

СФ-1-20

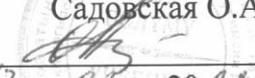
**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА И КОММУНИКАЦИИ  
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
ДЕПАРТАМЕНТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ  
КЫРГЫЗСКИЙ АВИАЦИОННЫЙ ИНСТИТУТ  
им. И.АБДРАИМОВА**

Цикловая комиссия “ОБЩЕТЕХНИЧЕСКИХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ  
ДИСЦИПЛИН”

**«ОДОБРЕНО»**

Учебно-методическим советом  
Кыргызского авиационного  
Института им. И. Абдраимова  
протокол № 6  
«17» 02 2022г.

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Председатель УМС  
Садовская О.А.  
  
«17» 02 2022г.

**ПРОГРАММА  
ИТОГОВОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ АТТЕСТАЦИИ  
на 2021-2022 учебный год для студентов 2 курса  
по специальности 100112 “Сервис на воздушном транспорте”**

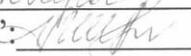
По дисциплинам:

- “Основы безопасности полетов и аварийно – спасательные работы в ГА”
- “Организация и управление авиационными перевозками”
- “Организация сервиса на борту ВС”

Составители: Матковский В.П., Эргешова Ж.М., Беккулов Д.Т.

Рассмотрено на заседании ЦК “ОТиПД”

Протокол № 6 от “20” января 2022г.

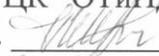
Председатель ЦК “ОТиПД”:  Аденова И.М

Бишкек 2022г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения .....	3
2. Программа по дисциплине “Основы безопасности полетов и аварийно– спасательные работы в ГА”.....	17
3. Программа по дисциплине “Организация и управление авиационными перевозками”.....	27
4. Программа по дисциплине “Организация сервиса на борту ВС”.....	32

Программа разработана и обсуждена  
на заседании ЦК ОТиПД  
Протокол № 6

Председатель ЦК “ОТиПД”  
Аденова И.М.   
“ 20 ” сентября 2022 г.

### СОГЛАСОВАНО:

Гл. специалист отдела качества образования

  
« 20 » 01 2022 г.

## **Общие положения**

Итоговую государственную аттестацию (далее – ИГА) по дисциплинам “Основы безопасности полетов и аварийно – спасательные работы в ГА”, “Организация и управление авиационными перевозками”, “Организация сервиса на борту ВС”, сдают студенты по специальности **100112 “Сервис на воздушном транспорте”** среднего профессионального образования, разработан на основании положения Об итоговой государственной аттестации выпускников Кыргызского авиационного института им. И. Абдраимова от 23.05.2018 г.

Программа Итоговой государственной аттестации составлена преподавателями цикловой комиссии “Общетехнических и профессиональных дисциплин ” Кыргызского авиационного института им. И.Абдраимова.

Программа представляет собой требования к уровню знаний по организации сервиса на борту воздушного судно и основ безопасности полетов и аварийно – спасательных работ в гражданской авиации, обязательных для каждого студента по специальности **100112 “Сервис на воздушном транспорте”** КАИ им. И. Абдраимова.

### **1.Регламент проведения государственной аттестации**

Итоговая государственная аттестация проводится в форме устного экзамена. Сроки проведения ИГА согласно утвержденному календарному графику учебного процесса. К ИГА допускаются студенты выпускного курса.

Программа Итоговой государственной аттестации доводится до сведения студентов не позднее, чем за 6 месяцев до предполагаемой даты экзамена.

При проведении итоговой государственной аттестации ответы студентов оцениваются согласно шкалы соответствия рейтинговых оценок пятибалльным оценкам.

Оценка за итоговый государственный экзамен свидетельствует об уровне сформированности компетенций и усвоения студентами соответствующих учебных дисциплин.

### **2. Форма проведения государственной аттестации**

Проверка компетенций проводится в форме устного экзамена.

Экзаменационный комплект содержит по 30 вопросов каждой дисциплины и каждый правильный ответ оценивается согласно шкалы соответствия рейтинговых оценок пятибалльным оценкам:

- **первый раздел** - Организация и управление авиационными перевозками – 30 вопросов;
- **второй раздел** – Основы безопасности полетов и аварийно-спасательные работы ГА – 30 вопросов;
- **третий раздел** - Организация сервиса на борту ВС – 30 вопросов;

На подготовку и ответ по вопросам билета отводится не более 30 минут. За каждый верный ответ студент получает оценку, что соответствует пятибалльным оценкам по шкале.

Результаты итоговой государственной аттестации, определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке.

Решения принимаются при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя, и оформляются протоколом.

Результаты ИГА доводятся до студента по окончании прохождения экзамена.

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ИТоговых ГОСУДАРСТВЕННЫХ АТТЕСТАЦИОННЫХ ИСПЫТАНИЙ**

Требования к профессиональной подготовленности выпускников разработаны в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **100112 - «Сервис на транспорте (по видам транспорта) – воздушный транспорт»**.

В процессе прохождения государственной итоговой аттестации выпускник должен проявить владение следующими компетенциями:

**Компетенции, приведенные в ГОС СПО 100112 - «Сервис на транспорте (по видам транспорта) – воздушный транспорт».**

Выпускник по специальности 100112 - «Сервис на транспорте (по видам транспорта) – воздушный транспорт» в соответствии с целями **основной профессиональной образовательной программы** и задачами профессиональной деятельности, указанными в пунктах 11 и 15 настоящего Государственного образовательного стандарта, должен обладать следующими **профессиональными** компетенциями:

**Эксплуатационно-техническая деятельность:**

ПК1. **Организовывать** перевозку пассажиров на транспорте;

ПК2. **Бронировать** (резервировать) багажные и грузовые перевозки, места в гостиницах и аренду автомашин;

ПК3. **Оказывать** первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях;

ПК4. **Выполнять** мероприятия по обеспечению безопасности полетов на транспорте;

ПК5. **Выполнять** мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта;

ПК6. **Выполнять** мероприятия по обеспечению культуры обслуживания на транспорте.

**Организационно-управленческая деятельность:**

ПК7. **Оформлять** (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях а также, грузовую (почтовую) документацию;

ПК8. **Обеспечивать** финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями;

ПК9. **Организовывать** обслуживание пассажиров на воздушном транспорте;

ПК10. **Организовывать** и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта;

ПК11. **Организовывать** обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах, пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;

ПК12. **Организовывать** обеспечение безопасности перевозок;

ПК13. **Организовывать** обеспечение безопасности в чрезвычайных ситуациях;

ПК14. **Планировать и организовывать** деятельность служб сервиса на транспорте;

ПК15. **Анализировать** эффективность деятельности служб сервиса на транспорте и предлагать мероприятия по ее совершенствованию;

ПК16. **Организовывать** деятельность служб сервиса на транспорте при нарушениях графика движения транспортных средств и управлять ею.

## **Программа по дисциплине “Основы безопасности полетов и аварийно-спасательные работы ГА”**

### **1. Цель преподавания дисциплины:**

Целью государственного экзамена является определение степени освоения учебной дисциплины «Основы безопасности полетов и аварийно-спасательные работы ГА» для формирования квалифицированного специалиста по профилю «Сервис на воздушном транспорте».

Основной задачей подготовки выпускника по предмету «Основы безопасности полетов и аварийно-спасательные работы ГА» является получение знаний об основных принципах обеспечения безопасности лиц, находящихся на борту воздушного судна, организации и выполнения аварийно-спасательных работ на борту воздушного судна.

Задачами освоения дисциплины является получение теоретических знаний об основных принципах обеспечения безопасности полетов в соответствии с требованиями стандартов и рекомендуемой практикой Международной организации гражданской авиации /ИКАО/, Международной ассоциации воздушного транспорта /ИАТА/, других международных организаций, требований руководящих документов Кыргызской Республики, регламентирующих деятельность в области безопасности полетов гражданских воздушных судов, а также практических навыков действий в условиях возникновения особых ситуаций на борту воздушного судна, применения бортового аварийно-спасательного оборудования.

### **2. Перечень материалов, выносимых для проверки на ГЭ**

- 1 Международные организации ГА, Государственный орган КР, обеспечивающий надзор и контроль безопасности полетов
- 2 Авиационная транспортная система
- 3 Классификация и определение событий, которые могут иметь место при эксплуатации авиационной техники
- 4 Организация и порядок расследования событий,
- 5 которые могут иметь место при эксплуатации авиационной техники
- 6 Факторы, влияющие на безопасность полетов
- 7 Оценка уровня безопасности полетов в гражданской авиации
- 8 Эвакуационные возможности гражданских воздушных судов
- 9 Комплекс аварийно-спасательного оборудования гражданских воздушных судов
- 10 Кислородное и дымозащитное оборудование
- 11 Аварийные средства радиосвязи
- 12 Средства визуальной сигнализации
- 13 Способы подачи сигнала бедствия

### **3. Рекомендации обучающимся при подготовке к ИГА:**

При подготовке к ИГА особое внимание следует обратить на следующие моменты:

- необходимо изучить фактический материал дисциплины по темам. Обращать внимание на категории, формулировки, разъяснения, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, практические рекомендации по их применению;

- при подготовке к ИГА студентам необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой;

- выделить такие аспекты:

- 1) безопасность полетов как характеристика авиационной транспортной системы (АТС), определяющей способность выполнять воздушные перевозки и авиационные работы с приемлемым уровнем риска для жизни и здоровья людей, экологического и материального ущерба;
- 2) основные группы причин - факторов, влияющих на безопасность полетов;

- 3) принципы системного подхода к исследованию безопасности полетов и основных методах её обеспечения безопасности полетов на основе такого подхода;
- 4) проблема человеческого фактора в области безопасности полетов;
- 5) проблема организационного фактора в области безопасности полетов;
- 6) основные документы, стандарты и рекомендации в области
- 7) обеспечения безопасности полетов Международной организации гражданской авиации (ИКАО) и других международных организаций ГА (ИАТА и др.).
- 8) комплекс мер по повышению уровня безопасности полетов, в том числе конструктивное оснащение средствами аварийного покидания воздушного судна в случае аварийной посадки воздушного судна, а также при возникновении особой ситуации на борту воздушного судна.

#### **4. Содержание программы по дисциплине «Безопасность полетов и аварийно-спасательные работы ГА»**

##### **Раздел I. «Теоретические основы безопасности полетов»**

###### **Введение**

1. Содержание, задачи предмета «Безопасность полетов», его связь с предметами программы обучения по специальности «Организация перевозок и управление на воздушном транспорте», значение в подготовке авиационных специалистов
2. Основные понятия и определения:
  - «Безопасность полетов»;
  - «Уровень безопасности полетов»;
  - «Авиационная транспортная система»
3. Особая ситуация, ее формирование и классификация по степени опасности
4. Причины возникновения особых ситуаций в полете

###### **Тема 1.1. Международные организации ГА, Государственный орган КР, обеспечивающий надзор и контроль безопасности полетов**

1. Международная организация гражданской авиации: структура, функции ИКАО
2. Международная ассоциация гражданской авиации: структура, функции ИАТА
3. Межгосударственный авиационный комитет: функции, структура
4. Агентство гражданской авиации при Министерстве транспорта, архитектуры и коммуникаций КР: функции

###### **Тема 1.2. Авиационная транспортная система**

1. Основные сведения об авиационной эргономике
2. Система «Экипаж-В.С.»
3. Воздушное судно. Экипаж В.С.
4. Воздушное судно: определение, классификация
5. Экипаж В.С.: определение, состав, права, обязанности, порядок формирования экипажа гражданского воздушного судна
6. Классификация полетов
7. Основные сведения об обеспечении полетов ГВС

###### **Тема 1.3. Классификация и определение событий, которые могут иметь место при эксплуатации авиационной техники**

1. Основные определения и классификация событий
2. Авиационное происшествие
3. Авиационное происшествие без человеческих жертв
4. Инцидент, серьезный инцидент

5. Наземное авиационное происшествие

6. Чрезвычайное происшествие

#### **Тема 1.4. Организация и порядок расследования событий, которые могут иметь место при эксплуатации авиационной техники**

1. Общие сведения об организации расследования

2. Цель, задачи расследования событий

3. Международные требования к проведению расследования

4. Первоначальное донесение

5. Уведомление об авиационном происшествии

6. Организация расследования

7. Комиссия по расследованию события:

- порядок комплектования;

- состав и задачи рабочих групп

8. Предотвращение авиационных происшествий

9. Документы, представляемые комиссией по расследованию авиационных происшествий

#### **Тема 1.5. Факторы, влияющие на безопасность полетов**

1. Системные факторы, влияющие на безопасность полетов, их характеристика:

- личностный,

- технический,

- организационный.

3. Внесистемные факторы, влияющие на безопасность полетов, их характеристика:

- внешние условия;

- случайные, неизвестные причины

5. Ожидаемые условия эксплуатации. Особые условия эксплуатации

#### **Тема 1.6. Оценка уровня безопасности полетов в гражданской авиации**

1. Критерии количественной оценки уровня безопасности полетов:

- статистические;

- вероятностные;

- комплексные показатели

2. Уровень безопасности полетов в ГА в странах-членах ИКАО

4. Требования ИКАО к оценке уровня Б.П.

### **Раздел II. «Аварийно – спасательное оборудование гражданских воздушных судов»**

#### **Тема 2.1. Эвакуационные возможности гражданских воздушных судов**

1. Требования ИКАО к эвакуационным возможностям гражданских воздушных судов

2. Расчетные показатели эвакуационных возможностей гражданских воздушных судов:

- среднее время общей эвакуации из ВС;

3. Факторы, влияющие на эвакуационные возможности гражданских воздушных судов:

- способствующие и препятствующие эвакуации

#### **Тема 2.2. Комплекс аварийно-спасательного оборудования гражданских воздушных судов**

Аварийно-спасательное оборудование гражданского воздушного судна: назначение, комплекты аварийно-спасательного оборудования в различных условиях полета.

Размещение аварийно-спасательного оборудования на воздушных судах различных типов.

Особенности конструктивного выполнения и правила их приведения в рабочее состояние:

- основные, запасные аварийные выходы, форточки кабины пилотов;

- аварийные газонаполняемые трапы /ручного, полуавтоматического, автоматического действия;
- спасательные жилеты;
- плоты, трапы – плоты;
- аварийное освещение;
- световая дорожка по полу пассажирской кабины;
- мегафон;
- аварийный топор;
- средства фиксации пассажиров и членов экипажа – привязные ремни, обеспечение безопасности детей на борту воздушного судна.

### **Тема 2.3. Кислородное оборудование**

1. Декомпрессия – определение, виды, отличительные признаки.
2. Гипоксия – определение, влияние гипоксии на организм человека
3. Кислородное оборудование – назначение, классификация, предъявляемые требования к кислородному оборудованию.
4. Меры безопасности при эксплуатации кислородного оборудования.
5. Стационарное кислородное оборудование:
  - состав оборудования;
  - правила применения.
6. Переносное кислородное оборудование:
  - состав оборудования;
  - правила применения.
7. Дымозащитное оборудование - назначение, классификация, предъявляемые требования к дымозащитному оборудованию. Меры безопасности при эксплуатации оборудования.

### **Тема 2.4. Противопожарное оборудование**

1. Пожар на борту воздушного судна:
  - классификация пожаров;
  - причины возникновения пожара на борту воздушного судна;
  - факторы, сопровождающие пожар на борту воздушного судна.
2. Тактика тушения пожара на борту воздушного судна.
3. Огнетушители – назначение, характеристика огнегасящих составов.
4. Средства защиты органов дыхания и зрения при пожаре /РВЕ/.

### **Тема 2.5. Аварийные средства радиосвязи**

1. Общая характеристика аварийных средств радиосвязи
2. Способы подачи сигналов:
  - «Терплю бедствие»;
  - Сигнал срочности;
  - Сигнал предупреждения об опасности.
3. Радиостанция Р855УМ:
  - назначение, технические характеристики;
  - комплектность;
  - правила приведения в рабочее состояние;
  - передача сообщения, прием, режим радиомаяка
4. Радиостанция Р855А-1 – особенности конструктивного выполнения и применения
5. Аварийные радиомаяки:
  - назначение, классификация, технические характеристики;
6. Проект «КОСПАС – SARSAT»

### **Тема 2.6. Средства визуальной сигнализации**

- 1.Классификация средств визуальной сигнализации
- 2.Пиротехнические средства визуальной сигнализации, особенности конструктивного выполнения и правила применения:
  - патрон сигнальный ночного и дневного действия /ПСНД/;
  - фальшфейеры;
  - сигнальные ракеты;
  - парашютная ракета бедствия;
  - «сигнал охотника»
- 3.Светотехнические средства визуальной сигнализации, особенности конструктивного выполнения и правила применения:
  - фонарь;
  - гелиограф.
- 4.Звуковые средства сигнализации:
  - мегафон;
  - свисток;
  - звуковая ракета бедствия.
- 5.Цветовые средства сигнализации, правила применения /порошок «уранин» - флуоресцен/
- 6.Сигнальные костры:
  - ночной;
  - дневной /зимний, летний/.

#### **Тема 2.7. Способы подачи сигнала бедствия**

- 1.Возможные способы подачи сигнала бедствия

### **Раздел III. «Аварийная обстановка на борту воздушного судна»**

#### **Тема 3.1. Ожидаемая аварийная посадка воздушного судна**

- 1.Определение «ожидаемая» аварийная посадка
- 2.Действия экипажа:
  - инструктаж старшего бортпроводника капитаном воздушного судна;
  - брифинг для бригады бортпроводников;
  - инструктаж пассажиров.
- 3.Фиксированные позы для пассажиров, в том числе для пассажиров с детьми
- 4.Подготовка пассажиров-помощников
- 5.Команды, подаваемые перед аварийной посадкой
- 6.Эвакуация с борта воздушного судна

#### **Тема 3.2. Внезапная аварийная посадка воздушного судна**

- 1.Определение внезапная аварийная посадка
- 2.Действия экипажа:
  - команды, подаваемые перед аварийной посадкой
- 3.Эвакуация с борта воздушного судна

### **Раздел IV. «Особенности автономного существования Факторы выживания»**

#### **Тема 4.1. Особенности автономного существования**

- 1.Определение понятия «автономное существование».
- 2.Характеристика факторов выживания
- 3.Факторы, способствующие выживанию в условиях автономного существования
- 4.Факторы, препятствующие выживанию в условиях автономного существования

#### **Тема 4.2. Факторы выживания при аварийной посадке в различных условиях**

- 1.Выживание в условиях низких температур /Арктика, Антарктика/
- 2.Выживание в лесных массивах /тайга, джунгли/
- 3.Выживание в пустыне
- 4.Выживание при посадке на водную поверхность

#### **Тема 4.3. Неотложные меры, осуществляемые на месте вынужденной посадки воздушного судна**

1. Действия после эвакуации с борта воздушного судна – перемещение на безопасное расстояние
2. Действия после покидания воздушного судна:
  - подсчет людей;
  - оказание первой медицинской помощи;
  - ориентирование на местности;
  - подача сигнала бедствия;
  - устройство лагеря;
  - организация дежурства.
3. Принятие решение покинуть место вынужденной посадки воздушного судна
4. Принятие решения оставаться вблизи места вынужденной посадки воздушного судна.

### **ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ:**

#### **по дисциплине «Основы безопасности полетов и аварийно-спасательные работы в гражданской авиации»**

##### **1. Основные понятия и определения: «Безопасность полетов», «Авиационная транспортная система», «Уровень безопасности полетов»**

Определений понятий «Безопасность полетов», «Авиационная транспортная система», «Уровень безопасности полетов»

##### **2. Понятие о биотехнических системах**

Характеристика биотехнических систем, функционирующих в рамках авиационной транспортной системы:

- «Экипаж – воздушное судно»;
- «Управление воздушным движением»;
- «Обеспечение полетов».

##### **3. Понятие об авиационной эргономике, распределение функций между человеком-оператором и автоматическим устройством в биотехнических системах**

- преимущества человека-оператора, характеристика функций, выполняемых человеком-оператором на борту воздушного судна;
- преимущества автоматического устройства перед человеком-оператором, характеристика функций, выполняемых автоматическим устройством на борту воздушного судна;

##### **4. Воздушное судно**

- определение понятия «Воздушное судно»;
- классификация воздушных судов /по максимальной взлетной массе, по назначению, по особенностям конструктивного выполнения функциональных элементов/

##### **5. Экипаж воздушного судна**

- определение понятия «Экипаж воздушного судна»;
- порядок формирования экипажа, факторы, оказывающие влияние на состав и численность экипажа гражданского воздушного судна;
- задачи летного экипажа, требования к лицам, являющимся членами летного экипажа
- задачи кабинного экипажа, требования к лицам, являющимся членами кабинного экипажа

##### **6. Системные и внесистемные факторы, их влияние на безопасность полетов**

- характеристика системных факторов /человеческий, технический, организационный/
- характеристика внесистемных факторов /метеорологические элементы, птицы, вулканический пепел, пыльные бури, БПЛА/

### **7.Классификация событий, которые могут иметь место при эксплуатации авиационной техники**

- классификация событий в соответствии с АП КР-13 «Расследование авиационных происшествий и инцидентов»
- определение понятия «Авиационное происшествие»
- определение понятия «Катастрофа»/АП ЧЖ/
- определение понятия «Авиационное происшествие без человеческих жертв»;
- определение понятия «Инцидент», «Серьезный инцидент»;
- события, которые могут быть отнесены к серьезным инцидентам

### **8.Цели, задачи и обязательные условия расследования авиационных происшествий и инцидентов**

- определение понятия «Расследование авиационного происшествия /инцидента/;
- обязательные условия процесса расследования /оперативность, объективность, независимость/;
- задачи, стоящие перед лицами, осуществляющими процессрасследования;
- содержание уведомления об авиационном происшествии

### **9.Состав комиссии по расследованию авиационного происшествия**

- председатель комиссии, его права и обязанности;
- руководитель рабочей группы, его права и обязанности;
- рабочие группы:
  - 1) летная;
  - 2) техническая;
  - 3) административная;
  - 4) по составлению диаграмм и схем;
  - 5) группа экспертов;
  - 6) другие группы;
  - 7) секретарь комиссии

### **10.Причины авиационных происшествий**

Нарушения и упущения в организации полетов

Нарушения и упущения в управлении (обслуживании) воздушным движением, руководстве полетами

Нарушения и упущения в обеспечении полетов

Конструктивно-производственные недостатки и недостатки ремонта

Причины отказов авиационной техники не установлены

Причины связаны с воздействием внешних трудно предотвращаемых факторов

### **11.Особые ситуации в полете, классификация особых ситуаций по степени их опасности**

- усложнение условий полета, определение, примеры;
- сложная ситуация, определение, примеры;
- аварийная ситуация, определение, примеры;
- катастрофическая ситуация, определение, примеры

### **12.Аварийно-спасательное оборудование гражданского воздушного судна: назначение, комплекты аварийно-спасательного оборудования в различных условиях полета**

Требования к эвакуационным возможностям гражданских воздушных судов

- перечень АСО, назначение компонентов АСО;
- особенности комплектования АСО в зависимости от условий полета

Размещение аварийно-спасательного оборудования на воздушных судах различных типов

**13. Основные, запасные, аварийные выходы, люки: назначение, схема расположения, технические характеристики, порядок открытия**

Основные, выходы: назначение, схема расположения, технические характеристики, порядок открытия

Запасные выходы: назначение, схема расположения, технические характеристики, порядок открытия

Аварийные выходы, люки: назначение, схема расположения, технические характеристики, порядок открытия

Места вскрытия обшивки фюзеляжа в аварийных условиях – характеристика, особенности расположения

**14. Надувные трапы: назначение, технические характеристики, классификация, конструктивное выполнение, размещение на воздушных судах различных типов, порядок приведения в рабочее положение**

Характеристика надувных трапов:

- по принципу приведения в рабочее состояние:

- 1) ручного,
- 2) полуавтоматического,
- 3) автоматического действия

- по конструктивному выполнению:

- 1) односторонние,
- 2) двухсторонние,
- 3) трехсторонние

размещение трапов на ВС различных типов

**15. Авиационный спасательный жилет: назначение, технические характеристики, конструктивное выполнение, размещение на воздушных судах, порядок приведения в рабочее состояние**

назначение,

технические характеристики,

конструктивное выполнение,

размещение на воздушных судах,

порядок приведения в рабочее состояние

**16. Средства связи: назначение, технические характеристики, размещение на воздушных судах**

Способы подачи сигнала бедствия

Характеристика средств связи

Размещение на борту ВС

**17. Порядок приведения в рабочее состояние радиостанции Р-855УМ, передачи сообщения с помощью радиостанции Р-855УМ**

технология приведения в рабочее состояние радиостанции Р-855УМ

Текст сообщения с помощью радиостанции Р-855УМ

**18. Средства визуальной сигнализации: назначение, классификация**

Назначение СВС

Классификация СВС

**19. Пиротехнические средства и их характеристика (ракеты, ПСНД)**

- сигнальные ракеты, их характеристика;

- ПСНД, характеристика

**20. Светотехнические средства и их характеристика (зеркала, сигнальные огни, осветительные ракеты) Звуковые средства Цветовые средства Сигнальные костры.**

- зеркала,

- сигнальные огни,

- осветительные ракеты

Характеристика средств:

- Звуковые средства
- Цветовые средства
- Сигнальные костры

Международный код визуальных сигналов «ЗЕМЛЯ – ВОЗДУХ»

Характеристика сигналов

### **21. Пожар на воздушном судне: причины возникновения, особенности развития пожара, классификация пожаров**

причины возникновения,  
особенности развития пожара,  
классификация пожаров

### **22. Назначение, технические характеристики и область применения переносных огнетушителей**

- огнетушители «Вода», область применения;
- огнетушители «Хладон», область применения

### **23. Тактика тушения пожаров в пассажирских салонах и в кабине экипажа.**

- пожары класса «А»;
- пожары класса «В»;
- пожары класса «С»;
- пожары класса «D»

### **24. Кислородное оборудование: назначение, классификация, предъявляемые требования**

Кислородное оборудование:

- назначение,
- классификация,
- предъявляемые требования

Требования мер безопасности при эксплуатации кислородного оборудования

### **25. Декомпрессия, гипоксия: определение понятий, воздействие на организм человека**

Декомпрессия: определение понятия, виды декомпрессии

Гипоксия: определение понятия, воздействие на организм человека

### **26. Правила применения аварийного кислородного оборудования**

Правила применения кислородных масок

### **27. Порядок подачи сигналов бедствия и срочности**

Сигнал «МЭЙДЭЙ»

Сигнал «ПАН – ПАН»

Сигнал «СИКЪЮРИТИ»

### **28. Предупреждение членов экипажа и информирование пассажиров о принятии решения о выполнении вынужденной посадки воздушного судна вне аэродрома**

Способы предупреждения членов экипажа о принятии решения о выполнении вынужденной посадки воздушного судна вне аэродрома

Способы информирование пассажиров о принятии решения о выполнении вынужденной посадки воздушного судна вне аэродрома

### **29. Распоряжение командира воздушного судна экипажу о подготовке к вынужденной посадке**

Последовательность действий после получения распоряжения командира воздушного судна экипажу о подготовке к вынужденной посадке

### **30. Обязанности членов экипажа в процессе подготовки к вынужденной посадке**

Перечень действий кабинного экипажа в процессе подготовки к вынужденной посадке

Инструктаж пассажиров помощников

Подготовка аварийно-спасательного оборудования для эвакуации пассажиров из воздушного судна после вынужденной посадки на сушу с выпущенными шасси – перечень мероприятий

Информирование пассажиров о мерах безопасности перед вынужденной посадкой на сушу. Фиксированные позы, рекомендуемые пассажирам, их характеристика. Применение средств сигнализации.

**Основная литература:**

1.Б. В. Зубков, С. Е. Прозоров, С. И. Краснов, В. М. Ильин, под ред. С. Е. Прозорова, «АВИАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ», Ульяновск: УВАУ ГА(И), 2014. – 411 с.

**Дополнительная литература:**

1.Курс ИКАО «Подготовка персонала в области авиационной безопасности».

2.Авиационные Правила Кыргызской Республики:

- АПКР-6 «Эксплуатация воздушных судов», 2016 г.

- АПКР-17 «Авиационная безопасность», 2016 г.

- АПКР-18 «Перевозка опасных грузов по воздуху», 2016 г.

**Интернет-ресурсы:**

1.Документы международных организаций гражданской авиации

2.Материалы МАК

3.Материалы АГА КР

**Международные нормативные документы**

Конвенция о международной гражданской авиации, Чикаго, 1944 г.

Составитель: \_\_\_\_\_ преподаватель Матковский В.П.

## **Программа по дисциплине «Организация и управление авиационными перевозками»**

### **1. Цель преподавания дисциплины:**

Целью государственного экзамена является определение степени освоения учебной дисциплины «Организация и управление авиационными перевозками» является рассмотрение вопросов по изучению правил и технологических процессов организации авиационных перевозок, а также организация коммерческой деятельности производственных процессов деятельности аэропортов.

Основной задачей подготовки выпускника по данному предмету является расширение объемов предоставляемых услуг при перевозке и пути привлечения пассажиров и грузовой клиентуры.

### **2. Перечень материалов, выносимых для проверки на ГЭ**

1. Организация управления авиаперевозок
2. Общие положения
3. Авиабилет
4. Бронирование
5. Права перевозчика и пассажира
6. Условия перевозки отдельных категорий пассажиров
7. Перевозка багажа
8. Расписание. Отмена и задержка рейсов
9. Административные формальности и сборы
10. Обслуживание пассажиров
11. Неисправности багажа при перевозке
12. Перевозка грузов
13. Порядок предъявления претензий и исков

### **3. Рекомендации обучающимся при подготовке к ИГА:**

При подготовке к ИГА особое внимание следует обратить на следующие моменты:

- необходимо изучить фактический материал дисциплины по темам. Обращать внимание на категории, формулировки, разъяснения, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, практические рекомендации по их применению;

- при подготовке к ИГА студентам необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д.;

- выделить такие аспекты: правила перевозок пассажиров, багажа и грузов на внутренних и международных авиалиниях; проведения процедур бронирования и их значения; коммерческую сопроводительную документацию, применяемую на воздушных перевозках; сущность и значение коммерческой эксплуатации воздушного транспорта; способы привлечения коммерческой прибыли; правовые основы коммерческой деятельности; основные понятия и термины по организации технологических процессов в деятельности перевозчиков.

### **4. Содержание программы по дисциплине «Организация и управление авиационными перевозками»**

#### **Раздел I. «Организация управления авиаперевозок»**

##### **Введение**

Содержание, задачи предмета «Организация и управление авиационными перевозками», связь с предметами программы обучения по специальности «Организация

перевозок и управление на воздушном транспорте», значение в подготовке авиационных специалистов.

Основные понятия и определения:

- «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов»;
- «Система качества перевозок и обслуживание воздушным транспортом»;
- «Проведения процедур регистрации пассажиров, оформление багажа и груза» и др.

### **Тема 1.1. Структура и функции службы СОПАП и ПДСА**

Типовая структура СОПАП и ПДСА. Основные задачи СОПАП и ПДСА.

Функции СОПАП и ПДСА

### **Тема 1.2. Информационное обслуживание. Визуальная информация.**

Постоянная визуальная информация. Переменная визуальная информация.

### **Тема 1.3. Радио информация.**

Обеспечение радио информацией технологических процедур в аэровокзале. Требования к проведению радио информации.

### **Тема 1.4. Информация по телефону**

Служба СИС и ее функции. Назначения и требования к информации по телефону.

### **Тема 1.5. Справочное бюро.**

Требования к работе справочного бюро.

Порядок предоставления справок. Справочно-информационный материал.

## **Раздел 2. «Общие положения».**

### **Тема 2.1. Применение правил; изменение правил.**

Чикагская конвенция (1944г.) и современное воздушное законодательство.

Международные организации ГА и международные соглашения о воздушных сообщениях. Основы международного воздушного права.

### **Тема 2.2. Договор о воздушной перевозке. Перевозочная документация.**

Условия договора. Права и обязанности сторон. Вынужденный и добровольный отказ от полета. Перевозочная документация для перевозки пассажиров и багажа.

## **Раздел 3. «Авиабилет».**

### **Тема 3.1. Действительность авиабилета.**

Перевозочный документ авиабилет: применение; назначение; заполнение.

Действительность авиабилета в зависимости от примененного тарифа. Авиабилет на бумажной основе и в электронной форме. Разновидность купонов авиабилета и их назначение. Порядок переноса даты вылета и возврата авиабилета.

### **Тема 3.2. Электронный авиабилет.**

Порядок приобретения электронного авиабилета. Статусы полетного купона. Перенос даты вылета и возврат электронного авиабилета.

### **Тема 3.3. Срок годности авиабилета.**

Зависимость срока годности от примененного тарифа. Вынужденный и добровольный отказ от полета и возврат сумм. Перенос даты вылета и сборы.

## **Раздел 4: «Бронирование»**

#### **Тема 4.1. Подтверждение бронирования.**

Определение и преимущества бронирования. Необходимость в бронировании для пассажира и перевозчика.

Подтверждение бронирования трансфертным пассажирам, с остановкой в пути.

#### **Тема 4.2. Сведения о пассажире и его багаже при процедуре бронирования.**

Сведения при первичном заказе.

Сведения при подтверждении бронирования.

Сведения, требующие согласия перевозчика (особые условия перевозки).

#### **Тема 4.3. Сборы; скидки; налоги..**

Необходимость сборов и скидок для авиаперевозчиков. Аэропортовые сборы; сборы при возврате авиабилетов; сборы при предоставлении услуг. Скидки для определенных категорий граждан; для привлечения коммерческой загрузки. Категория пассажиров, освобожденных от сборов.

### **Раздел 5 «Права перевозчика и пассажира».**

#### **Тема 5.1. Договор на перевозку пассажиров. Права и обязанности сторон.**

Договор на перевозку пассажиров; права и обязанности сторон. Заключение договора перевозки и определение условий перевозки. Обязанности и права перевозчика.

Обязанности и права пассажира. Ответственность сторон.

#### **Тема 5.2. Вынужденный и добровольный отказ от полета.**

Случаи вынужденного отказа пассажира от перевозки.

Случаи добровольного отказа пассажира от перевозки. Отказ пассажиру в перевозке.

#### **Тема 5.3. Изменения в перевозке.**

Изменения маршрута или даты вылета при оформлении перевозки. Сборы, применяемые в перевозке при добровольных и вынужденных отказах. Изменения условий бронирования при первичном заказе. Изменения в перевозке при не подтверждении бронирования трансфертными пассажирами, при остановке в пути; при групповых перевозках.

### **Раздел 6 «Условия перевозки отдельных категорий пассажиров».**

#### **Тема 6.1. Перевозка пассажиров бизнес класса.**

Особые условия обслуживания в аэровокзальных комплексах при вылете и по прилету.

Обслуживание на борту воздушного судна. Порядок проводов и встречи пассажиров бизнес класса. Порядок оформления багажа и ручной клади.

#### **Тема 6.2. Перевозка сопровождаемых и несопровождаемых детей.**

Условия перевозки детей в зависимости от возраста как с сопровождающими лицами так и без сопровождения. Документы необходимые для перевозки детей. Документы для перевозки детей без сопровождения.

#### **Тема 6.3. Перевозка инвалидов и больных пассажиров.**

Организация обслуживания пассажиров инвалидов и больных. Особые условия перевозки пассажиров инвалидов и больных. Документы, необходимые для перевозки пассажиров инвалидов и больных.

#### **Тема 6.4. Перевозка беременных женщин.**

Организация обслуживания беременных женщин на земле и в воздухе. Особые условия перевозки беременных женщин. Документы, необходимые для перевозки беременных женщин.

### **Тема 6.5. Перевозка слепых и глухих пассажиров.**

Особые условия перевозчика к перевозке слепых и глухих пассажиров.

Организация обслуживания слепых и глухих пассажиров на земле и в воздухе.

Документы, необходимые для перевозки слепых и глухих пассажиров. Требования к сопровождению слепых и глухих пассажиров.

### **Тема 6.6. Перевозка депортированных пассажиров.**

Пассажиры, не допущенные в страну назначения; порядок депортации. Ответственность перевозчика при оформлении депортированных пассажиров. Документы, необходимые для депортации; порядок перерасчетов при депортации.

### **Тема 6.7. Перевозка групп пассажиров.**

Особенность обслуживания групп пассажиров на земле и в воздухе. Особенности при оформлении групповых перевозках. Особенности при определении тарифа и определение группового багажа. Подтверждение бронирования групп пассажиров с остановкой в пути.

## **Раздел 7 «Перевозка багажа».**

### **Тема 7.1. Общие положения.**

Требования к багажу, принимаемому к перевозке. Ответственность перевозчика и пассажира при перевозке багажа.

### **Тема 7.2. Зарегистрированный и незарегистрированный багаж.**

Требования к багажу при оформлении к перевозке. Документы, необходимые для оформления багажа к перевозке. Ручная кладь; требования к оформлению ручной клади и необходимых документов.

### **Тема 7.3. Норма провоза платного, бесплатного и сверхнормативного багажа.**

Категория багажа, подлежащего обязательной оплате при перевозке. Нормы бесплатной перевозки багажа в авиакомпаниях. Сверхнормативный багаж и оформление его при перевозке

### **Тема 7.4. Требования к упаковке и содержимому багажа.**

Предназначение упаковки при перевозке багажа. Требования к упаковке при перевозке багажа. Виды упаковок. Вещества и предметы, запрещенные к перевозке в качестве багажа. Досмотр багажа.

### **Тема 7.5. Предметы и вещества, не принимаемые к перевозке ВТ.**

Классы предметов и веществ, запрещенных к перевозке воздушным транспортом в качестве багажа и ручной клади. Особые условия перевозки опасных и особо опасных веществ на воздушном транспорте.

### **Тема 7.6. Перевозка оружия и специальной аппаратуры.**

Условия перевозки видов оружия, как при пассажире, так и в качестве багажа и определенные требования для перевозки. Документы, необходимые для перевозки специальной аппаратуры и оружия.

### **Тема 7.7. Перевозка животных и птиц.**

Требования, предъявляемые к перевозке животных и птиц. Документы и упаковка, необходимые для перевозки животных и птиц. Особые условия перевозки животных и птиц.

### **Тема 7.8. Основные операции по обработке и перевозке багажа.**

Основные технологические операции по оформлению и обработке багажа при процедурах вылета и прилета в аэропортах. Документы, необходимые для оформления и перевозки багажа.

### **Тема 7.9. Багажные помещения в аэровокзалах. Оборудование рабочих мест.**

Зал для регистрации пассажиров и оформления багажа. Стойки для регистрации пассажиров и оформления багажа и их оборудование. Подготовка рабочего места для регистрации пассажиров и оформления багажа. Рабочая документация для регистрации пассажиров и оформления багажа. Технологический процесс регистрации пассажиров и оформления багажа.

### **Тема 7.10. Подготовка к обслуживанию пассажиров и багажа к перевозке.**

Пассажирский манифест и посадочные талоны для регистрации пассажиров. Багажные бирки и их разновидности для оформления багажа. Багажный манифест и сводная загрузочная ведомость для перевозки пассажиров и багажа.

### **Тема 7.11. Досмотр багажа.**

Порядок досмотра и сканирование багажа. Специальный досмотр ручной клади и пассажиров. Личный досмотр пассажира и его багажа. Рентген телевизионный интроскоп; ручной и стационарный металлоискатель.

### **Тема 7.12. Определенные ограничения при перевозке багажа.**

Процедуры приема-сдачи багажа и погрузочно-разгрузочные работы на борт ВС. Ограничительные размеры по габаритам и массе багажа для перевозки. Багажно-грузовые помещения ВС для загрузки и перевозки багажа и требования к ним.

### **Тема 7.13. Транспортировка багажа к ВС. Погрузочно-разгрузочные работы.**

Определение итоговых данных после оформления багажа и составление перевозочных документов. Порядок сканирования и распределения багажа в зависимости от направления.

Порядок доставки и погрузки багажа на борт ВС. Ответственность сторон.

Техника безопасности при доставке и погрузке багажа. Подъемно-транспортные механизмы.

### **Тема 7.14. Получение багажа.**

Процедура сдачи багажа в аэропорту промежуточной посадки и в аэропорту назначения.

Перевозочные документы: багажный манифест; багажные бирки; досылочная квитанция.

Зал выдачи багажа и порядок получения багажа пассажирами. Неисправности при перевозке багажа.

**Тема 7.15. Хранение и реализация багажа** Неисправности при перевозке багажа: багаж засланный; не востребованный; бездокументный. Недостача багажа по массе или количеству мест; повреждение багажа. Коммерческий акт. Порядок хранения и реализации неисправного багажа в аэропортах. Розыск багажа.

## **Раздел 8 «Расписание. Отмена и задержка рейсов»**

### **Тема 8.1. Соблюдение расписания.**

Расписание движения самолетов- программный документ для работы служб аэропорта.

Подготовка и отправление рейсов по расписанию. Суточный план полетов для первоначальных и транзитных отправок по расписанию. Функции СОПАП и ПДСА для организации технологических процессов по отправлению рейсов.

## **Тема 8.2. Маршрут перевозки. Изменения маршрута.**

Определение маршрута и возможные бронирования по маршруту перевозки. Изменения маршрута и оформления авиабилетов. Сборы за изменения в маршруте в зависимости от сроков обращения.

## **Раздел 9 «Административные формальности и сборы».**

### **Тема 9.1. Документы, необходимые для полета.**

Требования для оформления перевозки. Личные данные пассажира и данные для полета. Личные документы пассажира и документы для полета. Требования перевозчика для оформления пассажиров особой категории. Требования перевозчика для оформления детей для перевозки. Рейсовые документы для коммерческой загрузки

### **Тема 9.2. Предполетный; таможенный и специальный контроли.**

Виды контролей в аэропорту отправления для вылетающих пассажиров. Назначение предполетного, таможенного и специального контролей. Порядок прохождения предполетного, таможенного и специального контролей.

## **Раздел 10 «Обслуживание пассажиров»**

### **Тема 10.1. Обязательный комплекс услуг в аэропорту.**

Информационное обслуживание; упаковка багажа; виды контролей для обеспечения безопасности и регулярности вылетов. Сеть общественного питания; комната матери и ребенка; комната отдыха; доставка в город; зал для особых делегаций и пассажиров бизнес класса; доставка в город.

### **Тема 10.2. Обслуживание пассажиров по вылету.**

Технологический процесс обслуживание пассажиров по вылету. Наземное обслуживание пассажиров. Цель проведения всех видов контролей по авиационной безопасности. Стерильная зона (накопитель) и порядок оформления пассажиров на посадку в самолет.

**Тема 10.3. Доставка пассажиров к ВС. Посадка на борт ВС. Обслуживание на борту ВС.** Порядок доставки пассажиров через телескопический трап; с помощью транспортных средств в сопровождении агентов СОПАП. Порядок и очередность посадки пассажиров в зависимости от категорий на борт ВС. Документы, необходимые для посадки на борт ВС; контроль количества пассажиров в соответствии с сопроводительными документами на рейс. Порядок снятия багажа пассажиров, не явившихся на посадку на борт ВС. Этапы обслуживания на борту ВС.

**Тема 10.4. Встреча и доставка пассажиров. Обслуживание в аэровокзальном комплексе.** Порядок организации встречи самолета после посадки представителями служб и организаций аэропорта. Порядок проведения технологических операций по встрече воздушного судна. Порядок доставки пассажиров и багаж в аэровокзальный комплекс. Прохождение технологических процедур прилетевшими пассажирами. Организация розыска багажа и оформление документов на неисправности при перевозке багажа.

## **Раздел 11 «Неисправности багажа при перевозке»**

### **Тема 11.1. Недостача; повреждение; утрата багажа.**

Обнаружение данных недостатков при перевозке багажа и порядок оформления документов для подтверждения данных неисправностей. Коммерческий акт (по багажу); порядок оформления и назначение. Ответственность сторон. Порядок рассмотрения заявления пассажира на обнаруженные неисправности при перевозке багажа.

### **Тема 11.2. Багаж бездокументный; невостребованный; засланный.**

Обнаружение данных недостатков и порядок оформления документов для подтверждения данных фактов. Коммерческий акт (по багажу); ответственность сторон.

### **Тема 11.3. Найденные и забытые вещи»**

Найденные и забытые вещи на борту ВС и в здании аэровокзального комплекса. Процедура оформления документов на найденные и забытые вещи. Ответственность перевозчика. Работа камеры хранения. Оповещение при возможности о найденных и забытых вещах владельцев.

## **Раздел.12«Перевозка грузов»**

### **Тема.12.1.Оформление грузов. Грузовая накладная. Номенклатура грузов**

Доставка груза на грузовой двор. Взвешивание и маркировка груза. Оформление грузовой накладной на внутренние и международные перевозки.

### **Тема 12.2.Бронирование грузовых перевозок. Требования к принимаемому грузу.**

Физико – химические свойства некоторых грузов. Требования к температурному режиму и изменению давления для перевозки некоторых грузов. Сертификат качества. Выделение предварительно объемов для перевозки грузов. Понятие свободного тоннажа.

### **Тема 12.3. Требования к упаковке и маркировке грузов.**

Назначение упаковки для грузов; виды упаковок. Требования к упаковочному материалу и состоянию упаковки. Назначение маркировки и виды маркировок. Порядок нанесения маркировки грузоотправителем и перевозчиком. Маркировка грузоотправителя. Маркировка перевозчика. Маркировка груза с объявленной ценностью.

### **Тема 12.4. Перевозка тяжеловесных и трансфертных грузов.**

#### **Перевозка скоропортящихся грузов.**

Определение тяжеловесного и трансфертного грузов. Требования к перевозке тяжеловесного и трансфертного груза. Документы, необходимые для перевозки тяжеловесного и трансфертного грузов. Классификация скоропортящихся грузов. Требования к упаковке и маркировке скоропортящихся грузов. Сроки доставки скоропортящегося груза.

### **Тема 12.5. Перевозка грузов с сопровождающим.**

Условия приема, перевозки и получения груза с сопровождающим. Документы и оформление грузовой накладной при следовании груза с сопровождающим. Организация погрузочно-разгрузочных работ при следовании груза с сопровождающим. Определение ответственности сторон при следовании груза с сопровождением.

### **Тема 12.6. Перевозка груза с объявленной ценностью.**

Порядок объявления ценности на груз. Заполнение грузовой накладной. Упаковка и маркировка на груз с объявленной ценностью. Сроки и порядок доставки груза с объявленной ценностью. Порядок получения груза с объявленной ценностью.

### **Тема 12.7. Отказ грузоотправителя от ВП. Отказ перевозчика в приеме груза.**

#### **Исключительные права перевозчика. Неполучение груза.**

Отказ грузоотправителя вынужденный и добровольный в отправке груза. Случаи отказа в приеме груза перевозчиком. Права и ответственность грузоотправителя и перевозчика при перевозке груза. Ответственность перевозчика при неприбытии груза. Штрафные санкции.

### **Тема 12.8. Сроки доставки грузов. Страхование грузов.**

Сроки доставки грузов в зависимости от их характеристики. Ответственность перевозчика за выполнение или невыполнение сроков. Нарушение сроков доставки по причинам, не зависящим от перевозчика. Случаи страхования грузов. Порядок страхования грузов и случаи получения страховки.

### **Тема 12.9. Грузовой комплекс и его звенья. Принципы складирования груза.**

Назначение грузового комплекса. Характеристика грузового двора; коммерческого склада; грузового перрона; служебно-административных и подсобно-бытовых помещений. Принципы складирования груза.

### **Тема 12.10. Коммерческий склад и требования к нему. Служебно-административные и подсобно-бытовые помещения. Грузовой двор. Грузовой перрон**

Коммерческий склад – помещения для приема и хранения грузов. Различные механизмы для перемещения и складирования грузов. Горизонтальное складирование грузов. Вертикальное складирование грузов. Специальные помещения для хранения грузов в зависимости от их характеристик. Хранение грузов по отправкам. Назначения служебно-административных и подсобно-бытовых помещений. Грузовой двор. Грузовой перрон.

### **Тема 13.1. Порядок предъявления претензий.**

Предъявления претензий при неисправностях во время перевозки багажа и груза. Заявления пассажира или грузовой клиентуры. Порядок составления акта на неисправность или коммерческого акта.

## **РАЗДЕЛ 13. «Порядок предъявления претензий и исков».**

### **Тема 13.2. Сроки подачи претензий и исков. Порядок рассмотрения претензий.**

Определение сроков для подачи претензий и исков при неисправностях во время перевозки багажа и грузов. Виды неисправностей при перевозке багажа и грузов, при которых пассажиры и грузовая клиентура правомочны подать заявление на возмещение ущерба, возникшего вследствие авиационной перевозки. Функциональные обязанности презентационной комиссии. Порядок возмещения ущерба.

### **Тема 13.3. Ответственность перевозчика за утрату; просрочку в доставке. Условия, исключают ответственность перевозчика. Ответственность пассажира.**

Рассмотрение претензий об утрате багажа и груза. Проведение розыска общего и оперативного. Порядок возмещения ущерба. Требования руководящих документов при просрочке в доставке пассажира. Ответственность перевозчика. Ответственность пассажира. Возникновения форс-мажорных обстоятельств и стихийных бедствий. Ответственность пассажира.

## **ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ:**

### **по дисциплине «Организация перевозок и управление на воздушном транспорте»**

#### **1. Виды и причины отказа пассажира от перевозки.**

- вынужденный отказ пассажира от перевозки, дать определение;
- последовательность причин, вызвавших вынужденный отказ пассажира от перевозки;
- характеристика причин, вызвавших вынужденный отказ пассажира от перевозки;
- добровольный отказ пассажира от перевозки, дать определение;
- последовательность причин, вызвавших добровольный отказ пассажира от перевозки;

- характеристика причин, вызвавших добровольный отказ пассажира от перевозки

## **2.Перевозочная документация.**

- авиабилет, назначение и применение;
- посадочный талон, назначение и применение;
- пассажирский манифест, назначение и применение;
- багажная бирка, назначение и применение;
- багажный манифест, назначение и применение;

## **3. Отказ пассажиру в воздушной перевозке, причины отказа.**

- цели перевозчика, отказавшего пассажиру в перевозке (прекратить продолжение перевозки; аннулировать забронированное место);
- возникшие условия, при которых перевозчик может: отказать в перевозке; прекратить продолжение перевозки; аннулировать забронированное место;
- составление акта, фиксирующего причины отказа пассажиру в перевозке (продолжении перевозки; аннулировании забронированного места);
- возврат оплаченной суммы за невыполненную перевозку.

## **4.Предполетный досмотр. Личный досмотр.**

- цель проведения предполетного досмотра;
- государственные органы, участвующие в проведении предполетного досмотра;
- требования Службы авиационной безопасности (САБ), осуществляющей предполетный досмотр;
- предметы и вещества, запрещенные к перевозке воздушным транспортом;
- процесс организации предполетного досмотра с помощью технических средств;
- необходимость проведения процедуры личного досмотра пассажира;
- правила проведения личного досмотра пассажира;
- ответственность перевозчика при проведении процедуры досмотра пассажира перед вылетом;
- порядок изъятия обнаруженных предметов или веществ у пассажира, запрещенных к перевозке воздушным транспортом;
- порядок отказа пассажиру в перевозке при обнаружении запрещенных веществ или предметов и проведение перерасчета;
- порядок составления документов в случае обнаружения у пассажира запрещенных веществ или предметов и случаи отказа пассажира.

## **5.Пассажирский авиабилет: бумажный, электронный.**

- назначение и применение авиабилета;
- составные части авиабилета;
- содержание данных, входящих в авиабилет;
- сроки годности авиабилета

## **6. Договор о воздушной перевозке, обязанности и права перевозчика.**

- договор воздушной перевозки, его назначение;
- условия, определяющие содержание договора воздушной перевозки;
- права и обязанности перевозчика;
- права и обязанности пассажира;
- ответственность сторон

## **7.Организация и технология обслуживания прилетевших пассажиров.**

- состав рабочей группы по встрече пассажиров по прилету после посадки ВС международного рейса;

- высадка из самолета;
- прохождение паспортного контроля;
- получение багажа с багажного транспортера;
- оформление претензий на неисправности багажа при перевозке;
- прохождение таможенного досмотра;
- посадка в транспорт, следующий в город

### **8.Бронирование. Подтверждение бронирования.**

- определение понятию «бронирование» как технологическому процессу;
- значение бронирования для перевозчика и пассажира;
- процедура бронирования для различных перевозок;
- автоматизированные системы бронирования, назначение и применение;
- случаи подтверждения бронирования при различных обстоятельствах;
- аннулирование заказа по бронированию

### **9.Перевозка пассажиров ЛОВЗ**

- основания для перевозки пассажиров с ограниченными возможностями здоровья (ЛОВЗ);
- медицинская карта;
- ответственность за последствия перевозки пассажиров ЛОВЗ;
- возможности перевозчика для перевозки пассажиров ЛОВЗ;
- категории ограниченных возможностей пассажиров при транспортировке воздушным транспортом;
- правила посадки и высадки пассажиров ЛОВЗ в (из) самолета (промежуточные посадки);

### **10.Перевозка не сопровождаемых детей**

- определение понятию «не сопровождаемые» дети;
- условия для родителей (опекунов) не сопровождаемых детей при следовании их воздушным транспортом;
- возможности перевозчика для перевозки не сопровождаемых детей при следовании их воздушным транспортом;
- необходимое оформление не сопровождаемого ребенка и наличие документов для следования воздушным транспортом;
- необходимые формальности при технологических процедурах оформления не сопровождаемого ребенка в аэропортах отправления и назначения

### **11.Зарегистрированный и не зарегистрированный багаж**

- определение понятию «зарегистрированный багаж»;
- процедура оформления зарегистрированного багажа;
- перевозочные документы на зарегистрированный багаж;
- определение понятию «не зарегистрированный багаж»;
- процедура оформления не зарегистрированного багажа;
- перевозочные документы на не зарегистрированный багаж;
- ответственность перевозчика и права пассажира

### **12.Перевозка животных и птиц**

- необходимые условия перевозки животных и птиц воздушным транспортом;
- оформление перевозки животных и птиц воздушным транспортом;
- условия приема к перевозке животных и птиц воздушным транспортом;
- требования перевозчика для перевозки животных и птиц воздушным транспортом;
- предусмотренная оплата за перевозку животных и птиц воздушным транспортом;

### **13. Ответственность перевозчика при перевозке багажа**

- ответственность авиаперевозчика за утрату, повреждение, недостачу багажа и ручной клади на внутренних и международных перевозках;
- срок просрочки при доставке багажа;
- условия, освобождающие авиаперевозчика от ответственности за недостачу, задержку в доставке, повреждения багажа во время перевозки;- порядок выплат авиаперевозчиком сумм за неисправности, возникшие при перевозке багажа на внутренних и международных авиалиниях.

### **14. Багаж сверхнормативный и не габаритный**

- определение «багаж сверхнормативный»;
- определение «багаж не габаритный»;
- виды не габаритного багажа;
- порядок перевозки сверхнормативного багажа;
- порядок перевозки не габаритного багажа;
- требования к упаковке и маркировке сверхнормативного и не габаритного багажа;
- оформление сверхнормативного и не габаритного багажа;
- порядок выдачи не габаритного багажа

### **15. Требования к упаковке, содержимому багажа**

- вещи, перевозимые в качестве багажа;
- тара, используемая для вещей, перевозимых в качестве багажа;
- специальная упаковка для вещей, не имеющих надежных замков;
- сохранность содержимого во время операций при перевозке;
- требования к багажу, имеющего упаковку;
- бирки на зарегистрированный и не зарегистрированный багаж;
- предметы и вещества, запрещенные внутри зарегистрированного багажа;
- предметы, запрещенные к перевозке в качестве багажа;
- перечень веществ, запрещенных к перевозке воздушным транспортом, установленный ИКАО

### **16. Организация розыска и досылки багажа**

- неисправности при перевозке багажа;
- утерянный багаж и его розыск;
- претензия пассажира на утерянный багаж;
- розыск оперативный утерянного багажа;
- общий розыск утерянного багажа;
- претензионная комиссия и ее функции;
- ответственность перевозчика за утерянный багаж;
- порядок досылки найденного багажа;
- оформление документов на утерянный и найденный багаж

### **17. Неисправности при перевозке багажа**

- перечисление неисправностей, которые могут возникнуть при перевозке багажа воздушным транспортом;
- характеристика неисправностей, которые могут возникнуть при перевозке багажа воздушным транспортом;
- порядок оформления коммерческого акта (PIR) на неисправности, возникшие при перевозке багажа;
- порядок оформления и рассмотрения претензии на неисправности, возникшие при перевозке багажа;
- ответственность перевозчика при рассмотрении и решении вопроса неисправностей, возникших при перевозке багажа

## **18. Багажный манифест, назначение и заполнение**

- назначение документа «Багажный манифест»;
- порядок заполнения документа «Багажный манифест»;
- основные сведения, необходимые для документа «Багажный манифест»;
- порядок приема-сдачи багажа на основании документа «Багажный манифест»;
- оформления неисправностей, возникших при перевозке багажа, в документе «Багажный манифест»

## **19. Оформление груза. Грузовая накладная**

- документ «Грузовая накладная» для оформления груза;
- назначение документа «Грузовая накладная»;
- порядок заполнения документа «Грузовая накладная»;
- прием груза к перевозке: доставка в аэропорт, габариты, масса, категория;
- необходимые документы на отправляемый груз в зависимости от его характера;
- требования для приема различных категорий груза к перевозке: опасного, скоропортящегося, с сопровождающим и т.д.
- решение вопроса отправки груза по партиям и отправкам

## **20. Грузовой манифест, назначение и заполнение.**

- назначение документа «Грузовой манифест»;
- порядок заполнения документа «Грузовой манифест»;
- основные сведения, необходимые для документа «Грузовой манифест»;
- порядок приема-сдачи груза на основании документа «Грузовой манифест»;
- Оформление неисправностей, возникших при перевозке груза, в документе «Грузовой манифест»

## **21. Требования к упаковке и маркировке грузов**

- транспортная маркировка: основные надписи;
- транспортная маркировка: дополнительные надписи;
- транспортная маркировка: информационные надписи;
- специальная маркировка;
- маркировка перевозчика;
- требования к упаковке груза;
- виды упаковки для груза;
- тара и упаковка для груза с объявленной ценностью;
- отказ в перевозке груза в случаях неудовлетворительной упаковки и маркировки

## **22. Перевозка скоропортящихся грузов**

- определение понятию «скоропортящийся груз»;
- виды по группам скоропортящегося груза;
- доброкачественность скоропортящегося груза, ее подтверждение;
- необходимая документация для скоропортящегося груза;
- сведения необходимые для перевозки скоропортящегося груза;
- причины отказа приема к перевозке скоропортящегося груза;

## **23. Перевозка грузов с сопровождающими**

- грузы, требующие сопровождения во время перевозки воздушным транспортом;
- оформление грузовой накладной на груз с сопровождающим;
- обязанности сопровождающего груз во время перевозки воздушным транспортом;
- обязанности перевозчика при следовании груза с сопровождающим;
- прием-сдача груза во время перевозки с сопровождающим;

- перевозочные документы при следовании груза с сопровождающим

#### **24.Порядок предъявления и сроки подачи претензий и исков**

- обстоятельства и факты для подачи претензии пострадавшим;
- имущественная ответственность авиаперевозчика;
- удостоверение обстоятельств и фактов на право возмещения ущерба;
- составление коммерческого акта;
- срок подачи претензии и иска за недостачу или повреждение багажа или груза при внутренних и международных перевозках;
- срок подачи претензии в случае утраты груза на внутренних и международных перевозках;
- сроки рассмотрения претензий и исков

#### **25.Платный багаж**

- багаж, требующий обязательной оплаты за перевозку воздушным транспортом;
- оформление и порядок оплаты за багаж;
- необходимые документы для оформления оплаты за багаж;
- учет платного багажа при расчете предельной коммерческой загрузки на рейсы

#### **26.Коммерческий акт о неисправностях при перевозке багажа и груза**

- назначение документа «коммерческий акт» при перевозке багажа или груза;
- обстоятельства и факты для составления коммерческого акта;
- основания для составления коммерческого акта при перевозке багажа или груза;
- лица, составляющие и подписывающие коммерческий акт при его составлении во время перевозки багажа или груза;
- коммерческий акт – юридический документ, определяющий имущественную ответственность перевозчика;
- производство экспертизы в случае повреждения багажа или груза;

#### **27. Перевозка детей на международных авиалиниях.**

- льготные тарифы для перевозки детей в возрасте до 2-х (5-ти) лет на международных и внутренних перевозках;
- условия перевозки детей в возрасте до 2-х (5-ти) лет на внутренних и международных перевозках;
- льготные тарифы для перевозки детей в возрасте от 2-х (5-ти) до 12 лет на внутренних и международных перевозках;
- условия перевозки детей в возрасте от 2-х (5-ти) до 12 лет на внутренних и международных перевозках;
- порядок оформления детей на внутренних и международных перевозках;
- перевозочные документы для перевозки детей на внутренних и международных перевозках

#### **28.Организация и технология обслуживания вылетающих пассажиров**

- контроль САБ перед регистрацией авиапассажиров на вылет;
- необходимость и порядок прохождения таможенного контроля перед вылетом;
- регистрация пассажиров и оформление багажа на вылетающий рейс;
- необходимость и порядок прохождения санитарно-карантинного, ветеринарного, фитоконтролей перед вылетом ВС;
- прохождение паспортного контроля перед вылетом самолета;
- прохождение специального контроля пассажирами и ручной клади (досмотр) перед вылетом в аэропорте отправления;

- нахождение авиапассажиров в стерильной зоне перед посадкой на борт ВС;
- перевозочные документы, необходимые для оформления к перевозке на авиапассажиров, багаж и ручную кладь

### **29. Перевозка депортированных пассажиров**

- определение понятию «депортированный пассажир»;
- пункт назначения для депортированного пассажира;
- причины депортации для пассажиров;
- обязанности перевозчика при организации депортации пассажира;
- перевозочные документы и порядок оплаты за перевозку депортированного пассажира;
- порядок следования депортированного пассажира (размещение в самолете; аэропорт назначения)

### **30. Перевозка груза с объявленной ценностью**

- определение понятию «ценный груз»;
- порядок объявления ценности на груз;
- упаковка и маркировка груза с объявленной ценностью;
- оформление перевозочных документов на груз с объявленной ценностью;
- оформление грузовой накладной на груз с объявленной ценностью;
- порядок приема-сдачи груза с объявленной ценностью;
- порядок оплаты за перевозку груза с объявленной ценностью.

### **Основная литература:**

1. Воздушный Кодекс КР
2. Авиационные правила Кыргызской Республики ( АПКР 20)
3. В.Г. Афанасьев « Коммерческая эксплуатация международных воздушных линий» 1996г.
4. Котлер Ф. «Основы маркетинга» 1990г.
5. Викентьев И.Л. «Приемы рекламы и PublicRelation» 1995г.
6. Григоруку В.У. «Организация перевозок на внутренних и международных воздушных линиях» 2002г.
7. Павлова И.П. Раманович В.К. «Сервисная деятельность» 2012г.
8. Стогар В.П. Федотова Н.С. « Коммерческая деятельность на воздушном транспорте» 1990 г.

### **Интернет-ресурсы:**

1. Конвенция о международной ГА. DOC. 7300/9 2006г.
2. Организация воздушного движения. DOC. 4444/501 2007г.
3. Руководство по аэропортовым службам. DOC. 9137/ часть 7, часть 9 1991г.
4. Руководство по экономике аэропортов. DOC. 9562 2006 г.

Составитель: \_\_\_\_\_ пр. Эргешова Ж.М.

**Программа по дисциплине  
“Организация сервиса на борту ВС”**

### **1. Цель преподавания дисциплины:**

Целью государственного экзамена является определение степени освоения учебной дисциплины «Организация сервиса на борту воздушного судна» является рассмотрение вопросов подготовки и воспитания квалифицированных специалистов для обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.

Основной задачей подготовки выпускника по данной дисциплине является рассмотрение вопросов, связанных с организацией сервиса для пассажиров воздушного транспорта, бортпроводниками.

### **2. Перечень материалов, выносимых для проверки на ГЭ**

1. Организация сервиса на борту ВС
2. Технология сервиса на борту ВС.
3. Формирование профессиональных навыков.
4. Организация работы должностных лиц СБП.

### **3. Рекомендации обучающимся при подготовке к ИГА:**

При подготовке к ИГА особое внимание следует обратить на следующие моменты:

- необходимо изучить фактический материал дисциплины по темам. Обращать внимание на категории, формулировки, разъяснения, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, практические рекомендации по их применению;

- при подготовке к ИГА студентам необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д.; выделить такие аспекты: описать обязанности связанных с выполнением должностных инструкций и технологий работ; глубокое знание нормативно правовых документов КР и гражданской авиации в сфере обслуживания и работы с пассажирами; обеспечить высокий сервис, согласно типовой технологии по видам обслуживания; проведение анализа осуществление работ согласно регламентирующих документов сфере обеспечение безопасности и обслуживание пассажиров; владеть знаниями конструкцией типов воздушных судов; обладать умением четко и правильно действовать в аварийно - нестандартных ситуациях; уметь грамотно и квалифицированно проводить информационное обслуживание на борту воздушного судно.

**4. Содержание программы по дисциплине «Организация сервиса на борту воздушного судна»**

#### **Раздел I. «ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА НА БОРТУ ВС»**

##### **Введение**

Содержание, задачи дисциплины «Организация сервиса на борту воздушного судна», связь с предметами программы обучения по специальности 100112 “Сервис на воздушном транспорте”.

Основные понятия и определения:

- «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов»;
- «Система качества перевозок и обслуживание воздушным транспортом»;
- «Выполнять мероприятия по обеспечению безопасности и культуры обслуживания на борту воздушного транспорта» и др.

##### **Тема 1.1. Типовое положение о службе бортпроводников.**

Структура подразделения службы бортпроводников,

##### **Тема 1.2. Профессия бортпроводник: личные и функциональные качества.**

Предполетная подготовка бортпроводника, знание своих прямых должностных обязанностей.

##### **Тема 1.3. Должностная «Инструкция бортпроводника»**

Права, ответственность и обязанности СБП.

**Тема 1.4. Форменная одежда и внешний вид бортпроводника**

Правильное ношения форменной одежды установленной образца а/к. Соответствие внешнего вида по сезону ВЛН (весна-лета навигация) и ОЗН (осень-зима навигация).

**Тема 1.5. Организация бытового обслуживания самолетов ГА.**

Этапы и виды обслуживания пассажиров на борту ВС.

**РАЗДЕЛ 2. «ТЕХНОЛОГИЯ СЕРВИСА НА БОРТУ ВС.».**

**Тема 2.1. Информационно-справочная работа на борту ВС.**

Краткая информация для пассажиров при нахождении на борту ВС.

**Тема 2.2. Предварительная подготовка бортпроводника.**

Подготовка к выполнению к своим обязанности.

**Тема 2.3. Предполетная подготовка бортпроводника на первом этапе.**

Брифинг состава бортпроводников и получение рейсовой документации.

**Тема 3.4. Послеполетные работы**

Брифинг состава бортпроводников и обсуждение о выполнения рейса.

**Тема 3.5. Технология обслуживания пассажиров.**

Технологическая карта рейса.

**Тема 3.6. Технология обслуживания на малых самолетах.**

Компоновка ВС.

**Тема 3.7. Особенности обслуживания пассажиров особых категорий.**

Пассажиры ЛОВЗ, несопровождаемые дети, беременные женщины, VIP-пассажиры, пассажиры «Бизнес-класса».

**Тема 3.8. Особые случаи обслуживания**

Обслуживание в зоне турбулентности.

**Тема 3.9. Технологическая карта рейса.**

Распределение обязанностей бортпроводников во время нахождения на борту ВС.

**Тема 3.10. Технология работы в промежуточных и конечных аэропортах.**

Смена экипажа, брифинг.

**Тема 3.11. Обеспечение безопасности пассажиров на борту ВС.**

Предполетный инструктаж для пассажиров по обеспечению безопасности.

**РАЗДЕЛ 3. ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ НАВЫКОВ.**

**Тема 3.1. Профессиональные навыки общения.**

Этика общения. Культурная и грамотная речь.

**Тема 3.2. Основы психологии общения**

Коммуникабельность, техника убеждения и влияние.

**Тема 3.3. Поведение бортпроводника в конфликтных, стрессовых ситуациях**

Стрессоустойчивость, находить решения в конфликтных ситуациях.

#### **РАЗДЕЛ 4: ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ СБП.**

##### **Тема 4.1. Требования, предъявляемые к современному руководителю.**

Ответственность, решительность, умение руководить командой.

##### **Тема 4.2. Организация и технология работы старшего бортпроводника в бригаде.**

Проведения брифинга, умение слаженно вести работу в бригаде, распределять обязанности бортпроводников.

### **ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ: по дисциплине «ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА НА БОРТУ ВС»**

- 1. Права бортпроводника.**  
*- перечислить права*
- 2. Обязанности бортпроводника.**  
*- перечислить обязанности*
- 3. Ответственность бортпроводника.**  
*- перечислить обязанности бортпроводника*
- 4. Типовое положение о службе бортпроводников.**  
*- рассказать по данной тематике, раскрыть тему*
- 5. Порядок проведения предполетного брифинга.**  
*- рассказать по данной тематике, раскрыть тему*
- 6. Виды обслуживания.**  
*- перечислить виды обслуживания, рассказать по данной тематике, раскрыть тему*
- 7. Свидетельство бортпроводника ГА, процедуры выдачи и продления.**  
*- рассказать по данной тематике, раскрыть тему*
- 8. Личная предварительная подготовка бортпроводника.**  
*- рассказать по данной тематике, раскрыть тему*
- 9. Этапы обслуживания.**  
*- перечислить этапы обслуживания, рассказать по данной тематике, раскрыть тему*
- 10. Требования к внешнему виду бортпроводника, форменная одежда.**  
*- рассказать по данной тематике, раскрыть тему*
- 11. Процедура посадки пассажиров на борт ВС.**  
*- рассказать по данной тематике, раскрыть тему*
- 12. Проведение пассажирского брифинга (ДЕМО АСС).**  
*- рассказать по данной тематике, раскрыть тему, перечислить Демо АСС*
- 13. Особенности нормирования времени отдыха для экипажей ВС.**  
*- общие требования, рассказать по данной тематике,*
- 14. Порядок проведения послеполетного брифинга.**  
*- рассказать по данной тематике, раскрыть тему*
- 15. Обслуживание пассажиров с детьми.**  
*- рассказать по данной тематике, раскрыть тему*
- 16. Пассажирское кресло.**  
*-рассказать по данной тематике, раскрыть тему*
- 17. Личные документы бортпроводника.**  
*- рассказать по данной тематике, раскрыть тему*
- 18. Разгерметизация, действия бортпроводника.**  
*- дать определение, рассказать по данной тематике, раскрыть тему*

19. Особенности при обслуживании в зоне турбулентности.  
- дать определение, рассказать по данной тематике, раскрыть тему
20. 30-секундный настрой. Процедура перед посадкой.  
- рассказать по данной тематике
21. Армирование и дезармирование дверей ВС.  
- рассказать по данной тематике, раскрыть тему
22. Должностная инструкция бортпроводника.  
- рассказать по данной тематике, раскрыть тему
23. Предполетная подготовка бортпроводника на первом этапе.  
- рассказать по данной тематике, раскрыть тему
24. Предполетная подготовка бортпроводника на втором этапе.  
- рассказать по данной тематике, раскрыть тему
25. Обслуживание слепых и глухих пассажиров.  
- Дать определение, рассказать по данной тематике, раскрыть тему
26. Обслуживание несопровождаемых детей.  
- Дать определение, рассказать по данной тематике, раскрыть тему
27. Прием и размещение коммерческой загрузки.  
- Дать определение, рассказать по данной тематике, раскрыть тему
28. Современный руководитель авиации. Каков он или она?  
- Дать определение, рассказать по данной тематике, раскрыть тему
29. Центровка воздушного судно.  
- Дать определение, рассказать по данной тематике, раскрыть тему
30. Каким вы видите бортпроводника на самолетах будущего?  
- Дать определение, рассказать по данной тематике, раскрыть тему

#### Основная литература:

1. Воздушный Кодекс КР
2. Авиационные правила Кыргызской Республики (АПКР 1,20)
3. В.Г. Афанасьев « Коммерческая эксплуатация международных воздушных линий» 1996г.
4. Григорук В.У. «Организация перевозок на внутренних и международных воздушных линиях» 2002г.
5. Павлова И.П. Раманович В.К. «Сервисная деятельность» 2012г.
6. Стогар В.П. Федотова Н.С. « Коммерческая деятельность на воздушном транспорте» 1990 г.

#### Интернет-ресурсы:

1. Конвенция о международной ГА. DOC. 7300/9 2006г.
2. Организация воздушного движения. DOC. 4444/501 2007г.
3. Руководство по аэропортовым службам. DOC. 9137/ часть 7, часть 9 1991г.

Составитель:  пр. Беккулов Д.Т.