

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ» (МГТУ ГА)

Утверждаю
Проректор по УМР
_____ В.В. Криницин

«_____» _____ 200__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРЕВОЗОК» ДС.05

Специальность – 080507

Факультет – МОК

Кафедра – Менеджмента

Курс – 4

Семестр – 8

Форма обучения – дневная

Общий объем учебных часов на дисциплину 100

Объем аудиторных часов 68, в том числе:

 Лекции 44

 Практические занятия 24

Самостоятельная работа 62

 Курсовая работа 4 курс, 8 семестр

 Экзамен 4 курс, 8 семестр

Москва 2008 г.

Рабочую программу составил:
Вороницына Галина Сергеевна, доцент, к.э.н.

_____ (подпись)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры, протокол
№ _____ от “ _____ ” 20__ г.

Заведующий кафедрой Артамонов Б.В., профессор, д.э.н.

_____ (подпись)

Рабочая программа одобрена Методическим советом специальности 080507
“Менеджмент организации”

Протокол № _____ от “ _____ ” _____ 20__ г.

Председатель Методического совета - Артамонов Б.В., профессор, д.э.н.

_____ (подпись)

Рабочая программа согласована с Учебно-методическим управлением (УМУ)
Начальник УМУ - Логачев В.П.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель преподавания дисциплины.

Обеспечение полной безопасности и регулярности полетов, повышение технико-экономических показателей воздушного транспорта и улучшение технологии процессов наземного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок являются основными задачами воздушного транспорта.

Курс “Технология и организация перевозок” является дисциплиной специализации в программе подготовки по специальности 080507. Цель курса состоит в том, чтобы вооружить будущих специалистов конкретными знаниями по организации и технологии продажи авиационных перевозок и бронирования мест, по организации перевозок на внутренних и международных авиалиниях, технологии обслуживания пассажиров в агентствах, аэровокзалах и в полете, обслуживании грузовых перевозок на воздушном транспорте, методами анализа эффективности и оптимизации технологии производственных процессов организации перевозок.

1.2. Задачи изучения дисциплины.

В задачи изучения дисциплины входит получение знаний по основам сертификации и лицензирования на воздушном транспорте, организации продажи перевозок и проведению взаиморасчетов между участниками перевозочного процесса, технологии одного из основных производственных процессов современного аэропорта - организации воздушных перевозок, а так же получение практических навыков для грамотной оценки эффективности мероприятий по совершенствованию технологии, материально-техническому обеспечению службы организации перевозок и перспектив совершенствования обслуживания пассажиров и грузовой клиентуры, развития аэровокзального комплекса.

В процессе обучения необходимо сформировать чувство ответственности специалиста за выполненную работу, за принимаемые решения, добросовестность при выполнении заданий, определить морально-этические аспекты производственной деятельности.

В результате изучения дисциплины студенты должны знать:

- правовые основы организации перевозок;
- организацию лицензирования на воздушном транспорте;
- технологию составления расписания движения самолетов;
- организацию и методы продажи перевозок и бронирования мест на воздушном транспорте;
- организацию взаиморасчетов;
- организацию перевозок на воздушном транспорте;
- технологию и условия организации перевозки пассажиров и багажа на воздушном транспорте;
- методы обслуживания пассажиров и багажа в агентствах и аэровокзалах аэропортов;
- технологические схемы регистрации пассажиров и багажа;

- организацию информационно-справочной работы на воздушном транспорте.
- технологический процесс комплектования рейса пассажирской загрузкой;
- средства механизации и автоматизации наземного обслуживания пассажиров;
- технологию и условия перевозки грузов на воздушном транспорте;
- основы ответственности при воздушных перевозках.
- претензионно-исковое производство.

В результате изучения дисциплины студенты должны уметь:

- проводить технико-экономическое обоснование действующих и создания новых технологических процессов, схем, форм, методов при обслуживании пассажиров, багажа, грузов;
- заполнять основные документы при перевозке пассажиров, багажа, грузов;
- читать основные телеграммы, выпускаемые при обслуживании рейса.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов, объем в часах. Содержание лекций.

Раздел 1 Вводная лекция. Предмет, метод и задачи курса - 2 часа.

Лекция 1.1. Место, роль и значение организации перевозок на воздушном транспорте. Основные принципы организации перевозок на воздушном транспорте. Повышение ответственности транспорта за перевозку пассажиров, доставку продукции предприятий.

Предмет, методы и задачи курса, связь его с другими дисциплинами. Влияние организации перевозок на повышение рентабельности воздушных линий.

Взаимоотношения предприятий воздушного транспорта с другими видами транспорта, клиентурой, таможнями и другими государственными организациями по вопросам организации перевозок.

Морально-этические аспекты производственной деятельности.

Раздел 2. Организация управления перевозками на воздушном транспорте - 4 часа.

Лекция 2.1. Система воздушного транспорта. Классификация авиакомпаний. Классификация аэропортов

Роль, функции и задачи различных органов управления отрасли при организации перевозок. Функциональные подразделения авиакомпаний и аэропортов, занимающиеся вопросами технологии и организации перевозок.

Технологические процессы, протекающие в аэропортах и функциональная взаимосвязь с обеспечивающими службами. Служба организации перевозок как одна из основных служб авиапредприятия. Структура и функции службы организации перевозок.

Лекция 2.2. Система регулирования воздушных сообщений. Правовые основы организации перевозок. Законодательные и нормативные документы и международные акты по организации перевозок.

Воздушный кодекс. Федеральные авиационные правила.

Раздел 3. Тарифная информация – 2 часа

Лекция 3.1. Классификация пассажирских и грузовых тарифов. Формирование тарифов и тарифной информации. Код базового тарифа.

Условия применения тарифов, СУПТ, УПТ.

Раздел 4. Основы составления расписания - 4 часа.

Лекция 4.1. Основные положения по составлению расписания. Оформление рейса. Составление документов при разработке расписания. Составление проекта расписания. Графики оборота самолетов. Ограничения и приоритеты при составлении расписания.

Лекция 4.2. Использование кодификаторов. Порядок получения кодов авиакомпаниями, аэропортами. Требования международных организаций по присвоению кодов.

Раздел 5. Аэровокзальные комплексы аэропортов - 4 часа.

Лекция 5.1. Состав и характеристика аэровокзального комплекса: аэровокзал, перроны, привокзальная площадь. Положение об аэропортах Российской Федерации. Принципиальные функционально-технологические и архитектурно-планировочные решения.

Лекция 5.2. Принципы централизации и децентрализации. Транспортная связь “аэровокзал - самолет”. Примеры решения аэровокзальных комплексов в уровнях. Особенности конструирования решений и приемы расширения аэровокзальных комплексов. Система внутривокзальной транспортировки пассажиров.

Раздел 6. Организация и технология продажи перевозок - 6 часов.

Лекция 6.1. Развитие и современное состояние автоматизированных систем бронирования и глобальных распределительных систем на воздушном транспорте. Подсистемы АСБ. Подсистемы ГРС. Инвенторные и дистрибутивные системы. Классификация систем продажи перевозок. Становление и развитие систем продажи перевозок в России.

Лекция 6.2. Подразделения, осуществляющие реализацию мест, их цели и задачи. Туроператоры, турагенты, агенты. Их структура, задачи и функции. Понятие агентской сети авиакомпании.

Методы продажи перевозок, их достоинства и недостатки. Цели и назначение бронирования мест пассажирам на воздушном транспорте. Особенности бронирования при внутренних перевозках. Виды брони.

Лекция 6.3. Документация, применяемая при продаже перевозок. Пассажирские билеты, квитанция оплаты сверхнормативного багажа, квитанция разных сборов, ордер разных сборов. Порядок применения и заполнения документов. Международная перевозочная документация.

Раздел 7. Организация и технология взаиморасчетов - 4 часов.

Лекция 7.1. Организация взаиморасчетов при продаже перевозок. Международные системы взаиморасчетов. Основные задачи и функции систем взаиморасчетов.

Лекция 7.2. Порядок взаимодействия авиакомпаний, агентов и системы взаиморасчетов. Технология взаиморасчетов за выполненную перевозку, работы и услуги.

Раздел 8. Технология и организация наземного обслуживания пассажиров и оформление багажа - 6 часов.

Лекция 8.1. Основные методы и технологические схемы наземного обслуживания пассажирских перевозок. Технология процессов

переработки багажа: приемки, сортировки, транспортировки, погрузки и разгрузки. Механизация и автоматизация внутривокзальной и перронной переработки багажа.

Продолжительность нахождения пассажиров в начально-конечных пунктах перевозочного процесса, сокращение времени обслуживания пассажиров.

Расчет технологических параметров: интенсивности потока пассажиров, прибывающего на регистрацию, времени обслуживания, числа рабочих мест регистрации, численности средств механизации. Оценка уровня оснащенности аэропортов средствами механизации и автоматизации.

Организация и технология работ по комплектованию рейса пассажирского самолета. Расчет центровки самолета.

Технология и организация подготовки рейса к вылету. Документация по оформлению рейса.

Виды телеграмм. Порядок их использования и заполнения.

Лекция 8.2. Сущность, содержание и назначение справочно-информационной работы на воздушном транспорте. Организация и проведение справочно-информационной работы на воздушном транспорте.

Лекция 8.3. Взаимодействие служб аэропорта и представителя авиакомпании при регистрации рейса. Технология обслуживания вылетающих пассажиров. Технология обслуживания прилетающих пассажиров. Технология обслуживания трансферных пассажиров. Технология обслуживания особых категорий пассажиров: пассажиров с детьми, несопровождаемых детей, инвалидов, больных, слепых, глухих.

Обслуживание пассажиров бизнес-класса.

Обслуживание лиц категории VIP.

Обслуживание пассажиров по программе часто летающих пассажиров.

Обслуживание пассажиров при неисправности воздушной перевозки: претензии, нарушение регулярности.

Пути совершенствования технологии обслуживания пассажиров в аэропортах и аэровокзалах. Вопросы оптимизации перевозочных операций, выбор рациональных структур организации перевозок.

Особенности обслуживания в международных аэропортах. Международный сектор аэропорта.

Раздел 9. Организация обслуживания пассажиров в полете - 2 часа.

Лекция 9.1. Обслуживание пассажиров в полете, организация питания пассажиров в полете. Организация торговли и культурно-массовых мероприятий в полете.

Раздел 10 Технология и организация перевозки пассажиров и багажа - 4 часа.

Лекция 10.1. Общие правила перевозки.

Условия договора воздушной перевозки: маршрут перевозки, изменение маршрута, даты, времени вылета, остановка в пути.

Административные формальности.

Требования государственных органов.

Права перевозчика, права пассажира.

Перевозки отдельных категорий пассажиров.

Перевозка багажа.

Лекция 10.2. Ответственность при перевозке пассажиров и багажа.

Пределы ответственности. Порядок предъявления претензий и исков.

Раздел 11. Технология и организация грузовых перевозок - 6 часа.

Лекция 11.1. Понятие о транспортно-экспедиционном обслуживании. Значение развития транспортно-экспедиционного обслуживания для привлечения грузов на воздушный транспорт. Порядок приема грузов конторами, оформление транспортных документов, расчета с клиентурой. Консолидация грузов.

Перспективы развития транспортно-экспедиционного обслуживания. Взаимоотношения авиатранспортных предприятий с транспортно-экспедиционными конторами.

Лекция 11.2. Технологический комплекс операций по переработке грузов в аэропортах. Контейнеризация и пакетирование грузов на воздушном транспорте. Механизированные грузовые склады. Автоматизированные грузовые аэровокзалы.

Грузовой комплекс; технологические требования к складам. Требования к специализированным складам. Принципы складывания грузов.

Технологические операции в пункте отправления груза. Документация на перевозку грузов.

Сроки доставки грузов. Коммерческие операции в пункте назначения грузов. Выдача прибывшего груза. Информация получателей. Расчет технологических параметров грузовых комплексов.

Лекция 11.3. Требования к грузам, перевозимым воздушным транспортом. Номенклатура, характеристики грузов.

Упаковка и маркировка грузов.

Перевозка различных категорий грузов:

легковесных, тяжеловесных, негабаритных, перевозка ценных грузов, перевозка грузов с сопровождающим, перевозка опасных грузов, перевозка трансферных грузов.

Ответственность при перевозке грузов.

2.2. Практические занятия

1. Приобретение навыков работы с расписанием движения воздушных судов Построение графиков оборота воздушных судов	- 2 часа.
3. Определение потребного количества стоек регистрации	- 2 часа.
5. Работа с тарифной информацией	- 8 часа
6. Заполнение бланков пассажирских билетов	- 4 часа.
7. Заполнение бланков перевозочных документов	- 4 часа.
8. Заполнение документов по перевозке грузов	- 2 часа.
9. Проведение компьютерного тестирования знаний по дисциплине	- 2 часа.

2.3. Курсовая работа

Преследует цель подведение итогов усвоение основных вопросов технологии и организации воздушных перевозок и закрепление полученных знаний практическими расчетами основных показателей и параметров обслуживания пассажиров в аэровокзалах

Тема: Расчет основных показателей и параметров обслуживания пассажиров.

3. Рекомендуемая литература:

№ п/п	Автор	НАИМЕНОВАНИЕ, ИЗДАТЕЛЬСТВО, ГОД ИЗДАНИЯ
1	2	3
Основная литература:		
1	Вороницына Г.С., Волкова Л.П.	Технология и организация перевозок. Перевозочная документация. Учебное пособие. М.: МГТУГА, 2004.
2	Вороницына Г.С.	Технология и организация перевозок. Организация продажи перевозок, коммерческого обслуживания в аэропорту и взаиморасчетов. Учебное пособие. М.: МГТУГА, 2007.
3	Вороницына Г.С.	Технология и организация перевозок. Пособие по проведению практических занятий. М.: МГТУГА, 2006.
4	Вороницына Г.С.	Технология и организация перевозок. Пособие к выполнению курсовой работы. М.: МГТУГА, 2001.
Дополнительная литература:		
1	Артамонов Б.В., Волкова Л.П.	Организация перевозки грузов на воздушном транспорте. М.: МГТУГА, 1999.
2	Волкова Л.П.	Управление деятельностью аэропорта. Часть 1 Правовые основы управления деятельностью аэропорта. Учебное пособие. М.: МГТУГА 2006.
4	Вороницына Г.С., Волкова Л.П.	Технология перевозок на воздушном транспорте. Учебное пособие. М.: МГТУГА, 1997.
5	Вороницына Г.С., Волкова Л.П., Багров В.К.	Организация перевозок на воздушном транспорте. Учебное пособие. М.: МГТУГА, 1998.
6		Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» Министерство транспорта Российской Федерации (Минтранс России) Приказ от 28 июня 2007 г. № 82.