

Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация)  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Санкт-Петербургский государственный  
университет гражданской авиации»

# **ТЕХНОЛОГИЯ ПАССАЖИРСКИХ АВИАПЕРЕВОЗОК**

Методические указания по изучению дисциплины  
и выполнению курсовой работы  
Для студентов ФАИТОП и ЗФ

Направление подготовки  
**23.03.01 «Технология транспортных процессов»**  
Профиль подготовки  
**Организация перевозок и управление на воздушном транспорте**

Санкт-Петербург  
2019

Одобрено и рекомендовано к изданию  
Учебно-методическим советом Университета

Ш87(03)

**ТЕХНОЛОГИЯ ПАССАЖИРСКИХ АВИАПЕРЕВОЗОК: Методические указания по изучению дисциплины и выполнению курсовой работы** /Университет ГА. С.- Петербург, 2019.

Издаются в соответствии с программой дисциплины «Технология пассажирских авиаперевозок». Содержат программу, методические указания по изучению дисциплины и выполнения курсовой работы, перечень вопросов к итоговому контролю, список рекомендуемой литературы.

Предназначены для студентов ФАИТОП и ЗФ. Направление подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов» профиль подготовки «Организация перевозок и управление на воздушном транспорте» (ОПУВТ).

Библ. 20 назв.

Составители: Е.В. Диженина, ст. преп.  
Р.А. Лисенков, ст. преп.

Рецензент: Е.В. Конилова, , к.т.н., доцент

## **ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

Дисциплина «Технология пассажирских авиаперевозок» является одной из основных профилирующих дисциплин при подготовке специалистов в области организации перевозок и управления на воздушном транспорте.

Воздушный транспорт является международной производственно – транспортной системой, осуществляющей авиаперевозки пассажиров и грузов по всему земному шару. За год перевозится около млрд. пассажиров, при общем налете свыше 10000 млн. км. Для надежного функционирования международного воздушного транспорта необходимо обеспечение безопасности, регулярности воздушного движения и качественного обслуживания авиаперевозок.

Авиаперевозки, как основная составляющая авиационной транспортной системы, определяется правовыми принципами и нормами управления воздушного транспорта ГА.

В свою очередь, авиаперевозки включают три основных составляющих системы воздушного транспорта: авиалинии, эксплуатируемые авиакомпаниями; пользователей в лице пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей и аэропортов, обеспечивающих их наземное обслуживание. От взаимодействия этих трех составляющих зависит эффективность обслуживания авиаперевозок в целом.

Организация перевозок – это область внутренней деятельности с организационным, техническим и технологическим обеспечением выполнения договора перевозки пассажиров.

### **Цели и задачи дисциплины**

**Целями** освоения дисциплины (модуля) «Технологии пассажирских авиаперевозок» являются формирование у студентов системы научных и профессиональных знаний, умений и навыков в области рациональной организации технологических процессов и управления ими при наземном

обслуживании пассажиров и обработки багажа в аэропорту, обслуживании пассажиров на борту воздушного судна.

**Задачами** освоения дисциплины (модуля) являются:

- формирование у студентов представления о транспортном процессе и принципах его формирования;
- формирование у студентов знаний об организации и технологии обслуживания пассажиров и обработки багажа в аэропорту;
- изучение студентами основ функционирования подразделений аэропортового предприятия, участвующих в наземном обслуживании пассажиров и обработке багажа;
- изучение студентами организации взаимодействия подразделений аэропортового предприятия, перевозчика при обслуживании пассажиров и обработке багажа;
- формирование у студентов знаний об организации и обслуживании пассажиров различных классов на борту воздушного судна;
- изучение студентами методов оценки эффективности обслуживания пассажиров и обработки багажа в аэропорту;
- формирование у студентов умений в области организации и технологии обслуживания пассажиров и обработки багажа в аэропорту;
- формирование у студентов навыков организации взаимодействия подразделений аэропортового предприятия при обслуживании пассажиров и обработке багажа в аэропорту;
- формирование у студентов умений и навыков совершенствования обслуживания пассажиров и обработки багажа в аэропорту;
- формирование у студентов умений и навыков совершенствования обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
- Дисциплина(модуль) обеспечивает подготовку выпускника к
- производственно-технологическому виду профессиональной деятельности.

### **Основные задачи дисциплины:**

- дать представление студентам о транспортном процессе и принципах его формирования;
- формирование представления о современных методах организации и технологии перевозок пассажиров и багажа, об основных принципах управления перевозочным процессом;
- изучение структур служб аэропортов, участвующих в наземном обслуживании пассажиров и обработки багажа;
- изучение организации взаимодействия служб и подразделений аэропорта при обслуживании пассажирских перевозок;
- изучение методов оценки эффективности пассажирских перевозок и путей его совершенствования;
- изучение структур служб авиакомпаний, участвующих в обслуживании пассажиров на борту ВС;
- формирование представления о современных методах организации обслуживания пассажиров различных классов на воздушных судах, об основных принципах технологического процесса обслуживания пассажиров на различных воздушных судах.

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование и обладание следующими компетенциями:

В результате изучения дисциплины «Технология пассажирских авиаперевозок» студенты должны:

#### **Знать:**

- нормативные документы по организации и технологии работы служб и подразделений операторов аэропортовых услуг и авиаперевозчиков, непосредственно связанных с обслуживанием пассажиров на воздушном транспорте;
- методы организации и технологии обслуживания пассажиров в аэровокзалах аэропортов, городских аэровокзалах и на борту воздушных судов;
- порядок комплектования и загрузки коммерческих рейсов самолетов;

- направления развития пассажирских перевозок в гражданской авиации

**Уметь:**

- выявлять функционально-технические связи служб и подразделений аэропортового предприятия и авиаперевозчика при выполнении работ по наземному обслуживанию пассажиров и обработки багажа;
- организовывать эффективную работу по обслуживанию пассажирских перевозок в аэропортах;
- определять технико-экономическую эффективность технологических процессов наземного обслуживания пассажирских авиаперевозок;
- составлять технологические графики производственных процессов по обслуживанию пассажиров и обработки багажа;
- составлять технологические графики производственных процессов по обслуживанию пассажиров на борту ВС;
- самостоятельно организовывать наземное обслуживание пассажиров и обработку багажа с учетом требований авиационной безопасности;
- организовывать взаимодействие наземных служб аэропортового предприятия при наземном обслуживании пассажирских перевозок;
- обеспечивать безопасность выполнения технологических процессов в аэропортах и на борту воздушных.

**Владеть:**

- принципами и методиками проектирования и управления транспортно-технологическими системами реализации материальных и пассажирских потоков с максимальной эффективностью;
- мероприятиями по совершенствованию управления трудовыми ресурсами при наземном обслуживании пассажирских авиаперевозок;
- методами реализации на практике ресурсосберегающих и природоохранных технологий при наземном обслуживании пассажирских авиаперевозок.

**Иметь представление:**

- об инновационных технологиях процессов наземного обслуживания пассажиров и обработки багажа в аэропортах;
- о зарубежном опыте технологических процессов обслуживания пассажиров на воздушных судах.

**Основные термины и определения.**

**Технология** (от др.- греч. τέχνη – искусство, мастерство, умение; λόγος – мысль, причина; методика, способ производства) – в широком смысле – совокупность методов, процессов и материалов, используемых в какой-либо отрасли деятельности, а также научное описание способов технического производства; в узком – комплекс организационных мер, операций и приемов, направленных на изготовление, обслуживание, ремонт и/или эксплуатацию изделия с номинальным качеством и оптимальными затратами и обусловленных текущим уровнем развития науки, техники и общества в целом.

**Производственная система** – это совокупность взаимосвязанных технических объектов (машин, процессов), объединенных единой целью и общим алгоритмом функционирования.

**Производственный процесс** - последовательная смена состояний, стадий развития или совокупность последовательных действий для достижения какого-либо результата.

**Технологический процесс** – часть производственного процесса, содержащая действия по изменению и последующему определению состояния предмета производства. Технологический процесс осуществляется на основании технологических карт, входящих в состав технологической документации.

**Технологическая карта** – форма технологической документации, в которой записан весь процесс обработки предмета производства, указаны операции и их составные части, производственное оборудование и технологический режим.

**Операция** – составная часть (элемент) технологического процесса, подчиненная определенной цели и выполняемая одним или несколькими исполнителями на одном рабочем месте.

Существует три способа выполнения технологических процессов: последовательный, параллельный и смешанный.

При последовательном выполнении операций основное время будет наибольшим, а загруженность исполнителей и средств механизации будет наиболее полной.

Параллельное выполнение операций отличается тем, что при том же числе операций и рабочих мест основное время будет минимальным, но будет наблюдаться простоя исполнителей при различной продолжительности операций.

Смешанное выполнение операций является наиболее рациональным.

## **СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Тема 1. Технологический процесс. Определение. Структура**

Основные понятия. Раскрытие определений: «Организация», «Технология», «Технологический процесс», «Операция», «Приемы (переходы)». Структурная схема технологического процесса. Схема распределения времени цикла при выполнении операции. Способы выполнения технологического процесса.

Классификация технологических процессов и коммерческого обслуживания ВС.

### **Тема 2. Нормативно-правовая база в области пассажирских авиаперевозок**

Нормативно-правовое регулирование пассажирских авиаперевозок с учетом сертификации и лицензирования. Характеристика основных нормативных документов РФ, отраслевые стандарты по качеству авиаперевозок.



Нормативные документы международного уровня, регламентирующие пассажирские авиаперевозки. Требования международных организаций (ИКАО, ИАТА, АСИ и др.) к безопасности наземного обслуживания пассажиров. Аудит ИАТА по безопасности наземного обслуживания - ISAGO (Safety Audit for Ground Operations). Рекомендации ИАТА по наземному обслуживанию – АНМ (Airport Handling Manual), резолюции конференций по обслуживанию пассажиров – PSCR (Passenger Service Conference Resolution).

### **Тема 3. Обеспечение обслуживания пассажирских перевозок в аэропортах**

Цели, задачи и основные функции службы организации пассажирских перевозок (СОПП). Организационная структура СОПП (с указанием производственных задач исполнителей). Взаимодействие СОПП с подразделениями аэропортового предприятия и авиаперевозчика при обслуживании пассажиров в штатных и сбойных ситуациях.

### **Тема 4. Технология обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа**

Системы обслуживания пассажиров в аэропорту. Подготовительный этап обслуживания вылетающих пассажиров. Технология регистрации пассажиров и оформления багажа. Транспортировка и посадка пассажиров в воздушное судно.

Системы обработки багажа. Технология обработки багажа пассажиров в аэровокзале, транспортировка и загрузка багажа в воздушное судно. Багажные отсеки воздушных судов.

Документальное оформление операций.

Технологические схемы обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

Определение и расчет параметров, построение технологических графиков обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропортах. Определение технико-экономической эффективности технологических

процессов обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

Дополнительные услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах.

Особенности обработки багажа и обслуживания пассажиров в городском аэровокзале.

Зарубежный опыт обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

## **Тема 5. Технология обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа**

Подготовительный этап обслуживания прилетевших пассажиров. Встреча пассажиров и доставка их в аэровокзал.

Технология обработки багажа прилетевших пассажиров. Раскомплектование контейнеров. Технология выдачи багажа прилетевшим пассажирам.

Документальное оформление операций.

Технологические схемы обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

Определение и расчет параметров, построение технологических графиков обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропортах. Определение технико-экономической эффективности технологических процессов обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

Зарубежный опыт обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

## **Тема 6. Технологии обслуживания транзитных, трансферных пассажиров и обработки багажа**

Особенности организации и технологии обслуживания транзитных и трансферных пассажиров.

Технологии обработки багажа трансферных пассажиров.

Технологические схемы обслуживания транзитных пассажиров в аэропортах.

Определение и расчет параметров, построение технологических графиков обслуживания транзитных пассажиров в аэропортах.

Технологические схемы обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

Определение и расчет параметров, построение технологических графиков обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

Современные технологии, применяемые при обслуживании трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

## **Тема 7. Особенности обслуживания различных категорий пассажиров**

Обслуживание особо важных пассажиров (VIP). Технология обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. Перевозка несопровождаемых детей. Обслуживание дипломатических курьеров и их багажа. Обслуживание пассажиров со служебными билетами. Перевозка депортированных и не допущенных в страну пассажиров. Обслуживание пассажиров, перевозящих мелких животных и птиц.

Технологические схемы обслуживания пассажиров различных категорий и обработки багажа в аэропортах.

Определение и расчет параметров, построение технологических графиков обслуживания пассажиров различных категорий и обработки багажа в аэропортах.

## **Тема 8. Организация и технологии обслуживания перевозок на международных авиалиниях**

Условия и правила международных воздушных перевозок. Особенности организации и технологии обслуживания перевозок на международных

авиалиниях. Понятие об организации и технологии выполнения пограничного, таможенного и санитарного контроля в международных аэропортах.

### **Тема 9. Обслуживание пассажиров при нарушении регулярности рейсов**

Услуги, предоставляемые пассажирам при задержке рейса (в зависимости от продолжительности задержки вылета ВС).

Технология работы подразделений аэропортового предприятия, представителя авиакомпании при нарушении регулярности рейсов. Права авиапассажиров при задержке рейсов.

### **Тема 10. Организация деятельности службы бортпроводников**

Цели, задачи и основные функции службы бортпроводников (СБП). Организационная структура СБП (с указанием производственных задач исполнителей). Взаимодействие СБП с подразделениями аэропортового предприятия и авиакомпании при организации подготовки рейсов и обслуживании пассажиров.

### **Тема 11. Технология обслуживания пассажиров в полете**

Основные технологические операции по обслуживанию пассажиров на борту ВС. Основные и дополнительные услуги предоставляемые пассажирам.

Узкофюзеляжные воздушные суда. Стандартная технология обслуживания пассажиров «эконом — класса» на узко фюзеляжных воздушных судах (перелеты различной протяженности от 1 до 6 часов). Стандартная технология обслуживания пассажиров «бизнес - класса» на узкофюзеляжных воздушных судах (перелеты различной протяженности от 1 до 6 часов).

Действия бортпроводников при возникновении чрезвычайных ситуаций на борту ВС.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### ***Устный опрос***

Устный опрос проводится на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Устный опрос проводится, как правило, в течение 10 минут. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся.

При оценке опроса анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на учебную литературу и т.д. Также анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, способность обоснования выбранной точки зрения.

### ***Курсовая работа***

Курсовая работа - это индивидуальная письменная работа, выполненная студентом самостоятельно на определенную тему в течение семестра. Завершенная курсовая работа в установленный преподавателем срок сдается на проверку. При выявлении замечаний курсовая работа возвращается студенту на доработку. При отсутствии замечаний или после их устранения курсовая работа должна быть защищена студентом преподавателю.

Главная цель выполнения курсовой работы это выработка у студента умений работать самостоятельно, собирая и обобщая материал, умение проводить научные исследования, используя современные методы, основательное изучение темы.

### ***Зачет***

Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Проведение зачета состоит из ответов на вопросы билета. Зачет предполагает ответ на теоретические вопросы из перечня

вопросов, вынесенных на зачет и решение задач. К моменту сдачи зачета должны быть пройдены предыдущие формы текущего контроля.

### *Экзамен*

Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за период изучения дисциплины. Проведение экзамена состоит из ответов на вопросы билета. Экзамен предполагает ответы на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен и решение задач. К моменту сдачи экзамена должны быть зачтены предыдущие формы текущего контроля, а также предшествует успешная защита курсовой работы.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Важным этапом изучения дисциплины «Технология пассажирских авиаперевозок» является написание курсовой работы по выбранной теме. Основной задачей выполнения курсовой работы является проведение самостоятельного исследования выбранной темы на основе комплексного подхода. Выполнение курсовой работы по дисциплине «Технология пассажирских авиаперевозок» предполагает творческую работу обучающегося над разделами курсовой работы и консультативную помощь со стороны преподавателя. Курсовая работа выполняется и защищается в сроки, предусмотренные графиком учебного процесса.

Основными целями выполнения курсовой работы являются:

– закрепление теоретических знаний по основам исследования составляющих, функционирования и состояния дисциплины технологии обслуживания пассажиров, прогнозирования тенденций ее совершенствования, анализа и оценки уровня наземного обслуживания пассажиров в аэропорту;

– приобретение навыков самостоятельной работы при проведении исследования;

- формирование навыков самостоятельной работы по поиску и анализу необходимой для исследования информации;

- подготовка обучающихся к самостоятельной работе над выпускной квалификационной работой.

Курсовая работа должна представлять собой самостоятельное и законченное теоретическое исследование обучающегося с элементами практической значимости.

Курсовая работа должна охватывать теоретические вопросы по выбранной теме. Кроме того, курсовая работа может раскрывать вопросы функционирования и развития в части, касающейся конкретном аэропорту или авиакомпании.

В результате написания курсовой работы обучающийся должен показать:

- прочные теоретические знания по избранной теме;
- навыки получения, изучения, анализа и обработки информации для подкрепления основных положений и выводов, которые использованы или формируются в работе;

- способность к критической оценке и разностороннему рассмотрению затрагиваемых проблем;

- умение увязывать вопросы теории с практикой;

- навыки наглядного представления материала и структурирования работы;

- умение качественного оформления курсовой работы.

Основными этапами выполнения курсовой работы являются:

- ознакомление с требованиями, предъявляемыми к работе;

- выбор темы и предварительная консультация с преподавателем;

- предварительный обзор литературных и иных источников, сбор и анализ фактического материала;

- постановка цели и задач работы, составление содержания работы;

- работа с литературой и иным необходимым материалом;

- написание текста работы;
- оформление работы;
- сдача работы на проверку.

Для наиболее полного ознакомления с требованиями к курсовой работе необходимо внимательно ознакомиться с данными методическими указаниями.

## **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Объем курсовой работы (исходя из рекомендованной структуры) должен быть 20- 25 страниц печатного текста без приложений.

Структурными элементами курсовой работы являются:

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.
6. Литература.
7. Приложения

### **Титульный лист**

*Первой страницей* курсовой работы является титульный лист. На нем *указываются* наименование вуза, название факультета, кафедры и дисциплины, *название* темы работы, направление по которому обучается студент, номер *группы*, Ф.И.О. студента, должность, ученая степень (кандидат или доктор наук), ученое звание (доцент, профессор), Ф.И.О. преподавателя, отметки о сроке приема контрольной работы на кафедру.

### **Содержание**

На второй странице курсовой работы размещается ее содержание. В содержании приводится подробный перечень разделов и подразделов работы с



обязательным указанием номеров страниц, с которых они начинаются.

### **Введение**

Введение работы посвящено обоснованию актуальности выбранной темы, постановке цели и задач исследования, определению объекта, предмета и методов исследования. При написании введения следует уделить особое внимание логической зависимости, объединяющей все части работы. Объем введения должен быть не менее страницы.

### **Основная часть**

Разделы и подразделы основной части работы должны последовательно раскрывать каждую из поставленных задач работы. По сути, каждый раздел или подраздел работы должен быть направлен на решение отдельной задачи, а следовательно, и иметь соответствующее название. Поэтому к постановке целей и задач работы нужно отнестись предельно внимательно. При этом возникает необходимость правильно сгруппировать задачи, сформированные во введении. Основной критерий здесь - сходность рассматриваемых в них вопросов по признакам общности и сложности. При этом в работе должна сохраняться логичность изложения материала. На основе изучения работ отечественных и зарубежных авторов (со ссылками на список литературы, приведенный в конце работы) критически оцениваются понятийные категории, рассматриваются различные подходы к решению поставленных проблем, дается их оценка с точки зрения их использования в конкретной социально-экономической или управленческой ситуации, обосновываются и излагаются собственные позиции автора. В данном разделе должное внимание необходимо уделить статистическому и иллюстративному материалу (таблицы, графики, схемы, диаграммы, рисунки). При этом важно, чтобы данный материал логично вписывался в содержание работы и позволял обосновывать те или иные положения автора касательно деятельности организации (или иного объекта исследования) по вопросам управления дисциплинарными отношениями. Любые данные, используемые в иллюстративном материале, должны быть

проанализированы и направлены на решение соответствующих задач курсовой работы

### **Заключение**

Заключение должно содержать основные выводы и рекомендации по каждой из поставленных задач работы. Как правило, заключение должно быть структурировано по пронумерованным пунктам, каждый из которых должен в сжатой форме представлять выводы по той или иной поставленной задаче с сохранением порядка их рассмотрения. Последние один - три пункта должны быть посвящены заключительным положениям, которые показывают степень и глубину достижения цели работы, ее практическую значимость. Объем заключения должен быть не менее 1 страницы.

### **Литература**

После заключения приводится список используемой литературы и иных необходимых для написания курсовой работы источников. Список использованных источников отражает теоретическую и статистическую базу работы. Список должен содержать не менее 10-15 наименований. При этом в списке должны содержаться, как правило, законодательные акты, регламентирующие исследуемые дисциплинарные отношения, теоретические источники (учебники, книги ведущих ученых, монографии, сборники трудов), брошюры и статьи, опубликованные в периодической печати по теме курсовой работы, Internet-источники и д.р.

Сведения об источниках следует располагать в порядке появления ссылок на источники в тексте (либо в алфавитном порядке) и нумеровать арабскими цифрами, печатать с абзацного отступа. По тексту работы должны быть сделаны ссылки на приведенные в списке литературы источники. Приводимые в списке литературы периодические издания должны быть изданы (или опубликованы) в последние пять лет, законодательно-нормативные документы и ключевые научные труды по выбранной теме могут быть более ранних сроков издания.

## Приложения

Приложения не являются обязательными. Приложения содержат вспомогательный материал, который неуместен для использования в основной части в силу объема или особенностей форматирования. Сюда включаются объемные таблицы, формы документов, промежуточные расчеты и т.д. Приложения оформляются в случае необходимости и по усмотрению автора курсовой работы.

## ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа оформляется на листах белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм), она должна быть сброшюрована в отдельной папке. Распечатка текста осуществляется с одной стороны листа, с соблюдением полей: слева - 30 мм, справа - 10 мм, сверху - 20 мм, снизу - 20 мм. Работа должна быть напечатана на компьютере через 1,5 межстрочных интервала, шрифт Times New Roman, размер - 14 в текстовом редакторе Microsoft Word. При необходимости могут быть использованы редакторы Excel, формул и рисунков. В тексте применяются только общепринятые сокращения. Отступ красной строки – 1,25 см.

Разделы и подразделы должны иметь заголовки. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов. Переносы слов в заголовках не допускаются. Каждый раздел, содержание, введение, заключение, список литературы начинаются с новой страницы, подразделы (параграфы разделов) с новой страницы не начинаются.

Страницы работы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Титульный лист включается в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляется. Рисунки и таблицы, расположенные на отдельных листах, включаются в общую нумерацию страниц. Рисунки и таблицы следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице, если в указанном месте

они не помещаются, а также в приложении. На все рисунки и таблицы должны быть даны ссылки в тексте курсовой работы. Рисунки должны иметь названия, которые помещаются под ними. Рисунки и таблицы следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

## **ЗАДАНИЕ НА КУРСОВУЮ РАБОТУ**

Курсовая работа по дисциплине «Технологии пассажирских авиаперевозок» выполняется студентами на тему «Технология обслуживания пассажиров и оформления багажа в аэропорту».

Курсовая работа должна быть привязана к конкретному аэропортовому предприятию (оператору аэропорта).

### **Содержание курсовой работы:**

#### **1. Характеристика аэропортового предприятия.**

1.1 Анализ показателей деятельности аэропортового предприятия за последние три года.

1.2 Анализ организационной структуры аэропортового предприятия.

2. Анализ деятельности службы организации пассажирских перевозок (СОПЛ).

2.1 Анализ нормативных документов, регулирующих пассажирские перевозки на ВТ.

2.2 Анализ организационной структуры службы организации пассажирских перевозок, а также ее целей и задач.

2.3 Анализ функционала и обязанностей сотрудников СОПЛ при обслуживании пассажиров, оформлении багажа и ручной клади.

2.4 Анализ взаимодействия СОПП с другими службами и подразделениями аэропортового предприятия и авиакомпании при обслуживании пассажирских перевозок.

3. Анализ технологии обслуживания пассажиров и обработки багажа.

3.1 Схема организации передвижения пассажиров в аэровокзале.

3.2 Описание технологических операций и действий исполнителей при обслуживании пассажиров и обработке багажа.

3.3 Разработка технологического процесса и построение технологического графика обслуживания пассажиров и обработки багажа.

3.4 Анализ документального оформления выполняемых операций при осуществлении технологического процесса обслуживания пассажиров и обработки багажа.

4. Анализ обеспечения безопасности при выполнении технологического процесса.

5. Организация и технология выполнения работ в нестандартных и сбойных ситуациях.

## **ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Контрольные задания для проведения текущего контроля  
успеваемости**

### ***Вопросы устного опроса:***

1. Определения «организация», «технология», «технологический процесс», «операция», «приемы (переходы)».
2. Структурная схема технологического процесса.
3. Схема распределения времени цикла при выполнении операции.
4. Способы выполнения технологического процесса.
5. Содержание основных нормативных документов, регулирующих пассажирские перевозки на ВТ в РФ.
6. Государственные и отраслевые стандарты по качеству авиаперевозок.
7. Задачи СОПП.

8. Функции СОПП.
9. Системы обслуживания пассажиров в аэропорту.
10. Регистрация пассажиров и оформление багажа по основному методу.
11. Регистрация пассажиров и оформление багажа по упрощенному методу.
12. Доставка пассажиров к воздушному судну.
13. Посадка пассажиров в воздушное судно.
14. Транспортировка багажа к воздушному судну.
15. Загрузка багажа в воздушное судно.
16. Встреча пассажиров и доставка их в аэровокзал.
17. Выгрузка багажа из воздушного судна.
18. Транспортировка багажа в зону выдачи.
19. Выдача багажа прилетевшим пассажирам.
20. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэровокзале.
21. Обслуживание транзитных пассажиров в аэропорту.
22. Обслуживание трансферных пассажиров в аэропорту.
23. Обработка багажа трансферных пассажиров в аэропорту.
24. Обслуживание дипломатических курьеров и их багажа.
25. Обслуживание пассажиров со служебными билетами.
26. Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту.
27. Правила международных воздушных перевозок.
28. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту при нарушении регулярности рейсов.
29. Права авиапассажиров при задержке рейсов.
30. Услуги для пассажиров экономического класса на борту воздушного судна.
31. Услуги для пассажиров бизнес класса на борту воздушного судна.
32. Задачи службы бортпроводников.
33. Функции службы бортпроводников.
34. Расчет коммерческой загрузки воздушного судна.
35. Центровка воздушного судна.

**Контрольные задания для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

***Примерные вопросы, выносимые на зачет:***

1. Нормативно-правовое регулирование пассажирских авиаперевозок в РФ.
2. Требования международных организаций к безопасности наземного обслуживания пассажиров.
3. Аудит ПАТА по безопасности наземного обслуживания - ISAGO (Safety Audit for Ground Operations).
4. Рекомендации ИАТА по наземному обслуживанию - АНМ (Airport Handling Manual).
5. Задачи и функции СОПП.
6. Организационная структура СОПП.
7. Взаимодействие СОПП с подразделениями аэропортового предприятия и авиаперевозчика при обслуживании пассажиров в штатных ситуациях.
8. Взаимодействие СОПП с подразделениями аэропортового предприятия и авиаперевозчика при обслуживании пассажиров в сбойных ситуациях.
9. Технология обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропорту.
10. Системы обслуживания пассажиров в аэропорту.
11. Подготовительный этап обслуживания вылетающих пассажиров.
12. Регистрация пассажиров и оформление багажа по основному и упрощенному методу.
13. Системы регистрации пассажиров и багажа.
14. Досмотр пассажиров и багажа.
15. Доставка и посадка пассажиров в воздушное судно.
16. Системы сортировки багажа.
17. Транспортировка и загрузка багажа в воздушное судно.

18. Допосадка пассажиров.
19. Документальное оформление операций по обслуживанию пассажиров и обработке багажа.
20. Технологическая схема обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропорту (ВВЛ).
21. Технологическая схема обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропорту (МВЛ).
22. Технология обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропорту.
23. Подготовительный этап обслуживания прилетевших пассажиров.
24. Встреча пассажиров и доставка их в аэровокзал.
25. Выгрузка и транспортировка багажа в зону выдачи.
26. Выдача багажа прилетевшим пассажирам.
27. Информационное обеспечение технологических процессов обслуживания пассажиров.
28. Технологическая схема обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропорту (ВВЛ).
29. Технологическая схема обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропорту (МВЛ).
30. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах.

***Примерные задачи, выносимые на зачет:***

1. Расчет параметров и построение технологического графика обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропорту.
2. Расчет параметров и построение технологического графика обслуживания прилетевших пассажиров и обработки багажа в аэропорту.

***Примерные вопросы, выносимые на экзамен:***

1. Организация обслуживания транзитных пассажиров в аэропорту.
2. Организация обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропорту.



3. Технология обслуживания транзитных пассажиров в аэропорту.
4. Технология обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропорту.
5. Технологическая схема обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропорту (ВВЛ-ВВЛ).
6. Технологическая схема обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропорту (МВЛ-МВЛ).
7. Технологическая схема обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропорту (ВВЛ-МВЛ).
8. Технологическая схема обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропорту (МВЛ-ВВЛ).
9. Технология обслуживания особых категорий пассажиров (дети без сопровождения, VIP, депортированные) и обработки багажа в аэропорту.
10. Обслуживание дипломатических курьеров и их багажа.
11. Обслуживание пассажиров со служебными билетами.
12. Обслуживание пассажиров, перевозящих мелких животных и птиц.
13. Технология обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и обработки багажа в аэропорту.
14. Условия и правила международных воздушных перевозок.
15. Особенности организации обслуживания перевозок на международных авиалиниях.
16. Особенности технологии обслуживания перевозок на международных авиалиниях.
17. Обслуживание пассажиров в аэропорту при нарушении регулярности рейсов.
18. Технология работы подразделений аэропортового предприятия, представителя авиакомпании при нарушении регулярности рейсов.
19. Права авиапассажиров при задержке рейсов.
20. Планирование и расчет коммерческой загрузки воздушного судна, понятие о центровке ВС, провозные характеристики ВС.

21. Структура, задачи и функции службы бортпроводников.

22. Взаимодействие СБП с подразделениями аэропортового предприятия и авиакомпании при организации подготовки рейсов и обслуживании пассажиров.

23. Технология работы бортпроводников.

24. Услуги для пассажиров различных классов на борту воздушного судна.

25. Действия бортпроводников при возникновении чрезвычайных ситуаций на борту ВС.

***Примерные задачи, выносимые на экзамен:***

1. Расчет параметров и построение технологического графика обслуживания транзитных пассажиров в аэропорту.

2. Расчет параметров и построение технологического графика обслуживания трансферных пассажиров и обработки багажа в аэропорту.

3. Расчет параметров и построение технологических графиков обслуживания в аэропортах особо важных пассажиров (VIP).

4. Расчет параметров и построение технологических графиков обслуживания в аэропортах пассажиров, перевозящих мелких животных и птиц.

## ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) основная литература:

1. Головненко Г.В., Губенко А.В., Махарев Э.И., Смуров М.Ю. Автоматизация производственной и финансово-экономической деятельности предприятий гражданской авиации: Учебное пособие. [Текст] - М.: Студент, 2016.- 349 с. - ISBN: 978-5-4363-0058-0. Количество экземпляров 50.

2. Морозов, С. Ю. Транспортное право : учебник для академического бакалавриата / С. Ю. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 257 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02496-8. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/transportnoe-pravo-401343> .

3. Палагин Ю.И., Семенюта А.А., Тарамыко А.Е. Оптимизация транспортных процессов в логистических системах: Учебное пособие [Текст] / Академия ГА. С-Петербург, 2001. - 85 с. Количество экземпляров 96.

### б) дополнительная литература:

4. Горлач Л.В. Технологические процессы в авиапредприятиях: Учебное пособие [Текст] / СПб: АГА, 1995. - 116 с. Количество экземпляров 120.

5. Зайцев Е.Н. Синтез комплексной системы управления смешанными перевозками. [Текст] / СПбГУ ГА. СПб., 2007.- 210 с. Количество экземпляров 29.

6. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: индустрия авиаперевозок: Учебник утв. Научно-методическим советом РМАТ [Текст] / М.: Сов. спорт, 2005. - 174 с. - ISBN: 5-85009-976-X. Количество экземпляров 25.

7. Канарчук В.Е., Чигринец А.Д., Механизация технологических процессов в аэропортах [Текст] / М.: Транспорт, 1986.-160 с. Количество экземпляров 82.

8. Воздушный кодекс Российской Федерации. Федеральный закон от 19 марта 1997 г. №60-ФЗ. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=284303&fld=134&dst=100000001,0&md=0.9529654047269623#02173740395832487>, свободный (дата обращения: 15.01.2018).

9. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»: Утверждены Приказом Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. №82. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=281408&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.250205002590663#05397694040274126>, свободный (дата обращения: 15.01.2018).

10. ГОСТ Р 51004-96 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:[https://standartgost.ш/g/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2\\_%D0%A051004-96](https://standartgost.ш/g/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2_%D0%A051004-96), свободный (дата обращения: 15.01.2018).

11. Яковлев А.М. Авиационная метеорология:Учеб. 2015

12. ФАП «Требования , предъявляемые к аэродромам...2018

13. Милославская С.В. Транспортные системы и технологии перевозок:Уч.пос. 2018

14. Бронирование и продажа пассажирских воздушных перевозок 2010

15. Правила проведения предполетного и послеполетного досмотров... 2019

16. Костромина Е.В. Авиатранспортный маркетинг:Учеб. 2018

17. Продажа услуг:пассажирский транспорт:Уч.пос./В.С.Горин 2014

18. Международное воздушное право:Учеб./А.И.Травников 2019

19. Калекеева М. У. Усовершенствование технологии обслуживания пассажиров в аэропорту 2017

20. Руководство ИАТА по наземному обслуживанию 2019

**в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети**

«Интернет»:

21. Журнал «Аэропорт-Партнёр» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.airport.org.ru/06.html>, свободный (дата обращения:

15.01.2018) .

22. Журнал «Аэропорты. Прогрессивные технологии» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://magazin.aero>, свободный (дата обращения:

15.01.2018) .

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

23. Консультант Плюс. Официальный сайт компании [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения: 15.01.2018).

24. Гарант. Официальный сайт компании [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/bank>, свободный (дата обращения: 15.01.2018).

25. Издательство «Юрайт». Официальный сайт издательства [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://urait.ru>.

26. Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>, свободный (дата обращения: 15.01.2018).

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

Печатается в авторской редакции

Подписано к печати 13. 06. 2019. Формат бумаги 60x90  $\frac{1}{16}$ .

Тираж 350. Уч.-изд.л.1,8. Усл.печ.л.1,8. Заказ 443. С 56

Тип. Университета ГА. 196210. С.-Петербург, ул. Пилотов, дом 38.

