



**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

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

очная
(форма обучения)

Санкт-Петербург
2022

ОДОБРЕНА
Цикловой комиссией № 5
«Сервис на транспорте»
Протокол №10 от «18» марта 2022 г.

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

Руководитель ЦК № 5
 С.А. Чугунова

СОГЛАСОВАНО

Директор АТК



Я.В. Коломейцева

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



М.В. Марьяненко

Рассмотрена и рекомендована
методическим советом АТК для
выпускников, обучающихся по
специальности 43.02.06 Сервис на
транспорте (по видам транспорта)
Протокол № 8 от «16» мая 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4
2. Форма, объем времени и сроки проведения	6
3. Выбор и закрепление темы выпускной квалификационной работы (дипломной работы).....	7
4. Содержание выпускной квалификационной работы (дипломной работы) ..	8
5. Условия организации и порядок проведения защиты выпускной квалификационной работы (дипломной работы):	9
6. Критерии оценки	9
7. Методическое обеспечение выполнения выпускной квалификационной работы (дипломной работы)	14
Приложение 1 Примерная тематика выпускных квалификационных работ (дипломных работ)	15
Приложение 2 Список литературы, рекомендованной к использованию при выполнении выпускной квалификационной работы (дипломной работы)	22
Приложение 3 Календарный план выполнения выпускной квалификационной работы (дипломной работы)	28
Приложение 4 Отзыв руководителя выпускной квалификационной работы (дипломной работы).....	29

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», ФГОС по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Настоящая Программа определяет совокупность требований к государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

1. Общие положения

1.1. Государственная итоговая аттестация (далее – ГИА) проводится государственными экзаменационными комиссиями с целью определения соответствия результатов освоения выпускниками очной и заочной форм обучения программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), обеспечивающих проверку готовности выпускника к выполнению общих и профессиональных компетенций:

1. Специалист по сервису на транспорте должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

2. Специалист по сервису на транспорте должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

2.1. Бронирование и продажа перевозок и услуг.

ПК 1.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.2. Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

ПК 1.3. Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.4. Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.

ПК 1.5. Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.

ПК 1.6. Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

2.2. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта.

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 пунктов отправления и прибытия транспорта.

2.3. Организация и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте.

ПК 3.1. Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях.

ПК 3.2. Выполнять мероприятия по обеспечению безопасности на транспорте.

ПК 3.3. Выполнять мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта.

1.2. Государственная итоговая аттестация является обязательной процедурой для выпускников очной и заочной форм обучения, завершающих освоение образовательной программы среднего профессионального образования в АТК.

1.3. К итоговым аттестационным испытаниям, входящим в состав государственной итоговой аттестации, допускаются обучающиеся, успешно завершившие в полном объеме по очной и заочной формам обучения

освоение образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

1.4. Необходимым условием допуска к ГИА является представление документов, подтверждающих освоение выпускниками общих и профессиональных компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности.

1.5. Программа ГИА разрабатывается выпускающей цикловой комиссией № 5 «Сервис на транспорте» по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), обсуждается на заседании методического совета АТК и утверждается ректором ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации».

1.6. Программа ГИА доводится до сведения выпускников не позднее, чем за шесть месяцев до начала работы Государственной экзаменационной комиссии.

2. Форма, объем времени и сроки проведения государственной итоговой аттестации

2.1. Вид и форма государственной итоговой аттестации

В соответствии с ФГОС, учебным планом по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) установлен вид государственной итоговой аттестации:

- защита выпускной квалификационной работы (дипломной работы).

Форма проведения государственной итоговой аттестации – устная защита выпускной квалификационной работы (дипломной работы) (далее – ВКР) с использованием наглядного обеспечения по теме ВКР, в т.ч. презентаций.

2.2. Объем времени на подготовку и защиту выпускной квалификационной работы (дипломной работы)

В соответствии с учебным планом при реализации программы подготовки специалистов среднего звена по очной и заочной формам обучения по специальности установлен следующий объем времени:

- на подготовку ВКР – 4 недели
- на защиту ВКР – 2 недели

2.3. Сроки проведения ГИА:

В соответствии с учебным планом по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) и календарным графиком учебного процесса, при реализации ППССЗ по очной форме обучения установлены следующие сроки проведения ГИА:

по очной форме обучения

- с 18 мая по 14 июня 2024 года - выполнение выпускной квалификационной работы (дипломной работы);
- с 15 июня по 28 июня 2024 года - защита выпускной квалификационной работы (дипломной работы);

3. Выбор и закрепление темы выпускной квалификационной работы (дипломной работы)

3.1. При выборе темы ВКР по программе подготовки специалистов среднего звена необходимо ориентироваться на примерные темы ВКР согласно Приложению 1, разработанные выпускающей цикловой комиссией № 5 «Сервис на транспорте». Обязательное требование – соответствие тематики выпускной квалификационной работы содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

3.2. Тема ВКР должна быть актуальной, соответствующей состоянию и перспективам развития деятельности в области специфики реализуемой специальности .

3.3. Обучающимся предоставляется право выбора темы ВКР. Выбор темы выпускной квалификационной работы (дипломной работы) должен быть связан с проблемами, выявленными в ходе прохождения преддипломной практики, позволяющей собрать материал для будущей работы. Тема выпускной квалификационной работы (дипломной работы) закрепляется за выпускником по его личному письменному заявлению на имя руководителя цикловой комиссии.

3.4. Выбор обучающимися тем ВКР и руководителей ВКР согласовываются цикловой комиссией и утверждаются приказом директора АТК. Утверждение тематики и руководителей выпускных квалификационных работ (дипломных работ) производится не менее чем за 6 (шесть) месяцев до защиты ВКР.

3.5. Руководитель выпускной квалификационной работы (дипломной работы) осуществляет следующий контроль над процессом исследования:

- выдает обучающемуся задание по теме ВКР;
- оказывает помощь в составлении календарного плана выполнения выпускной квалификационной работы (дипломной работы) на весь период выполнения ВКР;

- рекомендует обучающемуся необходимые основные законодательные нормативные правовые акты и научную, методическую литературу, справочные материалы, учебные пособия и другие источники по теме выпускной квалификационной работы (дипломной работы);
- проводит предусмотренные расписанием консультации;
- проверяет выполнение выпускной квалификационной работы (дипломной работы) (по частям и в целом).

3.6. Выполнение ВКР осуществляется в соответствии с заданием. Задание разрабатывается руководителем ВКР совместно с обучающимся, согласовывается с руководителем выпускающей цикловой комиссии

3.7. После завершения выпускником процедуры исследования в соответствии с выбранной темой ВКР, руководитель ВКР обязательно дает письменный отзыв, в котором анализирует текущую работу обучающегося над выбранной темой, отмечает актуальность выполненной работы, ее практическую значимость; оценивают достоверность и полноту полученных результатов, а также рекомендует допустить или не допустить ВКР к защите

4. Содержание выпускной квалификационной работы (дипломной работы)

4.1. Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы (дипломной работы) определяются выпускающей цикловой комиссией № 5 «Сервис на транспорте» на основании Порядка проведения ГИА выпускников по образовательным программам СПО, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ 08 ноября 2021 г. № 800 и приказом Министерства просвещения РФ 05 мая 2022 г. № 311, ФГОС по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), а также Методических рекомендаций по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена (письмо Минобрнауки России от 20.07.2015 № 06-846).

4.2. Структурными элементами ВКР являются:

- титульный лист;
- задание на выполнение ВКР;
- оглавление ВКР;
- введение;
- основная часть, включающая обычно две или три главы, в каждой из которых выделяется, как правило, 2-3 параграфа;
- заключение;
- список используемой литературы;

- приложения;
- графические материалы, позволяющие уяснить суть исследуемой проблемы;

4.3. Объем выпускной квалификационной работы составляет не менее 30 листов печатного текста

5. Условия организации и порядок проведения защиты выпускной квалификационной работы (дипломной работы):

5.1. Защита выпускных квалификационных работ (дипломных работ) проводится на открытых заседаниях ГЭК с участием не менее двух третей ее состава.

5.2. Защита выпускной квалификационной работы (дипломной работы) (продолжительность защиты до 30 минут) включает доклад студента (курсанта) (не более 7 минут) с демонстрацией презентации, заслушивание отзыва руководителя, вопросы членов комиссии, ответы студента (курсанта). Может быть предусмотрено выступление руководителя выпускной квалификационной работы (дипломной работы).

5.3. Результаты ГИА определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оформляются соответствующими протоколами заседаний ГЭК и объявляются выпускнику в день проведения ГИА.

6. Критерии оценки

Фонд оценочных средств для оценки защиты выпускной квалификационной работы (дипломной работы) включает в себя: сформированность компетенций выпускника, примерную тематику выпускных квалификационных работ (дипломных работ), требования к выпускным квалификационным работам (дипломным работам) и порядку их выполнения, показатели и критерии оценивания результатов выпускной квалификационной работы (дипломной работы), а также шкалу оценивания.

Выполнение выпускной квалификационной работы (дипломной работы) направлено на контроль сформированности следующих компетенций выпускника:

- общих компетенций (ОК): ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9.
- профессиональных (ПК): ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3.

Примерная тематика выпускных квалификационных работ (дипломных работ) приведена в Приложении 1.

Требования к выпускным квалификационным работам (дипломным работам) и порядку их выполнения приведены в разделе 3 и разделе 4.

Результаты выпускной квалификационной работы (дипломной работы) определяются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешную защиту выпускной квалификационной работы.

Показатели и критерии оценивания результатов выпускной квалификационной работы, а также шкала оценивания приведены в таблице:

№ п/п	Показатели оценивания результатов выпускной квалификационной работы (дипломной работы)	Критерии оценивания результатов выпускной квалификационной работы (дипломной работы)	Шкала оценивания
1.	<p>Оценка за ВКР по:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формальным критериям (соответствие заявленной теме, логическая структура и оформление, внешний вид, соблюдение графика выполнения ВКР и др.); - содержанию и представлению результатов ВКР (полнота раскрытия темы, самостоятельность изложения); - по теоретической значимости; - по практической ценности; - по качеству выводов, рекомендаций и предложений. 	<p>Работа выполнена в соответствии с заявленной темой; срок выполнения ВКР, оформление, структура и стиль работы соответствуют требованиям.</p>	«Отлично»
		<p>Работа носит исследовательский характер, раскрывается решение поставленных задач, теоретическая и практическая часть работы взаимосвязаны, присутствует глубокий анализ темы, логичное, последовательное изложение материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями, имеет положительный отзыв руководителя ВКР</p>	«Хорошо»
		<p>Работа выполнена в соответствии с заявленной темой, в срок; в оформлении,</p>	

		<p>структуре и стиле работы нет грубых ошибок.</p> <p>Работа носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую часть, в ней представлены достаточно подробный анализ и критический разбор практической деятельности, последовательное изложение материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями, имеет положительный отзыв руководителя</p>	
		<p>Работа выполнена с нарушениями календарного плана; в оформлении, структуре и стиле работы есть недостатки.</p> <p>Работа выполнена самостоятельно, присутствуют собственные обобщения. Работа носит исследовательский характер, имеет теоретическую главу, базируется на практическом материале, но имеет поверхностный анализ и недостаточно критический разбор, в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения. В отзыве руководителя ВКР</p>	<p>«Удовлетворительно»</p>

		имеется ряд замечаний по содержанию и оформлению работы	
		<p>Работа выполнена с нарушениями календарного плана; Значительная часть работы является заимствованным текстом и носит несамостоятельный характер. Содержание работы не соответствует ее теме.</p> <p>Работа не носит исследовательский характер, не отвечает установленным требованиям, имеет компилятивный характер, основывается на устаревших источниках. В работе отсутствуют выводы, либо они носят декларативный характер. В отзыве руководителя ВКР имеются критические замечания принципиального характера</p>	«Неудовлетворительно»
2.	<p>Оценка за защиту ВКР по:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержанию и представлению доклада и презентации; - логичности и ясности изложения материала; - умению вести дискуссию; - владению темой, выявленному в ходе ответов на вопросы; - характеру использования профессиональных терминов в процессе ответов и др. 	<p>При защите ВКР выпускник показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения, во время доклада использует мультимедийные наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы</p>	«Отлично»
		При защите ВКР	«Хорошо»

		выпускник показывает знание вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по теме исследования, во время доклада использует мультимедийные наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, выпускник владеет материалом, но не на все вопросы дает удовлетворительные ответы	
		При защите ВКР выпускник проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы	«Удовлетворительно»
		При защите ВКР выпускник затрудняется отвечать на поставленные вопросы по ее теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки	«Неудовлетворительно»

Общая оценка определяется как среднее арифметическое значений оценки за ВКР и оценки за защиту ВКР.

7. Методическое обеспечение выполнения выпускной квалификационной работы (дипломной работы)

Тематика ВКР должна иметь практико-ориентированный характер и соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей:

ПМ.01. Бронирование и продажа перевозок и услуг

ПМ.02. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

ПМ.03. Организация и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте

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

Тематика ВКР представлена в Приложении 1 (примерные темы ВКР).

Примерная тематика выпускных квалификационных работ (дипломных работ)

1. Вопросы межкультурного взаимодействия в гражданской авиации в сфере воздушных сообщений.
2. Организация работы оперативного штаба в период массового нарушения графика движения воздушных судов и скопления пассажиров в терминале аэропорта.
3. Рациональное и безопасное размещение грузов с учетом центровки и конструктивных особенностей багажно-грузовых отсеков воздушного судна
4. Практические аспекты обслуживания пассажиров в аэропорту *(по выбору)* и меры по улучшению качества
5. Организация обслуживания маломобильных пассажиров в аэропорту *(по выбору)* и пути совершенствования
6. Перспективы развития современных автоматизированных систем бронирования авиаперевозок
7. Организации регулирования системы дистрибуции авиакомпании в сфере продажи воздушных перевозок
8. Организация обслуживания несопровождаемых детей в аэропорту *(по выбору)* и сравнительный анализ обслуживания в зарубежных аэропортах и пути совершенствования
9. Технология обслуживания сопровождаемых детей в авиакомпании *(по выбору)*
10. Организация, согласование и наземное обслуживание нерегулярных рейсов.
11. Организация деятельности аэропорта *(по выбору)* по обслуживанию особо важных пассажиров на коммерческой основе и в зале официальных лиц и делегаций»
12. Практические аспекты организации розыска багажа в аэропорту *(по выбору)*
13. Состояние и перспективы развития аэропорта *(по выбору)*
14. Обеспечение авиационной безопасности в аэропорту *(по выбору)*
15. Действия экипажа во время полета при обнаружении нарушения герметичности упаковочного комплекта опасного груза
16. Услуги, предоставляемые пассажирам воздушного транспорта и пути их совершенствования *(на примере аэропорта)*
17. Обслуживание инвалидов группы MEДА на примере авиакомпании *(по выбору)*
18. Организация обслуживания грузовой клиентуры в грузовом терминале аэропорта *(по выбору)*

19. Деятельность представительства авиакомпании (по выбору) в аэропорту (по выбору) и пути повышения качества обслуживания пассажиров
20. Особенности обработки багажа на примере аэропорта (по выбору)
21. Особенности обслуживания вылетающих и прилетающих пассажиров (на примере аэропорта по выбору)
22. Пути совершенствования сервисного обслуживания пассажиров в авиакомпании (по выбору)
23. Организация досмотра грузов, почты и бортовых запасов и меры по обеспечению авиационной безопасности на примере аэропорта (по выбору)
24. Значение проектов программы IATA «Упрощение бизнеса» для повышения качества обслуживания пассажиров
25. Порядок формирования, утверждения и опубликования расписания регулярных воздушных перевозок пассажиров и (или) грузов
26. Значение проектов реконструкции элементов авиационной инфраструктуры для развития аэропорта..... (по выбору)
27. Стратегия развития аэропорта (по выбору)
28. Влияние рекламы на повышение качества обслуживания пассажиров
29. Профессионально важные качества специалистов по сервису на транспорте
30. Конфликты в сфере сервиса: их влияние на конкурентоспособность предприятия сервиса
31. Сервисные услуги при организации перевозок пассажиров и пути их совершенствования
32. Перевозка особых категорий пассажиров
33. Перевозка опасных грузов в аэропорту
34. Организация перевозки почты воздушным транспортом.
35. Туристический бизнес и перспективы его развития в России
36. Формирование корпоративной культуры в индустрии гостеприимства
37. Мотивация персонала - основа повышения качества сервисной деятельности
38. Сервис в аэропорту (по выбору) как фактор привлечения клиентов
39. Культура общения с потребителями услуг в сфере транспортного обслуживания
40. Маркетинговая деятельность авиакомпании в сфере сервиса
41. Роль неавиационной деятельности аэропорта в современных условиях
42. Деятельность авиакомпании (по выбору) на рынке воздушных перевозок
43. Особенности перевозки радиоактивных материалов воздушным транспортом
44. Организация перевозки различных грузов в аэропорту (по выбору)
45. Обеспечение транспортной безопасности, объектов транспортной инфраструктуры на примере аэропорта (по выбору)

46. Взаимодействие аэропорта (по выбору) с базовым авиаперевозчиком (по выбору) при обслуживании пассажирских перевозок
47. Пути совершенствования грузовых перевозок на воздушном транспорте
48. Взаимодействие САБ с другими службами при возникновении чрезвычайных ситуаций в аэропорту (по выбору)
49. Рекомендуемые методы досмотра воздушных судов перед вылетом в международном аэропорту (по выбору)
50. Логистический подход к организации перевозки грузов воздушным транспортом
51. Пути улучшения качества обслуживания международных перевозок пассажиров
52. Повышение качества обслуживания пассажирских перевозок на воздушном транспорте (на примере авиакомпании)
53. Обеспечение авиационной безопасности в аэропорту города (по выбору)
54. Организация работы офисов продаж авиакомпании (по выбору) в городе (по выбору)
55. Технология обслуживания пассажиров различных категорий
56. Обеспечение авиационной безопасности при досмотре грузов, почты в аэропорту (по выбору)
57. Организация обслуживания маломобильных пассажиров в аэропорту (по выбору)
58. Федеральные программы поддержки социально-значимых линий Российской Федерации
59. Организация информационно-справочной работы в аэропорту (по выбору)
60. Обеспечение авиационной безопасности при мерах усиления безопасности на транспорте
61. Порядок формирования, утверждения и опубликования расписания регулярных воздушных перевозок пассажиров и (или) грузов
62. Инновационное оборудование для информационного обслуживания пассажиров в аэропорту (по выбору)
63. Взаимодействие авиакомпаний и аэропорта по наземному обслуживанию в аэропорту города (по выбору)
64. Досмотр как средство обеспечения безопасности пассажиров на борту воздушного судна и в аэропорту
65. Развитие грузовых авиаперевозок на примере аэропорта (по выбору)
66. Обслуживание пассажиров в аэропорту (по выбору) и пути повышения качества обслуживания
67. План регулирования чрезвычайных ситуаций в аэропорту (по выбору)

68. Организация обслуживания транзитных и трансферных пассажиров в аэропорту *(по выбору)*
69. Современный уровень безопасности полетов и надежности авиакомпании
70. Организация работы таможенных органов в международном аэропорту *(по выбору)*
71. Организация паспортно-визового контроля в международном аэропорту и ответственность авиакомпаний
72. Организация контроля и управления доступом персонала в охраняемые зоны аэропорта
73. Организация обслуживания подконтрольных рейсов на всех этапах перевозки
74. Конфиденциальные тарифы перевозчиков на внутренних и международных воздушных линиях и их особенности их применения
75. Критерий качества обслуживания пассажиров как фактор конкурентной борьбы авиаперевозчиков
76. Оценка производственных показателей деятельности гражданской авиации в России
77. Современное состояние и перспективы развития воздушного парка Российской Федерации
78. Процедуры обслуживания пассажиров и багажа в аэропорту..... *(по выбору)*
79. Влияние международных санкций на формирование тарифов в авиакомпаниях России
80. Методы регистрации пассажиров и багажа в аэропорту города *(по выбору)*
81. Современное состояние и перспективы развития пассажирских перевозок в аэропорту города *(по выбору)*
82. Организация, управление и технологии наземного обслуживания
83. Информационные потоки на службе эффективности хэндлинга.
84. Развитие наземного обслуживания в аэропортах Российской Федерации
85. Процедуры регистрации пассажиров и багажа (в аэропорту и за его пределами)
86. Условия договора на воздушную перевозку пассажира с авиакомпанией
87. Процедуры посадки и закрытия рейса
88. Рекомендации ИАТА по перевозке скоропортящихся грузов на воздушном транспорте
89. Современное состояние авиационной инфраструктуры труднодоступных районов Российской Федерации
90. Обеспечение доступности авиатранспортных услуг для населения, в том числе из населенных пунктов, расположенных в труднодоступных регионах страны

91. Перспективы развития рынка авиационных перевозок для регионов Сибири в современных условиях
92. Организация и технология обслуживания пассажиров в аэропорту города *(по выбору)*
93. Развитие региональных авиаперевозок из аэропорта города *(по выбору)*
94. Развитие региональных и местных воздушных перевозок на базе международного аэропорта *(по выбору)*
95. Эмоциональная устойчивость бортпроводника в процессе обслуживания пассажиров на борту воздушного судна
96. Авиация как инструмент геополитической стратегии России
97. Деятельность и перспективы развития аэропорта *(по выбору)*
98. Место аэропорта *(по выбору)* в составе Федерального казенного предприятия «Аэропорты Севера».
99. Инициативы ИАТА по повышению качества обслуживания пассажиров в аэропортах
100. Деятельность Департамента *(по выбору)* АО «Авиакомпания «Россия»
101. Требования к зонам обслуживания пассажиров авиакомпании *(по выбору)*
102. Развитие аэропортовой инфраструктуры в городе *(по выбору)*
103. Влияние аэропортовой инфраструктуры на социально-экономическое развитие субъекта Российской авиации..... *(по выбору)*
104. Механизм (порядок) формирования субсидированных перевозок
105. Региональные аэропорты в форме Федеральных казенных предприятий.
106. Пути повышения качества обслуживания пассажиров бизнес-класса на примере аэропорта *(по выбору)*
107. Логистика сервисного обслуживания авиакомпании *(по выбору)*
108. Овербукинг в авиакомпании *(по выбору)*
109. Оценка качества обслуживания авиапассажиров в авиакомпании..... *(по выбору)*
110. Тарифы и их практическое применение в авиакомпании *(по выбору)*
111. Центровка воздушного судна и безопасность полета
112. Практика обслуживания пассажиров при задержке рейсов в аэропорту *(по выбору)*
113. Практика обслуживания пассажиров при задержке рейсов в авиакомпании *(по выбору)*
114. Основные виды сервиса в авиакомпании *(по выбору)*
115. Права авиапассажиров и практика получения компенсации
116. Новые услуги для пассажиров в аэропорту *(по выбору)*
117. Услуги для авиапассажиров на борту воздушного судна
118. Сервис в пассажирских авиаперевозках
119. Платные и бесплатные услуги аэропортов Москвы

120. Авиационный туризм в малой авиации
121. Дополнительные услуги в авиакомпании *(по выбору)*
122. Правила перевозки животных авиакомпании *(по выбору)*
123. Ручная кладь, порядок ее перевозки на борту воздушного судна
124. Современное состояние аэропортов и перспективы их развития
125. Создание аэропортов - «хабов» и перспектива их функционирования
126. Аэропорты и аэродромы гражданской авиации России
127. Классификация аэропортов и аэродромов гражданской авиации
128. Требования к приаэродромной территории из условий обеспечения безопасности полетов
129. Организация воздушного пространства и управления полетамивоздушных судов
130. Служебно - техническая территория аэропорта и предложения по ее совершенствованию
131. Аэровокзальный комплекс и пути его совершенствования
132. Грузовой комплекс аэропорта и пути его совершенствования
133. Технические требования к рельефу поверхности аэродромов
134. Организационно-правовые формы управления аэропортами
135. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка
136. Система сертификации деятельности аэропортов
137. Система договорных отношений при осуществлении авиационной деятельности в аэропорту и пути ее совершенствования
138. Формирование доходов аэропорта
139. Совершенствование структуры управления аэропортом
140. Перспективная стратегия управления аэропортом
141. Разделение объединенных авиаотрядов (ОАО) на аэропортовые и авиатранспортные предприятия
142. Взаимодействие служб аэропорта при нарушении регулярности полетов.
143. Системы бронирования пассажирских перевозок. Анализ и сравнение
144. Системы регистрации пассажиров. Анализ и сравнение
145. Продажа пассажирских перевозок через Интернет
146. Регулирование пассажирских авиаперевозок. Мировой опыт и российская практика
147. Инновационные технологии в сфере обслуживания пассажиров в аэропорту *(по выбору)*
148. Роль и ответственность представителя авиакомпании *(по выбору)*
149. Показатели финансовой деятельности аэропорта и вероятность банкротства
150. Государственное регулирование цен в гражданской авиации
151. Развитие региональных авиаперевозок авиакомпании *(по выбору)* из аэропорта *(по выбору)*
152. Сервис для часто летающих пассажиров в авиакомпаниях

153. Организация и совершенствования маркетинговой деятельности авиапредприятия
154. Совершенствование организационной структуры аэропорта
155. Человеческий фактор в авиации. Его влияние на безопасность полётов и авиационную безопасность
156. Состояние и перспективы развития аэропорта *(по выбору)*
157. Логистические методы повышения эффективности производственной деятельности авиакомпаний
158. Перспективы использования деловой авиации в Российской Федерации (на примере).
159. Влияние пассажирских тарифов на привлечение пассажирской загрузки рейса
160. Современное состояние и перспективы развития рынка чартерных авиаперевозок в сфере международного туризма.
161. Организация и технология обслуживания пассажиров и обработка грузов в аэропорту *(по выбору)*
162. Организация грузовых перевозок на воздушном транспорте в грузовом терминале аэропорта *(по выбору)*
163. Проблемы и перспективы международного сотрудничества в сфере воздушных перевозок
164. Организация взаимодействия *(по выбору)* со службами аэропорта при обеспечении представительских функции авиакомпаний
165. Технология обслуживания трансферных пассажиров авиакомпании *(по выбору)* в базовом аэропорту
166. Организация клининговых услуг для авиакомпании

**Список литературы, рекомендованной к использованию
при выполнении
выпускной квалификационной работы (дипломной работы)**

Основная литература

1. Законодательные акты:

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.)
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая (от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ).
3. Воздушный кодекс РФ от 19 марта 1997 г. № 60-ФЗ
4. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей"
5. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ
6. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ.
7. Таможенный кодекс Российской Федерации
8. Федеральный закон от 27 ноября 2010 г. № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации»
9. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании"
10. Федеральный закон от 6 марта 2006 г. N 35-ФЗ "О противодействии терроризму"
11. Федеральный закон от 9 февраля 2007 г. N 16-ФЗ "О транспортной безопасности"
12. Закон РФ от 1 апреля 1993 г. N 4730-I "О Государственной границе Российской Федерации"
13. Федеральный закон от 13 декабря 1996 г. N 150-ФЗ "Об оружии"
14. Федеральный закон от 14 апреля 1999 г. N 77-ФЗ "О ведомственной охране"
15. Федеральный закон от 7 февраля 2011 г. N 3-ФЗ "О полиции"
16. Федеральный закон от 4 мая 2011г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»
17. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении требований по соблюдению транспортной безопасности для физических лиц, следующих либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средств, по видам транспорта от 15.11.2014 № 1208

18. Постановление Правительства РФ от 1 февраля 2011 г. N 42
19. "Об утверждении Правил охраны аэропортов и объектов их инфраструктуры
20. Постановление Правительства РФ от 21 июля 1998 г. N 814 "О мерах по регулированию оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации"
21. Постановление Правительства РФ от 13 августа 1997 г. N 1013 "Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации"

2. Нормативные документы:

22. Приказ Минтранса РФ от 28 ноября 2005 г. N 142 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Требования авиационной безопасности к аэропортам"
23. Приказ Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. N 82 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей"
24. Приказ Минтранса РФ от 5 сентября 2008 г. N 141 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Правила перевозки опасных грузов воздушными судами гражданской авиации"
25. Приказ Министерства транспорта РФ от 25 августа 2015 г. N 262 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Требования, предъявляемые к аэродромам, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов"
26. Приказ Министерства транспорта РФ от 19 августа 2015 г. N 251 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Правила государственной регистрации аэродромов гражданской авиации и вертодромов гражданской авиации"
27. Приказ Министерства транспорта РФ от 13 марта 2017 г. N 92 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Требования к операторам вертодромов гражданской авиации"
28. Приказ Министерства транспорта РФ от 25 августа 2015 г. N 262 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Требования, предъявляемые к аэродромам, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов"
29. Приказ Министерства транспорта РФ от 11 февраля 2013 г. N 31
30. "Об утверждении Административного регламента Федерального агентства воздушного транспорта предоставления государственной услуги по организации и проведению обязательной сертификации аэродромов (кроме международных и категоризованных), используемых в целях гражданской авиации"

31. Приказ Федерального агентства воздушного транспорта от 4 марта 2020 г. N 260-П "Об утверждении Административного регламента Федерального агентства воздушного транспорта предоставления государственной услуги по выдаче разрешений на строительство и ввод в эксплуатацию аэропортов или иных объектов инфраструктуры воздушного транспорта, являющихся объектами капитального строительства"
32. Приказ Минтранса РФ от 25 сентября 2008 г. N 155 "Об утверждении Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации"
33. Приказ Министерства транспорта РФ от 19 августа 2015 г. N 250 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Порядок направления владельцем посадочной площадки уведомления о начале, приостановлении или прекращении деятельности на посадочной площадке, используемой при выполнении полетов гражданских воздушных судов, и регистрации в уполномоченном органе в области гражданской авиации"
34. Приказ Министерства транспорта РФ от 15 февраля 2016 г. N 24 "Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах"
35. Приказ Министерства транспорта РФ от 12 января 2022 г. N 10 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Требования к юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим коммерческие воздушные перевозки. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие юридического лица, индивидуального предпринимателя требованиям федеральных авиационных правил. Порядок приостановления действия, введения ограничений в действие и аннулирования документа, подтверждающего соответствие юридического лица, индивидуального предпринимателя требованиям федеральных авиационных правил"
36. Приказ Минтранса РФ от 27 марта 2003 г. N 29 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Требования по авиационной безопасности к эксплуатантам авиации общего назначения"
37. Приказ Федеральной службы воздушного транспорта РФ от 13 июля 1999 г. N 10 "Об утверждении "Федеральных авиационных правил обязательной сертификации организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению пассажиров (экипажей) воздушных судов бортовым питанием"
38. Приказ Минтранса РФ от 17 июля 2008 г. N 108 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Подготовка и выполнение полетов в гражданской авиации Российской Федерации"
39. Приказ Минтранса РФ от 25 июля 2007 г. N 104 "Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров"

40. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2015 "Системы менеджмента качества. Требования" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. N 1391-ст)
41. Конвенция о международной гражданской авиации (Чикаго, 7 декабря 1944 г.)
42. Конвенция об ущербе, причиненном иностранными воздушными судами третьим лицам на поверхности (Рим, 7 октября 1952 г.)
43. Конвенция о международном признании прав на воздушные суда (от 19 июня 1948 г.).
44. Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Монреаль, 28 мая 1999 г.)
45. ИКАО DOC 9587. Политика и инструктивный материал в области регулирования воздушного международного транспорта. Издание четвертое 2017 год)
46. ИКАО - Doc 9284 - AN/905 «Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху»
47. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 40.002-2000 "Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные положения" (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 13 апреля 2000 г. N 107-ст)
48. Межгосударственный стандарт ГОСТ 14192-96 "Маркировка грузов" (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 18 июня 1997 г. N 219)
49. Межгосударственный стандарт ГОСТ 19433-88 "Грузы опасные. Классификация и маркировка" (утв. постановлением Госстандарта СССР от 19 августа 1988 г. N 2957)
50. Межгосударственный стандарт ГОСТ 26319-2020 "Грузы опасные. Упаковка" (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 октября 2020 г. N 989-ст)
51. Межгосударственный стандарт ГОСТ 26653-2015 "Подготовка генеральных грузов к транспортированию. Общие требования" (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 мая 2016 г. N 325-ст)
52. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 51004-96 "Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества" (введен в действие постановлением Госстандарта России от 25 декабря 1996 г. N 701)
53. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 51004-96 "Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества" (введен в действие постановлением Госстандарта России от 25 декабря 1996 г. N 701)
54. ОСТ 54-1-283.02-94. "Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах"

55. АНМ 810 Стандартное соглашение о наземном обслуживании (упрощённая процедура)
56. Руководство по регулированию международного воздушного транспорта. ИКАО, DOC 9626
57. ИАТА АНМ 560 Центровка и загрузка ВС
58. CONTROL AND LOADING MANUAL MODEL 737-529. Airplane Characteristics for Airport Planning
59. АНМ-514 Схема загрузки в электронном режиме
60. АНМ-515 Схема загрузки в ручном режиме
61. Резолюция ИАТА 701 PSC (16) 1724. Недопущенные и депортируемые пассажиры

3. Учебные пособия/учебники

62. В. Горев, А. Э. Теория транспортных процессов и систем: учебник для СПО / А. Э. Горев. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019.
63. Солодкий, А. И. Транспортная инфраструктура: учебник и практикум для СПО / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева; под ред. А. И. Солодкого. — М.: Издательство Юрайт, 2019.
64. Транспортное право: учебник для СПО / Н. А. Духно [и др.]; отв. ред. Н. А. Духно, А. И. Землин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019.
65. Григорьев, М. Н. Коммерческая логистика: теория и практика: учебник для СПО / М. Н. Григорьев, В. В. Ткач. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019.

4. Ссылки на другие источники

Руководства, публикуемые ИАТА:

- The IATA Airport Handling Manual (АНМ)
- The IATA Passenger Service Conference Resolutions Manual (PSCRM)
- The IATA Dangerous Goods Regulations manual (DGR)
- The IATA Live Animals Regulations manual (LAR)
- Ground Operations/Handling Manual (GOM/GHM)
- Weight and Balance Manual (WBM)
- IATA ULD Technical Manual (UTM)
- IATA Perishables Manual

Интернет-источники:

- Официальный сайт Министерства транспорта Российской Федерации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.mintrans.ru>
- Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.favt.ru>

- Официальный сайт Управления государственного надзора за деятельностью в гражданской авиации Федеральной службы по надзору в сфере транспорта [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://avia.rostransnadzor.ru>
- Официальный сайт Российской ассоциации эксплуатантов воздушного транспорта Пулково [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.aevt.ru/
- Официальный сайт авиакомпании «Россия» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rossiya-airlines.com>
- Официальный сайт авиакомпании «S7 Airlines» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.s7.ru>
- Официальный сайт авиакомпании «Аэрофлот» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.aeroflot.ru/ru-ru>
- Официальный сайт ПАО «Авиакомпания «ЮТейр» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.utair.ru/>
- Официальный сайт аэропорта Шереметьево [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.svo.aero/ru/
- Официальный сайт аэропорта Домодедово [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.dme.ru>
- Официальный сайт аэропорта Пулково [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pulkovoairport.ru>
- Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pravo.gov.ru>
- Информационно-правовой портал «Гарант.ру» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.garant.ru>
- Официальный портал «Электронная библиотека Юрайт» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru>
- Официальный сайт научной электронной библиотеки [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://monographies.ru/ru/>
- Информационная система «Портал содружества авиационных экспертов» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.aex.ru>
- Официальный портал по авиации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://avia.pro>
- Информационная система «Деловой авиационный портал» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ato.ru/>.
- Информационная система «Википедия» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/>
- Информационная система «Портал транспортной информации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.transport-centre.ru/>
- Информационная система «РБКQUOTE» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://quote.rbc.ru/>
- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>

Приложение 3

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора АТК по УР

« ____ » _____ 20__ г.

Календарный план выполнения выпускной квалификационной работы (дипломной работы)

№ п.п.	Этапы выполнения выпускной квалификационной работы (дипломной работы)	Срок выполнения	Отметка о выполнении
1.	Выбор темы. Согласование сроков выполнения.	сентябрь	
2.	Изучение методических указаний по выполнению ВКР	сентябрь	
3.	Выдача задания на ВКР. Разработка плана выполнения ВКР: - формулировка темы; - выбор проблемы; - составление плана исследования.	октябрь-декабрь	
4.	Подбор литературы. Работа с источниками.	ноябрь	
5.	Введение: - определение основных методологических характеристик работы; - определение объекта и предмета исследования; - постановка целей и задач ВКР;	декабрь	
6.	Теоретическая часть выполнения ВКР, гл.1	январь	
7.	Теоретическая часть выполнения ВКР, гл.2	февраль	
8.	Практическая часть выполнения ВКР, гл.3	март	
9.	Разработка слайдов по ВКР	апрель	
10.	Выводы и предложения	май	
11.	Предварительная презентация. Предзащита ВКР. Окончательное оформление работы.	май - июнь	
12.	Предоставления ВКР в готовом виде на ЦК № 5	июнь	

Курсант группы № _____
(Ф.И.О., подпись)

Руководитель: преподаватель ЦК № _____
(Ф.И.О., подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

Отзыв руководителя

на выпускную квалификационную работу (дипломную работу) курсанта

(Ф.И.О. курсанта, номер группы)

выполненную по специальности

Тема ВКР: _____

(полное название ВКР в соответствии с утвержденным заданием)

По материалам: _____

(название организации)

Соответствие структуры и содержания теме и заданию на выпускную квалификационную работу (дипломную работу):

Оценка раскрытия теоретических аспектов темы:

1. Актуальность, новизна

2. Организация работы курсанта над выпускной квалификационной работой (дипломной работой) (самостоятельность, ответственность, умение организовать свой труд и т.д.):

3. Обоснованность и практическая значимость предложений и рекомендаций, сделанных в выпускной квалификационной работе (дипломной работе):

4. Оформление выпускной квалификационной работы (дипломной работы): _____

5. Общее заключение по выпускной квалификационной работе (дипломной работе) и предполагаемая оценка:

Руководитель _____
(Подпись)

(Ф.И.О., должность)

Дата « _____ » _____ 20__ г.