



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

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

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

«30» мая 2023 года



**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

очная

(форма обучения)

2023

ОДОБРЕНА
Цикловой комиссией № 5
«Сервис на транспорте»
Протокол №18 от «15» мая 2023 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»



Е.С. Холманских

Рассмотрена и рекомендована
методическим советом АТК для
выпускников, обучающихся по
специальности 43.02.06 Сервис на
транспорте (по видам транспорта)
Протокол №8 от «23» июля 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	5
2. Форма, объем времени и сроки проведения государственной итоговой аттестации	8
2.1. Вид и форма государственной итоговой аттестации	8
2.2. Объем времени на проведение ГИА	8
В соответствии с учебным планом при реализации программы подготовки специалистов среднего звена по очной и заочной формам обучения по специальности установлен следующий объем времени:	8
2.3. Сроки проведения государственной итоговой аттестации.....	8
3. Подготовка проведения государственной итоговой аттестации.....	8
4. Подготовка, условия организации и порядок проведения демонстрационного экзамена.....	9
4.1. Подготовка проведения демонстрационного экзамена.....	9
4.1.1. Использование единых оценочных материалов	10
4.1.2. Содержание задания демонстрационного экзамена.....	10
4.2. Условия организации и порядок проведения демонстрационного экзамена.....	10
4.2.1. Подготовительный день демонстрационного экзамена	11
4.2.2. Проведение демонстрационного экзамена	12
4.3. Критерии оценки демонстрационного экзамена.....	13
4.4. Методическое обеспечение демонстрационного экзамена	15
5. Подготовка, условия организации и порядок проведения защиты дипломного проекта (работы)	16
5.1. Выбор и закрепление темы дипломного проекта (работы)	16
5.2. Содержание дипломного проекта (работы).....	17
5.3. Условия организации и порядок проведения защиты дипломного проекта (работы):	17
5.4. Критерии оценки за дипломный проект (работу)	18
5.6. Методическое обеспечение выполнения.....	19
дипломного проекта (работы)	19
<i>Приложение 1</i>	<i>23</i>

<i>Приложение 2</i>	27
<i>Приложение 3</i>	28
<i>Приложение 4</i>	29
<i>Приложение 5</i>	30
<i>Приложение 6</i>	31
<i>Приложение 7</i>	32
<i>Приложение 8</i>	33
<i>Приложение 9</i>	35
<i>Приложение 10</i>	38
<i>Приложение 11</i>	42
<i>Приложение 12</i>	50
<i>Приложение 13</i>	51
<i>Приложение 14</i>	52

Программа государственной итоговой аттестации (далее – Программа) разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) утвержденный Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 26.08.2022 г. № 777 (далее – ФГОС СПО)

Настоящая Программа определяет совокупность требований к государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) на 2023/2025 учебный год

1. Общие положения

1.1. Государственная итоговая аттестация (далее – ГИА) проводится государственной экзаменационной комиссией (далее – ГЭК) с целью определения соответствия результатов освоения выпускниками программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (далее – ППССЗ) обеспечивающих проверку готовности выпускника к выполнению общих и профессиональных компетенций. Результатами освоения ППССЗ, согласно требованиям ФГОС СПО, являются:

1. Специалист по сервису на транспорте должен обладать общими компетенциями (далее - ОК), включающими в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

2. Специалист по сервису на транспорте должен обладать профессиональными компетенциями (далее – ПК), по следующим видам деятельности:

2.1. Бронирование и продажа перевозок и услуг

ПК 1.1. Бронировать (резервировать) пассажирские, багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.2. Оформлять и переоформлять документы по пассажирским и грузовым перевозкам.

ПК 1.3. Проводить финансовые взаиморасчеты с пассажирами и грузоотправителями.

ПК 1.4. Обеспечивать страховые программы на транспорте.

ПК 1.5. Использовать автоматизированные системы на транспорте.

2.2. Организация сервиса на воздушном транспорте (по выбору)

ПК 2.1. Организовывать обслуживание пассажиров, в том числе пассажиров особых и отдельных категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров), их багажа и ручной клади в аэропортах.

ПК 2.2. Организовывать сервис на воздушных судах.

ПК 2.3. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в аэропортах.

ПК 2.4. Выполнять требования по обеспечению транспортной безопасности в аэропортах.

ПК 2.5. Организовывать деятельность служб сервиса при нарушениях графика движения воздушных судов.

ПК 2.6. Разрешать конфликтные ситуации.

ПК 2.7. Оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях.

ПК 2.8. Действовать в сбойных и чрезвычайных ситуациях.

ПК 2.9. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования по отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры.

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

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 им. Главного маршала авиации А.А. Новикова».

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:

- демонстрационный экзамен
- защита дипломного проекта (работы)

ГИА проводится в форме демонстрационного экзамена базового уровня и защиты дипломного проекта (работы) с использованием наглядного обеспечения по теме дипломного проекта (работы), в т.ч. презентаций.

2.2. Объем времени на проведение ГИА

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 защиту дипломного проекта (работы) – 2 недели
- на проведение демонстрационного экзамена – 4 недели

2.3. Сроки проведения государственной итоговой аттестации

В соответствии с учебным планом по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) и календарным графиком учебного процесса на 2023/2025 (очная форма обучения) и при реализации ППССЗ по очной форме обучения установлены следующие сроки проведения ГИА:
С 18 мая по 14 июня 2025 – проведение демонстрационного экзамена;
С 15 июня по 28 июня 2025 года – защита дипломного проекта (работы).

3. Подготовка проведения государственной итоговой аттестации

В целях определения соответствия результатов освоения выпускниками образовательной программы среднего профессионального образования соответствующей требованиям ФГОС СПО государственная итоговая аттестация проводится государственной экзаменационной комиссией (далее - ГЭК), создаваемой образовательной организацией по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Состав и порядок работы ГЭК утверждается распорядительным актом образовательной организации.

При проведении демонстрационного экзамена в составе ГЭК создается экспертная группа по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по

видам транспорта). Экспертная группа создается из числа экспертов (далее - экспертная группа). Экспертную группу возглавляет главный эксперт, назначаемый из числа экспертов оператора, включенных в состав ГЭК.

4. Подготовка, условия организации и порядок проведения демонстрационного экзамена

4.1. Подготовка проведения демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен является формой проведения государственной итоговой аттестации и направлен на определение:

- уровня освоения выпускником материала, предусмотренного образовательной программой;
- степени сформированности профессиональных умений и навыков путём проведения независимой экспертной оценки выполненных выпускником практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов (Приложение 1).

Демонстрационный экзамен базового уровня проводится на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных ФГОС СПО.

Главный эксперт, организует и контролирует деятельность возглавляемой экспертной группы, обеспечивает соблюдение всех требований к проведению демонстрационного экзамена и не участвует в оценивании результатов ГИА.

Демонстрационный экзамен проводится в Центре проведения демонстрационного экзамена (далее – ЦПДЭ), представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД.

ЦПДЭ может располагаться на территории образовательной организации, а при сетевой форме реализации образовательных программ — также на территории иной организации, обладающей необходимыми ресурсами для организации ЦПДЭ. Выпускники проходят демонстрационный экзамен в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп. Образовательная организация знакомит с планом проведения демонстрационного экзамена выпускников, сдающих демонстрационный экзамен, и лиц, обеспечивающих проведение демонстрационного экзамена, в срок не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена. Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения демонстрационного экзамена, должны обеспечивать проведение демонстрационного экзамена в соответствии с КОД.

4.1.1. Использование единых оценочных материалов

Демонстрационный экзамен базового уровня проводится с использованием единых оценочных материалов, разрабатываемых организацией, наделенной полномочиями по обеспечению прохождения ГИА в форме демонстрационного экзамена (далее – оператор), и включающих в себя:

- конкретный комплект оценочной документации КОД 43.02.06 – 2025;
- варианты заданий;
- критерии оценивания, разрабатываемых оператором

Структура комплекта оценочной документации включает в себя:

1. Комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена
2. Перечень оборудования (Приложение 2)
3. Перечень оснащения (Приложение 3)
4. Перечень расходных материалов (Приложение 4)
5. План застройки площадки демонстрационного экзамена (Приложение 5)
6. Требования к застройке площадки (Приложение 6)
7. Требования к составу экспертных групп (см. Раздел 4.2)
8. Инструкции по технике безопасности
9. Образец задания (Приложение 7)

4.1.2. Содержание задания демонстрационного экзамена

Задание демонстрационного экзамена включает комплексную практическую задачу, моделирующую профессиональную деятельность и выполняемую в режиме реального времени.

Задание демонстрационного экзамена доводится до главного эксперта в день, предшествующий дню начала демонстрационного экзамена.

Типовое задание демонстрационного экзамена представлено в Приложении 7. Типовые варианты задания демонстрационного экзамена представлены в Приложении 8, Приложении 9

4.2. Условия организации и порядок проведения демонстрационного экзамена

Количественный состав экспертной группы определяется образовательной организацией, исходя из числа сдающих одновременно демонстрационный экзамен выпускников (Табл. 1). Один эксперт должен иметь возможность оценить результаты выполнения задания выпускников в полной мере согласно критериям оценивания.

Табл.1 - Количественный состав экспертной группы

Количество главных экспертов на демонстрационном экзамене	1
Минимальное (рекомендованное) количество экспертов на 1 выпускника	1
Минимальное (рекомендованное) количество экспертов на 15 выпускников	5

Демонстрационный экзамен включает в себя выполнение практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов. Задания выполняются очно каждым обучающимся. Задания выполняются с соблюдением мер по предотвращению распространения коронавирусной инфекции (COVID-19). Особое значение при проведении демонстрационного экзамена является секретность комплекта практических заданий, которые предъявляются участникам непосредственно перед началом их выполнения.

4.2.1. Подготовительный день демонстрационного экзамена

Подготовительный день проводится не позднее одного дня до начала демонстрационного экзамена.

В подготовительный день главным экспертом проводится проверка готовности ЦПДЭ в присутствии членов экспертной группы, выпускников, а также технического эксперта, ответственного за соблюдение установленных норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Главным экспертом осуществляется осмотр ЦПДЭ, распределение обязанностей между членами экспертной группы по оценке выполнения заданий демонстрационного экзамена, а также распределение рабочих мест между выпускниками.

Выпускники знакомятся со своими рабочими местами, под руководством главного эксперта также повторно знакомятся с планом проведения демонстрационного экзамена, условиями оказания первичной медицинской помощи в ЦПДЭ. Допуск выпускников в ЦПДЭ осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

В подготовительный день все участники экзамена должны быть проинформированы о безопасном использовании всех инструментов, оборудования, вспомогательных материалов, которые они используют на площадках в соответствии с правилами техники безопасности.

4.2.2. Проведение демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен проводится на площадке ДЭ, оборудованной и оснащенной в соответствии с заданиями демонстрационного экзамена.

Площадка ДЭ может располагаться на территории образовательной организации, а при сетевой форме реализации образовательных программ – также на территории иной организации, обладающей необходимыми ресурсами для организации центра проведения экзамена.

Выпускники вправе:

— пользоваться оборудованием, средствами обучения и воспитания в соответствии заданиями демонстрационного экзамена;

— получать разъяснения по вопросам безопасной и бесперебойной эксплуатации оборудования центра проведения экзамена;

Выпускники обязаны:

— во время проведения демонстрационного экзамена не пользоваться и не иметь при себе средства связи, носители информации, средства ее передачи и хранения, если это прямо не предусмотрено комплектом оценочной документации;

— во время проведения демонстрационного экзамена использовать только средства обучения и воспитания, разрешенные комплектом оценочной документации;

— во время проведения демонстрационного экзамена не взаимодействовать с другими выпускниками, экспертами, иными лицами, находящимися в центре проведения экзамена, если это не предусмотрено комплектом оценочной документации и заданием демонстрационного экзамена.

Выпускники могут иметь при себе лекарственные средства и питание, прием которых осуществляется в специально отведенном для этого помещении согласно плану проведения демонстрационного экзамена за пределами центра проведения экзамена.

Допуск обучающихся на площадку ДЭ осуществляется Главным экспертом на основании студенческого билета или зачетной книжки, в случае отсутствия – иного документа, удостоверяющего личность экзаменуемого.

К демонстрационному экзамену допускаются участники, прошедшие инструктаж по охране труда и технике безопасности, а также ознакомившиеся с рабочими местами. Главный эксперт знакомит выпускников с заданиями. После ознакомления с заданиями демонстрационного экзамена выпускники занимают свои рабочие места.

После того, как все выпускники и лица, привлеченные к проведению демонстрационного экзамена, займут свои рабочие места в соответствии с требованиями охраны труда и производственной безопасности, главный эксперт объявляет о начале демонстрационного экзамена.

Не допускается нахождение на площадке демонстрационного экзамена других лиц, кроме:

- главного эксперта;
- членов экспертной группы;
- технического эксперта;
- экзаменуемых

После объявления главным экспертом начала демонстрационного экзамена выпускники приступают к выполнению заданий демонстрационного экзамена. Продолжительность демонстрационного экзамена базового уровня – не более 4 часов.

Демонстрационный экзамен проводится при неукоснительном соблюдении выпускниками, лицами, привлеченными к проведению демонстрационного экзамена, требований охраны труда и производственной безопасности, а также с соблюдением принципов объективности, открытости и равенства выпускников.

Члены ГЭК, не входящие в состав экспертной группы, наблюдают за ходом проведения демонстрационного экзамена и вправе сообщать главному эксперту о выявленных фактах нарушения.

Члены экспертной группы осуществляют оценку выполнения заданий демонстрационного экзамена самостоятельно.

После объявления главным экспертом окончания времени выполнения заданий выпускники прекращают любые действия по выполнению заданий демонстрационного экзамена. Выпускник по собственному желанию может завершить выполнение задания досрочно, уведомив об этом главного эксперта. Результаты выполнения выпускниками заданий демонстрационного экзамена подлежат фиксации экспертами экспертной группы в соответствии с требованиями комплекта оценочной документации и задания демонстрационного экзамена.

4.3. Критерии оценки демонстрационного экзамена

Результаты ГИА определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оформляются соответствующими протоколами заседаний ГЭК и объявляются выпускнику в день проведения ГИА. ГИА выпускников не может быть заменена на оценку уровня их подготовки на основе текущего контроля успеваемости и результатов промежуточной аттестации.

Результаты проведения ГИА объявляются в тот же день после оформления протоколов заседаний ГЭК

Итоговая оценка складывается из оценок по выполнению заданий и является итоговой оценкой за ДЭ каждого обучающегося. Максимально возможное количество баллов за выполнение разделов демонстрационного экзамена – 100 (Табл.2)

Табл.2 – Максимально возможное количество баллов за выполнение заданий демонстрационного экзамена

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ¹	Баллы
1	2	3	4
1.	Модуль 1 Бронирование и продажа перевозок и услуг.	Бронирование перевозки пассажиров на транспорте.	5,00
2.	Модуль 1 Бронирование и продажа перевозок и услуг.	Оформление (переоформление) билетов пассажирам в прямом и обратном направлениях.	5,00
3.	Модуль 1 Бронирование и продажа перевозок и услуг.	Оформление (переоформление) грузовую (почтовую) документацию.	5,00
4.	Модуль 1 Бронирование и продажа перевозок и услуг.	Обеспечение финансовых расчетов с пассажирами и грузоотправителями	5,00
5.	Модуль 1 Бронирование и продажа перевозок и услуг.	Бронирование места в гостиницах и аренду автомашин.	5,00
6	Модуль 2 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	Организация и предоставление пассажирам информационно-справочного обслуживания в пунктах отправления и прибытия транспорта.	5,00
7	Модуль 2 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	Организация обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми) в пунктах отправления и прибытия транспорта.	5,00
8	Модуль 2 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	Организация обслуживания особых категорий пассажиров (инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.	5,00
9.	Модуль 2 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	Организация обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта	5,00
10	Модуль 3 Организация и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте	Принятие решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	5,00
11.	Модуль 3 Организация и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте	Оказание первой помощи пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях.	5,00
12	Модуль 3 Организация и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте	Выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте	5,00
13	Модуль 3 Организация и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте	Выполнение мероприятий по пресечению актов незаконного	5,00
Итого			100,00

¹ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием профессиональной (общей) компетенцией и начинается с отглагольного существительного.

Процедура оценивания результатов выполнения заданий демонстрационного экзамена осуществляется членами экспертной группы по балльной системе с дальнейшим переводом в одну из отметок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» (табл.3).

Табл. 3 – Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

Оценка (пятибалльная шкала)	«2»	«3»	«4»	«5»
1	2	3	4	5
Оценка в баллах (стобалльная шкала)	0,00 – 19,99	20,00 – 39,99	40,00 – 69,99	70,00 – 100,00

Баллы выставляются в протоколе проведения демонстрационного экзамена. Подписанный членами экспертной группы и утвержденный главным экспертом протокол проведения демонстрационного экзамена далее передается в ГЭК для выставления оценок по итогам ГИА.

При выставлении баллов присутствует член ГЭК, не входящий в экспертную группу, присутствие других лиц запрещено.

4.4.Методическое обеспечение демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен базового уровня проводится на основе требований к результатам освоения образовательной программы среднего профессионального образования, установленных ФГОС СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Задание демонстрационного экзамена включает комплексную практическую задачу, моделирующую профессиональную деятельность и выполняемую в режиме реального времени.

Конкретный комплект оценочной документации размещается Министерством просвещения Российской Федерации на официальном сайте оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не позднее 1 октября года, предшествующего проведению ГИА.

Список литературы, рекомендованной к использованию при подготовке и проведении демонстрационного экзамена, представлен в Приложении 10.

5. Подготовка, условия организации и порядок проведения защиты дипломного проекта (работы)

5.1. Выбор и закрепление темы дипломного проекта (работы)

5.1.1. При выборе темы дипломного проекта (работы) по программе подготовки специалистов среднего звена необходимо ориентироваться на примерную тематику дипломных проектов (работ) (Приложение 11), разработанную выпускающей цикловой комиссией № 5 «Сервис на транспорте» и определённую образовательной организацией – Авиаационно-транспортным колледжем.

5.1.2. Тема дипломного проекта (работы) должна быть актуальной, соответствующей состоянию и перспективам развития деятельности в области специфики реализуемой специальности.

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

5.1.4. Выбор обучающимися тем дипломного проекта (работы) и руководителей дипломного проекта (работы) согласовываются цикловой комиссией и утверждаются приказом директора АТК. Утверждение тематики и руководителей дипломных проектов (работ) производится не менее чем за 6 месяцев до защиты дипломного проекта (работы).

5.1.5. Руководитель дипломного проекта (работы) осуществляет следующий контроль над процессом исследования:

- выдает обучающемуся задание по теме дипломного проекта (работы);
- оказывает помощь в составлении календарного плана-графика (Приложение 12) на весь период выполнения дипломного проекта (работы);
- рекомендует курсанту необходимые основные законодательные нормативные правовые акты и научную, методическую литературу, справочные материалы, учебные пособия и другие источники по теме работы;
- проводит предусмотренные расписанием консультации;
- проверяет выполнение работы (по частям и в целом).

5.1.6. Выполнение дипломного проекта (работы) осуществляется в соответствии с заданием. Задание разрабатывается руководителем дипломного проекта (работы) совместно с обучающимся, согласовывается с руководителем выпускающей цикловой комиссии и утверждается заместителем директора АТК по учебной работе.

5.1.7. После завершения выпускником процедуры исследования в соответствии с выбранной темой дипломного проекта (работы), руководитель

дипломного проекта (работы) 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 дипломный проект (работу) к защите.

5.2. Содержание дипломного проекта (работы)

5.2.1. Требования к содержанию, объему и структуре дипломного проекта (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 дипломного проекта (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).

5.2.2. Структурными элементами дипломного проекта (работы) являются:

- титульный лист;
- задание на выполнение дипломного проекта (работы);
- оглавление работы;
- введение;
- основная часть, включающая обычно две или три главы, в каждой из которых выделяется, как правило, 2-3 параграфа;
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения;
- графические материалы, позволяющие уяснить суть исследуемой проблемы;

5.2.3. Объем дипломного проекта (работы) составляет не менее 30 листов напечатанного на принтере текста.

5.3. Условия организации и порядок проведения защиты дипломного проекта (работы):

5.3.1. Защита дипломных проектов (работ) проводится на открытых заседаниях ГЭК с участием не менее двух третей ее состава.

5.3.2. Защита дипломных проектов (работ) (продолжительность защиты до 30 минут) включает доклад студента (курсанта) (не более 7 минут) с

демонстрацией презентации, заслушивание отзыва руководителя (Приложение 13), вопросы членов комиссии, ответы студента (курсанта). Может быть предусмотрено выступление руководителя выпускной работы.

5.4. Критерии оценки за дипломный проект (работу)

Результаты ГИА определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оформляются соответствующими протоколами заседаний ГЭК и объявляются выпускнику в день проведения ГИА. ГИА выпускников не может быть заменена на оценку уровня их подготовки на основе текущего контроля успеваемости и результатов промежуточной аттестации.

Результаты проведения ГИА объявляются в тот же день после оформления протоколов заседаний ГЭК

Оценка **«отлично»** выставляется за дипломный проект (работу), отвечающую следующим требованиям:

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 дипломного проекта (работы).

При ее защите 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.

Оценка **«хорошо»** выставляется за дипломный проект (работу), отвечающую следующим требованиям:

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. Она имеет положительный отзыв руководителя.

При ее защите 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.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется за дипломный проект

(работу), отвечающую следующим требованиям:

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 дипломного проекта (работы) имеется ряд замечаний по содержанию и оформлению работы.

При ее защите выпускник проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется за следующий дипломный проект (работу):

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 дипломного проекта (работы) имеются критические замечания принципиального характера.

При защите дипломного проекта (работы) выпускник затрудняется отвечать на поставленные вопросы по ее теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки.

5.6. Методическое обеспечение выполнения дипломного проекта (работы)

Тематика дипломного проекта (работы) 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

Требования к оформлению работы базируются на следующих государственных стандартах:

ГОСТ 7.1-2003 – Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления.

ГОСТ 7.12-93 – Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов на русском языке.

ГОСТ 7.82-2001 – Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления.

Дипломный проект (работа) должна быть распечатана с использованием принтера на одной стороне листа (формат А-4) красителем черного цвета через полуторный интервал с использованием шрифта «Times New Roman»,

14 кегль шрифта, количество знаков на странице – примерно 1800. При размещении текста на странице следует оставлять поля (левое – 30 мм, верхнее – 20 мм, правое – 15 мм, нижнее – 20 мм).

Каждая структурная часть работы (введение, главы, заключение, список использованной литературы, приложения) должны начинаться с новой страницы.

Расстояния между названием и текстом параграфа, между заголовком главы и параграфа – 1 Enter; между последней строчкой предыдущего параграфа и расположенным ниже заголовком – 1 Enter.

Интервал между строками должен быть одинаковым по всему тексту (полуторный).

Название глав и параграфов, указанных в «Оглавлении» работы, должны соответствовать их наименованию в тексте. Содержание названных частей дипломной работы должно соответствовать их названию.

Наименование глав и параграфов работы должны быть, по возможности, кратким. При их написании не допускаются сокращения и переносы используемых слов. Точка в конце заголовка не ставится. Если они состоят из двух предложений, то их следует разделять точкой. Название параграфа не должно быть последней строкой на странице, а новая страница не должна начинаться с так называемой «висячей» (т.е. короткой) строки.

Заголовки структурных частей работы (оглавление, введение, названия глав, заключение, список использованной литературы, приложения) располагаются в середине строки без кавычек и печатаются заглавными буквами.

При оформлении дипломных проектов (работ) используется сквозная нумерация страниц по всему тексту, включая список использованной литературы и приложения, начиная с 3 страницы.

Все иллюстрации (фотографии, схемы, графики) именуются в тексте рисунками. Они нумеруются в пределах каждой главы арабскими цифрами. Номер рисунка должен состоять из номера главы и порядкового номера рисунка, разделенных между собой точкой. Например, подпись «Рисунок 1.2 – Название рисунка» означает второй рисунок в первой главе. Каждый рисунок должен сопровождаться подписью, характеризующей его содержание. Подпись включает название рисунка и необходимые пояснения и размещается под рисунком в одну строку с его номером, выравнивается подпись по расположению рисунка (или по центру). Рисунки размещаются в работе сразу же за теми страницами, текст которых поясняется данным рисунком.

Все оси на графиках должны иметь наименование (обозначение) и единицы измерения. Если на графике нанесено несколько линий (кривых), то каждая должна иметь наименование, обозначение или номер (с последующей расшифровкой в подрисуночной подписи). Иллюстрации, расположенные на отдельных страницах работы, подлежат включению в общую порядковую нумерацию.

Числовые данные и лексические перечни оформляются в виде таблиц. Каждая такая таблица должна иметь заголовок, включающий расшифровку условных обозначений. Таблицы, как и рисунки, нумеруются в пределах главы. Номер таблицы и ее название указываются над таблицей, выравнивание по левому краю. Таблицы размещаются в тексте работы. Таблицы можно оформлять 12 кеглем шрифта. Примечания и сноски к таблице печатаются непосредственно под таблицей.

Например:

Таблица 2.1-Название таблицы

Таблицы в сжатом виде представляют необходимые сведения и легко читаются. Таблицам должен предшествовать текст, из которого по смыслу вытекает необходимость рассмотрения приводимого табличного материала, с обязательной ссылкой на таблицу по ее номеру. Таблица сопровождается анализом, но без повтора приведенных в ней цифровых данных.

Таблица размещается сразу же после первой ссылки на нее. Слово «Таблица» в этом случае пишется сокращенно, например, (см. табл. 1.2). Если таблица переносится, то предусматривается нумерация ее граф арабскими цифрами, которая повторяется на следующей странице. Справа, выше продолжения таблицы, помещается текст типа «Продолжение табл. 1.2» (выравнивание по правому краю).

При использовании в работе материалов, заимствованных из литературных источников, цитировании различных авторов, необходимо делать соответствующие ссылки, а в конце работы помещать список использованной литературы. Не только цитаты, но и произвольное изложение заимствованных из литературы принципиальных положений, включаются в выпускную квалификационную работу со ссылкой на источник.

Точные ссылки на использованные источники являются обязательным требованием к любому научному исследованию и свидетельствуют о научной добросовестности, аккуратности и пунктуальности ее автора.

Цитаты (выдержки) из источников и литературы используются в тех случаях, когда свою мысль хотят подтвердить точной выдержкой по определенному вопросу. Цитаты должны быть текстуально точными и заключены в кавычки. Если в цитату берется часть текста, т.е. не с начала фразы или с пропусками внутри цитируемой части, то место пропуска обозначается отточиями (три точки). В тексте необходимо указать источник приводимых цитат. Как правило, ссылки на источник делаются под чертой, внизу страницы (сноска). Если мысль из какого-нибудь источника излагается своими словами, то сноска должна иметь вид: «См.:» («смотри»), а затем выходные данные произведения или документа. Если на странице

работы повторно дается ссылка на один и тот же источник, то сноска должна иметь вид: «Там же. С. ...». Возле цитаты в строке ставится цифра, по которой под чертой определяется принадлежность цитаты. Цитаты можно приводить только по источнику, ссылка на который обязательна.

Образцы оформления сносок:

1 Кулаков О.А. История экономических учений: Курс лекций. М., 2016. С. 215.

2 Там же. С. 217.

3 Атаманчук Г.В. Указ.соч. С. 268.

Можно использовать и другой вариант оформления, не прибегая к подстрочным сноскам. В этом случае достаточно указать в квадратных скобках порядковый номер источника в списке литературы и номер процитированной страницы. Например: [5, 236с.]. Такой порядок оформления ссылок на литературные источники позволяет избежать повторения названий источников при многократном их использовании в тексте.

Приложения следует оформлять как продолжение дипломного проекта (работы). Все приложения помещаются после списка использованной литературы и отделяются от него отдельной пронумерованной страницей. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь заголовок с указанием в правом верхнем углу страницы слова

«Приложение ...». Очередность их расположения должна соответствовать порядку ссылок на них в тексте.

При наличии в работе более одного приложения, их следует пронумеровать арабскими цифрами (например: Приложение 1). Если приложение размещается более чем на одном листе, подписывается и нумеруется каждый лист (Продолжение приложения 1). Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и должна продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Каждое приложение обычно имеет самостоятельное значение и может использоваться независимо от основного текста.

В приложения нельзя включать список использованной литературы, вспомогательные указатели всех видов, справочные комментарии и примечания, которые являются не приложениями к основному тексту, а элементами справочно-сопроводительного аппарата работы, помогающими пользоваться её основным текстом.

Список литературы, рекомендованной к использованию при выполнении дипломного проекта (работы) представлен в Приложении 14

Требования к содержанию

№ п/п	Модуль задания ² (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ПК (ОК)	Перечень оцениваемых умений и навыков / практического опыта
1	2	3	4
1	Бронирование и продажа перевозок и услуг	<p>Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p> <p>Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития,</p>	<p>Иметь практический опыт: бронирования пассажирских мест на транспорте; оформления (переоформления) билетов пассажирам в прямом и обратном направлениях; бронирования (резервирования) багажных и грузовых перевозок; оформления (переоформления) грузовой (почтовой) документации; расчета тарифов по оплате перевозок и услуг; бронирования мест в гостиницах и аренды автомашин;</p> <p>уметь: работать с автоматизированными системами бронирования; бронировать перевозки пассажиров на транспорте; оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях; осуществлять возврат и обмен билетов; применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков;</p> <p>бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки;</p>

² Наименование модуля задания совпадает с видом профессиональной деятельности (ФГОС СПО).

		<p>заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.</p> <p>Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.</p> <p>Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.</p> <p>Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.</p> <p>Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.</p> <p>Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.</p>	<p>оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию; рассчитывать тарифы по оплате перевозок и услуг транспорта;</p> <p>вести кассовую отчетность; бронировать места в гостиницах;</p> <p>организовывать трансфер; бронировать аренду автомашин;</p>
2	<p>Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта.</p>	<p>Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>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 пунктов отправления и прибытия транспорта;</p> <p>уметь: работать с техническими средствами связи; своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении</p>

		<p>Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.</p>	<p>транспорта; осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта; осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;</p>
3	<p>Организация и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте</p>	<p>Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. Принимать решения в стандартных и нестандартных</p>	<p>Иметь практический опыт: оказания первой помощи; выполнения установленных мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте; выполнения установленных мероприятий по пресечению актов незаконного вмешательства в</p>

		<p>ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p> <p>Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях.</p> <p>Выполнять мероприятия по обеспечению безопасности на транспорте.</p> <p>Выполнять мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта.</p>	<p>деятельность транспорта;</p> <p>уметь:</p> <p>своевременно оказывать первую помощь пострадавшим при несчастных случаях;</p> <p>выполнять установленные мероприятия по обеспечению безопасности на транспорте; выполнять установленные мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта;</p>
--	--	---	---

Типовой перечень оборудования

№ п/п	Наименование оборудования	Минимальные характеристики
1	2	3
2	Стол для участников (по количеству участников в группе)	Парта (стол) ученический/ученический
3	Стул для участников(по количеству участников в группе)	Стул офисный
4	ПК с установленной системой бронирования, загруженными бланками заданий, АСУ перевозками, Word (по количеству рабочих мест)	НР (НР Compaq) в исполнении SFF или аналог
5.	МФУ	Принтер+Сканер+Копир. Черно-белая печать с возможностью цветного сканирования
6	Огнетушитель углекислотный ОУ-1	на усмотрение организаторов
7	Урна для бумаг	Урна офисная
8	Металлодетектор ручной	два режима чувствительности: низкой и высокой. В режиме высокой чувствительности прибор способен обнаруживать в одежде мелкие металлические предметы, например, булавку с расстояния 2.5 см. Режим низкой чувствительности предполагает поиск относительно крупных предметов из металла, например, огнестрельное или холодное оружие. Металлодетектор питается от батареи типа «Крона». Время автономной работы не менее 80 часов.
9.	Стол для экспертов (один на 2 рабочих места)	Парта (стол) ученический/ученический
10	Стул (по количеству экспертов)	Стул офисный
11	Рабочее место главного эксперта	Стол офисный, стул, ПК,
12	Стол для досмотра (1 на 5 человек)	Стол офисный/ парта ученическая
13	Стол сервировочный	Стол
14	Скатерть (1 шт)	Скатерть однотонная , по размеру сервировочного стола
15	Салфетка (по количеству экзаменуемы)	лен, хлопок
16	Тарелка подстановочная	
17	Тарелка закусочная	
18	Набор столовых приборов	вилки, ложки, ножи
19	Бокалы для воды	стекло
20	Предмет, запрещенный для проноса в зону транспортной безопасности	Указан в задании

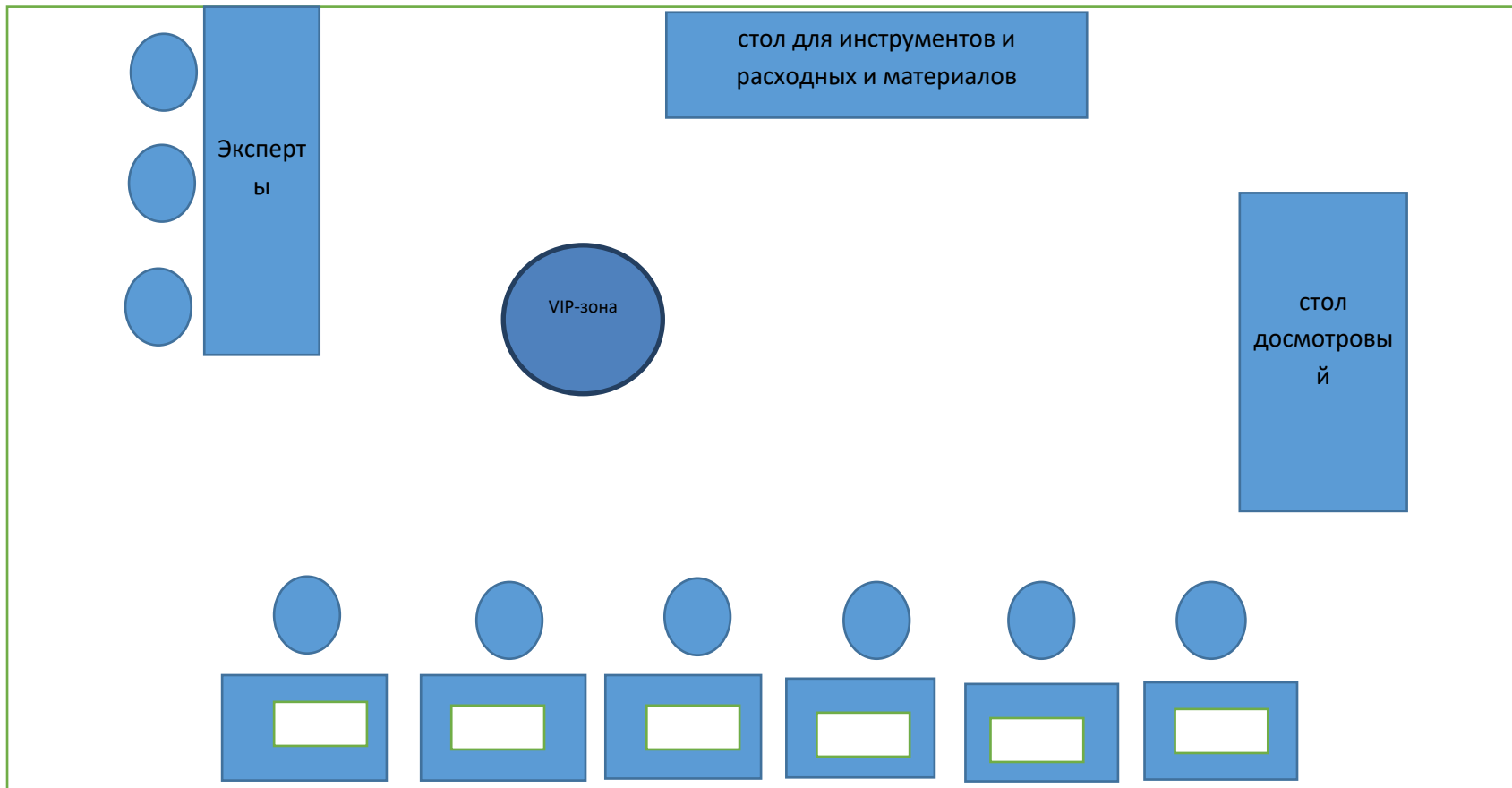
Типовой перечень оснащения

№ п/п	Наименование инструментов	Минимальные характеристики
1	2	3
1	Ручки шариковые	ручки с синим стержнем
2	Планшеты для бумаги А4 (по количеству экспертов)	Пластиковые с держателем
3	Степлер	Количество пробиваемых листов 20 шт. Вместимость 50 скоб Размер скоб № 24/6 Материал корпуса пластик Закрытый тип сшивания
4	Ножницы	канцелярские
5	Чемодан (1 шт. на 5 участников)	Багаж пассажира: Чемодан с вещам, разрешенными к проносу в зону транспортной безопасности + 1 предмет (имитация, муляж) запрещенный к проносу в зону ТБ

Типовой перечень расходных материалов

№ п/п	Наименование расходных материалов	Минимальные характеристики
1	2	3
1.	Бумага для принтера А4 -3 пачки	Тип бумаги-форматная Класс бумаги- С Вид бумаги- офсетная
2	Бланки документов	В соответствии с нормативными документами
3	Набор первой медицинской помощи	на усмотрение организаторов
4.	Комплект батареек «Крона» для РМД	
5	Шина (3 шт. на 6 человек)	шина медицинская или аналог
6	Бинт (по количеству экзаменуемых)	не стерильный
7	Перчатки для проведения досмотра (по количеству выпускников)	Перчатки текстильные/латексные

Типовой план застройки площадки*



*При наличии технической возможности количество рабочих мест может быть увеличено

Требования к застройке площадки

№ п/п	Наименование	Технические характеристики
1	2	3
1.	Вентиляция	Относительная влажность воздуха – 40-60%; скорость движения воздуха – не более 0,1 м/с уровень шума 110дБ
2.	Полы	Не должны иметь дефектов и повреждений
3.	Освещение	-
4.	Электричество	розетки U=220В
5.	Водоснабжение	-
6.	Отходы	-
7.	Температура	Допустимая температура воздуха в учебных кабинетах – 18-24°С;
8.	Линия интернет	для обеспечения работы АСУ

Типовое задание демонстрационного экзамена

Модуль 1 Бронирование и продажа перевозок и услуг
Типовое задание модуля 1: 1 Оформить перевозку пассажиров согласно данным, указанным в типовых вариантах задания Модуля 1 (Приложение 7) 2. Проинформировать пассажиров о стоимости, особенностях и условиях перевозки (доложить в устной форме экспертам) 3. Оформить возврат билета за сутки до отправления рейса/ поезда Пассажиру 1 Свиридову Петру Ивановичу (вариант задания)
Модуль 2 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорт
Типовое задание модуля 2: 1. Сделать объявление о прибытии рейса/поезда номер 236 из Ростова-на-Дону в 15.30 2. В администрацию вокзала обратился пассажир Иванова Алена Игоревна с жалобой на отсутствие сухой смеси для младенцев в комнате матери и ребенка. Подготовьте письменный ответ пассажиру (файл Word) 4. Определить метод оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров. Произвести досмотр пассажира с кардиостимулятором. (выполняется в паре с экспертом. Роль эксперта-пассажира с кардиостимулятором)) 5. Организовать обслуживание VIP –пассажира (Сервировка стола на две персоны)
Модуль 3 Организация и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте
Типовое задание модуля 3: 1. Оказание первой помощи при закрытом переломе руки (выполняется в паре с другим выпускником, личный зачет) 2. Провести ручной досмотр багажа, выявить предметы и./или вещества, запрещенные к проносу в зону транспортной безопасности (Этиленгликоль). Составить Акт обнаружения и изъятия у физического лица при производстве досмотра, дополнительного досмотра, повторного досмотра, запрещенных к перевозке опасных грузов, предметов или веществ 3. По представленным изображениям, снятым с экрана рентгенотелевизионного интроскопа выявить предметы, запрещенные к проносу в зону транспортной безопасности. Показать эксперту на изображении место нахождения запрещенного предмета и указать что это за предмет. Типовые варианты задания Модуля 3 представлены в Приложении 8)

Типовые варианты задания демонстрационного экзамена

Пассажир 1

<i>Фамилия, Имя, Отчество клиента</i>	Свиридов Петр Иванович
<i>Дата рождения (полная)</i>	21.03.1990
<i>Паспортные данные</i>	4307 №345654
<i>Дата поездки (сроки)</i>	дата проведения демонстрационного экзамена
<i>Маршрут поездки</i>	А-В
<i>Контактный телефон клиента</i>	+7 903 123-43-43
<i>Класс обслуживания</i>	бизнес

Пассажир 2. Группа пассажиров

<i>Фамилия, Имя, Отчество клиента</i>	Иванова Светлана
<i>Дата рождения (полная)</i>	21.03.1880
<i>Паспортные данные</i>	4507 №309954
<i>Дата поездки (сроки)</i>	дата проведения демонстрационного экзамена
<i>Маршрут поездки</i>	А-В
<i>Контактный телефон клиента</i>	+7 905 123-46-43
<i>Класс обслуживания</i>	Эконом

<i>Фамилия, Имя, Отчество клиента</i>	Иванов Сергей
<i>Дата рождения (полная)</i>	21.03.2019
<i>Паспортные данные</i>	I-ИК 678876
<i>Дата поездки (сроки)</i>	дата проведения демонстрационного экзамена
<i>Маршрут поездки</i>	А-В
<i>Контактный телефон клиента</i>	+7 905 123-46-43
<i>Класс обслуживания</i>	Эконом

Пассажир 3

<i>Фамилия, Имя, Отчество клиента</i>	Литвинова Марина
<i>Дата рождения (полная)</i>	21.03.2000
<i>Паспортные данные</i>	42 20 990808
<i>Дата поездки (сроки)</i>	дата проведения демонстрационного экзамена
<i>Маршрут поездки</i>	А-В В-А (дата обратно через 10 календарных дней)
<i>Контактный телефон клиента</i>	+903 123-4393
<i>Класс обслуживания</i>	Эконом
<i>Особенности</i>	По маршруту туда перевозка

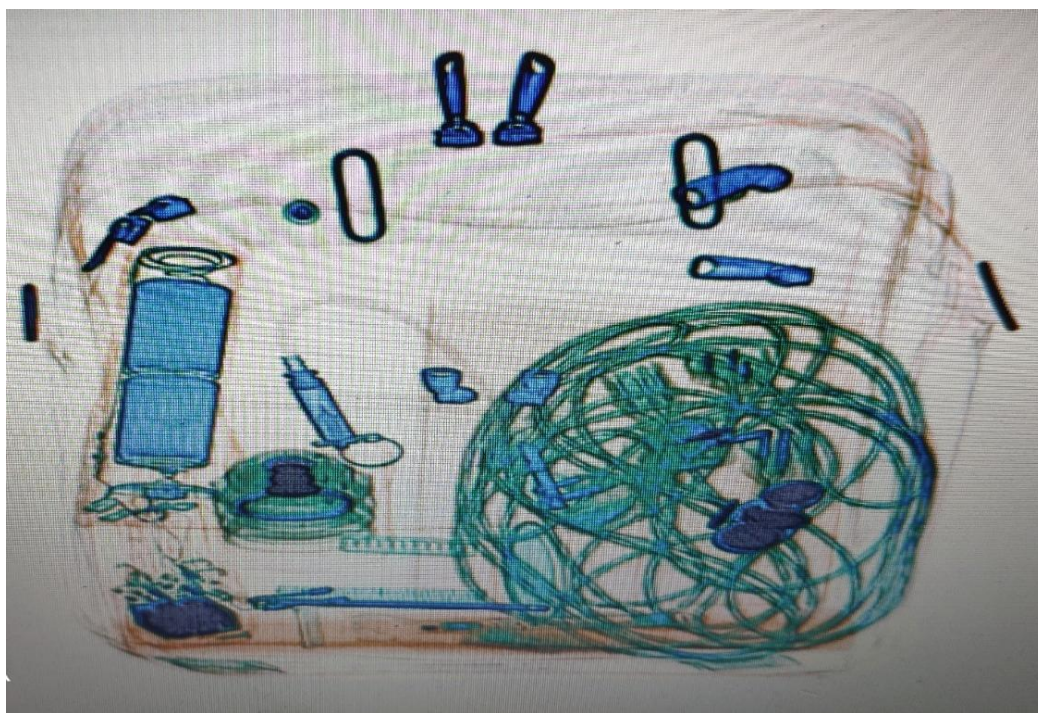
	животного весом 25 кг вместе с клеткой
--	---

Пассажир 4

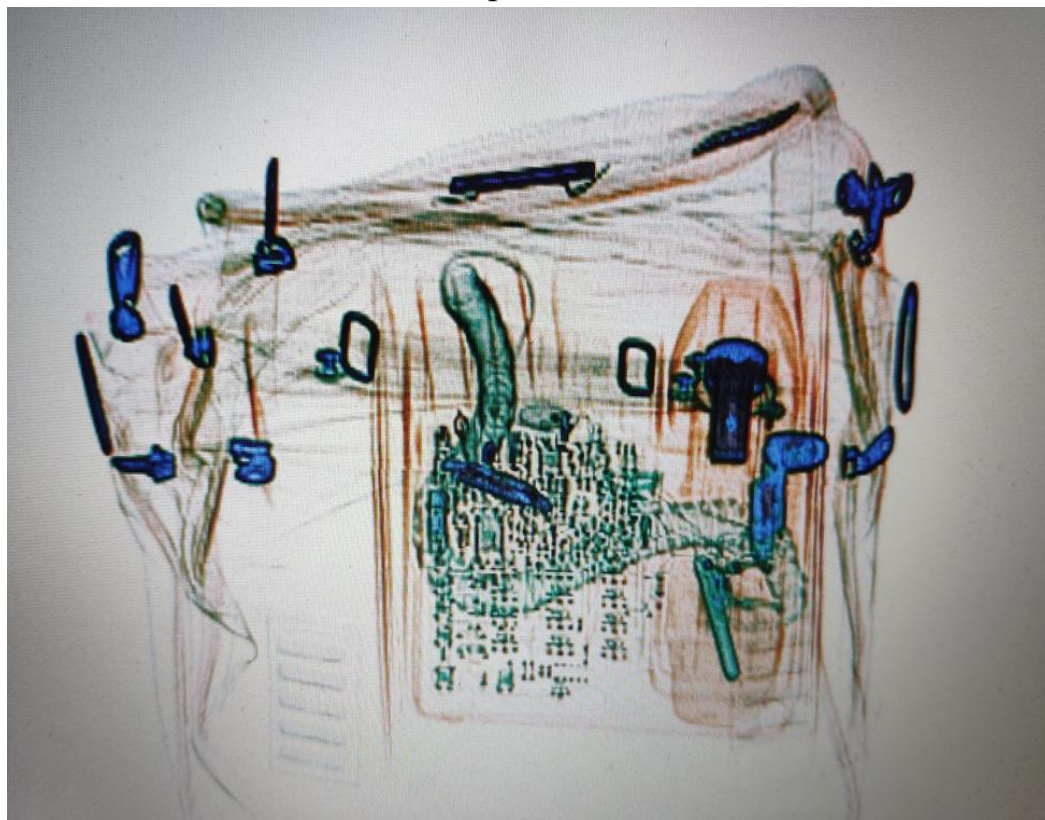
<i>Фамилия, Имя, Отчество клиента</i>	Чернов Олег
<i>Дата рождения (полная)</i>	21.03.1952
<i>Паспортные данные</i>	40 16 897765
<i>Дата поездки (сроки)</i>	дата проведения демонстрационного экзамена
<i>Маршрут поездки</i>	А-В
<i>Контактный телефон клиента</i>	+903 123-4363
<i>Класс обслуживания</i>	Эконом
<i>Особенности</i>	инвалид 2 группы

Типовые варианты задания демонстрационного экзамена

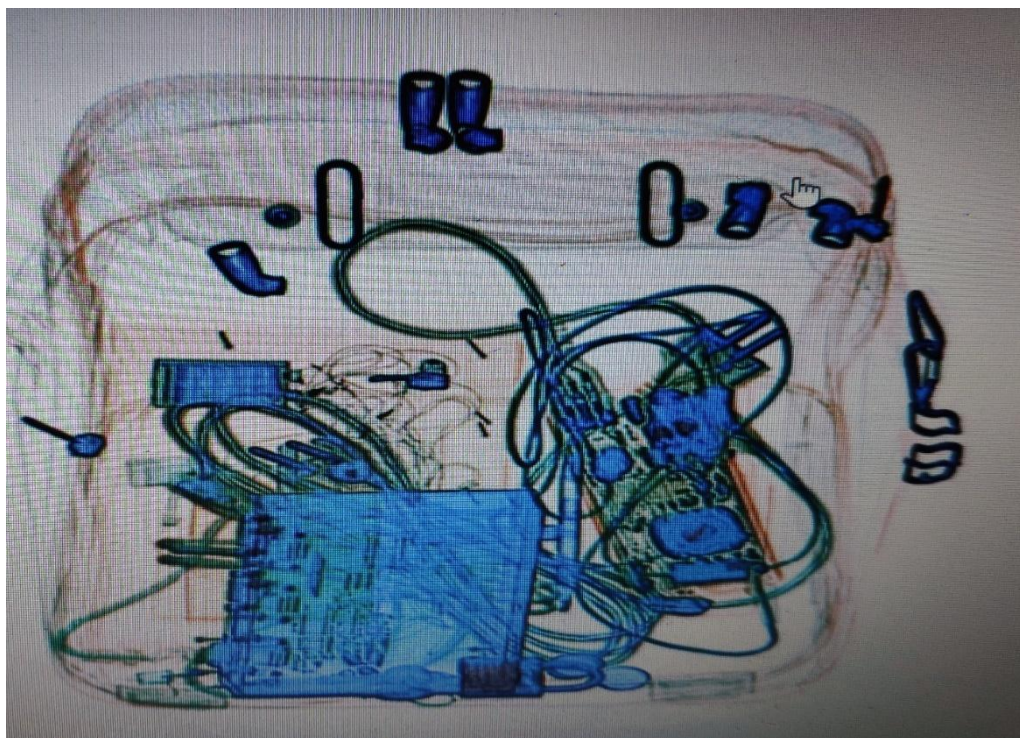
Изображение 1



Изображение 2



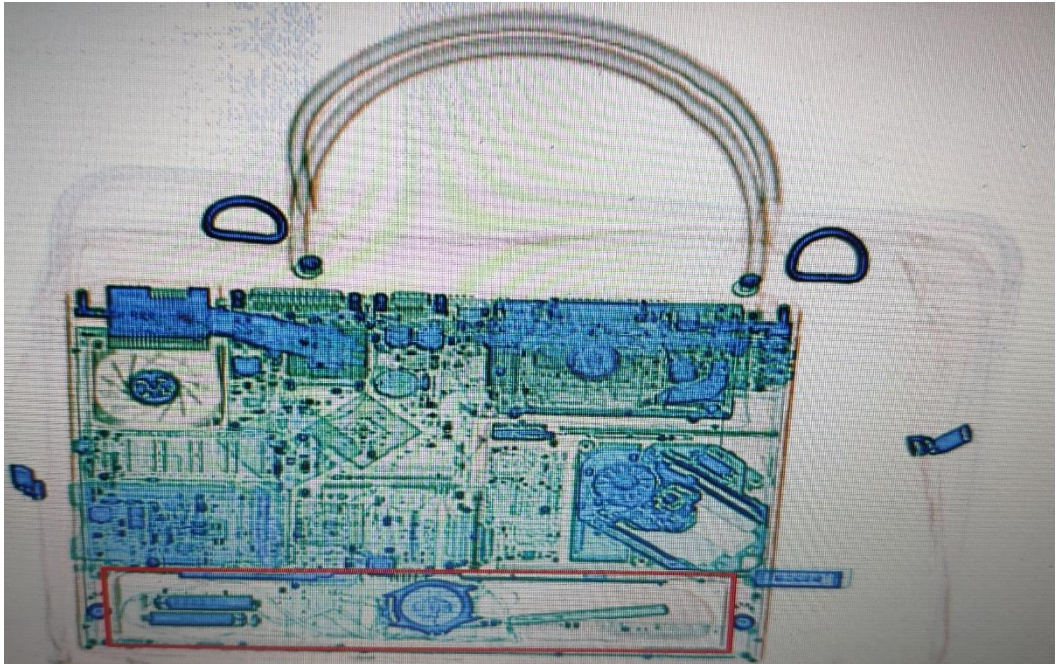
Изображение 3



Изображение 4



Изображение 5



**Список литературы, рекомендованной к использованию при
подготовке и проведении демонстрационного экзамена**

**Документы, рекомендуемые для изучения по Модулю задания 3
Организация и выполнение мероприятий по обеспечению
безопасности на транспорте**

Дос 7300. Конвенция о международной гражданской авиации. Подписана в Чикаго 7 декабря 1944 г. И изменена Ассамблеей ИКАО. 9-е издание, 2006 (включая исправления № 1 (26/11/07) и исправление № 2 (3/12/10).

1. Приложение к Конвенции о международной гражданской авиации 17. Безопасность. 10-е издание, 2017.
2. Приложение к Конвенции о международной гражданской авиации 18. Безопасная перевозка опасных грузов по воздуху. 4-е издание, включающее поправки 1-10. Июль 2011 г.
3. Дос 8364. Конвенция о преступлениях и некоторых других актах, совершаемых на борту воздушных судов. Подписана в Токио 14 сентября 1963 г.
4. Дос 8920. Конвенция о борьбе с незаконным захватом воздушных судов. Подписана в Гааге 16 декабря 1970 г.
5. Дос 8966. Конвенция о борьбе с незаконными актами, направленными против безопасности гражданской авиации. Подписана в Монреале 23 сентября 1971 г.
6. Дос 9571. Конвенция о маркировке пластических взрывчатых веществ в целях их обнаружения. Совершена в Монреале 1 марта 1991 г. 2-е издание, 2007, включающее поправки к техническому приложению, вступившему в силу 19 декабря 2005
7. Дос 9960. Конвенция о борьбе с незаконными актами в отношении международной гражданской авиации. Совершена в Пекине 10 сентября 2010 г.
8. Дос 9518. Протокол о борьбе с незаконными актами насилия в аэропортах, обслуживающих международную гражданскую авиацию, дополняющий Конвенцию о борьбе с незаконными актами, направленными против безопасности гражданской авиации, принятую в Монреале 23 сентября 1971 года. Подписано в Монреале 24 февраля 1988 г.

9. Дос 9959. Протокол, дополняющий Конвенцию о борьбе с незаконным захватом воздушных судов. Совершен в Пекине 10 сентября 2010 г.
10. Дос 10034. Протокол, изменяющий Конвенцию о преступлениях и некоторых других актах, совершаемых на борту воздушных судов. Совершено в Монреале 4 апреля 2014 года.
11. Дос 9284. Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху. Издание 2017–2018 гг.
12. Дос 8973 – Руководство по авиационной безопасности. 9-е издание, 2014.
13. Дос 10047. Руководство по организации контроля за обеспечением авиационной безопасности. 1-е издание, 2015.

Порядок проведения предполетного досмотра пассажиров и багажа. Документы, рекомендуемые для изучения:

14. Дос 7300. Конвенция о международной гражданской авиации. Подписана в Чикаго 7 декабря 1944 г. И изменена Ассамблеей ИКАО. 9-е издание, 2006 (включая исправления № 1 (26/11/07) и исправление № 2 (3/12/10).
15. Приложение к Конвенции о международной гражданской авиации 17. Безопасность. 10-е издание, 2017.
18. Приложение к Конвенции о международной гражданской авиации
19. Безопасная перевозка опасных грузов по воздуху. 4-е издание, включающее поправки 1-10. Июль 2011г.
20. Дос 8973 – Руководство по авиационной безопасности. 9-е издание, 2014
21. Дос 9284. Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху. Издание 2017–2018 гг.

Основные опасные вещества и предметы, запрещенные (разрешенные с соблюдением требуемых условий) к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами в зарегистрированном багаже и вещах, находящихся при пассажирах. Документы, рекомендуемые для изучения:

22. Приложение к Конвенции о международной гражданской авиации
Безопасная перевозка опасных грузов по воздуху. 4-е издание, включающее поправки 1-10. Июль 2011г.
23. Дос 8973 – Руководство по авиационной безопасности. 9-е издание, 2014.
24. Дос 9284. Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху. Издание 2017–2018 гг. 2.2.1.4.

Акты незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации. Документы, рекомендуемые для изучения:

25. Дос 7300. Конвенция о международной гражданской авиации. Подписана в Чикаго 7 декабря 1944 г. И изменена Ассамблеей ИКАО. 9-е издание, 2006 (включая исправления № 1 (26/11/07) и исправление № 2 (3/12/10).
26. Приложение к Конвенции о международной гражданской авиации 17. Безопасность. 10-е издание, 2017. • Приложение к Конвенции о международной гражданской авиации 18. Безопасная перевозка опасных грузов по воздуху. 4-е издание, включающее поправки 1-10. Июль 2011 г. Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия» Сервис на воздушном транспорте 9
27. Дос 8364. Конвенция о преступлениях и некоторых других актах, совершаемых на борту воздушных судов. Подписана в Токио 14 сентября 1963 г.
28. Дос 8920. Конвенция о борьбе с незаконным захватом воздушных судов. Подписана в Гааге 16 декабря 1970 г. • Дос 8966. Конвенция о борьбе с незаконными актами, направленными против безопасности гражданской авиации. Подписана в Монреале 23 сентября 1971 г.
29. Дос 9571. Конвенция о маркировке пластических взрывчатых веществ в целях их обнаружения. Совершена в Монреале 1 марта 1991 г. 2-е издание, 2007, включающее поправки к техническому приложению, вступившему в силу 19 декабря 2005 г
30. Дос 9960. Конвенция о борьбе с незаконными актами в отношении международной гражданской авиации. Совершена в Пекине 10 сентября 2010 г.
31. Дос 9518. Протокол о борьбе с незаконными актами насилия в аэропортах, обслуживающих международную гражданскую авиацию, дополняющий Конвенцию о борьбе с незаконными актами, направленными против безопасности гражданской авиации, принятую в Монреале 23 сентября 1971 года. Подписано в Монреале 24 февраля 1988 г.
32. Дос 9959. Протокол, дополняющий Конвенцию о борьбе с незаконным захватом воздушных судов. Совершен в Пекине 10 сентября 2010 г
33. Дос 10034. Протокол, изменяющий Конвенцию о преступлениях и некоторых других актах, совершаемых на борту воздушных судов. Совершено в Монреале 4 апреля 2014 года
34. Дос 9284. Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху. Издание 2017–2018 гг.
35. Дос 8973 – Руководство по авиационной безопасности. 9-е издание, 2014.

36. Doc 10047. Руководство по организации контроля за обеспечением авиационной безопасности. 1-е издание, 2015.

**Документы, рекомендуемые для изучения Модуля задания 2
Организация сервис в пунктах отправления и прибытия транспорта**

IATA's Airport Handling Manual

1. IATA's Live Animal Regulations
2. Действующие резолюции ИКАО
3. Руководство пользователя автоматизированной системы регистрации.
4. «Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху». (DOC 9284 AN/905 ИКАО) (часть 8. Положения, касающиеся пассажиров и членов экипажа).
5. Конвенция о международной гражданской авиации. «Чикагская конвенция».
6. «Конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок» (МК99). «Монреальская конвенция»
7. Варшавская конвенция 1929 года для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок. «Варшавская конвенция».
8. Passenger Services Conference Resolutions Manual (PSCRM) • Travel Information Manual (TIMATIC)

Примерная тематика дипломных проектов (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 авиакомпаний 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 MEDA 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 функций авиакомпаний
165. Технология обслуживания трансферных пассажиров авиакомпании *(по выбору)* в базовом аэропорту
166. Организация клининговых услуг для авиакомпании

**Примерная форма календарного плана
выполнения дипломного проекта (работы)**

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

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

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

« ____ » _____ 20__ г.

**Примерная форма отзыва руководителя
выполнения дипломного проекта (работы)
курсанта**

(Ф.И.О. курсанта, номер группы)

выполненную по специальности _____

Тема дипломного проекта (работы) _____

(полное название дипломного проекта (работы) в соответствии с утвержденным заданием)

По материалам: _____
(название организации)

Соответствие структуры и содержания теме и заданию на дипломный проект (работу):

Оценка раскрытия теоретических аспектов темы:

1. Актуальность, новизна

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

3. Обоснованность и практическая значимость предложений и рекомендаций, сделанных в дипломном проекте (работе):

4. Оформление дипломного проекта (работы):

5. Общее заключение по дипломному проекту (работе) и предполагаемая оценка:

Руководитель _____
(Подпись)

_____ (Ф.И.О., должность)

Дата « _____ » _____ 20__ г.

**Список литературы, рекомендованной к использованию при
выполнении дипломного проекта (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 №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителя»
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 27.11.2010 № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации»
9. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1
10. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ
11. Федеральный закон «О противодействии терроризму» от 06.03.2006 № 35-ФЗ
12. Федеральный закон «О транспортной безопасности» от 09.02.2007 № 16
13. Закон РФ «О Государственной границе Российской Федерации» от 01.04.1993 № 4730-1
14. Федеральный закон «Об оружии» от 13.12.1996 № 150-ФЗ
15. Федеральный закон «О ведомственной охране» от 14.04. 1999 № 77-ФЗ
16. Федеральный закон «О полиции» от 07.02. 2011 № 3-ФЗ
17. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении требований по обеспечению транспортной безопасности, в том числе требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий), учитывающих уровни безопасности для различных категорий объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств воздушного транспорта» от 28.07.2018 № 886

18. 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
19. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил охраны аэропортов и объектов их инфраструктуры» от 01.02.2011 № 42
20. Постановление Правительства Российской Федерации «О мерах по регулированию оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации» от 21.07.1998 № 814
21. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации» от 13.08.1997 № 1013

2. Нормативные документы:

22. ФАП-142 «Требования авиационной безопасности к аэропортам» (приказ Минтранса России от 28.11.2005 № 142).
23. ФАП-82 «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (приказ Минтранса России от 27 июня 2007 г. № 82).
24. ФАП-141 «Правила перевозки опасных грузов воздушными судами гражданской авиации» (приказ Минтранса России от 05.09.2008 № 141).
25. ФАП-262 «Требования, предъявляемые к аэродромам, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов» (приказ Минтранса России от 25.08.2015 № 262).
26. ФАП-286 «Требования к операторам аэродромов гражданской авиации. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие операторов аэродромов гражданской авиации требованиям федеральных авиационных правил» (приказ Минтранса России от 25.09.2015 № 286).
27. ФАП-251 «Правила государственной регистрации аэродромом гражданской авиации и вертодромов гражданской авиации» (приказ Минтранса России от 19.08.2015 № 251).
28. ФАП-91 «Требования, предъявляемые к вертодромам, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов» (приказ Минтранса России от 13.03.2017 № 91).

29. ФАП-92 «Требования к операторам вертодромов гражданской авиации» (приказ Минтранса России от 13.03.2017 № 92).
30. ФАП-262 Методика оценки соответствия гражданских аэродромов «Требования, предъявляемые к аэродромам, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов», введена в действие решением Росавиации от 09.11.2015 № 6.04.24-64.
31. Административный регламент Федерального агентства воздушного транспорта предоставления государственной услуги по организации и проведению в установленном порядке обязательной сертификации аэродромов (кроме международных и категорированных), используемых в целях гражданской авиации (приказ Минтранса России от 11.02.2013 № 31).
32. Административного регламента Федерального агентства воздушного транспорта предоставления государственной услуги по выдаче разрешений на строительство и ввод в эксплуатацию объектов аэропортов и иных объектов авиационной инфраструктуры (включая объекты единой системы организации воздушного движения), являющихся объектами капитального строительства»
33. Приказ Минтранса России от 13.07.2006 № 82 «Об утверждении инструкции по организации движения спецтранспорта и средств механизации на гражданских аэродромах Российской Федерации»
34. Приказ Минтранса России от 25.09.2008г. № 155 «Правила формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации»
35. ФАП-250 «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» (приказ Минтранса России от 19.08.2015 №250)
36. Федеральный закон от 4 мая 2011г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»
37. Приказ Минтранса России от 15 февраля 2016 г. № 24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах»
38. Приказ Минтранса России от 07.05.2015 №162 «Об утверждении административного регламента Федерального агентства воздушного

- транспорта предоставления государственной услуги по допуску перевозчиков, имеющих соответствующие лицензии, к выполнению международных воздушных перевозок пассажиров и (или) грузов»
39. Приказ Минтранса России «Об утверждении инструкции движения спецтранспорта и средств механизации на гражданских аэродромах Российской Федерации» от 13.07.2006 № 82
 40. ФАП-246 «Требования к юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим коммерческие воздушные перевозки. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих коммерческие воздушные перевозки, требованиям федеральных авиационных правил» (приказ Минтранса России от 13.08.2015 № 246)
 41. ФАП-29 «Требования по авиационной безопасности к эксплуатантам авиации общего назначения» (приказ Минтранса России от 27.03.2003 №29)
 42. Федеральные авиационные правила «Подготовка и выполнение полетов в гражданской авиации Российской Федерации» от 17 июля 2008 г. № 108
 43. Приказ Минтранса России от 02.10.2000 №110 «Об аэронавигационных и аэропортовых сборах и тарифах за обслуживание воздушных судов эксплуатантов Российской Федерации в аэропортах и воздушном транспорте Российской Федерации»
 44. Приказ ФСБТ России №120, МВД РФ №971 от 30.11.1999 «Об утверждении Инструкции о порядке перевозки воздушными судами гражданской авиации оружия, боеприпасов, и патронов к нему, специальных средств, переданных пассажирами для временного хранения на период полета»
 45. Приказ Минтранс России от 25.07.2007 № 104 «Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров».
 46. Международные стандарты серии ИСО 2001:2015. Система качества. Сборник нормативно- методических документов
 47. Конвенция о международной гражданской авиации (от 7 декабря 1944 г., с изменениями от 6 октября 1980 г.)
 48. Конвенция об ущербе, причиненном иностранными воздушными судами третьим лицам на поверхности (от 7 октября 1952 г.)
 49. Конвенция о международном признании прав на воздушные суда (от 19 июня 1948 г.).
 50. Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Монреаль, 28 мая 1999 г.)

51. ИКАО DOC 9587. Политика и инструктивный материал в области регулирования воздушного международного транспорта. Издание первое-1992
52. ИКАО DOC 4444-RAC/501. Тринадцатое издание – 1996. Правила полётов и обслуживания воздушного движения
53. ИКАО – Doc 9284 – AN/905 «Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху»
54. ГОСТ Р 1.5-92 Государственная система стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению и содержанию стандартов
55. ГОСТ 40.9001- ГОСТ 40.9003. Система качества
56. ГОСТ 14192-96 «Маркировка грузов»
57. ГОСТ 19433-88 «Грузы опасные. Классификация и маркировка»
58. ГОСТ 26319-84 «Грузы опасные. Упаковка»
59. ГОСТ 54-3-59-92. Условия транспортировки грузов.
60. ГОСТ Р 51004-96. Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества
61. ГОСТ Р 1.0-92. Государственная система стандартизации. Основные положения
62. ГОСТ Р 1.5-92. Государственная система стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению и содержанию стандарта
63. ГОСТ Р 1.4-93. Стандарты отраслей, стандарты предприятий, стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных объединений
64. ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения
65. ГОСТ Р 51004-96. Услуги транспортные. Пассажирские перевозки
66. Номенклатура показателей качества. ОК 002-93 (ОКУН). Общероссийский классификатор услуг населению
67. ОСТ 54-1-283.02-94. “Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах”
68. РЦЗ-83 Руководство по центровке и загрузке самолетов гражданской авиации СССР
69. Руководство по обеспечению и учёту регулярности полётов воздушных судов гражданской авиации, 1990
70. АНМ 810 Стандартное соглашение о наземном обслуживании, 2013
71. Циркуляр ИКАО 274-АТ/114. Инструктивный материал по выполнению стандартов и рекомендуемой практики. Приложение 9 “Упрощение формальностей”

72. Руководство по регулированию международного воздушного транспорта. ИКАО, Дос 9626
73. Airport Handling Manual, IATA, Doc.677
74. ИАТА АНМ 560 Центровка и загрузка ВС
75. CONTROL AND LOADING MANUAL MODEL 737-529. Airplane Characteristics for Airport Planning
76. АНМ-514 Схема загрузки в электронном режиме
77. АНМ-515 Схема загрузки в ручном режиме
78. «CRM Instructor Course», Integrated Team Solution, London, 2003
79. «CAP 737 – Crew Resource Management Training», Civil Aviation Authority, Issue 1,31 March 2003
80. «Tranee’s Handbook – Cabin Crew», Airbus Industrie, Dedale 1996-98
81. «CRM for Cabin Crew Handbook», British Airways Cabin Service, 1998
82. Резолюция ИАТА 701 PSC (16) 1724. Недопущенные и депортируемые пассажиры

3. Учебные пособия/учебники

83. 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.
84. 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.
85. 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.
86. 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 IATA:

- 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>