МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»

ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРЕВОЗОК НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ

Методические указания по изучению дисциплины и выполнению контрольного задания

Для студентов очного и заочного обучения

Направление подготовки
080-200 «Менеджмент»

Профиль подготовки
«Производственный менеджмент»

Квалификация (степень) выпускника
«бакалавр»

Санкт-Петербург
2016

Одобрено и рекомендовано к изданию

Учебно-методическим советом Университета

ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРЕВОЗОК НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ: Методические указания по изучению дисциплины и выполнению контрольного задания /Университет ГА. С.- Петербург, 2016.

Издаются в соответствии с программой курса «Организация перевозок на воздушном транспорте». Содержат программу, методические указания по изучению дисциплины с заданием для самостоятельной работы студентам.

Предназначены для студентов очного и заочного обучения (профиль подготовки **«Производственный менеджмент»).**

Библ. назв. – 26 источников

Составитель Т. В. Галямова, ст. преподаватель.

Рецензент……Е.В. Коникова, доцент, к.т.н.

ВВЕДЕНИЕ

Воздушный транспорт является одной из ключевых отраслей любого государства, важнейшим фактором эффективного развития экономики. Стремительное развитие современной транспортной системы требует наличия высокоскоростных средств передвижения, способных доставить клиента в нужную точку в нужное время. Авиационный транспорт, как и любой другой вид транспорта, обладает качественными характеристиками:

- безопасность,
- скорость,
- культура обслуживания,
- регулярность.

Эти характеристики воздушного транспорта наиболее полно удовлетворяют требованиям участников современного рынка. Поиски решений по повышению качества транспортного обслуживания населения и отраслей экономики необходимо искать на основе системного подхода организации перевозок.

Данная дисциплина рассматривает эту задачу с позиции организации перевозочного процесса на воздушном транспорте и здесь воздушная перевозка рассматривается, как управляемый процесс перемещения пассажиров, багажа, грузов и почты за установленную плату в целях удовлетворения потребностей граждан и отраслей экономики в этом виде услуг, где главным действующим лицом является авиакомпания.

Организацию перевозок на ВТ необходимо рассматривать, как поэтапную задачу где в начале необходимо создать условия для деятельности всех участников процесса перевозки. Решение этой задачи относится к компетенции государства (Полномочного органа регулирования), и оно лежит в области системных решений.

При изучении разделов, студентам следует обращаться с аналитическими, практическими и справочными материалами по вопросам,

касающимся современного состояния системы воздушного транспорта, проблем ее функционирования и развития, а также состояния отдельных ее элементов и системных связей. Систематический поиск и отбор информации из разных источников вырабатывает у студента навыки сравнительного анализа и логического мышления.

Термины и определения

ВОЗДУШНЫЙ ТРАНСПОРТ (ВТ) - перевозка авиапассажиров, багажа, грузов и почты на воздушных судах (ВС).

ГРАЖДАНСКАЯ АВИАЦИЯ (ГА) - авиация, используемая в целях обеспечения потребностей граждан и экономики. В литературе часто используется как синоним термины «Воздушный транспорт» и (или) «Гражданская авиация».

АВИАПЕРЕВОЗЧИК - авиационная компания, которая выдает перевозочный документ, осуществляет или обязуется осуществить воздушную перевозку, а также предоставляет или обязуется предоставить обслуживание, связанное с такой перевозкой, в соответствии с перевозочным или платежным документом, выданным авиакомпанией или иным перевозчиком, который признается действительным на линиях авиакомпании.

АВИАЦИОННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ - юридическое лицо, независимо от его организационно-правовой формы и формы собственности, имеющее основными целями своей деятельности осуществление за плату воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты и (или) выполнение авиационных работ. Такому определению Воздушного Кодекса РФ соответствуют только авиакомпания и эксплуатант ВС (если он осуществляет перевозки) и не соответствует аэропорт.

ПРЕДПРИЯТИЕ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА - предприятие, созданное на территории и по законам Российской Федерации независимо от форм собственности, в целях осуществления воздушных перевозок

(пассажиров, багажа, почты, грузов), авиационных работ, их обеспечения и услуг на коммерческой основе (авиакомпания, агентство, аэропорт).

АЭРОПОРТ - комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок, и имеющий для этих целей необходимое оборудование, авиационный персонал и других работников

АЭРОПОРТ МЕЖДУНАРОДНЫЙ - аэропорт, который открыт для приема и отправки воздушных судов, выполняющих международные воздушные перевозки, в котором осуществляется таможенный, пограничный и санитарно-карантинный и иной контроль.

ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА - транспортировка пассажиров, багажа, груза и почты на воздушных судах на основании и в соответствии с условиями договора перевозки.

МЕЖДУНАРОДНАЯ АССОЦИАЦИЯ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА -(IATA - International Air Transport Association) - неправительственная международная организация, разрабатывающая рекомендации по уровню, построению и правилам применения тарифов, единые общие условия перевозок, в том числе, стандарты обслуживания пассажиров.

МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ ИКАО (ICAO - International Civil Organization) - межгосударственная международная организация (специальное учреждение ООН), регулирующая вопросы деятельности гражданской авиации, включая вопросы использования воздушного пространства, безопасности полетов и пр., и разрабатывающая "Стандарты и рекомендуемую практику организации деятельности гражданской авиации".

Национальный флаг-перевозчик (Flag-carrier)

Почти в каждой стране мира существует авиакомпания, которая является своеобразной визитной карточкой страны, чья надежность, пунктуальность, сервис и комфорт соответствуют самым высоким

международным стандартам. Такая компания называется ***национальным флаг-перевозчиком*** **(Flag-carrier).** Такими авиакомпаниями в разных странах считаются: французская «Air France», немецкая «Lufthansa», британская «British Airways», австрийская «Austrian Airlines», испанская «Iberia», швейцарская «Swiss», финская «Finnair» и др. Российским флаг-перевозчиком является авиакомпания «Аэрофлот - российские авиалинии».

Основными участниками воздушного транспорта являются:

- государства (в лице их правительств и авиационных администраций);
- авиакомпании и авиапредприятия;
- аэропорты;
- туристские фирмы и другие организации - агенты авиакомпаний по продаже авиаперевозок;
- организации - партнеры (концессионеры) авиакомпаний и аэропортов по обслуживанию самолетов, пассажиров и грузоотправителей (топливозаправочные фирмы, организации, предоставляющие техническое и коммерческое обслуживание и бортпитание, автотранспортные фирмы, гостиницы и другие обслуживающие организации.

Классификация видов перевозок по форме их выполнения

Полеты на международных воздушных линиях по форме их выполнения классифицируются на регулярные, выполняемые в соответствии с условиями соглашений о воздушном сообщении между государствами, и нерегулярные, выполняемые на основании специальных разрешений на разовые полеты.

Регулярные рейсы выполняются в соответствии с опубликованным расписанием по договорным авиалиниям на основе соглашений о воздушном сообщении между договаривающимися государствами. В расписании указаны маршрут полета, промежуточные пункты посадок, время вылета и прилета и каждый пункт маршрута, частота движения и тип самолета. Изменение этих условий выполнения регулярных рейсов может быть произведено только при взаимном согласии договаривающихся стран.

Нерегулярные рейсы выполняются на разовой или групповой основе в соответствии со специальным разрешением. Они, в свою очередь, делятся на дополнительные, специальные и чартерные.

Дополнительные рейсы выполняются по тем же авиалиниям, что и регулярные, но по особому расписанию. Дополнительный рейс может быть выполнен с согласия партнера, при условии, что загрузка не может быть перевезена регулярными рейсами партнеров. Дополнительный рейс, как правило, выполняется в тот же день, что и регулярный, но в любом случае не позже и не ранее, чем за 24 ч от времени выполнения регулярного рейса, указанного в расписании полетов.

Специальные рейсы выполняются со специальным заданием, как по маршруту регулярных рейсов, так и по особому маршруту. Как правило, разрешение на выполнение специальных рейсов запрашивается по дипломатическим каналам.

Чартерные рейсы - выполняются на коммерческой основе в соответствии со специальным договором чартера между перевозчиком (фрахтовщиком) и заказчиком (фрахтователем). Перевозки на нерегулярной коммерческой основе получили название авиафрахтовых перевозок.

Показатели в области деятельности ГА.

К основным показателям перевозочной деятельности ГА, относятся:

- количество перевезенных пассажиров;
- количество перевезенного груза;
- количество перевезенной почты;
- налет часов ВС авиакомпаний;
- коэффициент занятости пассажирских кресел.

К экономическим показателям перевозочной деятельности ГА относятся:

- пассажирооборот, который рассчитывается, как произведение числа перевезенных, за определенное время, пассажиров на расстояние перевозки;
- тоннокилометраж, который рассчитывается, как произведение тонн перевезенных грузов за определенное время на расстояние перевозки.

Основными критериями качества обслуживания воздушных перевозок являются:

Безопасность полетов (БП) и авиационная безопасность (АБ) - как фактор качества обслуживания авиаперевозок должна заключать в себе требования максимальной гарантии отсутствия летных происшествий, а также вреда пассажирам и повреждения коммерческой загрузки, связанных с предпосылками к летным происшествиям. Обеспечение жизни и здоровья пассажиров и членов экипажа путём защиты деятельности гражданской авиации (ГА) от актов незаконного вмешательства (АНВ).

Регулярность полетов - является строгое и точное соблюдение расписания полетов регулярных рейсов и графика движения дополнительных и чартерных рейсов, отсутствие задержек вылета рейсов по вине персонала служб аэропорта и авиакомпаний.

Информационное обслуживание пассажиров

- относительно времени прибытия и вылета рейса;
- о задержке или переносе рейса с указанием причин;
- обо всех изменениях, связанных с движением самолетов и обслуживанием пассажиров и клиентуры.

Профессионализм и поведение обслуживающего персонала - основными требованиями к поведению персонала при обслуживании пассажиров и клиентуры на воздушном транспорте является безукоризненная корректность, вежливость, доброжелательность, предупредительность, стремление оказать помощь и содействие, высокая профессиональная подготовка. При возникновении конфликтной ситуации в общении с пассажирами и клиентурой необходимо сохранять выдержку, тактичность и чувство собственного достоинства.

Сохранность сдаваемых к перевозке багажа, грузов и почты и сроки их доставки. Основным требованием к сохранности сдаваемых к перевозке грузов, почты и багажа является строгое соблюдение условий договора перевозки, а также 100%-ная гарантия того, что груз, багаж и почта, сданные к перевозке под ответственность перевозчика, будут доставлены и вручены пассажиру или получателю. Соблюдение сроков доставки багажа, грузов и почты обеспечивается неукоснительным выполнением требований Федеральных авиационных правил и стандарта качества авиакомпаний.

Сокращение времени прохождения формальностей при вылете и прилете. Основным требованием является сокращение времени нахождения пассажира в зале регистрации. Общее время с момента прибытия пассажира в зал регистрации до момента прохождения всех формальностей и выход, на посадку не должно превышать 60 мин. Ожидание посадки в автобусы для доставки к самолету и посадка в самолет не должны превышать 30 мин. Общее время нахождения в зале вылета от прибытия до посадки в самолет и отправления самолета не должно превышать 1 ч 30 мин**.**

1. Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины «Организация перевозок на воздушном транспорте» является освоение студентами принципов организации процесса перевозок на воздушном транспорте в виде двухуровневой задачи: на отраслевом уровне - это системная задача, на уровне авиакомпании-перевозчика - организационно-технологическая в рамках выполнения договора воздушной перевозки.

Для достижения поставленной цели с учетом установленного для данной квалификации подготовки и формы обучения объема часов необходимо решить следующие задачи:

- выделить главные системообразующие элементы (потребитель, перевозчик, аэропорт и другие обслуживающие организации) и показать отношения между ними;
- дать понятие об организации обеспечения безопасности услуги воздушной перевозки, о мерах обеспечения авиационной безопасности в аэропортах;
- показать место и роль перевозчика в процессе воздушной перевозки и дать понятие о комплексном подходе к обеспечению качества воздушной перевозки;
- на примере договорных отношений перевозчика и аэропортового предприятия показать процесс организации наземного обслуживания пассажиров в аэровокзале в соответствии с международными требованиями качества и безопасности предоставляемых услуг.

2. Место дисциплины в учебном процессе, требования к знаниям и умениям выпускника

Дисциплина «Организация перевозок на воздушном транспорте» является одной из дисциплин вариативной части «профессионального цикла».

Дисциплина «Организация перевозок на воздушном транспорте» базируется на компетенциях, сформировавшихся у обучающихся при освоении дисциплин:

- гуманитарный, социальный и экономический цикл (Б-1) – История, Иностранный язык;
- математический и естественнонаучный цикл (Б-2) – Математика, Информационные технологии в менеджменте;
- профессиональный цикл (Б-3) – Методы принятия управленческих решений.

У обучающихся, приступающих к изучению дисциплины, должны быть сформированы общекультурные и профессиональные компетенции, соответствующие дисциплинам указанных циклов.

Дисциплина «Организация перевозок на воздушном транспорте» является предшествующей для дисциплины «Управленческие решения в системе воздушного транспорта»; «Организация маркетинговых исследований и прогнозирования на ВТ».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование и обладание следующими компетенциями:

***1*) общекультурными (ОК):**

- владеть культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-5);

- готовностью к кооперации с коллегами работе в коллективе (ОК-7);

- умение использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК-9);

- способностью учитывать последствия управленческих решений и действий с позиции социальной ответственности (ОК-20);

***2)* профессиональными (ПК):**

• ***организационно-управленческая деятельность:***

- готовностью к разработке процедур и методов контроля (ПК-3);

- готовностью участвовать в разработке стратегии организации, используя инструментарий стратегического менеджмента (ПК-15);

- способность планировать операционную (производственную) деятельность организаций (ПК-19);

- знанием современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности (ПК-23).

- ***информационно - аналитическая деятельность:***

- умение использовать в практической деятельности организаций информацию, полученную в результате маркетинговых исследований и сравнительного анализа лучших практик в менеджменте (ПК-36);

- ***предпринимательская деятельность:***

- умением находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею (ПК-48).

В результате изучения дисциплины «Организация перевозок на воздушном транспорте» студенты должны:

Знать:

- основные законодательно-нормативные документы, регулирующие процесс перевозки пассажиров и грузов на воздушном транспорте (ОК-9),(ПК-3);

- государственные требования к авиаперевозчикам - эксплуатантам коммерческих воздушных судов (ОК-28);

- основные условия коммерческих договоров воздушной перевозки пассажиров, багажа и грузов и формы перевозочных документов (ОК-20), (ПК-48);

- законодательную и нормативную базу, в т.ч. международные, государственные и отраслевые стандарты в области обеспечения качества и безопасности воздушных перевозок (ПК-23).

Уметь:

- анализировать информацию и результаты работы системы воздушного транспорта и отдельных ее элементов - авиационных и аэропортовых предприятий (ПК-36);

- грамотно формулировать претензионные требования к перевозчику в случаях нарушения обязательств по договору воздушной перевозки пассажира/груза и/или нарушения прав потребителей (ПК-3).

Владеть:

- понятиями и определениями в области организации воздушных перевозок (ОК-9);

- навыками разработки и внедрения рациональных приемов работы с потребителем транспортных услуг, исходя из требований обеспечения качества и безопасности перевозочного процесса (ПК-15), (ПК-19).

4. Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Система воздушного транспорта.

Тема 1. Современное состояние гражданской авиации в России, положение авиакомпаний на рынке авиатранспортных услуг.

Тема 2. Маркетинг в области воздушного транспорта. Производственные показатели перевозочной деятельности ГА.

Раздел 2. Организации ИКАО и ИАТА.

Тема 3.Деятельность международных организаций ИКАО и ИАТА.

Тема 4. Законодательно-нормативные документы на международном и государственном уровне.

Раздел 3. Органы управления государственного регулирования.

Тема 5. Органы управления и методы государственного регулирования.

Тема 6. Нормативно-правовые акты и документы, регулирующие деятельность ВТ. Национальное регулирование ГА в России.

Раздел 4. Организация воздушных перевозок.

Тема 7. Государственные требования к авиакомпаниям в соответствии ВК РФ и ФАП.

Тема 8.Основные задачи организации ВП В России, классификация видов ВП по форме их выполнения, проблемы организации ВП на сегодняшний день.

Тема 9.Организация и управление коммерческой деятельностью на ВТ. Организация продажи авиаперевозок.

Тема 10. Правила перевозки пассажиров багажа и груза на ВТ, договор ВП. Ответственность перевозчика и пассажира по договору воздушной перевозки.

Раздел 5. Потребители услуги воздушной перевозки. Обеспечение качества услуг воздушной перевозки.

Тема 11. Характеристика потребителей услуг воздушных перевозок. Закон РФ «О защите прав потребителей» применительно к воздушной перевозке. Организация претензионной работы в авиапредприятиях.

Тема 12. Понятие о системе управления качеством услуг ВП, обеспечение качества услуг ВП. Государственные и отраслевые стандарты.

Раздел 6. Организация обеспечения безопасности воздушных перевозок.

Тема 13. Меры обеспечения авиационной безопасности в аэропортах с требованиями нормативно-законодательной базы РФ и стандартов ИКАО. Статистика показателей по безопасности полетов в авиакомпаниях. Деятельность ИАТА в целях обеспечения безопасности международных авиаперевозок.

Раздел 7. Организация обслуживания рейсов.

Тема 14. Наземное обслуживание воздушных судов на перроне, виды договорных отношений. Стандартное Соглашение ИАТА о наземном обслуживании ВС. Организация обслуживания пассажиров в аэровокзале.

5. Самостоятельная работа студентов

5.1. Самостоятельная работа у студентов очного обучения и перечень вопросов для рубежного контроля по темам дисциплины

В процессе изучения дисциплины студентам профиль ПМ очного обучения необходимо подготовить ряд докладов по перечню тем и самостоятельно подготовить презентации к выбранным докладам.

Перечень тем докладов:

1. Основные производственные показали авиакомпаний РФ (на примере любой А/К);

2. Выполнение стандартов ИАТА авиакомпаниями РФ (на примере любой А/К);

3. Виды обслуживания пассажиров различных категорий в аэропортах РФ (на примере любого А/П);

4. Организация обеспечения авиационной безопасности в аэропортах РФ (на примере любого А/П)

5. Организация обслуживания при бронировании (продаже) авиаперевозок в различных агентствах ВТ (на примере любого агентства ВТ);

6.Организация обеспечение качества услуг потребителям на ВТ (на примере любого А/П или А/К);

7.Организация обслуживания пассажиров различных классов на ВС авиакомпаний РФ (на примере любой А/К);

8. Организация обслуживания пассажиров VIP - категории в аэропортах РФ (на примере любого А/П);

9. Организация наземного обслуживания ВС в аэропортах РФ (на примере любого А/П);

10. Организация обслуживания пассажиров в претензионных комиссиях авиакомпаний (аэропортах) РФ (на примере любого А/П или А/К).

Практическими занятиями (ПЗ) завершается изучение отдельных тем дисциплины. ПЗ служит для проверки качества усвоения теоретического материала данной темы и включает защиту доклада студента и представление презентации, а также ответы на вопросы в устной форме по темам дисциплины.

Вопросы для рубежного контроля по темам дисциплины:

<u>Тема 2. Маркетинг в области воздушного транспорта. Производственные показатели перевозочной деятельности ГА.</u>

1.Дать определения «Предприятие ВТ», «Аэропорт», «Международный аэропорт, «Перевозчик», «Воздушная перевозка», «Период воздушной перевозки».

2. Количественные показатели деятельности в СВТ (основные авиационные и экономические показатели перевозочной деятельности авиакомпаний).

3. Количественные показатели деятельности в СВТ (основные авиационные и экономические показатели перевозочной деятельности аэропортов).

4.Как определяется спрос на авиатранспортные услуги?

5. Что такое внутренний и внешний ранок авиационных перевозок?

Тема 8. Основные задачи организации ВП В России, классификация видов ВП по форме их выполнения, проблемы организации ВП на сегодняшний день.

1. Кто являются основными участниками воздушного транспорта?

2. Основные цели организаций и предприятий ВТ.

3. Классификация видов перевозок по форме их выполнения.

4.Основные задачи авиакомпаний.

5. Платные услуги служб аэропортов оказываемые для авиакомпаний.

Тема 9.Организация и управление коммерческой деятельностью на ВТ. Организация продажи авиаперевозок.

1. Общие принципы управления коммерческой деятельностью на ВТ.

2. Что такое координация коммерческой деятельности авиакомпании?

3. Что такое тарифная политика авиакомпаний?

4. Виды тарифов авиакомпаний.

5. Виды продаж авиаперевозок.

Тема 10. Правила перевозки пассажиров багажа и груза на ВТ, договор ВП. Ответственность перевозчика и пассажира по договору воздушной перевозки.

1. Что такое договор ВП?

2. Правила перевозки несопровождаемых детей.

3. Правила перевозки беременных женщин.

4. Правила перевозки больного, престарелого пассажира (от 75 лет) инвалида.

5. Правила перевозки пассажиры с отсутствием зрения или слуха.

Тема 11. Характеристика потребителей услуг воздушных перевозок. Закон РФ «О защите прав потребителей» применительно к воздушной перевозке. Организация претензионной работы в авиапредприятиях.

1. Кто является потребителем услуг воздушных перевозок?

2. Сертификационные требования к перевозчику в сфере обслуживания потребителей ВТ.

3. Что такое «Стандартные услуги, предоставляемые пассажирам на воздушном транспорте»?

4. Классификация обязательных и рекомендуемых услуг авиаперевозчика.

5. Порядок расчета сумм солидарной ответственности по прорейту после предъявления и рассмотрения претензии от пассажира.

Тема 12. Понятие о системе управления качеством услуг ВП, обеспечение качества услуг ВП. Государственные и отраслевые стандарты.

1.Дать четкое определение понятиям «качество, политика в области качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества, улучшение качества, результативность».

2. Перечислить уровни качества транспортного сервиса.

3. Перечислить характеристики качества транспортных услуг.

4. Критерии качества обслуживания воздушных перевозок.

5.Способы привлечения пассажиров в конкурентной борьбе авиакомпаний.

Тема 13. Меры обеспечения авиационной безопасности в аэропортах с требованиями нормативно-законодательной базы РФ и стандартов ИКАО. Статистика показателей по безопасности полетов в авиакомпаниях. Деятельность ИАТА в целях обеспечения безопасности международных авиаперевозок.

1. Дать определение понятиям «Безопасность полетов» и «Авиационная безопасность».

2. Правила проведения предполетного досмотров.

3. Правила проведения послеполетного досмотров.

4. Правила проведения предполетного досмотра транзитных и трансфертных пассажиров.

5. Расследования авиационного происшествия или инцидента.

Тема 14. Наземное обслуживание воздушных судов на перроне, виды договорных отношений. Стандартное Соглашение ИАТА о наземном обслуживании ВС. Организация обслуживания пассажиров в аэровокзале.

1. Виды хендлинга.

2. Преимущества соглашения о «код-шеринге».

3.Основные термины временных факторов, характеризующих регулярность полетов.

4. Перечислить категории пассажиров.

5. Методы обслуживания вылетающих пассажиров.

6. Способы регистрации вылетающих пассажиров.

7. Средства пакетирования багажа вылетающих пассажиров.

8. Основные методы сортировки багажа улетающих пассажиров.

5.2. Самостоятельная работа студентов заочного обучения

После изучения дисциплины студентам профиль ПМ заочного обучения (ЗФ) необходимо выполнить контрольную работу.

При подготовке к выполнению контрольной работы студентов заочного обучения приветствуется привлечение информации с места производственной деятельности студента. Во время выполнения контрольной работы студент задается целью самостоятельного исследования в рамках данной темы, составляет план работы, выбирает источники информации, отбирает и анализирует собранные материалы, в том числе законодательно-

нормативные документы, нормативно – руководящую документацию, государственные и отраслевые стандарты и служебную информацию.

Контрольная работа выполняется студентами в соответствии с учебным планом по направлению подготовки бакалавра и ставит своей целью - закрепление теоретических знаний в вопросах организации перевозочного процесса на воздушном транспорте с учетом государственных требований по обеспечении безопасности и качества воздушных перевозок.

Для выполнения КР студенту необходимо из ниже представленного перечня тем подготовить два раздела на выбор.

Перечень тем Контрольной работы:

1. Анализ состояния и перспективы развития системы воздушного транспорта России (регионов РФ).

2. Деятельность международных организаций по регулированию перевозок на воздушном транспорте на современном этапе. Основные международные соглашения.

3. Структура и функции полномочных органов государственного регулирования воздушных перевозок в РФ.

4. Потребители услуги воздушной перевозки, их характеристика и права по российскому законодательству.

5. Перевозчик как подсистема в системе воздушного транспорта. Воздушные суда гражданской авиация как основа коммерческой деятельности перевозчика.

6. Правила воздушной перевозки пассажиров и багажа (сравнить правила одной из российских авиакомпаний с общими правилами — ФАП-82).

7. Договор воздушной перевозки как коммерческий правовой акт (структура договора, основные и дополнительные условия договора).

8. Качество и безопасность перевозок на воздушном транспорте в соответствии с требованиями стандартов ИАТА.

9. Аэропорт, как элемент системы воздушного транспорта при обеспечении полетов.

10. Обеспечение безопасности полетов при наземном обслуживании рейсов перевозчика.

Методические указания по выполнению контрольной работы

В каждом (теоретическом) разделе требуется написать по одной из тем выше приведенного **Перечня** (варианты тем студенты выбирают самостоятельно).

При изложении разделов КР студент должен задаться целью подробного исследования в рамках выбранной темы, составить план, выбрать необходимые источники информации, отобрать и проанализировать собранные материалы, в том числе законодательно-нормативные документы. Раскрывая тему, студент должен увидеть ее во взаимосвязи с общей целью системы - обеспечение процесса воздушной перевозки пассажиров, багажа, почты и грузов на коммерческой основе. По содержанию контрольная работы включает следующие обязательные разделы:

Введение. В этом разделе определяются общая цель и задачи исследования, описываются объекты исследования, место и роль каждого из названных объектов в системе воздушного транспорта, дается описание их системных связей в рамках процесса воздушной перевозки.

Основная часть состоит из двух основных разделов.

Заключение. Кратко формулируются выводы в целом по проведенному исследованию.

Список использованной литературы. Приводится перечень используемых источников информации и основных нормативно - правовых актов по теме исследования, помещается в конце КР - не менее 5-6 источников с ссылками в тексте, далее приводятся интернет ресурсы с датой обращения).

Объем теоретической части 8-10 листов (формат А4).

Общее оформление контрольной работы

Общее оформление должно соответствовать установленными требованиям:

Текст работы должен быть напечатан на одной стороне стандартного листа формата А4 (270 х 297 мм) с соблюдением следующих характеристик:

- шрифт Times New Roman;
- размер – 14, для текста таблиц и рисунков - 12;
- интервал – 1,5;
- верхнее и нижнее поля – 20 мм, левое – 25 мм, правое – 10 мм;
- заголовки разделов печатаются жирным шрифтом Times New Roman, размер 16;
- после заголовка раздела оставляется одна пустая строчка; заголовки второго и третьего уровня (параграф и пункт) печатаются жирным шрифтом Times New Roman.

Логически законченные элементы текста, объединённые единой мыслью, должны выделяться в отдельные абзацы. Первая строка абзаца должна иметь отступ. Сдвиг вправо первой строки абзаца должен быть одинаковым для всего текста и равняться 1,5.

Все страницы работы должны быть пронумерованы арабскими цифрами в правом верхнем углу сквозной нумерацией по всему тексту. Титульный лист включается в общую нумерацию страниц, но на нем номер страницы не проставляется.

Заголовки разделов всех уровней, слова Введение, Заключение, Список литературы, Приложения пишутся без кавычек, без точки в конце и выравниваются по левому краю страницы. Слово Оглавление выравнивается посередине страницы. Перенос слов в заголовках не допускается.

Оглавление, введение, основной раздел, заключение, список литературы, каждое приложение начинаются с новой страницы.

Графики, схемы, диаграммы (все они называются рисунками) располагаются в работе непосредственно после текста, имеющего на них

ссылку. Название рисунка помещается под ними, пишется без кавычек и содержит слово Рисунок без кавычек и указание на порядковый номер рисунка. Рисунки нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией в пределах всей работы.

Таблицы располагаются в работе непосредственно после текста, имеющего на них ссылку. Таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией в пределах всей работы. Номер таблицы следует проставлять в правом верхнем углу над заголовком таблицы, а сам заголовок размещается над таблицей.

Ссылки в тексте на номер рисунка, таблицы, страницы, главы пишутся сокращенно и без знака №, например: рис. 1, табл. 2, с. 34.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Практическое занятие: предназначено для отработки навыков использования полученных теоретических знаний для решения практических задач по организации воздушных перевозок с навыками.

Контрольная работа (ЗФ) и рубежный контроль (ФМЭТС): предназначены для промежуточной оценки уровня освоения материала студентами.

Экзамен (зачет): заключительный контроль, оценивающий уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

7. Методы и средства обучения

Для повышения наглядности обучения на лекциях рекомендуется использовать мультимедийные комплексы, слайды, видеофильмы и раздаточный материал (схемы, рисунки, фотографии и др.).

Лекционные занятия проводятся в аудиториях для студенческих потоков, практические занятия проводятся в аудиториях оборудованных:

- мобильный переносной экран для проектора - 1 ед.;
- проектор для просмотра видео и графического материала – 1 ед.;
- ноутбук – 1ед.

8. Перечень вопросов к дифференцированному зачету для проведения промежуточного контроля по дисциплине

1. Понятие о системе воздушного транспорта. Характеристика системы воздушного транспорта по системообразующим признакам.
2. Функциональная схема организации перевозок на национальном уровне. Взаимодействие элементов в СВТ.
3. Основные количественные показатели деятельности СВТ и основных ее элементов.
4. Современное состояние российской авиатранспортной системы и тенденции ее развития.
5. Деятельность международных организаций по регулированию воздушных перевозок.
6. Особенности национального регулирования гражданской авиации в России. Цели и задачи регулирования в соответствии с ФЦР развития ГА.
7. Функции полномочных органов регулирования деятельности в области ГА.
8. Основные международные соглашения и законодательно-нормативные документы РФ по регулированию перевозок на ВТ (представить в структуре нормативно-правового поля).
9. Характеристика потребителей услуги воздушной перевозки и защита их прав по законодательству РФ.
10. Обеспечение качества услуги воздушной перевозки. Нормируемые показатели и критерии качества.
11. Комплексный подход к обеспечению безопасности на воздушном транспорте.

12. Обеспечение безопасности полетов. Основные факторы опасности.

13. Проблемы незаконного вмешательства в деятельность ГА и меры по обеспечению авиационной безопасности в аэропорту.

14. Перевозчик, его место и роль в авиатранспортной системе. Государственные требования к эксплуатанту коммерческой ГА.

15. Организация коммерческой деятельности перевозчика в условиях конкуренции. Договорные отношения с обслуживающими операторами.

16. Основные виды обеспечения полетов.

17. Характеристики воздушных судов в интересах эффективности коммерческой деятельности авиаперевозчика.

18. Сравнительный анализ состава парка ВС ведущих российских и зарубежных авиаперевозчиков.

19. Правила перевозок на воздушном транспорте.

20. Потребитель и перевозчик. Основные условия договора воздушной перевозки в рамках общих правил воздушных перевозок.

21. Коммерческий договор как основа организации наземного обслуживания рейсов перевозчика в аэропорту.

22. Стандартное соглашение о наземном обслуживании ИАТА.

23. Общий подход к организации обслуживания пассажирских потоков и багажа в аэровокзале для различных типов рейсов.

24. Обеспечение качества наземного обслуживания рейсов, как основа регулярности полетов.

25. Организация претензионной работы в авиапредприятии.

9. Список рекомендуемой литературы

а) основная литература

1. Мировая система воздушного транспорта: Учебное пособие для вузов / П. В. Олянюк. - 2-е изд., доп. - СПб.: ГУГА, 2006. - 282с.

2. Практические аспекты эксплуатации воздушных линий: Учебное пособие [Текст] / Григорьев Ю.М., ред. - 2-е изд., исправлено и доп. - М.: Авиабизнес, 2009. - 396с.
3. Эффективность пассажирских авиаперевозок [Текст] / В. М. Окулов. - М.: ВКШ "Авиабизнес", 2008. - 208с.
4. Афанасьев В Г. Основы международных воздушных сообщений :учебное пособие - М.:Авиабизнес, 2010.
5. Тексты лекций по дисциплине (в электронном виде)

б) дополнительная литература

1. Эффективность воздушного транспорта: Учебное пособие для вузов [Текст] / В. В. Бабаскин, М. А. Королькова, В. Е. Чепига. - СПб.: ГУГА, 2007. - 128с.
2. Гражданские аэродромы / Под ред. проф. В.Н.Иванова. - М.: Воздушный транспорт, 2005. - 277с.
3. Безопасность полетов: от обеспечения к управлению [Текст] / В. В. Козлов. - М., 2010 год - 270с.
4. Управление коммерческой деятельностью авиакомпании [Текст] / Е. П. Курочкин, В. Г. Дубинина. - М.: Авиабизнес, 2009. - 536с.
5. Современное международно-правовое регулирование воздушных сообщений: теория и практика [Текст] / А. А. Баталов. - М. - Зерцало: 2008, 224с.
6. Договор перевозки в международном воздушном сообщении [Текст] / Н. Н. Остроумов. - М.: Стаут, 2009. - 268с.

в) нормативно – руководящие документы

1. Конвенция о международной гражданской авиации. Doc. 7300, Монреаль ИКАО, 1944.

2. Конвенция об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшава 1929 г. и изменения).

3. Конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок (Монреаль, 1999).

4. Конвенция о борьбе с незаконными актами, направленными против безопасности гражданской авиации, Doc. 8966, Монреаль, ИКАО, 1993.

5. Конвенция о преступлениях и некоторых других актах, совершаемых на борту воздушных судов. - Doc. 8364, Монреаль, ИКАО, 1993.

6. Конвенция о борьбе с незаконным захватом воздушных судов Doc-8920, Монреаль, ИКАО 1988.

7. Руководство по регулированию международного воздушного транспорта. Doc. 9626. Издание второе. Монреаль, ИКАО, 2004.

8. Законодательно-нормативные акты Российской Федерации:

- Гражданский кодекс РФ, ч. I и II,
- Уголовный кодекс РФ.
- Кодекс РФ об административных правонарушениях. ФЗ-195, 2001.
- Воздушный кодекс РФ, ФЗ-60, 1997.
- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изм. и доп. от: 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г., 27 июля, 16 октября, 25 ноября 2006 г., 25 октября 2007 г., 23 июля 2008 г., 3 июня, 23 ноября 2009 г., 27 июня, 18 июля 20II г., 25 июня, 28 июля 2012 г., 2 июля, 21 декабря 2013 г.).

9. ГОСТ Р 51004-96. Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. М.1997.

10. ГОСТ Р 51005-96. Услуги транспортные. Грузовые перевозки. М.1997.

11. ОСТ 54-1-283.01-94. Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги для пассажиров на борту воздушных судов внутренних воздушных линий российской федерации. ДВТ МТРФ,М., 1994.

12. ОСТ 54-1-283.02-94, Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. ДВТ МТ РФ. М., 1994.

13. ОСТ 54-1-283.03-94. Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам при продаже перевозок. ДВТ МТ РФ, М., 1994.

14. ОСТ 54-3-59-92. Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Условия транспортировки грузов. ДВТ. М., 1992.

15.«Общие правила перевозки пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утв. приказом Минтранса РФ от 28 нюня 2007 г. N 82 (с изм. от 8 октября 2008 г., 25 октября 2010 г., 2 апреля 2012 г.).

г) периодические издания

Airport international

Авиатранспортное обозрение

Airports international / Международные аэропорты

Бюллетень транспортной информации

Воздушный транспорт (с указателями)

Вестник транспорта

Воздушный транспорт гражданской авиации

Гражданская авиация

Транспорт: наука, техника, управление

д) 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».