



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

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

**УТВЕРЖДАЮ**



Ректор

/ Ю. Ю. Михальчевский

2021 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Деятельность представительства авиакомпании в аэропортах**

Направление подготовки  
**23.03.01 Технология транспортных процессов**

Направленность программы (профиль)  
**Транспортная логистика**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**заочная**

Санкт-Петербург  
2021

## 1 Цели освоения дисциплины

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

Задачами освоения дисциплины являются:

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

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

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

Дисциплина «Деятельность представительства авиакомпании в аэропортах» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплины: «Сертификация и лицензирование на воздушном транспорте», «Грузоведение».

Дисциплина «Деятельность представительства авиакомпании в аэропортах» является обеспечивающей для дисциплин: «Механизация и автоматизация погрузочно-разгрузочных работ на транспорте».

Дисциплина изучается в 4 семестре.

## 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции/ индикатора	Результат обучения: наименование компетенции, индикатора компетенции
<b>ОПК-6</b>	<b>Способен участвовать в разработке технической документации с использованием стандартов, норм и правил, связанных с профессиональной деятельностью.</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК6</sub>	Знает требования стандартов, норм и правил, связанных с профессиональной деятельностью.
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК6</sub>	Соблюдает требования стандартов, норм и правил, связанных с профессиональной деятельностью при разработке технической документации.

Планируемые результаты изучения дисциплины:

*Знать:*

– основные законодательные, нормативно правовые акты в области авиаперевозок;

- основные методы организации представительств авиакомпании в аэропортах;
- основы ведения договорной работы представительства авиакомпании с контрагентами;
- основы рекламно-информационной работы представительства авиакомпании;
- основные способы организации продаж авиаперевозок и дополнительных услуг авиакомпании в аэропортах оперирования;
- производственные процессы деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту;
- цифровые технологии применяемые в деятельности авиакомпании и её представительств в аэропорту.

*Уметь:*

- разрабатывать рекомендации и участвовать в рекламно-информационной работе представительства авиакомпании;
- осуществлять производственные процессы деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту;
- применять цифровые технологий в деятельности представительства авиакомпании;

*Владеть:*

- методами разработки плана мероприятий по организации представительств авиакомпании в аэропортах;
- методологией ведения договорной работы представительства авиакомпании с контрагентами;
- навыками организации деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту;
- навыками применения цифровых технологий в деятельности представительства авиакомпании.

#### **4 Объем дисциплины и виды учебной работы**

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

Наименование	Всего часов	Семестры
		4
Общая трудоемкость дисциплины	144	144

Контактная работа:	8,5	8,5
лекции	2	2
практические занятия	4	4
лабораторные работы	–	–
курсовой проект (работа)	–	–
Самостоятельная работа студента	129	129
Промежуточная аттестация:	9	9
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	6,5	6,5

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесения тем (разделов) дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции	Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-6		
Тема 1. Организация представительств авиакомпаний в аэропортах.	18,6	+	ВК, Л, ПЗ, СРС	Дс
Тема 2. Взаимодействие представительства авиакомпании с государственными органами.	18,9	+	Л, ПЗ, СРС	Дс, Кр
Тема 3. Договорная работа представительства авиакомпании с контрагентами.	18,9	+	Л, ПЗ, СРС	Дс, Кр
Тема 4. Рекламно-информационная работа представительства авиакомпании.	18,9	+	Л, ПЗ, СРС	Дс, Кр
Тема 5. Организация продаж авиаперевозок и дополнительных услуг авиакомпании.	19,9	+	Л, ПЗ, СРС	Дс, Кр

Тема 6. Организация деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту.	19,9	+	Л, ПЗ, СРС	Дс, Кр
Тема 7. Применение цифровых технологий в деятельности представительства авиакомпании.	19,9	+	Л, ПЗ, СРС	Дс, Кр
Всего по дисциплине	135			
Промежуточная аттестация	9			
Итого по дисциплине	144			

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, Кр – контрольная работа, Дс – дискуссия

## 5.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

Наименование темы (раздела) дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Организация представительств авиакомпании в аэропортах.	0,2	0,4	–	–	18	–	18,6
Тема 2. Взаимодействие представительства авиакомпании с государственными органами.	0,3	0,6	–	–	18	–	18,9
Тема 3. Договорная работа представительства авиакомпании с контрагентами.	0,3	0,6	–	–	18	–	18,9
Тема 4. Рекламно-информационная работа представительства авиакомпании.	0,3	0,6	–	–	18	–	18,9
Тема 5. Организация продаж авиаперевозок и дополнительных услуг авиакомпании.	0,3	0,6	–	–	19	–	19,9
Тема 6. Организация деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту.	0,3	0,6	–	–	19	–	19,9
Тема 7. Применение цифровых технологий в деятельности представительства авиакомпании.	0,3	0,6	–	–	19	–	19,9
Всего по дисциплине	2	4	–	–	129	–	135

Промежуточная аттестация	9
Итого по дисциплине	108

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

### 5.3 Содержание дисциплины

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

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

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

Прием, обучение и ввод в работу персонала представительства.

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

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

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

Аккредитация заграничных представительств в Росавиации на территории Российской Федерации.

Взаимодействие с государственными органами по финансированию выполнения авиаперевозок.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Работа с обращениями клиентов авиакомпании.

Взаимодействие с аэропортовыми и государственными службами при обслуживании рейсов.

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

Планирование экономии ресурсов представительства.

Сбор информации по деятельности конкурентов в аэропорту.

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

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

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

#### **5.4 Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие 1. Стратегия развития авиакомпаний с учетом развития маршрутной сети, наращивание рыночного присутствия и усиление позиций на основных целевых рынках. Формирование организационных структур авиакомпаний с учетом децентрализации управления деятельностью авиакомпании.	0,1

1	Практическое занятие 2. Функции и задачи представительств авиакомпании в аэропортах. Бюджетирование расходов представительства. правление имуществом авиакомпании в представительствах.	0,1
1	Практическое занятие 3. Прием, обучение и ввод на рабочее место персонала представительства.	0,2
2	Практическое занятие 4. Нормативная база по авиаперевозкам. Государственные и отраслевые стандарты в области качества авиаперевозок.	0,3
2	Практическое занятие 5. Администрирование входящих и исходящих запросов государственных органов. Аккредитация загранпредставительств в Росавиации на территории Российской Федерации. Взаимодействие с государственными органами по софинансированию выполнения авиаперевозок.	0,3
3	Практическое занятие 6. Проведении закупочных и тендерных процедур. Подготовка и разработка договорной документации.	0,2
3	Практическое занятие 7. Заключение и ведение договоров с контрагентами. Заключение соглашения о согласованных стандартах качества обслуживания. Аудит имеющихся договоров.	0,2
3	Практическое занятие 8. Расторжение и заключение новых договоров, урегулирование споров с контрагентами. Получение скидок на обслуживание.	0,2
4	Практическое занятие 9. Формировании политики авиакомпании в регионе присутствия. Оформление заявок на разработку рекламно-информационных атрибутов, макетов и т.д. Мониторинг конкурентов для определения новых	0,6

	потенциально продаваемых продуктов на рынке авиационных перевозок.	
5	Практическое занятие 10. Заключение агентских соглашений между агентами по продаже авиаперевозок и авиакомпанией. Мониторинг точек продаж субагентской сети с целью перевода на прямой агентский договор.	0,6
6	Практическое занятие 11. Контроль за качеством и полнотой предоставляемых услуг по аэропортовому и наземному обслуживанию.	0,1
6	Практическое занятие 12. Обслуживание воздушных судов в штатных и сбойных ситуациях. Обслуживание грузоотправителей и грузополучателей в штатных и сбойных ситуациях.	0,1
6	Практическое занятие 13. Обслуживание пассажиров в штатных и сбойных ситуациях.	0,1
6	Практическое занятие 14. Оперативное взаимодействие представительства с производственно-диспетчерской службой (центром управления полетов), экипажами воздушных судов и иных подразделений авиакомпании.	0,1
6	Практическое занятие 15. Работа с обращениями клиентов авиакомпании. Взаимодействие с аэропортовыми государственными службами при обслуживании рейсов.	0,2
7	Практическое занятие 16. Цифровизация деятельности авиакомпании. Автоматизированные системы бронирования билетов. Системы управления отправлениями и обслуживания пассажиров и оформления багажа. Автоматизированные системы центровки ВС. Автоматизированные системы	0,2

	планирования и управления ресурсами представительства.	
7	Практическое занятие 17. Применение цифровых технологий обслуживания грузоотправителей и грузополучателей. Применение цифровых технологий обслуживания пассажиров. Применение цифровых технологий контроля обслуживания воздушных судов. Применение цифровых технологий по расчету и ведению расходов авиакомпании за обслуживание рейсов в аэропорту.	0,2
7	Практическое занятие 18. Аналитическая отчетность и архив производственных показателей для руководителей структурных подразделений и высшего руководства авиакомпании.	0,2
Итого по дисциплине		4

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 6-9, 10-24, 25-27] 2. Подготовка к проведению дискуссии.	18

2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 6-9, 10-24, 25-27]</li> <li>2. Подготовка к проведению дискуссии;</li> <li>3. Подготовка к выполнению контрольной работы.</li> </ol>	18
3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 6-9, 10-24, 25-27]</li> <li>2. Подготовка к проведению дискуссии;</li> <li>3. Подготовка к выполнению контрольной работы.</li> </ol>	18
4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 6-9, 10-24, 25-27]</li> <li>2. Подготовка к проведению дискуссии;</li> <li>3. Подготовка к выполнению контрольной работы.</li> </ol>	18
5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 6-9, 10-24, 25-27]</li> <li>2. Подготовка к проведению дискуссии;</li> <li>3. Подготовка к выполнению контрольной работы.</li> </ol>	19
6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 6-9, 10-24, 25-27]</li> <li>2. Подготовка к проведению дискуссии;</li> <li>3. Подготовка к выполнению контрольной работы.</li> </ol>	19
7	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1-5, 6-9, 10-24, 25-27]</li> <li>2. Подготовка к проведению дискуссии;</li> <li>3. Подготовка к выполнению контрольной работы.</li> </ol>	19

## 5.7 Курсовые работы

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

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

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

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

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

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

б) дополнительная литература:

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

7 Шагиахметова, Э.К. **Основы грузовых авиаперевозок: Учеб. пособ. [Текст]** / Э. К. Шагиахметова. - 3-е изд., испр. и доп. - М. :

Авиабизнес, 2010. - 184с. ISBN 5-89859-076-5. Количество экземпляров – 30.

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

9 **Аэропорты и аэропортовая деятельность:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению курсовой работы. Направление подготовки: 25.03.04 Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов .Направленность программы (профиль): Организация аэропортовой деятельности. Квалификация выпускника: бакалавр .Форма обучения: очная/заочная / Островерхов А.Е.,сост. - СПб. : ГУГА, 2020. - 109с. Количество экземпляров – 60.

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

10 Постановление Правительства РФ от 22.07.2009 N 599 (ред. от 31.01.2012) **"О порядке обеспечения доступа к услугам субъектов естественных монополий в аэропортах"** (вместе с "Правилами обеспечения доступа к услугам субъектов естественных монополий в аэропортах")/Информационно правовой портал [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12168581/>. Свободный (дата обращения 12.01.2021 г.).

11 Приказ Минтранса России от 31 июля 2009 г. N 128 Федеральные авиационные правила **«Подготовка и выполнение полетов в гражданской авиации Российской Федерации».** Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2873> Свободный. (дата обращения 12.01.2021 г.).

12 Приказ Минтранса России от 19.08.2015 № 250 Федеральные авиационные правила **«Порядок направления владельцем посадочной площадки уведомления о начале, приостановлении или прекращении деятельности на посадочной площадке, используемой при выполнении полетов гражданских воздушных судов, и регистрации в уполномоченном органе в области гражданской авиации».** Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2903>. Свободный. (дата обращения 12.01.2021 г.).

13 Об утверждении федеральных авиационных правил **«Правила государственной регистрации аэродромов гражданской авиации и вертодромов гражданской авиации»**. (Приказ Минтранса России от 19.08.2015 № 251). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2904>.

Свободный. (дата обращения 12.01.2021 г.).

14 Об утверждении федеральных авиационных правил **«Требования, предъявляемые к аэродромам, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов»** (Приказ Минтранса России от 25.08.2015 № 262). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2905>. Свободный. (дата обращения 12.01.2021 г.).

15 Об утверждении федеральных авиационных правил **«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). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2908>. Свободный. (дата обращения 12.01.2021 г.).

16 Об утверждении федеральных авиационных правил **«Требования к посадочным площадкам, расположенным на участке земли или акватории»** (Приказ Минтранса РФ от 04.03.2011 N 69). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2909>. Свободный. (дата обращения 12.01.2021 г.).

17 Об утверждении федеральных авиационных правил **«Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по электросветотехническому обеспечению полетов»** (Приказ Минтранса РФ от 23.06.2003 № 149). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2911>. Свободный. (дата обращения 12.01.2021 г.).

18 Об утверждении федеральных авиационных правил **«Сертификационные требования к организациям, осуществляющим контроль качества авиационных топлив, масел, смазок и специальных жидкостей, заправляемых в воздушные суда»** (Приказ Минтранса РФ от 07.10.2002 N 126). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2912>.

Свободный. (дата обращения 12.01.2021 г.).

19 Об утверждении **«Федеральных авиационных правил. Сертификационные требования к организациям авиатопливообеспечения воздушных перевозок»** (Приказ ФСВТ РФ от 18.04.2000 № 89). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2913>. Свободный. (дата обращения 12.01.2021 г.).

20 Об утверждении федеральных авиационных правил **«Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты»** (Приказ Минтранса России от 23.06.2003 № 150). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2914>. Свободный. (дата обращения 12.01.2021 г.).

21 Об утверждении федеральных авиационных правил **«Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»** (Приказ Минтранса России от 28.06.2007 № 82). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2916>.

Свободный. (дата обращения 12.01.2021 г.).

22 Об утверждении федеральных авиационных правил **«Правила перевозки опасных грузов воздушными судами гражданской авиации»** (Приказ Минтранса РФ от 05.09.2008 № 141). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2917>.

Свободный. (дата обращения 12.01.2021 г.).

23 Об утверждении федеральных авиационных правил «**Требования к юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим техническое обслуживание гражданских воздушных судов. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих техническое обслуживание гражданских воздушных судов, требованиям федеральных авиационных правил**» (Приказ Минтранса России от 25.09.2015 N 285). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2922>.

Свободный. (дата обращения 12.01.2021 г.).

24 Об утверждении федеральных авиационных правил «**Требования авиационной безопасности к аэропортам**» (Приказ Минтранса России от 28.11.2005 N 142). Официальный Интернет-ресурс Федерального агентства воздушного транспорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2927>.

Свободный. (дата обращения 12.01.2021 г.).

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

25 **КонсультантПлюс**. Официальный сайт компании [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

26 **Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»** [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>.

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

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

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

Практические занятия проводятся в специально оборудованных аудиториях:

№ 275, оснащенная:

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

№273, оснащенная:

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

№ 373, оснащенная:

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

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

## **8 Образовательные и информационные технологии**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Текущий контроль успеваемости включает дискуссии и контрольные работы

Дискуссия проводится на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся.

Контрольные работы носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена в 4 семестре. К моменту сдачи экзамена должны быть зачтены предыдущие формы текущего контроля. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

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

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

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

*Дискуссия:*

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

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

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

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

*Контрольная работа*

«зачтено»: обучающийся самостоятельно правильно решает задачу, дает обоснованную оценку по итогу решения;

«не зачтено»: обучающийся отказывается от выполнения задачи или не способен ее решить самостоятельно, а также с помощью преподавателя.

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

Написание курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрено.

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

Сертификация и лицензирование на воздушном транспорте:

1. Функции Федерального агентства воздушного транспорта по оказанию государственных услуг в области коммерческих воздушных перевозок и аэропортовой деятельности.

2. Сведения, указываемые в заявлении о выдаче сертификата оператора аэродрома гражданской авиации.

3. Документы, прилагаемые к заявлению о выдаче сертификата оператора аэродрома гражданской авиации.

Грузоведение:

1. Транспортная характеристика и транспортное состояние груза.

2. Виды нагрузок, воспринимаемых тарой и упаковкой при перевозке на

3. основных видах транспорта.

4. Маркировка тарно-штучных грузов. Назначение. Манипуляционные знаки.

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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
Этап I		
ОПК-6	ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК6</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК6</sub>	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные законодательные, нормативно правовые акты в области авиаперевозок;</li> <li>– основные методы организации представительств авиакомпании в аэропортах;</li> <li>– основы ведения договорной работы представительства авиакомпании с контрагентами;</li> <li>– основы рекламно-информационной работы представительства авиакомпании;</li> <li>– основные способы организации продаж авиаперевозок и дополнительных услуг авиакомпании в аэропортах</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>оперирования;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– производственные процессы деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту;</li> <li>– цифровые технологии применяемые в деятельности авиакомпании и её представительств в аэропорту.</li> </ul> <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разрабатывать рекомендации и участвовать в рекламно-информационной работе представительства авиакомпании;</li> <li>– осуществлять производственные процессы деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту.</li> </ul>
Этап II		
ОПК-6	ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК6</sub>	<p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять цифровые технологий в деятельности представительства авиакомпании;</li> </ul> <p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами разработки плана мероприятий по организации представительств авиакомпании в аэропортах;</li> <li>– методологией ведения договорной работы представительства авиакомпании с контрагентами;</li> <li>– навыками организации деятельности представительства авиакомпании в штатных и сбойных ситуациях в аэропорту;</li> <li>– навыками применения цифровых</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		технологий в деятельности представительства авиакомпании.

### Шкалы оценивания

#### *Экзамен*

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

- ответ построен логично в соответствии с планом;
- обнаружено максимально глубокое знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий;
- обнаружен аналитический подход в освещении различных концепций;
- сделаны содержательные выводы;
- продемонстрировано знание обязательной и дополнительной литературы;
- студент активно работал на практических занятиях, проявил творческое, ответственное отношение к обучению по дисциплине.

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

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

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

- ответ недостаточно логически выстроен;
- план ответа соблюдается непоследовательно;
- недостаточно раскрыты понятия, категории, концепции, теории;

- продемонстрировано знание обязательной литературы;
- студент не активно работал на практических занятиях.

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

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

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

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

*Вопросы дискуссии:*

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

14. Применение цифровых технологий по расчету и ведению расходов авиакомпании за обслуживание рейсов в аэропорту.

*Типовые темы контрольных работ:*

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

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

*Примерные вопросы, выносимые на экзамен:*

1. Организация представительств авиакомпании в аэропортах.
2. Основные законодательные, нормативно правовые акты в области авиаперевозок г.
3. Принципы ведения договорной работы представительства авиакомпании с контрагентами.
4. Основные функции рекламно-информационной работы представительства авиакомпании.
5. Политика авиакомпании в области продаж авиаперевозок и дополнительных услуг авиакомпании в аэропортах оперирования.
6. Требования к руководителям и персоналу представительств авиакомпаний.
7. Ответственность и обязательства представителя авиакомпании.
8. Перечень государственных органов, взаимодействующих с представительством авиакомпании.
9. Перечень аэропортовых служб, взаимодействующих с представительством авиакомпании.
10. Основные автоматизированные системы, применяемые в деятельности представительств.
11. Автоматизированные системы бронирования билетов.
12. Системы управления отправлениями и обслуживания пассажиров и оформления багажа.
13. Автоматизированные системы центровки ВС.

14. Применение цифровых технологий по расчету и ведению расходов авиакомпании за обслуживание рейсов в аэропорту.

15. Какие дополнительные услуги в аэропорту предоставляются пассажирам.

16. Обслуживание пассажиров при задержке рейса.

17. Обслуживание пассажиров при отмене рейса.

18. Продажа дополнительных услуг авиакомпании в аэропорту.

19. Обслуживание пассажиров в случае не предоставления места на борту.

20. Организация обслуживания трансферных пассажиров.

21. Обслуживание пассажиров особых категорий.

22. Обслуживание пассажиров случае неприбытия или порчи багажа.

23. Обслуживание грузополучателей случае неприбытия или порчи груза.

24. Что такое «Наземное обслуживание гражданского воздушного судна»?

25. Перечень услуг по обслуживанию воздушных судов.

26. Перечень услуг по обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей.

27. Какие формы договоров заключаются с обслуживающими компаниями?

28. На основании какого внутреннего документа авиакомпанией проводится выбор контрагентов?

29. Перечень подтверждающих выполнение работ и услуг документов.

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

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

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

*Приметные практические задачи, выносимые на экзамен:*

1. Рассчитать количество рабочих мест в представительстве.

2. Рассчитать объем затрат на организацию выполнения обслуживания пассажиров в аэропорту силами представительства.

3. Рассчитать затраты представительства на обслуживание пассажиров в сбойной ситуации время задержки вылета.

4. Рассчитать ущерб авиакомпании из-за повреждения воздушного судна наземной авиационной техникой.

5. Рассчитать выплату грузоотправителю за повреждение или утерю груза.

## 10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

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

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

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

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины, ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;

- краткое, но, по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;

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

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

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

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

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного

изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки.

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

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

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

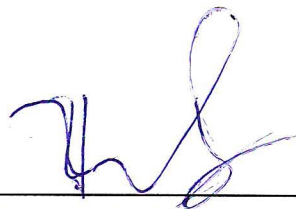
- самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала;
- подготовку к устным опросам (вопросы устного опроса в п. 9.6).

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка сдачи экзамена. Примерные вопросы, выносимые на экзамен по дисциплине «Деятельность представительства авиакомпании в аэропортах» приведены в п. 9.6.

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

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 30 «Интермодальных перевозок и логистики» «18» 05 2021 года, протокол № 13.

Разработчик:

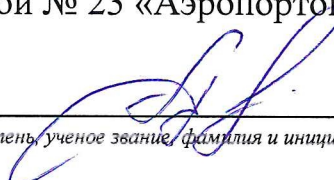


Тецлав И.А.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)*

Заведующий кафедрой № 23 «Аэропортов и авиационных перевозок»

д.т.н., доцент



Пегин П.А.

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

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.т.н., профессор



Зайцев Е.Н.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)*

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «16» 06 2021 года, протокол № 7.