МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ХАБАРОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

ИМЕНИ ГЕРОЯ СОВЕТСКОГО СОЮЗА А.С. ПАНОВА

ПРОГРАММА

ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

для специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Базовая подготовка

среднего профессионального образования

Очная форма обучения

на базе основного общего образования / среднего общего образования.

Хабаровск

2025 г.

Рабочая программа обязательной общеобразовательной (профильной) дисциплины разработана на основе ФГОС СПО специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденного Приказом Минпросвещения России от 26.08.2022 г. № 777, зарегистрировано в Минюсте России 29.09.2022 г. № 70278.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организация-разработчик: |  | КГБ ПОУ ХТТТ |
| Разработчики программы: |  |  |
| Старший мастер | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) | А.В. Тимофеева |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Программа утверждена на заседании ПЦК (наименование) | | |
| Протокол от \_\_\_.\_\_\_.20\_\_\_г. №\_\_\_\_\_ | | |
| Председатель | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) | А.В.Дроздова |
|  |  |  |
| СОГЛАСОВАНО: |  |  |
| Методист | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) | А.В.Дроздова |
|  |  |  |
| Зам.директора по УПР | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) | Т.О. Оспищева |

* 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ
  2. **Область применения программы**

Рабочая программа производственной преддипломной практики является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) в части освоения квалификации: специалист по сервису на транспорте.

* 1. Цели и задачи производственной преддипломной практики:

Преддипломная практика направлена на:

* + - углубление первоначального практического опыта обучающегося;
    - развитие общих и профессиональных компетенций;
    - проверку готовности обучающегося к самостоятельной трудовой деятельности;
    - подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях различных организационно-правовых форм

В результате прохождения преддипломной практики обучающийся должен иметь:

Практический опыт:

* бронирования пассажирских мест на транспорте;
* оформления (переоформления) билетов пассажирам в прямом и обратном направлениях;
* бронирования (резервирования) багажных и грузовых перевозок;
* оформления (переоформления) грузовой (почтовой) документации;
* расчета тарифов по оплате перевозок и услуг;
* бронирования мест в гостиницах и аренды автомашин;
* информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
* определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров;
* обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;
* оказания первой помощи;
* выполнения установленных мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте;
* выполнения установленных мероприятий по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта;

В результате прохождения преддипломной практики обучающийся должен:

Уметь:

* работать с автоматизированными системами бронирования;
* бронировать перевозки пассажиров на транспорте;
* оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях;
* осуществлять возврат и обмен билетов;
* применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков;
* бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки;
* оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию;
* рассчитывать тарифы по оплате перевозок и услуг транспорта;
* вести кассовую отчетность;
* бронировать места в гостиницах;
* организовывать трансфер;
* бронировать аренду автомашин;
* работать с техническими средствами связи;
* своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта;
* осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
* осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;
* осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;
* своевременно оказывать первую помощь пострадавшим при несчастных случаях;
* выполнять установленные мероприятия по обеспечению безопасности на транспорте;
* выполнять установленные мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта

Знать:

* технологию работы в автоматизированных системах бронирования билетов;
* коммерческие эксплуатационные характеристики транспорта;
* принципы составления расписания движения транспорта;
* методику расчета транспортных тарифов;
* правила и условия перевозок пассажиров и багажа;
* технологию электронного и автоматизированного билетооформления;
* особенности оформления проездных документов отдельным категориям пассажиров;
* технологию возврата и обмена билетов;
* правила и условия перевозок грузов;
* международные соглашения перевозок транспортом;
* перевозка грузов на особых условиях и опасных грузов;
* технологию бронирования (резервирования) свободных багажных и грузовых емкостей (по тоннажу и объему) на транспорте;
* порядок оформления (переоформления) перевозочной документации;
* технологию взаиморасчетов;
* технологию ведения кассовой отчетности;
* технологию бронирования гостиниц;
* технологию организации трансфера;
* технологию бронирования аренды машин;
* назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте;
* организацию связи на транспорте;
* технические средства связи, применяемые в производственно-

диспетчерской системе управления сервисом на транспорте;

* технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
* правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями);
* перечень услуг комнаты матери и ребенка;
* технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;
* перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;
* правила оказания первой помощи;
* понятие надежности и безопасности на транспорте;
* структуру и функции службы безопасности на транспорте;
* содержание мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте;
* порядок и систему взаимодействия службы безопасности транспорта с другими службами и ведомствами;
* понятие о терроризме на транспорте;
* классификацию актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта;
* средства, используемые в диверсионно-террористических целях;
* методы выявления диверсионно-террористических устройств;
* порядок действий персонала в чрезвычайных ситуациях на транспорте
  1. Количество часов на освоение программы производственной преддипломной практики:

Всего – 216 часа, в том числе:

В рамках освоения ПМ. 01. – 72 часа. В рамках освоения ПМ.02. –72 часа

В рамках освоения ПМ.03. – 36 часов В рамках освоения ПМ.04. – 36 часа

* 1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом практики является совершенствование общих (ОК) компетенций,

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результатов практики** |
| ОК 1. | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес |
| ОК 2. | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество |
| ОК 3. | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность |
| ОК 4. | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития |
| ОК 5. | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 6. | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями |
| ОК 7. | Брать на себя ответственность за работу своей членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий |
| ОК 8. | Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации |
| ОК 9. | Ориентироваться в условиях частой смены технологии в профессиональной деятельности |

совершенствование профессиональных (ПК) компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результатов практики** |
| ПК 2.1 | Организовывать обслуживание пассажиров в том числе пассажиров особых и отдельных категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными,VIP-пассажиров) их багажа и ручной клади в аэропортах. |
| ПК. 2.2. | Организовывать сервис на воздушных судах. |
| ПК.2.3 | Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в аэропортах |
| ПК 2.4 | Выполнять требования по обеспечению транспортной безопасности  в аэропортах |
| ПК 2.5 | Организовывать деятельность служб сервиса при нарушениях графика движения воздушных судов |
| ПК 2.6 | Разрешать конфликтные ситуации |
| ПК 2.7 | Оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях |
| ПК 2.8 | Действовать в сбойных и чрезвычайных ситуациях |
| ПК 2.9. | Выполнять санитарно-эпидемиологические требования по отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры. |

**3**. **Содержание производственной практики**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код компетенций | Наименование профессиональных модулей | Количество часов  производственной практики | Виды работ |
| ОК. 01- ОК. 09  ПК.2.1 – ПК. 2.9 | ПМ 01. Бронирование и продажа перевозок и услуг | 72 | -бронирования пассажирских мест на транспорте;  -оформления (переоформления) билетов пассажирам в прямом и обратном направлениях;  - бронирования (резервирования) багажных и грузовых перевозок;  - оформления (переоформления) грузовой (почтовой) документации;  - расчета тарифов по оплате перевозок и услуг;  - бронирование мест в гостиницах и аренды автомобиля |
| ОК. 01- ОК. 09  ПК.2.1 – ПК. 2.9 | ПМ 02. Организация сервиса на воздушном транспорте | 72 | * информационно-справочного обслуживания пассажи ров в пунктах отправления и прибытия транспорта; * определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных * потребностей обычных пассажиров и клиентуры, особых категорий пассажиров;   - обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес салонах пунктов отправления и прибытия транспорта; |
| ОК. 01- ОК. 09  ПК.2.1 – ПК. 2.9 | ПМ 03. Организация и выполнение  мероприятий по обеспечению  безопасности на транспорте | 36 | * оказания первой помощи; * выполнения установленных мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте; * выполнения установленных мероприятий по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта |
| ОК. 01- ОК. 09  ПК.2.1 – ПК. 2.9 | ПМ.04 Автоматизированные системы управления процессами обработки информации на воздушном транспорте | 36 | - определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей пассажиров;  - Автоматизация управления воздушным движением АСУ |
|  |  |  |  |

* 1. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ
  2. **Требования к условиям проведения производственной практики**

Реализация рабочей программы производственной практики предполагает проведение производственной практики на предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждой организацией, куда направляется обучающийся, любых организационно-правовых форм, деятельность которой соответствует профессиональным компетенциям, осваиваемым в рамках ОПОП СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

В период прохождения производственной преддипломной практики обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности в организации ее проведения, если работа соответствует требованиям программы производственной преддипломной практики.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить производственную преддипломную практику в организации (предприятии) по месту работы в случаях, если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям производственной преддипломной практики и обеспечивает выполнение ее задач.

Программа производственной (преддипломной) практики может быть реализована с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в предусмотренных [Федеральным законом](http://ivo.garant.ru/%23/document/70291362/entry/0) от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" формах обучения или при их сочетании, при проведении практики, текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся.

* 1. Общие требования к организации образовательного процесса

Производственная практика проводится непрерывно в рамках профессиональных модулей ПМ.01., ПМ.02., ПМ.03., ПМ.04. после освоения учебной практики и практики по профилю специальности. Условием допуска студентов к производственной преддипломной практике является освоенная

учебная практика по всем профессиональным модулям и производственная практики (по профилю специальности) в рамках изучаемого профессионального модуля ПМ 02. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта.

В случае реализации Программы производственной преддипломной практики с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, до участников образовательных отношений доводится информация о реализации Программы практики с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

При реализации Программы производственной практики с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий:

* консультация руководителя ЦК №5 об особенностях проведения производственной (преддипломной) практики в условиях усиления санитарно-эпидемиологических мероприятий (памятка обучающемуся, взаимодействие с использованием соц.сети «вКонтакте», электронной почты, ЭИЛС ГУГА, мессенджера WhatsApp, платформы Сферум и др.)
* консультация руководителя о содержании программы производственной (преддипломной) практики (взаимодействие с использованием соц.сети «в Контакте», электронной почты, ЭИЛС ГУГА, мессенджера WhatsApp, платформы Zoom и др);
* выдача заданий практики руководителями практики от учебного заведения для совершенствования профессиональных и общих компетенций в соответствие с рабочей программой производственной (преддипломной) практики (взаимодействие с использованием соц.сети «вКонтакте», электронной почты, ЭИЛС ГУГА, мессенджера WhatsApp, платформы Zoom и др);
* консультация руководителей выпускными квалификационными работами с выдачей индивидуальных заданий по темам ВКР (взаимодействие с использованием соц.сети «вКонтакте», электронной почты, , мессенджера WhatsApp, платформы Сферум)
  + 1. Допускается отсутствие учебных занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимся в аудитории.

При реализации Программы производственной (преддипломной) практики с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий авиационно-транспортный колледж ведёт учет и осуществляет хранение результатов освоения Программы практики на бумажном носителе и/или в электронно-цифровой форме в соответствии с требованиями:

* [Закона](http://ivo.garant.ru/%23/document/10102673/entry/0) Российской Федерации от 21 июля 1993 г. N 5485-1 "О государственной тайне";
* [Федерального закона](http://ivo.garant.ru/%23/document/12148567/entry/0) от 27 июля 2006 г. 152-ФЗ "О персональных данных";
* [Федерального закона](http://ivo.garant.ru/%23/document/12137300/entry/0) от 22 октября 2004 г. 25-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации"
  1. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство производственной преддипломной практикой осуществляют преподаватели цикловой комиссии и/или работники профильных организаций, закрепленные за обучающимися.

Преподаватели цикловой комиссии, осуществляющие непосредственное руководство преддипломной практикой, должны иметь высшее или среднее профессиональное образование по профилю специальности и проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

* 1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по производственной преддипломной практике

Контроль и оценка результатов освоения производственной преддипломной практики осуществляется выпускающей цикловой комиссией. В результате освоения производственной преддипломной практики обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета на основании собранных документов (Приложение 1) и текущего оценивания

**По окончании производственной практики в организации** обучающиеся, которые проходят практику в организации, на предприятии, обязаны:

* + 1. Предоставить дневник практики руководителю практики от организации для подписи и проставления печатей
    2. Оформить отчет с приложениями - материал для написания выпускной квалификационной работы
    3. Получить характеристику о совершенствовании общих компетенций от руководителя организации с его подписью, скреплённой печатью
    4. Получить оценку за совершенствуемые профессиональные компетенции от руководителя практики организации

4. Предоставить руководителю практики от учебного заведения оформленный и подписанный дневник практики, отчёт о практике, характеристику организации, аттестационный лист

**По окончании производственной практики** с использованием дистанционного взаимодействия, обучающийся обязан:

Предоставить на проверку руководителю практики от учебного заведения:

Отчёт о прохождении практики с приложениями - материал для написания выпускной квалификационной работы

* + Дневник производственной (преддипломной) практики

1. Получить характеристику о совершенствовании общих компетенций от руководителя производственной (преддипломной) практики от учебного заведения
2. Получить аттестационный лист с оценкой профессиональных компетенций на основании выполненных заданий практики (выполняется руководителем практики от учебного заведения)

Дневник предоставляется в течение трёх дней после окончания практики.

При проверке дневника учитываются: качество выполнения и оформление дневника, уровень владения материалом, а также оценка, выставленная руководителем практики от организации или от авиационно-транспортного колледжа (при электронном обучении).

Обучающийся, не выполнивший программу преддипломной практики без уважительной причины оценивается неудовлетворительной оценкой. Обучающиеся, не прошедшие производственную преддипломную практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

Рабочая программа производственной преддипломной практики разработана в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта и примерной основной образовательной программой по специальности среднего профессионального образования 43.02.06.Сервис на транспорте (по видам транспорта);

- Приказа Министерства образования и науки РФ от 23 августа 2017 г. N 816 "Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ";

- Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерством образования и науки от 18 апреля 2013 г. N 291;

- Локального нормативного акта ФГБОУ ВО СПбГУ ГА "Порядок организации и проведения практики студентов Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования" от 27 февраля 2017г. № 02-2-025

* 1. Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания обучающихся по итогам прохождения производственной преддипломной практики

В результате освоения преддипломной практики обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета на основании собранных документов (**Приложение 3**) и текущего оценивания.

Оценка результатов освоения производственной практики осуществляется преподавателем-руководителем практики цикловой комиссии в форме проверки дневника практики и защиты отчетов (в форме собеседования) по преддипломной практике.

На дифференцированный зачет **необходимо предоставить:**

Дневник преддипломной практики о результатах её прохождения

В дневнике необходимо записывать краткие сведения о проделанной работе в течение рабочего дня. Записи должны быть конкретными, четкими и ясными, с указанием характера и объема проделанной работы и ежедневно заверяться обучающимся собственноручно. По завершении преддипломной практики дневник заверяется подписью руководителя практики от организации и печатью данной организации.

Дневник производственной практики должен быть сдан в авиационно- транспортный колледж в течение трёх дней после окончания преддипломной практики руководителю практики от Цикловой комиссии №5 «Сервис на транспорте».

Критерии оценки ведения дневника представлены в **Приложении 4**.

* + 1. Отчет о преддипломной практике в соответствии с заданием на практику

Защита отчета о преддипломной практике проходит на основании задания на практику **(Приложение 1**) и собранных документов **(Приложение 3).**

Требования к отчёту о производственной преддипломной практике представлены в **Приложении 5**

* + 1. Положительную характеристику организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики **(Приложение 6)**
    2. Положительный аттестационный лист по практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций (**Приложение 7)**

По завершении преддипломной практики руководитель практики от организации составляет на каждого обучающегося xарактеристику руководителя практики от организации и заверяет ее печатью. В характеристике руководителя практики от организации отмечаются:

* уровень теоретических знаний обучающегося;
* умение организовать свой рабочий день;
* объем и качество выполнения им программы преддипломной практики;
* отношение к работе;
* дисциплинированность и другие качества, проявленные практикантом в период практики;
* замечания и пожелания.

Результат дифференцированного зачета представляет собой среднее арифметическое:

* оценки за ведение дневника практики;
* оценки за отчёт о практике;
* оценки уровня освоения компетенций (аттестационный лист)
* положительной характеристики руководителя практики от организации Результаты дифференцированного зачёта объявляются в день его проведения. Обучающиеся, не выполнившие программу производственной практики по уважительной причине, направляются повторно на прохождение практики, в свободное от учебы время.

Обучающиеся, не выполнившие программу производственной практики без уважительной причины, оцениваются неудовлетворительной оценкой. Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

Приложение 1

**Задание на производственную преддипломную практику**

В процессе выполнения производственной преддипломной практики необходимо выполнить задания связанные со следующими видами работ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Виды работ | Количество часов преддипломной  практики |
| 1. | Бронирование и продажа перевозок и услуг:   * бронирование пассажирских мест на транспорте; * оформление (переоформление) билетов пассажирам в прямом и обратном направлениях; * бронирование (резервирование) багажных и грузовых перевозок; * оформление (переоформление) грузовой (почтовой) документации; * расчета тарифов по оплате перевозок и услуг; * бронирование мест в гостиницах и аренда автомашин * Сбор материала для выпускной квалификационной работы в соответствие с заданием руководителя выпускной квалификационной работы (в рамках утвержденной темы по одному или нескольким   модулям) | 24 |
| 2. | Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта:   * информационно-справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; * определение оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров; * обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес- салонах пунктов отправления и прибытия | 48 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | транспорта   * Сбор материала для выпускной квалификационной работы в соответствие с заданием руководителя выпускной квалификационной работы (в рамках утвержденной темы по одному или нескольким   модулям) |  |
| 3. | Организация и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте:   * оказание первой помощи; * выполнение установленных мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте; * выполнение установленных мероприятий по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта * Сбор материала для выпускной квалификационной работы в соответствие с заданием руководителя выпускной квалификационной работы (в рамках утвержденной темы по одному или нескольким   модулям) | 48 |
| 4. | * информационно-справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; * определение оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров; * оказание первой помощи; * выполнение установленных мероприятий по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта * Сбор материала для выпускной квалификационной работы в соответствие с заданием руководителя выпускной | 24 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | квалификационной работы (в рамках утвержденной темы по одному или нескольким  модулям) |  |

Сбор материала для выпускной квалификационной работы осуществляется по следующему алгоритму:

* + сбор, изучение и анализ нормативно-законодательных актов, нормативно-правовых документов, литературы, документальных источников для написания выпускной квалификационной работы;
  + выбор из видов работ, определённых заданием на практику, тех видов работ, которые соответствуют утверждённой теме выпускной квалификационной работы;
  + сбор сопроводительной документации, графических материалов, позволяющих уяснить суть исследуемой проблемы;
  + систематизация результатов участия обучающегося в производственной деятельности предприятия;
  + систематизация собранного материала

Приложение 2 Индивидуальные задания на производственную

**(преддипломную) практику**

Для усовершенствования профессиональных и общих компетенций

**ПМ.01** Бронирование и продажа перевозок и услуг

**ПМ.02** Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия

транспорта

**ПМ.03** Организация и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте

**ПМ.04** Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

а так же сбора материала для выпускной квалификационной работы в рамках данных профессиональных модулей

|  |  |
| --- | --- |
| Виды работ | Индивидуальные задания |
| Ознакомление с Памяткой о проведении производственной (преддипломной практики) | Проводится руководителем ЦК |
| Ознакомление с Рабочей программой производственной (преддипломной практики) | Проводится руководителем ЦК |
| 1. ПМ.01 Бронирование и продажа перевозок и услуг: | Проводится руководителем практики от образовательной ор |
| * Бронирование перевозки пассажиров на транспорте | 1. Бронирование перевозки пассажиров:   * **С**[ертификация организаций, осуществляющих деяте](https://base.garant.ru/3921072/) [и бронированию пассажирских и грузовых перевозок](https://base.garant.ru/3921072/) 1.1, Шаг 1 * Применение ФАП-82 для бронирования и продажи в   – Модуль 1, Урок 1.1, Шаг 2  2. Выполнение действий перевозчика при бронировани места и провозной ёмкости для пассажира:   * Права перевозчика при бронировании – Модуль 1, У * Бронирование мест и провозной ёмкости для пассаж категорий – Модуль 1, Урок 1.1, Шаг 3 * Аннулирование бронирования – Модуль 1, Урок 1.1, * Бронирование воздушной перевозки с пересадкой – Шаг 3 * Бронирование мест по билету с открытой датой – Мо Шаг 3 |
| * Оформление (переоформление) билетов пассажирам в прямом и обратном направлениях; | 1. Оформление перевозки пассажира, багажа   * Выполнение процедур оформления перевозочных до * Способы оформления перевозочных документов – М Шаг 1 * Правила оформления перевозочных документов – М |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Шаг 1   * Оформление льготной перевозки – Модуль 1, Урок 1   2. **Переоформление перевозочных документов в условий воздушной перевозки пассажира**   * Оформление перевозочных документов до начала вы воздушной перевозки пассажира – Модуль 1, Урок 1 * Оформление перевозочных документов после начала воздушной перевозки пассажира – Модуль 1, Урок 1 |
| * Бронирование (резервирование) багажных и грузовых перевозок | 1. Бронирование воздушной перевозки багажа и    * Выполнение процедур бронирования багажных и грузовых перевозок – Модуль 1,  * Права перевозчика при бронировании – Модуль 1, У * Бронирование мест и провозной ёмкости для пассаж категорий – Модуль 1, Урок 1.3, Шаг 1 * Аннулирование бронирования – Модуль 1, Урок 1.3, |
| * Оформление (переоформление) грузовой (почтовой) документации | 1. Оформление нормативных документов, регулирующ воздушные перевозки   * Применение основных нормативно-правовых докуме выполнении и оформлении грузовых (почтовых) воз Модуль 1, Урок 1.4, Шаг 1 * Оформление перевозочной документации при приём грузов – Модуль 1, Урок 1.4, Шаг 1 * Оформление перевозочной документации при приём грузов – Модуль 1, Урок 1.4, Шаг 1 * Оформление неисправностей при воздушной перевоз Модуль 1, Урок 1.4, Шаг 1 |
| * Обеспечение финансовых расчетов с пассажирами и грузоотправителями | 1. Оплата перевозки пассажиров, багажа, грузов   * Определение величин провозной платы за выполнен перевозки – Модуль 1, Урок 1.5, Шаг 1 * Формы оплаты перевозки – Модуль 1, Урок 1.5, Шаг * Информирование пассажиров при оплате перевозки 1.2, Шаг 1   2. Нормативно-законодательные акты, регулирующие п установления тарифов на воздушном транспорте   * Применение нормативных документов для регулиро связанных с установлением и применением тарифов 1.2, Шаг 2 * Определение величины тарифа от расходов при орга выполнении воздушной перевозки – Модуль 1, Урок |
| * Бронирование мест в гостиницах и   аренды автомашин | Выполнение процедур бронирования мест в гостиницах и а |
| * Сбор материала для выпускной квалификационной работы в | 1. Консультации с руководителями ВКР с использов обучения, дистанционных образовательных технолог |

|  |  |
| --- | --- |
| соответствие с заданием руководителя выпускной квалификационной работы (в рамках утвержденной темы по одному или нескольким модулям) | 1. Использование рекомендуемой литературы и источников, электронных информационных ресурсо 2. Использование материалов он-лайн курса (преддипломная) практика на образовательной платф   Примерные вопросы, рекомендуемые для рассмотр квалификационных работ по направлению ПМ.02 О пунктах отправления и прибытия транспорта:   * 1. Организационно-структурная схема агентств   2. Функции служб/отделов/ агентств;   3. Организация и технология работы служб аэропор стандартных условиях   4. Организация и технология работы служб аген условиях (в условиях пандемии)   5. Должностные обязанности сотрудников агентств   6. Технология бронирования, оформления, переофо перевозок и услуг авиаперевозчиков   7. Выводы и предложения по развитию направл агентств   Рекомендованные приложения для отчёта по практи использования в ВКР:   * схемы; * таблицы; * рисунки; * диаграммы; * фотографии; видеоматериалы и т.д. |
| 2. ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта: | Проводится руководителем практики от образовательн |
| * Информационно-справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; | 1. Использование различных форм справки для обеспеч информационно-справочного обслуживания пассажи   * формы информационных справок – Модуль 2, Урок * Требования, предъявляемые к различным формам ин Модуль 2, Урок 2.1, Шаг 1; * Нормативно-законодательные акты, нормативно-пра локальные акты, регламентирующие работу информ служб и определяющие требования к информации - Шаг 2;   2. Обеспечение информационно-справочного обслужив пассажиров/клиентов/абонентов:   * деятельность информационно – справочной службы/ отдела аэропорта - Модуль 2, Урок 2.1, Шаг 3; * примеры часто задаваемых вопросов пассажиров/кли Модуль 2, Урок 2.1, Шаг 4   3. Применение технических средств и программного об  для информационного обеспечения пассажиров/клие |

|  |  |
| --- | --- |
|  | * использование технических средств и программного для предоставления информации пассажирам/клиент аэропорта – Модуль 2, Урок 2.1, Шаг 5; * использование информационных наглядных систем   Урок 2.1, Шаг 5 |
| * Определение оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров | 1. **Использование Общих правил воздушных пере багажа, грузов и требования к обслужив грузоотправителей, грузополучателей - Модуль 2,** 2. **Подготовка рабочего места для проведения проц билетов и оформления багажа – Модуль 2, Урок** 3. **Регистрация пассажиров**  * **Соблюдение сроков регистрации - Модуль 2, Уро** * **Использование различных типов регистрации - М Урок 2.2, Шаг 2** * **Проведение процедура регистрации - Модуль 2, У** * **Проведение процедуры регистрации в автоматизи регистрации Liason – Модуль 2, Урок 2.2, Шаг 2** * **Приём зарегистрированного багажа (Baggage Dro Урок 2.2, Шаг 2**   4. Выполнение технологических процедур, связанных с при перевозке отдельных категорий пассажиров   * Перевозка детей **- Модуль 2, Урок 2.2, Шаги 3 и 5** * Перевозка больного на носилках - **Модуль 2, Урок** * Перевозка пассажиров в кресле-коляске – * **Модуль 2, Урок 2.2, Шаги 3 и 5** * Перевозка пассажиров, лишенных зрения и/или слух   **2.2, Шаги 3 и 5**   * Перевозка депортированных пассажиров и пассажир запрещен въезд в страну **- Модуль 2, Урок 2.2, Шаг** * Перевозка сотрудников фельдъегерской и специальн Федеральной Службы Охраны - **Модуль 2, Урок 2.2** * Перевозка беременных женщин и новорожденных де   **Урок 2.2, Шаг 3**   * Перевозка пассажиров категории VIP **Модуль 2, Ур**   5. **Выполнение технологических процедур, связанны обслуживанием и обработкой багажа**   * Оформление и обработка ручной клади пассажиров 2.2, Шаг 6 * Оформление и обработка зарегистрированного багаж 2.2, Шаг 6   6. **Выполнение технологических процедур, связанны обслуживанием и обработкой** специального багаж   * Оформление и обработка багажа категории «Багаж в судна» – Модуль 2, Урок 2.2, Шаг 7 * Оформление животных, перевозимых в багаже и в с судна – Модуль 2, Урок 2.2, Шаг 7 * Оформление и обработка спортивного инвентаря – М Шаг 7 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | * Оформление и применение правил перевозки оружия 2.2, Шаг 7 * Оформления и применение правил перевозки инвали колясок – Модуль 2, Урок 2.2, Шаг 7  1. Выполнение посадки пассажиров на борт воздушног Урок 2.2, Шаг 8 2. Использование кодов специальных запросов при офо воздушной перевозки пассажиров и багажа (Special S SSR) – Модуль 2, Урок 2.2, Шаг 9 3. Организация приёма груза к перевозке  * Требования, предъявляемые к таре и упаковке грузов Урок 2.2, Шаг 10 * Маркировка грузов и манипуляционные знаки - Мод Шаг10 * Бронирование грузовых отправок - Модуль 2, Урок 2 * Консолидирование грузов. Ограничения по приёму г Урок 2.2, Шаг 10 * Приём грузов на склад временного хранения (СВХ) - Шаг 10 * Выполнение процедур, связанных с перевозкой груза в средствах пакетирования - Модуль 2, Урок 2.2, Шаг * Комплектование грузов по рейсам и передача их на б Модуль 2, Урок 2.2, Шаг 10 * Размещение и крепление грузов на борту ВС- Модул Шаг 10.   10. Организация выдачи груза   * Организация приёма грузов с ВС - Модуль 2, Урок 2 * Порядок размещения груза на склад и информирован Модуль 2, Урок 2.2, Шаг 11 * Оформление документов на выдачу грузов получате Урок 2.2, Шаг 11 * Бездокументные грузы и меры по установлению их п Модуль 2, Урок 2.2, Шаг 11 * Неисправности, возникающие при перевозке грузов оформления - Модуль 2, Урок 2.2, Шаг 11   11. Выполнение процедур, связанных с экспедирование Урок 2.2, Шаг 12 |
| * Обслуживание пассажиров в VIP- залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта | Обслуживание пассажиров VIP:   * Организация информационной работы при обс пассажиров – Модуль 2, Урок 2.3, Шаг 2 * Организация обслуживания VIP-пассажиров п Модуль 2, Урок 2.3, Шаг 2 * Организация обслуживания VIP-пассажиров п Модуль 2, Урок 2.3, Шаг 2 * Организация перевозки багажа VIP-пассажиро Урок 2.3, Шаг 2 |

|  |  |
| --- | --- |
| * Сбор материала для выпускной квалификационной работы в соответствие с заданием руководителя выпускной квалификационной работы (в рамках утвержденной темы по одному или нескольким модулям) | 1. Консультации с руководителями ВКР с использов обучения, дистанционных образовательных технолог 2. Использование рекомендуемой литературы и источников, электронных информационных ресурсо 3. Использование материалов он-лайн курса (преддипломная) практика на образовательной платф   Примерные вопросы, рекомендуемые для рассмотр квалификационных работ по направлению ПМ.02 О пунктах отправления и прибытия транспорта:   * 1. История создания и развития аэропорта   2. Характеристика региона, в котором расположен а   3. Характеристика аэропортовой инфраструктуры   4. Обслуживаемые внутренние и международные на   5. Нормативно-законодательные акты и н документы регламентирующие деятельность аэ предоставления услуг аэропорта   6. Производственные показатели аэропортовой последние 3-4 года с выводами по результатам ег   7. Неаэропортовая деятельность аэропорта   8. Сравнение производственных показателе производственными показателями других аэропо   9. Услуги аэропорта, предоставляемые авиакомп прочим клиентам аэропорта   10. Проблемы аэропорта   11. Перспективы развития аэропорта   12. Пути совершенствования качества обслуживан грузовых перевозок   13. Организационно-структурная схема аэропорта   14. Функции служб/отделов/департаментов авиаком   15. Организация и технология работы служб аэропор стандартных условиях   16. Организация и технология работы служб аэропор нештатных условиях   17. Должностные обязанности сотрудников аэропор   18. Выводы и предложения по развитию направл аэропорта   Рекомендованные приложения для отчёта по практи использования в ВКР:   * схемы; * таблицы; * рисунки; * диаграммы; * фотографии; видеоматериалы и т.д. |
| 3. ПМ.03 Организация и выполнение | Проводится руководителем практики от образовательной ор |

|  |  |
| --- | --- |
| мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте: |  |
| * Оказание первой помощи | 1. Оказание первой доврачебной помощи:   * тактика действий в случае внезапной потери сознани * определение признаков жизни; * комплекс сердечно-лёгочной реанимации (СЛР) у вз * комплекс сердечно-лёгочной реанимации (СЛР) у месяцев; * комплекс сердечно-лёгочной реанимации (СЛР) у дет * основные признаки биологической смерти; * основные признаки комы |
| * Выполнение установленных мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте | 1. Обеспечение авиационной безопасности аэропорта Модуль 3, Урок 3.2, Шаг 1 2. Нормативно-правовые документы, регулирующи авиационную безопасность на воздушном транспор 3.2, Шаг 2 3. Организация пропускного и внутриобъектового ре авиакомпаний - Модуль 3, Урок 3.2, Шаг 3 4. Предполетный и послеполетный досмотр пассажи грузов и бортовых запасов - Модуль 3, Урок 3.2, Ша 5. Досмотр персонала аэропорта и авиакомпаний на К 3.2, Шаг 5 |
| * Выполнение установленных мероприятий по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта | 1. Акты незаконного вмешательства в деятельность г Модуль 3, Урок 3.3, Шаг 1 2. Инциденты и авиапроисшествия, связанные с перево на ВС, авиакатастрофы, террористические акты на поджог, отравление и т.п.) - Модуль 3, Урок 3.3, Шаг 3. Охрана особо важных объектов ГА. Зона трансп объектов транспортной инфраструктуры аэропорта - Шаги 2,3 4. Охрана ВС на местах стоянки - Модуль 3, Урок 3.3, 5. Прием-передача ВС под охрану - Модуль 3, Урок 3.3 6. Предполетный и послеполетный досмотр ВС |
| * Сбор материала для выпускной квалификационной работы в соответствие с заданием руководителя выпускной квалификационной работы (в рамках утвержденной темы по одному или нескольким модулям) | 1. Консультации с руководителями ВКР с использов обучения, дистанционных образовательных технолог 2. Использование рекомендуемой литературы и источников, электронных информационных ресурсо 3. Использование материалов он-лайн курса (преддипломная) практика на образовательной платф   Примерные вопросы, рекомендуемые для рассмотр квалификационных работ по направлению ПМ.03:   * Структура и функции службы (отдела) аэропо агентства; * Статистические данные, динамика выявленных на транспортной и авиационной безопасности |

|  |  |
| --- | --- |
|  | * Организация и технология работы служб аэропорта стандартных и нештатных условиях связанная с АНВ * Пути совершенствования качества охраны объектов досмотра пассажиров, багажа, почты, грузов. бортов   Рекомендованные приложения для отчёта по практи использования в ВКР:   * схемы; * таблицы; * рисунки; * диаграммы; * фотографии; * видеоматериалы и т.д. |
| 4. ПМ.04 Выполнение работ по одной  или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: | Проводится руководителем практики от образовательн |
| * Информационно-справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта | 1. Предоставление информационно-справочного обслу на борту воздушного судна:   * предоставление информации пассажирам в вылета/посадки ВС, посадки на запасной аэрод кризисной или сбойной ситуации - Модуль 4, Урок 4 * согласование между членами экипажа порядка веден работы на борту воздушного судна - Модуль 4, Уро * предоставление различных видов информа обслуживания пассажирам на борту воздушного суд 4.1, Шаг 1; * процесс предоставления персонального приветств бизнес класса и участников программ лояльн пассажиров - Модуль 4, Урок 4.1, Шаг 1;   2. Управление голосовой подачей:   * чтение текстов информации - Модуль 4, Урок 4.1, Ш * информационное обеспечение посредством громког passenger announcement system) - Модуль 4, Урок 4.1 |
| * Определение оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров | 1. Обслуживание особых категорий пассажиров:   * идентификация категории пассажира – Модуль 4, Ур * оказание ситуационной помощи особым категор Модуль 4, Урок 4.2, Шаг 1; * обслуживание пассажиров с ограничениями жизнеде 4, Урок 4.2, Шаг 4; * обслуживание пассажиров с ограничениями жизнеде воздушного судна – Модуль 4, Урок 4.2, Шаг 5   2. Общение с особыми категориями пассажиров   * использование правил этикета при общении с инва Урок 4.2, Шаг 3; * идентификация барьеров окружающей среды для пассажиров – Модуль 4, Урок 4.2, Шаг 3; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | * проведение инструктажа особых категорий пассажир   «речевых модулей» – Модуль 4, Урок 4.2, Шаг 6 |
| * Оказание первой помощи | 1. Оказание первой доврачебной помощи на борту действия членов кабинного экипажа при оказании помощи на борту воздушного судна – повторить мате 3, Урок 3.1., Шаги 2, 6-16 2. Использование комплектов медицинских упорядочения медицинского обеспечения безопасно  * нормативно-законодательные акты и нормативно-п регламентирующие состав комплекта медицинских Урок 4.1, Шаг 2; * обеспечение воздушных судов авиакомпаний компл средств - Модуль 4, Урок 4.1, Шаг 2; * определение состава комплектов медицинских средс 4.1, Шаг 2; * использование содержимого комплектов медицинс оказания первой доврачебной помощи пассажирам н судна - Модуль 4, Урок 4.1, Шаг 2; * применение универсального профилактического ко Урок 4.1, Шаг 2; * выполнение процедуры дезинфекции воздушного су   4.1, Шаг 2 |
| * Выполнение установленных мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте | 1. Обеспечение авиационной безопасности аэропор Модуль 3, Урок 3.2, Шаг 1 2. Нормативно-правовые документы, регулирующ авиационную безопасность на воздушном тран Урок 3.2, Шаг 2 3. Организация пропускного и внутриобъектового р авиакомпаний - Модуль 3, Урок 3.2, Шаг 3 4. Предполетный и послеполетный досмотр пассаж грузов и бортовых запасов - Модуль 3, Урок 3.2, 5. Досмотр персонала аэропорта и авиакомпаний Урок 3.2, Шаг 5 6. Оснащение воздушного судна средствами обеспе безопасности – Модуль 4, Урок 4.4, шаг 1; 7. Контроль доступа на воздушное судно:  * обеспечение контроля доступа на воздушное судно в аэропорту (при кратковременных стоянках) – Модул   Примечание: задания 1, 2, 3, 4, 5 следует только повторить. записываете только название задания, без его описания. На так же записываются в отчет, но должны быть в нём описан |

|  |  |
| --- | --- |
| * Выполнение установленных мероприятий по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта | 1. Акты незаконного вмешательства в деятель авиации Модуль 3, Урок 3.3, Шаг 1 2. Инциденты и авиапроисшествия, связанные с грузов на ВС, авиакатастрофы, террористические (взрыв, поджог, отравление и т.п.) - Модуль 3, Ур 3. Охрана особо важных объектов ГА. Зона трансп объектов транспортной инфраструктуры аэропор 3.3, Шаги 2,3 4. Охрана ВС на местах стоянки - Модуль 3, Урок 3 5. Прием-передача ВС под охрану - Модуль 3, Урок 6. Использования конструктивно-технического предотвращения АНВ на борту воздушного судн 4.5, Шаг 1; 7. оборудование мест на воздушном судне для Модуль 4, Урок 4.5, Шаг 1 8. Обеспечение безопасности полёта:  * обеспечение мер безопасности на этапе встречи и раз   – Модуль 4, Урок 4.5, Шаг 2;   * обеспечение безопасности на этапе взлёта/посадк Модуль 4, Урок 4.5, Шаг 2; * обеспечение безопасности в горизонтальном полёте – Шаг 2; * обеспечение безопасности при полёте в зоне турбуле * – Модуль 4, Урок 4.5, Шаг 2; * обеспечение безопасности на этапе выхода пассажиро в аэропорту– Модуль 4, Урок 4.5, Шаг 2   9. Действия экипажа воздушного судна в нештатны   * действия экипажа при возникновении на борту чрезвычайной обстановки – Модуль 4, Урок 4.5, Шаг * действия экипажа при возникновении в полёт воздушного судна – Модуль 4, Урок 4.5, Шаг 3; * действия экипажа захваченного самолёта после п судна – Модуль 4, Урок 4.5, Шаг 3; * взаимодействие и координация действий членов э судна в нештатных ситуациях– Модуль 4, Урок 4.5, * действия экипажа при получении сообщения о взрывного (зажигательного) устройства – Модуль 4,   10. Общий порядок досмотра воздушного судна:   * осуществление предполётного досмотра воздушног Урок 4.5, Шаг 4; * осуществление повторного предполётного досмотра Модуль 4, Урок 4.5, Шаг 4; * осуществление дополнительного досмотра воздушно Урок 4.5, Шаг 4   11. Обнаружение предметов на борту воздушного су   * действия работников подразделений авиакомпании борту воздушного судна предметов (документо   оставленных пассажирами – Модуль 4, Урок 4.5, Ша |

|  |  |
| --- | --- |
|  | * действия экипажа при обнаружении подозрительног 4, Урок 4.5, Шаг 4; * действия бортпроводников при обнаружении взры борту воздушного судна – Модуль 4, Урок 4.5, Шаг 4   Примечание: задания 1, 2, 3, 4, 5 следует только повторить. записываете только название задания, без его описания. Наз так же записываются в отчет, но должны быть в нём описан |
| * Сбор материала для выпускной квалификационной работы в соответствие с заданием руководителя выпускной квалификационной работы (в рамках утвержденной темы по одному или нескольким модулям) | 1. Консультации с руководителями ВКР с использо электронного обучения, дистанционных образовател 2. Использование рекомендуемой литературы и источников, электронных информационных ресурсо 3. Использование материалов он-лайн курса (преддипломная) практика на образовательной платф   Примерные вопросы, рекомендуемые для рассмотр квалификационных работ по направлению ПМ.04:   1. История создания и развития авиакомпаний 2. География полётов 3. Воздушный парк авиаперевозчиков 4. Аэропорты базирование авиакомпаний 5. Членство в авиационных альянсах, междунар воздушного транспорта 6. Нормативно-законодательные акты и н документы регламентирующие деятельность авиа 7. Производственные показатели авиакомпаний за выводами по результатам деятельности перевозч 8. Качественные показатели деятельности авиаком полётов, регулярность выполнения рейсов) 9. Сравнение с другими национальными (можно в сравнение с международными) авиаперевозчикам 10. Направления производственной деятельности а 11. Услуги авиаперевозчиков 12. Проблемы авиаперевозчиков 13. Структура и функции служб/отделов/департамен 14. Организация и технология работы служб/от авиакомпаний в стандартных условиях 15. Организация и технология работы служб/от авиакомпаний в нештатных условиях связанная с 16. Должностные обязанности сотрудников авиаком 17. Выводы и предложения по развитию направл авиакомпаний 18. Выводы и предложения по усовершенств производственной деятельности авиаперевозчико   Рекомендованные приложения для отчёта по практике и дальнейшего использования в ВКР: |

|  |  |
| --- | --- |
|  | * схемы; * таблицы; * рисунки; * диаграммы; * фотографии; * видеоматериалы и др. |
| ИТОГО |  |

Приложение 3

**Документы, обязательные для предоставления к дифференцированному зачёту**

1. Дневник производственной преддипломной практики о результатах

её прохождения

1. Отчет о производственной преддипломной практики в соответствии с заданием на практику
2. Положительная характеристика организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики
3. Положительный аттестационный лист по практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций

Приложение 4 Критерии оценки ведения дневника производственной

преддипломной практики

|  |  |
| --- | --- |
| **Шкала оценивания** | **Критерии оценки** |
| 5 («Отлично») | - дневник заполнен в соответствии с  требованиями, предъявляемыми к данному |

|  |  |
| --- | --- |
|  | виду документа;   * дневник и приложение\* к нему не имеют замечаний по содержанию; * дневник и приложение\* к нему   представлены на проверку в установленные сроки |
| 4 («Хорошо») | * дневник заполнен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду документа; * дневник и приложение\* к нему имеют незначительные замечания по содержанию; * дневник и приложение\* к нему представлены на проверку в установленные   сроки |
| 3 («Удовлетворительно») | * дневник заполнен не в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду документа – не полная информация; * дневник и приложение\* к нему имеют значительные замечания по содержанию; * дневник и приложение\* к нему представлены на проверку в установленные   сроки |
| 2 («Неудовлетворительно») | * дневник не вёлся (не заполнен) * отсутствует приложение\* к дневнику * дневник и приложение\* к нему   представлены на проверку с нарушением установленных сроков |

**\*** В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы заполненной сопроводительной документации, подтверждающие практический опыт, полученный на практике

Приложение 4

На протяжении всего периода работы в организации обучающийся должен в соответствии с программой практики собирать и обрабатывать необходимый материал, а затем представить его в виде оформленного отчета о практике своему руководителю. Отчет о практике является основным документом студента, отражающим, выполненную им, во время практики, работу.

Отчет о практике составляется индивидуально каждым обучающимся. Для составления, редактирования и оформления отчета рекомендуется

отводить последние 2-3 дня производственной (преддипломной) практики. Отчет обучающегося о практике должен включать текстовый, графический и другой иллюстрированный материалы.

Рекомендуется следующий порядок размещения материала в отчете:

* Титульный лист
* Содержание
* Введение
* Основная часть
* Выводы
* Список использованных источников
* Приложения

**Оформление отчёта по учебной и производственной практике**

Титульный лист - это первая (заглавная) страница работы, на нем необходимо указать наименование вида производственной практики - производственная преддипломная практика

Содержание. Перечисление информационных блоков отчёта с указанием соответствующих страниц.

Введение. Перед началом практики руководитель выдаёт обучающемуся задание на практику, содержащее цели и задачи её прохождения. Именно они включаются в введение отчёта. Объём введения не превышает 2-х страниц.

Основная часть Оформляется согласно темам предложенным в программе практики по специальностям колледжа. Содержит исследование деятельности предприятия и анализ полученных результатов.

В данном разделе обучающийся подробный отчёт о выполнении ежедневных производственных заданий и описывает изученные и отработанные вопросы, предложенные в программе практики.

Выводы Раздел отчёта, в котором обучающийся высказывает своё мнение о предприятии, об организации и эффективности практики в целом, социальной значимости своей будущей специальности. На основе изученного практического материала во время практики обучающемуся следует выявить как положительные, так и отрицательные стороны деятельности организации базы- практики, а также предложить мероприятия по устранению выявленных недостатков и дальнейшему совершенствованию работы организации. Формулировать их нужно кратко и чётко. В конце заключения ставится дата сдачи отчёта и подпись автора.

Список использованных источников начинается с перечня нормативно- правовых документов. За ними располагаются методические и учебные пособия, периодические издания, адреса веб-сайтов. Все источники перечисляются в алфавитном порядке, иностранные материалы следуют после русских.

При написании отчёта изученный материал должен быть изложен своими словами, без дословного заимствования из учебников и других литературных источников. Особое внимание необходимо обратить на грамотность изложения. Нормативно-справочные документы предприятия, должны соответствовать году прохождения практики.

Объём отчёта по преддипломной практике 10-20 листов формата А4

Оформление текста отчета по производственной практике

Отчет по учебной практике должен быть написан напечатан. Оформление текста отчета по учебной практике совпадает с оформлением отчета по производственной практике.

Отчет по производственной практике оформляют с использованием средств, которые предоставляются текстовым процессором MS Word (различными версиями) и распечатывают на принтере с хорошим качеством печати.

1. Титульный лист

Титульный лист набирается в текстовом процессоре MS Word.



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА

(РОСАВИАЦИЯ)

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

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

Отчет по производственной (преддипломной) практике

Специальность: 43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)»

ПМ:

(код, наименование модуля/модулей)

Руководитель:

(ФИО, должность)

Курсант:

(ФИО курсанта)

Группа:

(номер группы)

Форма обучения:

(очная/заочная)

Оценка:

Дата сдачи отчёта

1. Содержание

Санкт-Петербург 2020 г.

Заголовок СОДЕРЖАНИЕ пишется прописными буквами и выравнивается по центру строки.

Заголовки одинаковых степеней рубрикации необходимо располагать друг под другом. Заголовки каждой последующей ступени следует смещать вправо относительно заголовков предыдущей. Напротив каждого заголовка ставят номер начальной страницы. Строка заголовка связывается с номером страницы отточием (рядом точек). Названия разделов, введение, заключение, библиографический список и приложения пишутся прописными буквами.

1. Заголовки

Текст разбивается на разделы, подразделы. Они должны иметь названия, четко и кратко отражающие их содержание. Разделы нумеруются по порядку арабскими цифрами. Подразделы нумеруются в пределах каждого раздела. Их номера состоят из номера раздела и порядкового номера, отделенного от номера раздела точкой, слова «раздел» и «подраздел» не пишутся.

Пояснительная записка, заключение, библиографический список и приложения не нумеруются.

Заголовки следует располагать по центру строки – без точки в конце и без переносов, печатать прописными буквами, не подчеркивать. Если заголовок не помещается в строке, то при разбивке его следует учитывать смысловую и логическую связь.

Заголовки разделов и подразделов следует отделять от основного текста тремя межстрочными интервалами. Такое же расстояние выдерживается между заголовками разделов и подразделов. Интервал между строчками заголовка – одинарный.

Каждый раздел, введение, заключение, библиографический список, приложения начинаются с новой страницы.

1. Оформление текста отчета по производственной практике

Текст должен располагаться на одной стороне листа бумаги формата А4 (210.297 мм), иметь книжную ориентацию для основного текста, и альбомную, если это необходимо, – для размещения схем, рисунков, таблиц и т.п.

Для страниц с книжной ориентацией рекомендуется устанавливать следующие размеры полей:

* верхнее – 2 см,
* нижнее – 2,5 см,
* левое – 2,5 см,
* правое – 1,6 см.

Для страниц с альбомной ориентацией рекомендуется устанавливать следующие размеры полей:

* верхнее – 2,5 см,
* нижнее – 1,6 см,
* левое – 2,5 см,
* правое – 2 см.

Для ввода (и форматирования) текста используют:

* шрифт – Times New Roman,
* размер – 14 п,
* межстрочный интервал – полуторный,
* способ выравнивания – по ширине для основного текста (для заголовков, списков и других элементов текста можно выбирать другие способы выравнивания, например, заголовки можно размещать по центру),
* начертание – обычное,
* отступ первой строки (абзацный отступ) – 1 см.

Для выделения заголовков, ключевых понятий допускается использование других способов начертания (курсив, полужирное).

1. Таблицы и иллюстрации

В отчете по производственной практике можно использовать таблицы, которые помогают систематизировать, структурировать и наглядно представлять материалы.

Ссылка на таблицу в тексте обязательна. Таблицу следует располагать в тексте лишь после её упоминания.

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, рисунки) также следует располагать в тексте после их первого упоминания, и на них обязательно должны быть ссылки.

Нумерация рисунков (таблиц) может быть сквозной по всей работе или осуществляться в пределах раздела, например, Рис. 1 или Рис. 1.1. Если в работе только одна иллюстрация (таблица) ее нумеровать не следует

Приложение 6

**Критерии оценки характеристики**

Характеристика считается положительной, если в графе характеристики

«Результаты практики» указано «Программа практики выполнена успешно в полном объёме, обучающийся аттестован положительно».

Образец характеристики

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

Выдан , обучающемуся

на курсе по специальности 43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)», прошедшему производственную (преддипломную) практику по профессиональному модулю/модулям

**ПМ.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Код и наименование общих компетенций | Оценка уровня развития общих компетенций\* | |
| Развита | Не развита |
| 1 | ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять  к ней устойчивый интерес |  |  |
| 2 | ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их  эффективность и качество |  |  |
| 3 | ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных  ситуациях |  |  |
| 4 | ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных  задач, профессионального и личностного развития |  |  |
| 5 | OK 5. Использовать информационно- коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной  деятельности |  |  |
| 6 | ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами,  руководством, потребителями |  |  |
| 7 | ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать  и контролировать их работу с |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | принятием на себя ответственности за результат  выполнения заданий |  |  |
| 8 | ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать  повышение квалификации |  |  |
| 9 | ОК 9. Быть готовым к смене технологий в  профессиональной деятельности |  |  |

\*отметить знаком «+» оценку, соответствующую уровню развития компетенции

Результаты практики:

За время преддипломной практики обучающийся показал готовность/не показал готовности к самостоятельной профессиональной деятельности по специальности:

За время проведения практики обучающимся был/не был подготовлен материал для выполнения выпускной квалификационной работы

(*программа практики выполнена успешно в полном объёме/не в полном объёме/не выполнена,*

*обучающийся аттестован положительно/ неудовлетворительно)*

Руководитель практики:

*(подпись, должность)*

Дата:

Приложение 7

**Критерии оценки аттестационного листа**

Аттестационный лист считается положительным, если по всем профессиональным компетенциям получена отметка уровня подготовлен (совершенствовал) и оценка по результатам практики «5», «4», «3» или

«зачтено»

Образец аттестационного листа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Выдан , обучающемуся

на курсе по специальности 43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)», прошедшему производственную (преддипломную) практику по профессиональному модулю/модулям

**ПМ.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Перечень профессиональных компетенций | Уровень профессиональной компетенции\* | |
| Развита | Не развита |
| ПМ.0 1 | ПК 1.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте |  |  |
| ПК 1.2. Оформлять (переоформлять) билеты  пассажирам в прямом и обратном направлениях |  |  |
| ПК 1.3. Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки |  |  |
| ПК 1.4. Оформлять (переоформлять) грузовую  (почтовую) документацию |  |  |
| ПК 1.5. Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями |  |  |
| ПК 1.6. Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин |  |  |
| ПМ.0 2 | ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия  транспорта |  |  |
| ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и  прибытия транспорта |  |  |
| ПК 2.3. Организовывать обслуживание  пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта |  |  |
|  | ПК 3.1. Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ПМ.0 3 | ПК 3.2. Выполнять мероприятия по обеспечению безопасности на транспорте |  |  |
| ПК 3.3. Выполнять мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта |  |  |
| ПМ.0 4 | ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное  обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта |  |  |
|  | ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и  прибытия транспорта |  |  |
| ПК 3.1. Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры  при несчастных случаях |  |  |
| ПК 3.3. Выполнять мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта |  |  |

\*отметить знаком «+» оценку, соответствующую уровню развития компетенции

Оценка по результатам практики:

*5 (отлично)/4 (хорошо)/3 (удовлетворительно)/2 (неудовлетворительно)*

Руководитель практики:

*(ФИО, подпись, должность)*

Дата:

Список рекомендованной литературы

**1. Нормативно-законодательные акты**

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.)
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая (от 30 ноября 1994 г. № 51- ФЗ).
3. [Воздушный кодекс РФ от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ](https://base.garant.ru/10200300/)
4. Закон РФ №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителя»

51

1. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ
2. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001

№ 195-ФЗ.

1. Таможенный кодекс Российской Федерации
2. Федеральный закон от 27.11.2010 № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации»
3. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1
4. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ
5. Федеральный закон «О противодействии терроризму» от 06.03.2006 № 35-ФЗ
6. Федеральный закон «О транспортной безопасности» от 09.02.2007 № 16
7. Закон РФ «О Государственной границе Российской Федерации» от 01.04.1993 № 4730- 1
8. Федеральный закон «Об оружии» от 13.12.1996 № 150-ФЗ
9. Федеральный закон «О ведомственной охране» от 14.04. 1999 № 77-ФЗ
10. Федеральный закон «О полиции» от 07.02. 2011 № 3- ФЗ
11. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении требований по обеспечению транспортной безопасности, в том числе требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий), учитывающих уровни безопасности для различных категорий объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств воздушного транспорта» от 28.07.2018 № 886
12. Постановление Правительства Российской Федерации «О Федеральной системе защиты деятельности гражданской авиации от актов незаконного вмешательства» от 30.07.1994

№ 897

1. Постановление Правительства Российской Федерации «О требованиях по обеспечению транспортной безопасности, в том числе требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий), учитывающих уровни безопасности для различных категорий объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств морского и речного транспорта от 16.07.2016 № 678
2. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении требований по соблюдению транспортной безопасности для физических лиц, следующих либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средств, по видам транспорта от 15.11.2014 № 1208
3. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил

охраны аэропортов и объектов их инфраструктуры» от 01.02.2011 № 42

1. Постановление Правительства Российской Федерации «О мерах по регулированию оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации» от 21.07.1998 № 814
2. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации» от 13.08.1997 № 1013
3. Постановление Правительства Российской Федерации «О порядке выдачи разрешений на разовые пролеты воздушных судов иностранных государств в Российской Федерации» от 03.06. 1998 № 561

**2.Нормативные документы:**

1. ФАП-142 «Требования авиационной безопасности к аэропортам» (приказ Минтранса России от 28.11.2005 № 142).
2. ФАП-82 «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (приказ Минтранса России от 27 июня 2007 г. № 82).
3. ФАП-141 «Правила перевозки опасных грузов воздушными судами гражданской авиации» (приказ Минтранса России от 05.09.2008 № 141).
4. ФАП-262 «Требования, предъявляемые к аэродромам, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов» (приказ Минтранса России от 25.08.2015 № 262).
5. ФАП-286 «Требования к операторам аэродромов гражданской авиации. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие операторов аэродромов гражданской авиации требованиям федеральных авиационных правил» (приказ Минтранса России от 25.09.2015 № 286).
6. ФАП-251 «Правила государственной регистрации аэродромом гражданской авиации и вертодромов гражданской авиации» (приказ Минтранса России от 19.08.2015 № 251).
7. ФАП-91 «Требования, предъявляемые к вертодромам, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов» (приказ Минтранса России от 13.03.2017 № 91).
8. ФАП-92 «Требования к операторам вертодромов гражданской авиации» (приказ Минтранса России от 13.03.2017 № 92).
9. ФАП-262 Методика оценки соответствия гражданских аэродромов «Требования, предъявляемые к аэродромам, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов», введена в действии решением Росавиации от 09.11.2015 № 6.04.24-64.
10. Административный регламент Федерального агентства воздушного транспорта предоставления государственной услуги по организации и проведению в установленном порядке обязательной сертификации аэродромов (кроме международных и категорированных), используемых в целях гражданской авиации (приказ Минтранса России от 11.02.2013 № 31).
11. Административного регламента Федерального агентства воздушного транспорта предоставления государственной услуги по выдаче разрешений на строительство и ввод в эксплуатацию объектов аэропортов и иных объектов авиационной инфраструктуры (включая объекты единой системы организации воздушного движения), являющихся объектами капитального строительства"
12. Приказ Минтранса России от 13.07.2006 № 82 «Об утверждении инструкции по организации движения спецтранспорта и средств механизации на гражданских аэродромах Российской Федерации» (ред. от 03.06.2015)
13. Приказ Минтранса России от 25.09.2008г. № 155 «Правила формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации»
14. ФАП-250 «Порядок направления владельцем посадочной площадки уведомления о начале, приостановлении или прекращении деятельности на посадочной площадке, используемой при выполнении полетов гражданских воздушных судов, и регистрации в уполномоченном органе в области гражданской авиации» (приказ Минтранса России от 19.08.2015 № 250)
15. Федеральный закон от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (ред. от 03.08.2018)
16. Приказ Минтранса России от 15 февраля 2016 г. № 24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах»
17. Приказ Минтранса России от 07.05.2015 № 162 «Об утверждении административного регламента Федерального агентства воздушного транспорта предоставления государственной услуги по допуску перевозчиков, имеющих соответствующие лицензии, к выполнению международных воздушных перевозок пассажиров и (или) грузов»
18. Приказ Минтранса России «Об утверждении инструкции движения спецтранспорта и средств механизации на гражданских аэродромах Российской Федерации» от 13.07.2006

№ 82

1. ФАП-246 «Требования к юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим коммерческие воздушные перевозки. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих коммерческие воздушные перевозки, требованиям федеральных авиационных правил» (приказ Минтранса России от 13.08.2015 № 246 (в ред. 27.10.2017)
2. ФАП-29 «Требования по авиационной безопасности к эксплуатантам авиации общего назначения» (приказ Минтранса России от 27.03.2003 № 29)
3. ФАП-10 «Об обязательной сертификации организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению пассажиров (экипажей) воздушных судов бортовым питанием» (приказ Федерального агентства воздушного транспорта от 13.07.1999 № 10)
4. Федеральные авиационные правила «Подготовка и выполнение полетов в гражданской авиации Российской Федерации» от 17 июля 2008 г. № 108 (с изм. от 27 ноября 2008 г.

№ 197)

1. Приказ Минтранса России от 02.10.2000 № 110 «Об аэронавигационных и аэропортовых сборах и тарифах за обслуживание воздушных судов эксплуатантов Российской Федерации в аэропортах и воздушном транспорте Российской Федерации»
2. Приказ ФСВТ России № 120, МВД РФ № 971 от 30.11.1999 «Об утверждении Инструкции о порядке перевозки воздушными судами гражданской авиации оружия, боеприпасов, и патронов к нему, специальных средств, переданных пассажирами для временного хранения на период полета»
3. Приказ Минтранс России от 25.07.2007 № 104 «Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров».
4. Международные стандарты серии ИСО 2001:2015. Система качества. Сборник нормативно- методических документов
5. Конвенция о международной гражданской авиации (от 7 декабря 1944 г., с изменениями от 6 октября 1980 г.)
6. Конвенция об ущербе, причиненном иностранными воздушными судами третьим лицам на поверхности (от 7 октября 1952 г.)
7. Конвенция о международном признании прав на воздушные суда (от 19 июня 1948 г.).
8. Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (от 12 октября 1929 г., с изменениями от 28 сентября 1955 г.)
9. ИКАО DOC 9587. Политика и инструктивный материал в области регулирования воздушного международного транспорта. Издание первое-1992
10. ИКАО DOC 4444-RAC/501. Тринадцатое издание – 1996. Правила полётов и обслуживания воздушного движения
11. ИКАО - Doc 9284 - AN/905 «Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху»
12. ГОСТ Р 1.5-92 Государственная система стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению и содержанию стандартов
13. ГОСТ 40.9001- ГОСТ 40.9003. Система качества
14. [ГОСТ 14192-96 "Маркировка грузов"](https://base.garant.ru/12133931/)
15. ГОСТ 19433-88 "Грузы опасные. Классификация и маркировка"
16. [ГОСТ 26319-84 "Грузы опасные. Упаковка"](https://base.garant.ru/5916839/)
17. ГОСТ 54-3-59-92. Условия транспортировки грузов.
18. ГОСТ Р 51004-96. Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества
19. ГОСТ Р 1.0-92. Государственная система стандартизации. Основные положения
20. ГОСТ Р 1.5-92. Государственная система стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению и содержанию стандарта
21. ГОСТ Р 1.4-93. Стандарты отраслей, стандарты предприятий, стандарты научно- технических, инженерных обществ и других общественных объединений
22. ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения
23. ГОСТ Р 51004-96. Услуги транспортные. Пассажирские перевозки
24. Номенклатура показателей качества. ОК 002-93 (ОКУН). Общероссийский классификатор услуг населению
25. ОСТ 54-1-283.02-94. “Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах”
26. РЦЗ-83 Руководство по центровке и загрузке самолетов гражданской авиации СССР
27. Руководство по обеспечению и учёту регулярности полётов воздушных судов гражданской авиации, 1990
28. AHM 810 Стандартное соглашение о наземном обслуживании, 2013
29. Циркуляр ИКАО 274-АТ/114. Инструктивный материал по выполнению стандартов и рекомендуемой практики. Приложение 9 “Упрощение формальностей"
30. Руководство по регулированию международного воздушного транспорта. ИКАО, Дос 9626
31. Airport Handling Manual, IATA, Doc.677
32. ИАТА АНМ 560 Центровка и загрузка ВС
33. CONTROL AND LOADING MANUAL MODEL 737-529. Airplane Characteristics for Airport Planning
34. АНМ-514 Схема загрузки в электроном режиме
35. АНМ-515 Схема загрузки в ручном режиме
36. «CRM Instructor Course», Integrated Team Solution, London, 2003
37. «CAP 737 - Crew Resource Management Training», Civil Aviation Authority, Issue 1,31 March 2003
38. «Tranee's Handbook - Cabin Crew», Airbus Industrie, Dedale 1996-98
39. «CRM for Cabin Crew Handbook», British Airways Cabin Service, 1998
40. Резолюция ИАТА 701 PSC (16) 1724. Недопущенные и депортируемые пассажиры