к услугам при обслуживании воздушных перевозок. 3. Исследовать качество обслуживания потребителей воздушного транспорта. 4. Исследовать организационную структуру и организацию работы в авиакомпаниях по привлечению пассажиров на свои рейсы 5. Организация договорной работы в авиакомпаниях 6. Исследовать организацию работы авиакомпаний в системе продажи перевозок 7. Исследовать инфраструктуру аэропорта, основные задачи и функции его объектов при организации воздушных перевозок 8. Исследовать организацию информационного обеспечения воздушных перевозок в целом и в аэровокзалах 9. Исследовать внутреннее и внешнее взаимодействие аэропорта по наземному обслуживанию воздушных перевозок 10. Исследовать организацию работы аэропорта по коммерческому и техническому обеспечению рейсов авиакомпаний. 11. Исследовать общие правила перевозки пассажиров и их багажа. 12. Исследовать организацию обслуживания пассажиров на внутренних и международных авиарейсах и пути совершенствования качества обслуживания. 13. Исследовать организацию обслуживания транзитных и трансферных пассажиров внутренних и международных рейсов на всех этапах перевозки. 14. Исследовать организацию обработки багажа пассажиров перевозимых поштучно и в контейнерах/паллетах. 15. Исследовать организацию претензионной работы по багажу 16. Исследовать процессы организации комплектования коммерческой загрузки рейсов авиакомпаний. 17. Исследовать организацию пассажиров особых категорий. 18. Исследовать организацию перевозки пассажиров особых категорий. Перевозка детей без сопровождения. Перевозка больных и инвалидов. 19. Исследовать организацию перевозки дипломатического багажа/почты/груза и пассажиров с 		<p>ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9</p>

<p>крупногабаритным багажом.</p> <p>20. Исследовать организацию обслуживания пассажиров при возникновении нарушения графика движения ВС «сбойных» ситуаций</p> <p>21. Исследовать роль международных организаций (ассоциаций) в развитии и регулировании ГА (ИКАО, ИАТА, ААСИ, СИТА и др.)</p> <p>22. Перевозка особо важных пассажиров и бизнес – классов.</p> <p>23. Особенности перевозки депортированных пассажиров.</p> <p>24. Особенности перевозки не допущенных в страну пассажиров.</p> <p>25. Сервис для часто летающих пассажиров (бонус-программы).</p> <p>26. Перевозка пассажиров со служебными билетами.</p> <p>27. Деструктивные пассажиры (авиадебоширы).</p>		
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе	30	
<p>Производственная практика (по профилю специальности)</p> <p>Виды работ. Правила перевозки пассажиров и их багажа на внутренних воздушных линиях</p> <p>Организация обслуживания пассажиров в аэропорту назначения их воздушных линиях.</p> <p>Организация обслуживания пассажиров в аэропорту вылета.</p> <p>Организация обслуживания пассажиров в аэропорту транзита/трансфера.</p> <p>Организация обслуживания пассажиров при возникновении «сбойных» (нестандартных) ситуаций (порядок предоставления услуг).</p> <p>Организация претензионной работы по багажу.</p> <p>Оформление неисправностей.</p> <p>Комплектование коммерческой загрузки рейса.</p> <p>Подготовка отчёта по практике. Защита отчёта по практике</p>	180	<p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ОК 1, ОК 2,</p> <p>ОК 3, ОК 4,</p> <p>ОК 5, ОК 6,</p> <p>ОК 7, ОК 8,</p> <p>ОК 9</p>
Всего	627	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие кабинетов:

1. Организации и управления деятельностью служб сервиса на транспорте;

Мастерских:

1. Организации сервиса на транспорте

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

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

Технические средства обучения:

- мультимедиа проектор;
- персональный компьютер;
- ноутбук преподавателя;
- переносной экран;
- электронные средства образовательного назначения, реализованные на электронных носителях (ЭОР, презентации, видеофильмы);
- электронная библиотечная система издательства "Юрайт"
- электронная библиотечная система издательства «Лань»

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской:

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

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

Плакаты и схемы:

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

Карты:

- карта мира
- Административная карта Российской Федерации
- транспортная карта «Пути сообщения России и сопредельных государств»

Образцы отчетных документов:

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

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Шведов В.Е. Транспортно-складские логистические комплексы: Учебник для вузов. Допущено УМО [Текст] / В. Е. Шведов, А. В. Елисеева, В. И. Иванова. - СПб. : Интермедия, 2018. ISBN 978-5-4383-0156-1.

2. Конституция Российской Федерации. - М (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020)
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/
3. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей". Текст с изменениями и дополнениями на от 11.06.2021) год [Текст].
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/
4. Таможенный Кодекс Российской Федерации. 18.06.93 № 5223-1.
<https://base.garant.ru/3961660/>
5. Гражданский кодекс Российской Федерации. - Ч. I от 21.10.94; Ч. II от 22.12.95. <https://base.garant.ru/10164072/>
6. Воздушный Кодекс Российской Федерации: текст с изменениями и дополнениями на 2018 год [текст] . - м. : эксмо, 2018. <https://base.garant.ru/10200300/>
7. Конвенция о Международной гражданской авиации (с изменениями и дополнениями) <https://base.garant.ru/2540490/>
8. Федеральный закон N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности" (с изменениями и дополнениями) – <https://base.garant.ru/12185475/>
9. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении требований по обеспечению транспортной безопасности от 28.07.2018 №886 - <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71903704/>
10. Приказ Минтранса России от 15.02.2016 N 24 "Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах" (Зарегистрировано в Минюсте России 22.03.2016 N... \ <https://base.garant.ru/7136065>
11. Федеральные авиационные правила "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", 2019. <https://base.garant.ru/191872/>

Дополнительные источники:

1. Международные стандарты серии ИСО 9000 – 2000.
https://1c.ru/uk-part/uk/qual/sk_iso

2. ИКАО DOC 9587. Политика и инструктивный материал в области регулирования воздушного международного транспорта https://www.icao.int/Meetings/atconf6/Documents/Doc%209587_ru.pdf
3. ИАТА.Стандартное соглашение ИАТА о наземном обслуживании (SHGA) - <https://www.kja.aero/upload/iblock/a4b/a4bea1d722323cbc5babc9534b7b145f.pdf>
4. ОСТ 54-1-283.02-94 Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах Основные требования - <http://docs.cntd.ru/document/471827460>
5. ОСТ 54 1-283.01-94 Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги для пассажиров на борту воздушного судна внутренних воздушных линий Российской Федерации <http://docs.cntd.ru/document/471822249>
6. ГОСТ Р 54615-2011 Воздушный транспорт. Вспомогательные средства эвакуации пассажиров воздушного судна гражданской авиации (трапы). Технические требования <https://docs.cntd.ru/document/1200089036>

Интернет-источники:

1. <http://pravo.gov.ru/> - официальный интернет-портал правовой информации
2. <https://rg.ru/> - официальный интернет-портал «Российская газета»
3. https://www.icao.int/Pages/RU/default_ru.aspx - официальный интернет-портал международной организации гражданской авиации (на русском языке)
4. <http://iata.org> – официальный интернет-портал международной ассоциации воздушного транспорта
5. <http://mintrans.ru> - официальный сайт Министерства транспорта Российской Федерации
6. <https://rostransnadzor.gov.ru/> - официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере транспорта
7. <http://favt.ru> – официальный сайт федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация)

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

В ходе занятий осуществляется теоретическое обучение обучающихся, привитие им необходимых умений и навыков по профессиональному модулю. При проведении учебных занятий осуществляется воспитательное воздействие на обучаемых. Учебные занятия проводятся в соответствии с утвержденным

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

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

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

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта» является освоение учебной практики для формирования у обучающихся умений, приобретения первоначального практического опыта. Задачами производственной практики (по профилю специальности) являются формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта. Производственная практика проводится на предприятиях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Для руководства практикой назначаются руководители практик. Сроки проведения практик устанавливаются учебным планом. Аттестация обучающихся по итогам практик проводится на основании дневников практики, письменных отчетов, характеристики и оценки руководителей практики.

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

Освоению данного профессионального модуля предшествует

изучение общепрофессиональных дисциплин:

Сервисная деятельность,

Менеджмент,

Правовое обеспечение профессиональной деятельности,

Риски и страхование на транспорте,

Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности,

Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия,

Безопасность жизнедеятельности,

Маркетинг,

Управление персоналом,

Охрана труда,

и тем модулей:

Автоматизированные системы бронирования управления сервисом на транспорте,

Регулирование перевозок и реализация услуг на воздушном транспорте,

Технология взаиморасчетов

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой.

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

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 2.1 Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта</p>	<p>- грамотность и четкость оформления отчетной и технологической документации в соответствии с нормативными документами; - правдивость предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта</p>	<p>Текущий контроль в форме: устных опросов (вопросы по темам междисциплинарного курса), письменных опросов (вопросы по темам междисциплинарного курса), докладов (темы докладов), презентаций (темы презентаций), тестов (фонд тестовых заданий), рефератов (темы рефератов), практических работ (темы и задания практических работ) контрольных работ (задания контрольных работ),</p>
<p>ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта</p>	<p>- рациональность планирования и организация обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта</p>	<p>решения практических кейсов и ситуационных задач (задания для решения практических кейсов и ситуационных задач)</p>
<p>ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта</p>	<p>- рациональность планирования и организация обслуживания пассажиров в VIP - залах и бизнес-салонах в пунктах отправления и прибытия транспорта</p>	<p>выполнения курсовой работы (варианты тем теоретической части курсовой работы и задания теоретической части курсовой</p>

		<p>работы).</p> <p>Промежуточная аттестация в форме: Дифференцированного зачёта (перечень теоретических вопросов и практических заданий (билетов) к зачету) Экзамена (перечень вопросов (билетов) к экзамену) Экзамена комплексного по модулю (накопительная оценка)</p>
--	--	---

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> -сформированный интерес к будущей профессии; - желание работать по выбранной профессии; - активность и инициативность в процессе освоения; - наличие положительных отзывов по итогам производственной практики 	<p>опрос (вопросы по темам междисциплинарного курса), доклады (темы докладов), презентации (темы презентаций), тестирование (фонд тестовых заданий), решение практических кейсов и</p>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> - рациональность организации профессиональной деятельности; -умение осуществлять выбор и применять методы и способы решения профессиональных задач в области обеспечения безопасности полетов гражданской авиации, -способность оценить эффективность и 	

	качество выполнения профессиональных задач	ситуационных задач (задания для решения практических кейсов и ситуационных задач)
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> - обоснованный анализ текущей ситуации; - способность к решению стандартных и нестандартных профессиональных задач в области обеспечения безопасности полетов гражданской авиации; - понимание принятия ответственности за предложенные решения 	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<ul style="list-style-type: none"> - скорость поиска необходимой информации; - обоснованность отбора и полнота анализа информации для выполнения профессиональных задач; - умение использовать различные источники, включая электронные, для получения необходимой информации 	

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - аргументированность выбора информационно – коммуникационных технологий; - инициативность и активность в процессе внедрения информационно-коммуникационных технологий в организацию и управление 	опрос (вопросы по темам междисциплинарного курса), доклады (темы докладов),

	профессиональной деятельности	презентации (темы презентаций), тестирование (фонд тестовых заданий), решение практических кейсов и ситуационных задач (задания для решения практических кейсов и ситуационных задач)
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<ul style="list-style-type: none"> - взаимодействие с коллективом на основе норм делового общения; - проявление лидерских качеств; - способность к обмену информацией, проявлению уважения к мнению и позиции членов команды и коллектива. - создание благоприятного климата в коллективе, хорошие отношения с коллегами, преподавателями и инструкторами в ходе обучения 	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	<ul style="list-style-type: none"> - проявление инициативы и рациональность организации деятельности в условиях командной работы; - своевременность контроля и коррекции результатов работы членов команды; - готовность к самоанализу и коррекции результатов собственной работы 	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<ul style="list-style-type: none"> - правильность в определении уровня профессиональной подготовки требованиям задач будущей профессиональной деятельности; - грамотность определения цели и задач профессионального и личностного развития в соответствии с современным уровнем развития науки, техники и технологий; - обоснованность в определении этапов и содержания работы по реализации самообразования; - стремление к повышению своего профессионального уровня; - результативность самостоятельной работы 	

<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; - объективность и обоснованность оценки возможностей новых технологий; - грамотность применения инновационных технологий в профессиональной деятельности</p>	
---	---	--

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта и примерной основной образовательной программой по специальности среднего профессионального образования 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Разработчики:

ФГБОУ ВО СПб ГУГА,
руководитель ЦК №5 «Сервис на транспорте»



С.А. Чугунова