**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА**

**ФГБОУ ВПО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

**технология пассажирских авиаперевозок**

**методические указания по изучению дисциплины и выполнеия курсовой работы для студентов ФАИТОП и ЗФ**

Направление подготовки

**190700 «Технология транспортных процессов»**

Профиль подготовки

**«Организация перевозок и управления на воздушном транспорте»**

Квалификация (степень) выпускника

**«бакалавр»**

Санкт-Петербург

2016

**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**

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

**Целью дисциплины** является формирование у студентов системы научных и профессиональных знаний и навыков в области рациональной организации технологических процессов и управления ими при наземном обслуживании пассажиров и обработки багажа, обслуживании пассажиров на воздушных судах

в современных условиях работы аэропортовых комплексов и авиакомпаний

страны.

**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.

**Введение**

Учебное пособие разработано на основе российских и международных правовых документов в области воздушных перевозок, нормативов Международной организации гражданской авиации (ИКАО) и Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА).

В учебном пособии рассмотрены вопросы технологии обслуживания воздушных перевозок пассажиров и багажа.

**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.

При разработке учебного пособия учтены следующие нормативные акты и документы: «Гражданский Кодекс Российской Федерации», «Воздушный Кодекс Российской Федерации», «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», общие нормы и рекомендации по условиям организации перевозки пассажиров и багажа, определяемые ИКАО и ИАТА, с целью соблюдения стандартов обслуживания клиентуры при воздушных перевозках, осуществляемых авиапредприятиями РФ.

**Основные понятия и определения.**

**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 простой исполнителей при различной продолжительности операций. Смешанное выполнение операций является наиболее рациональным.

**Раздел I. Организация обслуживания пассажирских перевозок в аэропортах**

**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 (ICAO, IATA, ACI и др.) к безопасности наземного обслуживания пассажиров. Аудит ИАТА по безопасности наземного обслуживания - ISAGO (Safety Audit for Ground Operations). Рекомендации ИАТА по наземному обслуживанию – AHM (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**

Методы обслуживания пассажиров в аэропорту. Подготовительный этап обслуживания вылетающих пассажиров. Технология регистрации билетов и оформления багажа. Характер учета сведений по пассажирским и багажным перевозкам.

Регистрация билетов и оформление багажа в городском аэровокзале.

Технологические схемы и графики обслуживания вылетающих пассажиров и обработки багажа в аэропортах.

Транспортировка и посадка пассажиров в самолет. Технологические схемы перемещения и посадки пассажиров. Особенности транспортировки пассажиров и багажа из городского аэровокзала.

Дополнительные услуги, предоставляемы пассажирам в аэропортах.

**Тема 5. Особенности обслуживания различных категорий пассажиров**

Обслуживание особо важных пассажиров(VIP). Технология обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями. 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.

Формирование и построение технологических графиков процессов

**Тема** **6.**  **Организация и технология обслуживания транзитных и трансфертных пассажиров**

Особенности организации и технологии обслуживания транзитных и трансфертных пассажиров. Технологические схемы и графики обслуживания транзитных и трансфертных пассажиров.

Современные технологии, применяемые при обслуживании трансфертных пассажиров и обработки багажа.

**Тема 7. Организация обслуживания пассажирских перевозок на борту воздушных судов авиакомпаний РФ.**

***Служба Бортпроводников (Департамент обслуживания на борту) - подразделение авиакомпании для обслуживания пассажиров на воздушных судах***

Цели, задачи и основные функции Службы бортпроводников (СБП), Департамента обслуживания на борту (ДОБ). Организационная структура СБП (ДОБ) (с указанием производственных задач исполнителей), основные. Взаимодействие СБП (ДОБ) с подразделениями аэропортового предприятия и авиаперевозчика при организации подготовки рейсов и обслуживании пассажиров.

***Нормативно-правовая база по технологическому процессу обслуживания пассажиров различных классов на борту ВС***

Нормативно-правовое регулирование пассажирских авиаперевозок с учетом сертификации и лицензирования. Характеристика основных нормативных документов РФ, Государственные и отраслевые стандарты (обслуживания пассажиров на ВС) по качеству авиаперевозок.

Нормативно-руководящие документы, согласно которых осуществляется основная производственная деятельность СБП (ДОБ). Этапы общего технологического процесса обслуживания пассажиров различных классов порейсовой технологии на воздушных судах АК, действия экипажей ВС при эвакуации пассажиров в случае аварийного приземления (приводнения), аварийное расписание. Мероприятия по обеспечению безопасности полетов. Действия бортпроводников по спасению пассажиров в случаях захвата воздушных судов террористами

***Технология обслуживания пассажиров в полете.*** ***Планирование и расчет коммерческой загрузки воздушного судна***

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 узкофюзеляжных 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).

Планирование и расчет коммерческой загрузки воздушного судна. Понятие о центровке ВС. Провозные характеристики ВС. Документация и контроль ККЗР ВС.

**Тема 8. Организации и технологии воздушных 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.

**Раздел II.Технологии обработки багажа.**

**Тема 1. Перевозка багажа.**

Права и ответственность перевозчика и пассажира.

Ответственность при перевозке пассажиров и багажа. Пределы ответственности. Порядок предъявления претензий и исков.

**Тема 2. Технология обработки багажа вылетающих пассажиров**

Прием багажа к перевозке, методы и системы обработки багажа. Технология обработки багажа после регистрации пассажиров. Транспортирование, загрузка багажа в ВС, документация. Технологическая схема транспортировки и загрузки багажа. Багажные отсеки самолетов.

**Тема 3. Технология обработки багажа прилетевших пассажиров**

Подготовительный этап обслуживания прилетевших пассажиров.

Встреча пассажиров и доставка их в аэровокзал. Технологические схемы и графики обслуживания прилетающих пассажиров. Документальное оформление операций.

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

**Тема 4**. **Технология обработки трансферного и транзитного багажа.**

Трансферный багаж, перевозимый от прибывшего самолета для трансфера на убывающий самолет либо на той же самой авиалинии (он-лайн) или на другой авиалинии (интерлайн), влечет за собой тщательный отбор системы и процедуры, которые должны использоваться для этого процесса. Кроме того, сообщаемое время стыковки может зависеть от времени трансфера багажа, а это время может быть разным для разных аэропортов.

В тех аэропортах, где трансферный багаж должен пройти таможню, должна быть предусмотрена возможность для пассажиров заново зарегистрировать багаж в непосредственной близости от зоны таможенного контроля.

В тех случаях, когда должен пройти таможню транзитный багаж, также должна быть предусмотрена возможность возвратить багаж в самолет данной авиакомпании.

**Тема 5. Технология досмотра багажа в аэропорту вылета.**

Весь зарегистрированный багаж поступает на предполетный досмотр. В аэропортах предусмотрен многоуровневый досмотр багажа с использованием специальных систем.

Параллельно с предполетным досмотром должностными лицами таможенного органа при международной перевозке проводится таможенный контроль зарегистрированного багажа с использованием для этого интроскопов.

Багаж, прошедший контроль на 1-м и 2-м уровнях, направляется при необходимости на ленты хранения раннего багажа или для транспортировки к самолету.

**Тема 6. Технология управления багажными потоками.**

Для того чтобы принять эффективные меры к недопущению некорректной обработки багажа, необходимо проанализировать, на каких этапах обработки происходят сбои, приводящие к потерям.

Наиболее распространенной является потеря во время перегрузки при транзите (52% всех случаев).

Заметно реже потери происходят из-за различных ошибок в билете, сбоев при проверке службами безопасности (13%).

Примерно 7% потерь приходится на ошибки непосредственно при погрузке/выгрузке на борт самолета.

По 3% проблемных ситуаций – связаны с неправильной маркировкой или отправкой в другой пункт назначения.

Разработки компании SITA в области багажа включают:

− Bagmassage – система сообщений;

− Bagmanager – система управление багажом;

− Worldtracer – автоматизированная система отслеживания утерянного или неверно обработанного багажа.

**Раздел III. Рейсовая перевозочная документация.**

**Тема 1. Технология формирования расписания движения воздушных судов.**

Основные положения по составлению расписания. Оформление рейса. Составление документов при разработке расписания. Составление проекта расписания. Графики оборота самолетов. Ограничения и приоритеты при составлении расписания.

Использование кодификаторов. Порядок получения кодов авиакомпаниями, аэропортами. Требования международных организаций по присвоению кодов.

Расписание регулярных воздушных перевозок пассажиров и (или) грузов (почты) определяет состав и описание услуг по регулярным воздушным перевозкам, предлагаемым перевозчиком физическим и юридическим лицам.

Для формирования, утверждения и опубликования расписания перевозчик должен иметь действующие сертификат эксплуатанта, лицензии на перевозку воздушным транспортом пассажиров и (или) грузов, а также при выполнении международных воздушных перевозок допуски к выполнению международных воздушных перевозок пассажиров и (или) грузов с учетом положений международных договоров Российской Федерации.

• анализа спроса на воздушные перевозки;

• информации о режиме работы аэропорта;

• ограничений работы аэропорта по шуму, проведению ремонтных работ и технологических перерывов;

• нормативов технической возможности объектов инфраструктуры аэропорта.

В расписание включаются рейсы, обладающие следующими

характеристиками:

• на каждом рейсе имеющееся количество пассажирских мест и/или провозной емкости для перевозки багажа, груза и/или почты доступно для приобретения непосредственно у перевозчика или у его уполномоченных агентов каждому, кто обратится за услугой по воздушной перевозке пассажира и (или) грузов (почты);

• рейсы выполняются с целью осуществления воздушного сообщения между одними и теми же аэропортами;

• рейсы выполняются на основании договора воздушной перевозки пассажира и (или) грузов (почты).

**Тема 2. Планирование и расчет коммерческой загрузки воздушного судна**

Центровочные характеристики самолета - это понятия, обозначения и определения, используемые при расчете коммерческой загрузки самолета.

Основой центровочных характеристик является центровка самолета, которая определяет местоположение центра тяжести самолета.

В производственной практике под центровкой самолета понимают такое размещение коммерческой загрузки на самолете, при котором обеспечивается безопасность на всех режимах полета.

Центр тяжести самолета (ЦТ) - точка приложения общей силы тяжести самолета.

В эксплуатации центровка самолета определяется с помощью центровочного графика или с помощью системы автоматизированного расчета коммерческой загрузки. Эти методы основаны на теоретическом расчете, однако при автоматизированном расчете центровка иногда оценивается сначала в индексах, а потом в процентах САХ.

*Предварительный расчет коммерческой загрузки*

Предварительный расчет коммерческой загрузки обязан выполнить ДЦ на бланках ЦГ под копирку в двух экземплярах.

Предварительный расчет выполняется на ЦГ соответствующему типу, модификации и количеству пассажирских мест самолета, запланированного на

данный рейс.

Оформляются два центровочных графика. Один ЦГ остается в СОП аэропорта вылета, второй передается на борт самолета и сдастся экипажем после окончания рейса вместе с заданием на полет в своем подразделении.

Для выполнения предварительного расчета коммерческой загрузки ДЦ должен быть обеспечен следующими исходными данными:

- № рейса и № самолета;

- маршрут полета;

- аэропорт первой посадки;

- дата и время вылета;

- командир ВС;

- масса пустого снаряженного самолета;

- масса экипажа;

- масса бортпроводников (операторов) и продуктов;

- масса топлива;

- допустимая взлетная масса самолета;

- центровка пустого снаряженного самолета;

- предельно допустимые массовые и центровочные характеристики самолета;

- число пассажирских мест на самолете;

- количество предварительно проданных билетов на данный рейс;

- масса, примерный объем и количество мест грузов.

Исходные данные рассчитываемого рейса состоят из переменных и постоянных величин.

Окончательный расчет коммерческой загрузки обязан выполнять ДЦ на ЦГ предварительного расчета.

**Тема 3. Технологические графики.**

Типовые технологические графики предназначены для:

* установления технически обоснованной продолжительности стоянки воздушных судов в конечных и промежуточных аэропортах;
* определения оптимального состава исполнителей/ обеспечивающих подготовку

воздушного судна к вылету в соответствии с расписанием;

* составления технологических графиков подготовки воздушных судов в конкретном аэропорту;
* выбора момента контроля за работой служб при подготовке воздушных судов к вылету.

Целью разработки технологических графиков наземного обслуживания ВС и пассажиров, обработки багажа, грузов и почты в международном аэропорту является возможность обеспечения пооперационного контроля и непрерывный процесс совершенствования качества услуг, предоставляемых пассажирам и авиакомпаниям. Ответственность за поддержание данной Технологической документации в актуальном состоянии возлагается на начальника ПДСА Общества.

Настоящий перечень технологических графиков обслуживания ВС определяет порядок и очередность выполнения технологических операций при обслуживании ВС и пассажиров, обработки багажа, грузов и почты в аэропорту при подготовке ВС к отправлению, по прибытию, при обслуживании оборотного (транзитного) рейса.

Перечень предоставляемых услуг, последовательность и сроки выполнения технологических операций при обслуживании ВС и пассажиров, обработки багажа, грузов и почты представлен в разработанных Главным оператором аэропорта технологических графиках обслуживания ВС различных типов ВС в аэропорту.

Порядок и очередность обслуживания ВС и пассажиров, обработки багажа, грузов и почты, определенный в технологических графиках подлежит обязательному исполнению подразделениями операторов, осуществляющих аэропортовые виды деятельности и участвующих в обслуживании ВС и пассажиров, обработки багажа, грузов и почты в аэропорту Владивосток и государственными контролирующими органами.

Обслуживание ВС и пассажиров, обработка багажа, грузов и почты в аэропорту подразделяется на:

* обслуживание пассажиров и обработка багажа;
* перронная обработка грузов и почты;
* оперативное техническое обслуживание ВС;
* коммерческое наземное обслуживание ВС.

**Методологические рекомендации по выполнению курсовой работы**

Целью курсовой работы является подведение итогов усвоения основных вопросов технологии и организации перевозок и закрепление полученных знаний практическими расчётами основных показателей и параметров обслуживания пассажиров.

Тема **«Совершенствование технологических процессов наземного обслуживания пассажирских авиаперевозок в аэропортах с учетом современных требований»**.

ФИО студента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание контрольной работы:

**Первый раздел**

1. Анализ нормативных и руководящих документов, регулирующих пассажирские перевозки на ВТ (краткий обзор).
2. Объем пассажирских перевозок в аэропорту за последние три года.
3. Организационная структура предприятия.
4. Основные цели, задачи и функции службы организации пассажирских перевозок (СОПП). Организационная структура СОПП (с указанием производственных задач исполнителей).
5. Анализ взаимодействия СОПП с другими службами и подразделениями аэропортового предприятия и авиакомпании при обслуживании пассажирских перевозок.
6. Схема организации передвижения пассажиров в аэровокзале.

**Второй раздел**

**Анализ существующей технологии выполнения работ:**

* описание технологии;
* разработка технологического процессаи построение технологического графика;
* документальное оформление операций (технологического процесса)

**Третий раздел**

**Анализ обеспечения безопасности при выполнении технологического процесса.**

**Четвертый раздел**

**Организация и технология выполнения работ в нештатных и сбойных ситуациях.**

**Предложения по совершенствованию организации и технологии выполнения работ.**

**Литература.**

**Приложения** (в случае необходимости).

Задание:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Требования к КР:**

1. Курсовая работа должна быть привязана к конкретному аэропортовому предприятию (оператору аэропорта) или авиапредприятию (авиакомпании).
2. Рекомендуемый объем 15-30 страниц (**А4)** машинописного текста.
3. Курсовая работа должна включать в себя титульный лист; оглавление; введение; два разделы; список использованной литературы; в случае необходимости, приложения.

**примерный перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

1. Как оформляется рейс в расписании
2. Что такое слот
3. В каком времени публикуется расписание
4. Какие бывают способы регистрации пассажиров
5. На какие виды подразделяются стойки регистрации
6. Чем отличается обслуживание пассажиров на внутренних и международных воздушных линиях
7. Какие телеграммы отправляются по маршруту следования воздушного судна
8. В чем состоит различие в обслуживании различных категорий пассажиров
9. Какую информацию получают пассажиры в аэропорту
10. Что такое сбойная ситуация
11. Какие бывают системы обработки багажа
12. Какие основные положения содержат правила перевозки
13. Чем определяется ответственность при перевозках
14. Какой бывает багаж пассажира
15. Обязательные этапы и элементы обслуживания пассажиров в полете
16. Дополнительные услуги на борту воздушного судна
17. Технология обслуживания вылетающих пассажиров в аэропорту
18. Технология обслуживания прилетевших пассажиров в аэропорту
19. Технология обслуживания транзитных и трансферных пассажиров в аэропорту
20. Технология обслуживания особых категорий пассажиров в аэропорту на вылет
21. Классификация пассажиров с ограниченными физическими возможностями
22. Обслуживание пассажиров в аэропорту при нарушении регулярности рейсов
23. Центровочный график
24. Технология обслуживания особых категорий пассажиров на прилет
25. Типовые технологические графики
26. Планирование и расчет коммерческой загрузки воздушного судна
27. Способы и методы регистрации пассажиров и их багажа
28. Задачи и функции службы организации пассажирских перевозок
29. Взаимодействие СОПП и со службами аэропорта
30. Характеристика основных технологических процессов
31. Назначение и характеристика основных нормативных документов при обслуживании пассажиров и обработки багажа
32. Информационное обеспечение технологических процессов обслуживания пассажиров
33. Система обработки багажа
34. Технология обработки багажа после регистрации
35. Технология обработки прилетевших пассажиров
36. Регистрация пассажиров и оформление багажа
37. Обслуживание пассажиров при нарушении движения воздушных судов
38. Процедуры безопасности в пассажирском аэровокзале
39. Анализ обеспечения безопасности при выполнении технологического процесса.
40. Организация и технология выполнения работ в нештатных и сбойных ситуациях
41. Цели, задачи и основные функции Службы бортпроводников
42. Нормативно-правовая база по технологическому процессу обслуживания пассажиров различных классов на борту ВС

**Учебно - методическое обеспечение дисциплины**

**Библиографический список**

***Основной***

1. Воздушные перевозки. Законодательство. Комментарии. Судебная практика. Образцы документов [Текст] / Б. П. Елисеев. - М.: Дашков и К, 2011. - 424с.
2. Практические аспекты эксплуатации воздушных линий: Учеб. пособ. [Текст] / Григорьев Ю.М., ред. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: Авиабизнес, 2011. - 396с.
3. Продажа услуг пассажирского транспорта: Учебное пособие для вузов. Допущ. Советом УМО [Текст] / В. С. Горин, Э. И. Махарев. - М.: Высш.шк., 2010. - 783с
4. Эффективность пассажирских авиаперевозок [Текст] / В. М. Окулов. - М.: ВКШ "Авиабизнес", 2008. - 208с.

***Дополнительный***

1. Воздушный кодекс Российской Федерации. Федеральный закон от 19 марта 1997 г. №60-ФЗ [Электронный ресурс]. - М.: Консультант Плюс.
2. 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]. - М.: Консультант Плюс.
3. Федеральные авиационные правила «Сертификационные требования к физическим лицам, юридическим лицам, осуществляющим коммерческие воздушные перевозки. Процедуры сертификации»: Приказ Минтранса РФ от 4 февраля 2003г. №11 [Электронный ресурс]. - М.: Гарант.
4. Федеральные авиационные правила «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты»: Утверждены Приказом Минтранса РФ от 23 июня 2003 г. №150 [Электронный ресурс]. - М.: Гарант.
5. «Об утверждении Методики расчета технической возможности аэропортов и Порядка применения Методики расчета технической возможности аэропортов»: Приказ Минтранса РФ от 24 февраля 2011г. №63 [Электронный ресурс]. - М.: Гарант.
6. Аэровокзалы / Комский М.В., Писков М.Г. - М.: Стройиздат, 1987. - 199с.
7. Н. Ашфорд, Х.П.М. Стентон, К.А. Мур. Функционирование аэропортов. М.: Транспорт, 1991.
8. Бронирование и продажа воздушных авиаперевозок с использованием автоматизированной системы Сирена-2.3: Учеб.пособ. [Текст] / Марычева Н.В., сост. - 3-е изд., испр. и доп. - М. : ВКШ "Авиабизнес", 2010. - 271с.
9. Воздушный транспорт в современном мире: Учебное пособие для вузов. Допущ. УМО [Текст] / В. В. Бабаскин [и др.]. - СПб.: ГУГА, 2010. - 336с.
10. Горлач, Л.В. Технологические процессы в авиапредприятиях: Учеб. пособ. / Л. В. Горлач. - СПб. : АГА, 1995. - 116с.
11. Договор перевозки в международном воздушном сообщении [Текст] / Н. Н. Остроумов. - М.: Стаут, 2009. - 268с.
12. Мировая система воздушного транспорта: Учебное пособие для вузов / П. В. Олянюк. - 2-е изд., доп. - СПб.: ГУГА, 2006. - 282с.
13. Профайлинг. Технологии предотвращения противоправных действий. Реком. УМЦ [Текст] / Волынский-Басманов Ю.М., ред. - М.: ЮНИТИ, 2010. - 223с.
14. Справочник форматов технологических процедур автоматизированных систем бронирования и продажи международных авиаперевозок Gabriel, Airfare, Ticketing: Учеб. пособ. [Текст] / Зверева Г.К.,сост. - 2-е изд.,стереотип. - М.: Авиабизнес, 2008. - 136с.

**Периодические издания**

Airport international

Авиатранспортное обозрение

Airports international / Международные аэропорты

Бюллетень транспортной информации

Взаимодействие разных видов транспорта, логистика и контейнерные перевозки (с указателями)

Воздушный транспорт (с указателями)

Вестник транспорта

Воздушный транспорт гражданской авиации

Гражданская авиация

Транспорт: наука, техника, управление

***Информационно-справочные материалы в сети Internet:***

Информационно-правовая система http://www.consultant.ru/

Информационно-правовая система http://www.garant.ru/products/bank/

Научная электронная библиотека eLibrary.ru – свободный доступ

База данных «Авиатор».