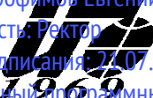


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 22.07.2026 17:53:02
Уникальный программный ключ:
c379ad69ad4f691d1bf100b76c3323cc41cc52545



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»**

Факультет среднего профессионального образования

Принято Ученым Советом
24 июня 2026 г.
Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
В.Ю. Питюков
23 июня 2026 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА НА ВОЗДУШНОМ
ТРАНСПОРТЕ**

специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Химки 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
1.1. Область применения программы	3
1.2. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы	3
1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения	3
профессионального модуля	3
1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля	7
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ...	8
2.1. Структура профессионального модуля	8
2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	20
3.1. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине	20
3.2. Информационное обеспечение реализации программы.....	21
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	24

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Организация сервиса на воздушном транспорте является частью образовательной программы, разработанной в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), срок обучения - 2 года 10 месяцев.

1.2. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы

Профессиональный модуль ПМ.03 Организация сервиса на воздушном транспорте является частью профессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ДПК 1.1, ДПК 1.2, ДПК 1.3, ДПК 1.4, ДПК 1.5, ДПК 1.6, ДПК 1.7, ДПК 1.8, ДПК 1.9.

1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация сервиса на воздушном транспорте» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.3.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
-------	---

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Организация сервиса на воздушном транспорте
ДПК 1.1	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
ДПК 1.2	Организовывать сервис на воздушных судах
ДПК 1.3	Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в аэропортах
ДПК 1.4	Выполнять требования по обеспечению транспортной безопасности в аэропортах
ДПК 1.5	Организовывать деятельность служб сервиса при нарушениях графика движения воздушных судов
ДПК 1.6	Разрешать конфликтные ситуации
ДПК 1.7	Оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях
ДПК 1.8	Действовать в сбойных и чрезвычайных ситуациях
ДПК 1.9	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования по отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры.

1.3.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых и отдельных категорий пассажиров; планировать мероприятия по оказанию сервисных услуг на борту воздушного судна; обеспечения правильности перевозки багажа и ручной клади на борту воздушного судна; информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; выполнения установленных мероприятий по обеспечению транспортной безопасности; решения стандартных конфликтных ситуаций; оказания первой доврачебной помощи; оперативных действий в сбойных и чрезвычайных ситуациях организации обеспечения соблюдения санитарно-эпидемиологические требования по воздушному транспорту и объектам транспортной инфраструктуры
Уметь	работать с техническими средствами связи; своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта; осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; планировать мероприятия по сервису на борту воздушного судна;

	осуществлять обслуживание особых и отдельных категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; выполнять установленные мероприятия по обеспечению транспортной безопасности; оказывать первую доврачебную помощь пострадавшим при несчастных случаях; планировать и организовывать деятельность при возникновении сбойных и чрезвычайных ситуациях обеспечивать соблюдение санитарно-эпидемиологические требования по воздушному транспорту и объектам транспортной инфраструктуры
Знать	технические средства досмотра, системы видеонаблюдения; видеотерминальное оборудование, инструменты выявления диверсионно-террористических средств; организацию связи на транспорте; технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; правила и условия перевозок особых и отдельных категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями); понятие надежности и безопасности на транспорте; структуру и функции службы безопасности на транспорте; содержание мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте; порядок действий персонала в сбойных и чрезвычайных ситуациях на транспорте; правила оказания первой доврачебной помощи санитарно-эпидемиологические требования по воздушному транспорту и объектам транспортной инфраструктуры

1.3.4. Перечень личностных результатов

Код	Наименование личностных результатов
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками
ЛР 3	Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение

	к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права
ЛР 6	Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации
ЛР 7	Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение
ЛР 9	Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных наклонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе

1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 498,
в том числе в форме практической подготовки – 268

Из них на освоение МДК – 340 часов
в том числе самостоятельная работа – 72
практики, в том числе учебная – 72 часа
производственная – 72 часа

Промежуточная аттестация – 14 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе				Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ДПК 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9 ОК 01, 02, 04, 05, 06, 07, 09	Раздел 1. Сервис и безопасность на воздушном транспорте	220	66	148	66	16	72	14	36	-
ДПК 1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 1.6, 1.9 ОК 01, 04, 05, 09	Раздел 2. Организация продвижения транспортных и дополнительных услуг	120	54	120	54	-	-		36	-
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72	72							72
	Промежуточная аттестация	14		14						
	Всего:	498	192	268	120	16	72	14	72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	
1	2	3	
Раздел 1. Сервис и безопасность на воздушном транспорте		220/66	
МДК 02.01 Организация сервиса на воздушном транспорте		94/24	
Тема 1. Сервисные услуги на объектах транспорта и транспортной инфраструктуры воздушного транспорта	Содержание	10/4	
	1. Виды сервисных услуг на объектах транспорта и транспортной инфраструктуры воздушного транспорта. Предприятия авиаперевозчики и аэродромы. Их структура и основные подразделения. Виды воздушных судов и их основные характеристики	10	
	2. Функции центров сервисного обслуживания на воздушном транспорте		
	3. Основные нормативно-правовые акты, регулирующие вопросы сервисного обслуживания на воздушном транспорте. Нормативно-правовые акты, регламентирующие профессиональную деятельность работников воздушного транспорта. Профессиональные праздники работников воздушного транспорта		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 1. Анализ функционирования сервис центров сервисного обслуживания на объектах транспортной инфраструктуры. (выстраивание модели функционирования)	4	
	Самостоятельная работа		
	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативно-правовых документов	10	
Тема 2. Сервисное обслуживание в аэропортах	Содержание	10/4	
	Понятие об услуге, сочетание процессов производства услуги и обслуживание конкретного потребителя. Жизненный цикл услуги. Порядок предоставления транспортных услуг на воздушном транспорте Организация обеспечения соблюдения санитарно-эпидемиологические требования по воздушному транспорту и объектам транспортной инфраструктуры	10	
	В том числе практических и лабораторных занятий		4
	Практическое занятие 2. Определение жизненного цикла услуги		1
	Практическое занятие 3. Построение блок-схемы взаимодействия служб аэропорта	1	
	Практическое занятие 4. Порядок предоставления транспортных услуг на воздушном транспорте и	2	

	организации соблюдения санитарно-эпидемиологические требования по воздушному транспорту и объектам транспортной инфраструктуры	
	Самостоятельная работа	
	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативно-правовых документов	10
Тема 3. Регистрация пассажиров	Содержание	10/4
	1. Подготовка и заполнение документации, необходимой для проведения ручной регистрации. Порядок проведения посадки ручным способом. Порядок проведения регистрации с использованием автоматизированных систем. 2. Порядок и особенности регистрации пассажиров бизнес-класса (оформление приглашений в бизнес зал, корректное оформление посадочных талонов); регистрация пассажира с ребенком; пассажира с животным, пассажира EXST, пассажиров с инвалидностью и маломобильных граждан. Проверка правильности оформления посадочного талона (наличие штампа САБ). 3. Внесение ремарки пассажиров, требующих специального обслуживания. 4. Порядок оформления багажа, ручной клади и ведения их учета в пассажирском манифесте. Правила оформления багажа на выходе. 5. Порядок проведения расчета стоимости провоза сверхнормативного багаж. 6. Порядок оформления трансферных пассажиров и их багажа. 7. Подведение итогов регистрации в соответствии с требуемыми разграничениями. Порядок подведения итогов контроля посадки, передачи полетной информации по завершению контроля посадки. Передача конечной информации по итогам регистрации в ответственные подразделения. 8. Корректное оформление пассажирского манифеста. Корректное заполнение «Шахматки-сетки»	10
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 5. Проведение посадки ручным способом. Проведение регистрации с использованием автоматизированных систем. Регистрация пассажиров с детьми, пассажиров с животными, пассажиров EXST, маломобильных пассажиров	1
	Практическое занятие 6. Расчет стоимости провоза сверхнормативного багажа.	1
	Практическое занятие 7. Оформление пассажирского манифеста. Подведение итогов регистрации в соответствии с требуемыми разграничениями. Заполнение шахматки-сетки	2
Тема 4. Информационное обслуживание пассажиров на воздушном транспорте	Содержание	10/4
	Информационные услуги на воздушном транспорте при перевозках пассажиров и перевозках грузов. Виды информационного обслуживания в аэропортах. Технические средства связи, применяемые в диспетчерской системе управления на воздушном транспорте. Способы отображения информации. Инновационные технологии в информационном обслуживании. Технические средства для отображения и передачи информации. Маркетинг транспортных услуг,	10

	маркетинговые подходы на воздушном транспорте	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 8. Разработка критериев по оценке качества информационных услуг	2
	Практическое занятие 9. Разработка презентации транспортной компании в рекламных целях	2
Тема 5. Организация перевозок грузов	Содержание	8/4
	1. Грузы: виды грузов, в том числе опасных, особенности транспортировки, упаковочная тара. Грузопотоки и порядок их организации. Порядок расчета времени доставки грузов и стоимости услуги по перевозке	8
	2. Авиаперевозки. Стоимость авиаперевозки грузов. Сроки авиаперевозок грузов. Порядок расчета стоимости перевозки грузов	
	3. Оформление договорных отношений на доставку грузов, в том числе при междугородних и международных перевозках	
	4. Экспедирование грузов. Услуги по складированию грузов. страхование грузов	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 10. Определение маршрута авиаперевозок грузов по заданным параметрам. Расчет стоимости доставки грузов	2
Тема 6. Организация перевозки опасных грузов	Практическое занятие 11. Оформление договора на организацию перевозок. Страхование грузов. Порядок предоставления страховых услуг	2
	Содержание	8/2
	1. Государственное регулирование воздушных перевозок.	8
	2. Опасные грузы и порядок их транспортировки, необходимые документы (паспорт безопасности веществ (материалов)).	
	3. Общие принципы и ограничения перевозки опасных грузов. Знаки опасности и маркировка.	
	4. Документ, регламентирующий перевозки опасных грузов, и другая соответствующая документация.	
	5. Распознавание незадекларированных опасных грузов.	
	6. Правила хранения и погрузки опасных грузов.	
	7. Положения для пассажиров и экипажа при перевозке опасных грузов.	
	8. Порядок действия в аварийной обстановке	
Тема 7. Обслуживание пассажиров на	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Практическое занятие 12. Распознавание незадекларированных опасных грузов	1
	Практическое занятие 13. Проведение маркировки опасных грузов и оформление сопровождающей документации	1
	Содержание	8/2
	1. Обеспечение обслуживания пассажиров на борту воздушного судна, основные функции и задачи службы бортпроводников. Технологическая схема работы бортпроводников.	8

борту воздушного судна	2. Отраслевые стандарты системы качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом.	
	3. Понятия: «услуга (вид обслуживания)», «обслуживание пассажиров», «комфорт на борту воздушного судна».	
	4. Обеспечение условий и уровня обслуживания пассажиров на борту воздушного судна. Обязательные и рекомендуемые услуги, предоставляемые пассажирам на борту воздушного судна, в соответствии с требованиями отраслевых стандартов.	
	5. Порядок обслуживания особых категорий пассажиров, пассажиров с детьми, пассажиров с животными, маломобильных граждан - пассажиров с инвалидностью и лиц с ОВЗ и др.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Практическое занятие 14. Алгоритм работы бортпроводников	1
	Практическое занятие 15. Основные положения отраслевого стандарта системы качества перевозок	1
	Самостоятельная работа	
	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативно-правовых документов	10
	Самостоятельная работа	30
МДК 02.02 Организация безопасности на воздушных судах и в аэропортах		126/42
Тема 1. Основы транспортной безопасности	Содержание	8/4
	Понятия о терроризме и авиационной безопасности Основные понятия о террористической деятельности. Терроризм на воздушном транспорте. Понятия об авиационной безопасности (АБ). Классификация актов незаконного вмешательства (АНВ) в деятельность гражданской авиации (ГА). Состояние авиационной безопасности в ГА	8
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 16. Ознакомление с реальными событиями актов незаконного вмешательства в деятельность ГА. Анализ АНЗ	2
	Практическое занятие 17. Подбор актуальных нормативно-правовых актов, регулирующих транспортную безопасность, в том числе на воздушном транспорте.	2
Тема 2. Диверсионно-террористические средства и устройства. Меры обеспечения авиационной безопасности	Содержание	8/4
	1. Предметы и вещества, ограниченные или запрещённые к перевозке воздушным транспортом: взрывчатые, ядовитые вещества и зажигательные и взрывные устройства; виды лёгкого стрелкового и холодного оружия. 2. Способы несанкционированной доставки опасных предметов в контролируемые зоны 3.. Основные принципы обеспечения АБ: превентивный характер, уровни защищённости и управление риском, упрощение формальностей. 4. Досмотр и контроль доступа. Признаки взрывчатых, ядовитых веществ, взрывных и зажигательных устройств. Характеристика скрытых опасных предметов, используемых в диверсионно-террористических целях. Способы сокрытия и проноса диверсионных средств на объекты	8

	гражданской авиации. Методы выявления диверсионно-террористических устройств. Методы выявления террористов	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 18. Выявление по основным признакам взрывчатых, ядовитых веществ, взрывных и зажигательных устройств. Характеристика скрытых опасных предметов, используемых в диверсионно-террористических целях	2
	Практическое занятие 19. Ситуационная игра по выявлению диверсионно-террористических устройств при проведении досмотра	2
Тема 3. Система авиационной безопасности в РФ	Содержание	8/4
	1. Международное сотрудничество по вопросам авиационной безопасности. 2. Основные субъекты, осуществляющие антитеррористическую деятельность. 3. Координация деятельности по обеспечению авиационной безопасности на федеральном уровне. 4. Государственное регулирование деятельности по АБ, подсистемы: госнадзора и сертификации деятельности по АБ; нормативного обеспечения деятельности по АБ; подготовки по АБ персонала САБ и авиаперсонала; учета и анализа состояния АБ. 5. Исполнительные компоненты системы: службы и специализированные предприятия по АБ. Подсистемы превентивных и чрезвычайных мер. 6. Координация деятельности по обеспечению АБ на уровне аэропорта	8
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 20. Анализ основных положений базовых нормативных правовых документов РФ в области авиационной безопасности и противодействия терроризму	4
	Самостоятельная работа	
	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативно-правовых документов	10
Тема 4. Международные организации ГА. Стандарты и Рекомендуемая Практика ИКАО по авиационной безопасности	Содержание	8/4
	1. Международная организация гражданской авиации (ИКАО). 2. Европейская конференция гражданской авиации (ЕКГА) и её деятельность в области АБ. 3. Международная ассоциация воздушного транспорта (ИАТА) и её деятельность в области АБ. 4. Международная федерация ассоциаций линейных пилотов авиакомпаний (IFALPA - ИФАЛПА). 5. Международная организация гражданской полиции	8
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 21. Определение основных положений базовых нормативных документов ИКАО в области авиационной безопасности	4
Тема 5. Правовые и нормативные документы РФ в области авиационной безопасности	Содержание	8/4
	1. Правовые и нормативные акты, регламентирующие обеспечение АБ в РФ. Воздушный кодекс РФ. 2. Закон РФ «О транспортной безопасности». 3. Федеральная система обеспечения защиты деятельности гражданской авиации от актов незаконного вмешательства. 4. Программа обеспечения авиационной безопасности аэропорта (авиакомпаний) и содержание	8

	информации, размещаемой на официальном сайте	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 22. Поиск и анализ информации на сайтах авиакомпаний и сайтах аэропортов по вопросам авиационной безопасности, оценка ее полноты и доступности	4
	Самостоятельная работа	
	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативно-правовых документов	10
Тема 6. Основные задачи и меры по обеспечению АБ аэропорта и авиакомпании	Содержание	8/4
	1. Деятельность, назначение, задачи и структура аэропорта, авиакомпания как объекты защиты от АНВ, их уязвимые точки. 2. Организационные меры по предотвращению и пресечению АНВ в деятельность аэропорта (авиакомпаний). 3. Архитектурные меры обеспечения АБ. Спецстоянки ВС. 4. Применение специальных технических средств обеспечения АБ. 5. Назначение и структура службы авиационной безопасности (САБ). Положение о САБ, требования к ее сотрудникам. Организация работы САБ, её оснащение. 6. Взаимодействие САБ со службами аэропорта (авиакомпаний) с другими службами аэропорта (авиакомпаний) при подготовке ВС к отправлению. 7. Координация деятельности по предотвращению АНВ. Особенности организации и функционирования специализированных предприятий по АБ. 8. Организация охраны и контроля доступа Организация охраны контролируемых зон, особо важных объектов и воздушных судов в аэропорту (авиакомпаний). Контроль доступа людей и транспортных средств. Пропускной и внутри объектовый режим. Оборудование КПП. Другие инженерно-технические средства охраны и контроля доступа	8
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 23. Изучение программ обеспечения АБ аэропорта (авиапредприятия, авиакомпании) и порядка действий в чрезвычайной ситуации	4
Тема 7. Организация досмотров	Содержание	6/4
	1. Объекты досмотра: пассажиры, авиаперсонал, ручная кладь, багаж, груз, почта, бортовые запасы, ВС и другие объекты инфраструктуры аэропорта. 2. Организация досмотра пассажиров и ручной клади. Оборудование пунктов досмотра. 3. Технические средства и технология досмотра. Взаимодействие сотрудников групп досмотра с правоохранительными органами. 4. Процедура досмотра и меры контроля багажа. Предполетный досмотр членов экипажей и авиаперсонала. Предполетный досмотр грузов, почты и бортовых запасов. 5. Основные правила перевозки опасных грузов. Правила перевозки оружия и боеприпасов на гражданских ВС. 6. Досмотр воздушных судов в целях безопасности. 7. Процедура доставки и сопровождения пассажиров на борт ВС. Меры обеспечения безопасности	6

	пассажиров и членов экипажа ВС на земле и в воздухе. 8. Технические средства досмотра. Металлодетекторы. Флуороскопы, интроскопы, сканеры. Приборы для обнаружения взрывчатых веществ. Технические средства охраны и контроля доступа	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 24. Проведение досмотра воздушных судов	1
	Практическое занятие 25. Проведение досмотра багажа	1
	Практическое занятие 26. Досмотр членов экипажей и авиаперсонала	1
	Практическое занятие 27. Досмотр грузов, почты и бортовых запасов	0,5
	Практическое занятие 28. Досмотр пассажиров и их вещей. Сопровождения пассажиров на борт ВС	0,5
Тема 8. Урегулирование кризисных ситуаций	Содержание	6/4
	1. Структура типового плана урегулирования чрезвычайной (кризисной) ситуации. 2. Схема связи и оповещения при угрозе или совершении АНВ в деятельность ГА. 3. Введение повышенных уровней безопасности. Методы оценки угроз и управления риском. 4. Обязанности, ответственность и функции служб аэропорта и других организаций, задействованных в чрезвычайных ситуациях. 6. Развёртывание оперативного штаба, пунктов сбора ресурсов. Контроль ситуации при происшествиях	6
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 29. Деловая игра «Действия членов экипажа в чрезвычайных ситуациях, связанных с АНВ»	4
Тема 9. Сертификация эксплуатантов и лицензирование авиаперевозок	Содержание учебного материала	6/4
	Сертификационные требования к эксплуатантам коммерческой гражданской авиации. Обязательные службы (подразделения) эксплуатантов коммерческой ГА. Виды обеспечения полетов, организуемые и осуществляемые эксплуатантом. Виды обеспечения полетов, осуществляемые на договорной основе при отсутствии служб (подразделений) в структуре эксплуатанта. Лицензионные требования и условия, предъявляемые к перевозчику (авиакомпания)	6
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 30. Выделить обязательные службы (подразделения) эксплуатантов коммерческой ГА и описать их назначение и основные функции	4
Тема 10. Требования к персоналу	Содержание учебного материала	6
	Особенные требования к персоналу аэропортов и авиаперевозчиков. Должностные инструкции деятельности персонала сервисных служб	
Тема 11. Организация безопасности в чрезвычайных	Содержание учебного материала	6/4
	Виды чрезвычайных ситуаций, их причины. Основы обеспечения безопасности и устойчивости работы авиапредприятия в чрезвычайных ситуациях.	6

ситуациях	Порядок организации работы аэропорта в чрезвычайных ситуациях	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 31. Ситуационная задача по определению мероприятий направленных на организацию работы аэропорта в чрезвычайных ситуациях	4
	Самостоятельная работа	
	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативно-правовых документов	12
Тема 12. Оказание первой помощи пострадавшим	Содержание учебного материала	6/2
	Правила оказания первой помощи. Первая помощь при электротравмах. Первая помощь при обмороках, тепловых и солнечных ударах, обморожениях, утоплении. Первая помощь при термических, химических и электрических ожогах. Первая помощь при отравлениях и укусах насекомых. Первая помощь при травмах глаз. Первая помощь при переломах, вывихах и растяжениях связок. Первая помощь при ранениях и кровотечениях. Первая помощь людям, подверженным припадкам. Переноска и перевозка пострадавших.	6
	В том числе лабораторных и практических занятий	2
	Практическое занятие 32. Первая помощь при обмороках, тепловых ударах. Первая помощь при термических, химических и электрических ожогах. Первая помощь при переломах, вывихах и растяжениях связок. Первая помощь при ранениях и кровотечениях	1
	Практическое занятие 33. Оформление акта о несчастном случае для застрахованного пассажира	1
	Самостоятельная работа	
	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативно-правовых документов	10
	Самостоятельная работа	42
Курсовое проектирование Примерная тематика курсовых работ: Организация сервисного обслуживания в аэропортах. История создания и общие характеристики аэропортов основные службы для успешного функционирования Организационная структура аэропорта. Организация сервисной деятельности на воздушном транспорте. Сертификация услуг по перевозке пассажиров в аэропорту. Информационное обслуживание в аэропорту: визуальное, голосовое, автоматизированное. Сервисное обслуживание особых категорий пассажиров в аэропорту. Услуги в организации питания, работы комнаты матери и ребенка в аэропорту. Организация сервисных услуг по приему к перевозки грузов и багажа.		36/36
Учебная практика раздела 1 Виды работ Ручная регистрация пассажиров и посадку ручным способом Регистрация пассажиров разных категорий Оформление ручной клади и багажа		36/36

Подведение итогов регистрации Подведение итогов контроля посадки		
Раздел 2. Организация продвижения транспортных и дополнительных услуг		120/54
МДК.03.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		60/30
Тема 1. Координация текущей деятельности сотрудников департамента маркетинга и рекламы	Содержание учебного материала	40/20
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль департамента маркетинга и рекламы в цикле обслуживания пассажиров. Департамент маркетинга и рекламы: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продвижения/продаж транспортных услуг. Сотрудники департамента маркетинга и рекламы: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места департамента маркетинга и рекламы. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	40
	В том числе практических занятий	20
	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. Анализ бронирования через сайт и системы бронирования. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с клиентом Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ Групповое бронирование с использованием профессиональных программ Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ Составление ответов на письменные запросы иностранных туристов в ситуациях.	20
Тема 2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы	Содержание учебного материала	20/10
	Ознакомление с технологией онлайн-бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными	20

бронирования и продаж	клиентами. Пакеты услуг. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования Презентация услуг транспортной компании. Методология построения и проведения презентации транспортных услуг. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	
	В том числе практических занятий	10
	Составление алгоритма построения и проведения презентации транспортных услуг Формирование пакетов транспортных услуг Клиентоориентированность: формирование и развитие Формирование программ лояльности клиентов	10
МДК 03.04 Предоставление услуг питания		60/24
Тема 1. Особенности организации работы службы, отделов, предприятий питания	Содержание учебного материала	20/8
	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы Различные формы и методы предоставления услуг питания в аэропорту, морском, речном порту, вокзале, борту транспортного средства. Требования к услугам питания. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.	20
	В том числе практических занятий	8
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.	8
Тема 2 Особенности подготовки и	Содержание учебного материала	20/8
	Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.	20

технологий организации обслуживания в организациях службы, отделов питания	Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей. Информационное обеспечение услуг службы питания предприятия транспортной сферы. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания Стили и методы подачи блюд и напитков. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания.	
	В том числе практических занятий	8
	Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания. Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей. Овладение приемами подачи блюд и напитков различными стилями и методами. Составление нормативных и технических документов службы питания	8
Тема 3 Организация деятельности сотрудников службы, отделов питания	Содержание учебного материала	20/8
	Ведение лексики. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры. Профессиональная этика работников.	20
	В том числе практических занятий	8
	Организация питания гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	8
Учебная практика раздела 2		
Виды работ 1. Проведение мероприятий по обеспечению транспортной безопасности. 2. Применение средств досмотра		36/36
Производственная практика		
Виды работ 1. Определение оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров. 2. Информационно-справочное обслуживание пассажиров в аэропортах; 3. Осмотр воздушного судна 4. Организация деятельности в чрезвычайных ситуациях 5. Оказание первой доврачебной помощи. 6. Действия в сбойных и чрезвычайных ситуациях		72
Промежуточная аттестация		14
Всего		498

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для реализации программы предусмотрены следующие специальные помещения:

Мастерская сервисной деятельности для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Основное оборудование: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебная доска, стойка сервисного обслуживания с компьютером, МФУ, телефоном

Технические средства обучения: компьютер, проектор, экран

Учебная аудитория (кабинет профессиональных дисциплин) для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Основное оборудование: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебная доска

Технические средства обучения: компьютер, проектор, экран

Помещение для самостоятельной работы:

Помещение для самостоятельной работы обучающихся.

Основное оборудование: специализированная и учебная мебель, учебная доска.

Технические средства обучения: персональные компьютеры (13 шт.) с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства. Для реализации программы предусмотрено следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- Amadeus – Глобальная система бронирования (GDS).
- Корпоративная информационная система «КИС» АСУ УЗ «Universys WS 5».

Пакет офисных программ на компьютеры:

- Microsoft Office 2007, 2010, 2016 (Word, Excel, Access, PowerPoint)
- Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный 500-999

Node 1 year Educational Renewal License»

Обновляемые информационные справочные системы:

- Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru>

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы используется электронная информационно-образовательная среда с предоставлением права одновременного доступа не менее 25 процентов обучающихся к цифровой (электронной) библиотеке. В качестве основной литературы в Академии используются учебники, учебные пособия, предусмотренные ПООП.

Электронные образовательные ресурсы:

- ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
- ЭБС «Юрайт»;
- Корпоративная информационная система «КИС» АСУ УЗ «Universys WS 5».

3.2.1 Основные печатные и электронные издания

1. Баранов, Б. А. Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет : учебник для среднего профессионального образования / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12555-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566368>

2. Безопасность жизнедеятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под общей редакцией В. П. Соломина. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 362 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-22152-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583599>

3. Землин, А. И. Безопасность жизнедеятельности для транспортных специальностей: противодействие терроризму на транспорте : учебник для среднего профессионального образования / А. И. Землин, В. В. Козлов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 134 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-22225-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/600918>

4. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15396-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588422>

5. Резчиков, Е. А. Безопасность жизнедеятельности : учебник для среднего профессионального образования / Е. А. Резчиков, А. В. Рязанцева. —

4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 638 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20029-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587670>

6. Суворова, Г. М. Безопасность жизнедеятельности. Психологические основы безопасности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 174 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17247-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585044>

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584009>

8. Транспортно-экспедиционная деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией Е. В. Будриной. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 344 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17136-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585593>

9. Филин, А. Д. Организация обслуживания воздушного движения : учебник для среднего профессионального образования / А. Д. Филин, А. Р. Бестугин ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17669-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586486>

10. Филин, А. Д. Организация обслуживания воздушного движения : учебник для среднего профессионального образования / А. Д. Филин, А. Р. Бестугин ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17669-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586486>

3.2.2 Дополнительные источники

1. Бойко, Н. С. Воздушное право : учебник для вузов / Н. С. Бойко. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 211 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17423-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/580290>

2. Гречуха, В. Н. Воздушное транспортное право : учебник / В. Н. Гречуха ; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва : Прометей, 2022. – 444 с. [Электронный ресурс] // Университетская библиотека онлайн [сайт]. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701053>
3. Дыхан, Л. Б. Меры защиты и действия населения в чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера : учебное пособие / Л. Б. Дыхан ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2020. – 124 с [Электронный ресурс] // Университетская библиотека онлайн [сайт]. URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612179>
4. Левкин, Г. Г. Сервис на транспорте: конспект лекций : / Г. Г. Левкин, С. В. Мочалова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 167 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500235>
5. Левкин, Г. Г. Сервис на транспорте: конспект лекций : / Г. Г. Левкин, С. В. Мочалова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 167 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500235>
6. Манукян Р.Г. Организация перевозок и управление на воздушном транспорте : учебное пособие / Манукян Р.Г., Шведов В.Е.. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-9729-0648-2. — Текст : электронный. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=617382>
7. Манукян Р.Г. Организация перевозок и управление на воздушном транспорте : учебное пособие / Манукян Р.Г., Шведов В.Е.. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-9729-0648-2. — Текст : электронный. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=617382>
8. Напханенко, И. П. Правовое обеспечение транспортной безопасности на объектах транспортной инфраструктуры и транспортных средствах : учебник для вузов / И. П. Напханенко, А. В. Федоров, Е. Г. Донченко ; под общей редакцией И. П. Напханенко. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 83 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12391-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587897>
9. Семехин, Ю. Г. Безопасность жизнедеятельности : учебное пособие / Ю. Г. Семехин, В. И. Бондин. – Изд. 2-е, стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 412 с [Электронный ресурс] // Университетская библиотека онлайн [сайт]. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573927>
10. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 9-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 248 с. [Электронный ресурс] // Университетская библиотека онлайн [сайт]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699341>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ДПК 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. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Процесс оказания услуг на воздушном транспорте, обеспечивает качество и отвечает требованиям заказчика	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ДПК 2.2. Организовывать сервис на воздушных судах. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	При обслуживании пассажиров учитываются особенности обслуживания особых категорий пассажиров при продаже билетов, при информационном обслуживании, при использовании камер хранения, при посадке-высадке и др.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ДПК 2.3. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в аэропортах. ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Пользуется средствами для информационно-справочного обслуживания пассажиров в том числе иностранных пассажиров. Организует мероприятия по информационно-справочному обслуживанию	Экспертное наблюдение за выполнением работ на производственной практике
ДПК 2.4. Выполнять требования по обеспечению транспортной безопасности в аэропортах. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей	Проведение мероприятий по обеспечению транспортной безопасности и участие в них согласно регламентам	Экспертное наблюдение за выполнением заданий на практических занятиях и на производственной

социального и культурного контекста		практике
ДПК 2.5. Организовывать деятельность служб сервиса при нарушениях графика движения воздушных судов	Оформляет договора по аренде воздушных судов, принимает воздушные суда после аренды	Экспертное наблюдение за выполнением заданий на практических занятиях
ДПК 2.6. Разрешать конфликтные ситуации. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Разрешать конфликтные ситуации в ходе сервисного обслуживания	Экспертное наблюдение за выполнением заданий на практических занятиях и на производственной практике
ДПК 2.7. Оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях	Своевременно оказывает первую доврачебную помощь при несчастных случаях в зависимости от состояния пострадавшего	Экспертное наблюдение за выполнением заданий на практических занятиях и на производственной практике
ДПК 2.8. Действовать в сбойных и чрезвычайных ситуациях	Действовать в сбойных и чрезвычайных ситуациях в соответствии с установленными регламентами	Экспертное наблюдение за выполнением заданий на практических занятиях и на производственной практике
ДПК 2.9. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования по отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры.	Обеспечивать соблюдение санитарно-эпидемиологические требования на воздушном транспорте и объектам транспортной инфраструктуры.	Экспертное наблюдение за выполнением заданий на практических занятиях и на производственной практике