



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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УМР и МП

_____ Борзова А.С.
« ____ » _____ 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

***Б1.ВД.М.1.5 Организация бизнес-процессов
хэндлинга на авиатранспорте***

шифр и название дисциплины

Направление подготовки (специальность)	25.03.03 Аэронавигация		
Квалификация (степень)	бакалавр		
Направленность (профиль) подготовки	Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте		
Специализация	-		
Факультет	УВТ		
Кафедра	ЭиУВТ		
Курс обучения	4		
Форма обучения	очная		
Общий объем учебных часов на дисциплину	108	час.	3 з.е.
Семестр	7	сем.	
Объем аудиторной нагрузки	54	час.	
Лекции	36	час.	
Практические занятия	18	час.	
Лабораторные работы	-	час.	
Курсовая работа	-	сем.	
Зачет	-	сем.	
Дифференцированный зачет	7	сем.	
Объем самостоятельной работы студента	54	час.	

Москва, 2026

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО, обязательными при реализации образовательных программ бакалавриата по направлению подготовки 25.03.03 Аэронавигация, направленность (профиль): Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте, квалификация (степень)- бакалавр.

Рабочую программу составил(а):

Доцент кафедры

ЭиУВТ к.т.н.

(должность, степень, звание)

Степаненко А.С.

(Фамилия, инициалы)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры:

Протокол № 5

от «16» января 2026 г.

Зав. кафедрой

ЭиУВТ к.т.н., профессор

(должность, степень, звание)

Корягин Н.Д.

(Фамилия, инициалы)

Рабочая программа одобрена методическим советом по направлению
подготовки 25.03.03 Аэронавигация, направленность (профиль): Организация
бизнес-процессов на воздушном транспорте

(шифр, наименование)

Протокол № 4

от «05» февраля 2026 г.

Председатель

методического совета

к.т.н., профессор

(должность, степень, звание)

Корягин Н.Д.

(Фамилия, инициалы)

Рабочая программа согласована с Учебно-методическим управлением (УМУ)

Начальник УМУ, к.т.н., доцент

(должность, степень, звание)

И.А. Еланцев

(Фамилия, инициалы)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Целью освоения дисциплины Организация бизнес-процессов хэндлинга на авиатранспорте является освоение студентами знания аспектов деятельности предприятий авиатранспортной отрасли, специализирующихся на комплексном организационном обеспечении коммерческого и технического обслуживания ВС, обслуживания пассажиров, багажа и экипажей в аэропортах и городах пребывания по маршруту полета. Изучение дисциплины нацелено на формирование у студентов специализированных знаний для организации работ и процессного управления на предприятиях, основной деятельностью которых, является хэндлинг.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование знаний бизнес-процессов в рамках хэндлинга;
- формирование умений управления организационными процессами при оказании хэндлинговых услуг;
- формирование навыков координации и управления предприятий, специализирующихся на продаже хэндлинговых услуг.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины, наименование индикатора достижения, результаты обучения.

Процесс изучения дисциплины Организация бизнес-процессов хэндлинга на авиатранспорте направлен на формирование у студентов профессиональных (ПК) компетенций.

Профессиональные:

ПК-1 – Способен осуществлять сбор информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения организации;

ИД-12_{ПК-1} – Анализирует процессы верхнего уровня хэндлинга на авиатранспорте.

Результаты обучения:

знать: ПК-1.1.12 - Структуру процессов верхнего уровня хэндлинга на авиатранспорте;

уметь: ПК-1.2.12 - Анализировать информацию о границах, целях, зонах ответственности, заинтересованных сторонах, действующих нормативах, ресурсах, входах, выходах, показателях процесса и требованиях к процессу или административному регламенту хэндлинга на авиатранспорте;

владеть: ПК-1.3.12 - Навыками определения целей, границ, заинтересованных сторон, собственника и участников, используемых ресурсов, входов и выходов процесса или административного регламента хэндлинга на авиатранспорте.

ИД-21_{ПК-1} – Анализирует структуру процессов нижнего уровня хэндлинга на авиатранспорте.

Результаты обучения:

знать: ПК-1.1.21 - Структуру процессов нижнего уровня хэндлинга на авиатранспорте;

уметь: ПК-1.2.21 - Анализировать состав и последовательность операций, составляющих процесс или административный регламент хэндлинга на авиатранспорте;

владеть: ПК-1.3.21 - Навыками выяснения последовательности выполнения работ и ответственных работников за каждую работу в процессе или административном регламенте хэндлинга на авиатранспорте.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Организация бизнес-процессов хэндлинга на авиатранспорте относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений (Модуль 1. Организация бизнес-процессов операционной деятельности, управления и развития авиапредприятий) учебного плана образовательной программы направления подготовки 25.03.03 Аэронавигация, направленность (профиль): Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте, квалификация (степень) – бакалавр.

Для успешного освоения данной дисциплины студент должен владеть знаниями, умениями и навыками, сформированными дисциплинами ОП бакалавриата: История России, История транспорта России, Философия, Социология, Правоведение, Авиационная психология, Авиационное законодательство, Иностранный язык (авиационный английский язык), Экономика, Высшая математика, Информатика и информационные технологии, Физика, Безопасность жизнедеятельности, Организация доступной среды на транспорте, Экология транспорта, Управление авиатранспортными проектами, Основы организации авиаперевозок, Операционная деятельность авиакомпаний и аэропортов, Авиатранспортные туристические услуги, Авиатранспортный менеджмент, Авиатранспортный маркетинг, Деловые коммуникации на авиатранспорте, Организационное поведение, Тайм-менеджмент, Бизнес-статистика, Бизнес-анализ, Экономика воздушного транспорта, Управленческий учет, Теория процессного управления, Архитектура авиапредприятий, Информационный менеджмент авиапредприятий, Риск-менеджмент, Документационное обеспечение управления проектами процессных инноваций авиапредприятий, Введение в профессию, Антикризисное управление авиапредприятиями, Организация бизнес-процессов управления человеческими ресурсами авиапредприятий, Организация бизнес-процессов стратегического контроллинга авиапредприятий, Организация бизнес-процессов оценки авиатранспортных инновационных проектов, Организация бизнес-процессов обеспечения информационной безопасности управления авиапредприятиями Учебная 1. Ознакомительная практика, Учебная 2. Технологическая практика, Производственная 1. Технологическая практика, Учебная 3. Компьютерная практика (модуль 1) в частности:

знать:

- методологию системного подхода к формированию бизнес-процессов;

- нормативно-правовую базу организации перевозок и пределы ответственности её участников;
- технические и функциональные требования к объектам транспортной инфраструктуры;
- правила организации воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов;
- правовые нормы авиационной отрасли, регламентирующие управленческую деятельность авиапредприятий.

уметь:

- выделять бизнес-процессы в организации;
- анализировать существующие и разрабатывать новые технологии для организации авиаперевозок;
- применять нормативно-правовые документы в области воздушных перевозок для обеспечения технологических процессов авиапредприятия;
- определять круг задач различных уровней персонала авиапредприятий.

владеть:

- навыками анализа и толкования норм воздушного права;
- навыками формирования процессной системы в организации;
- навыками разработки управленческих решений в области обеспечения и обслуживания воздушных перевозок.
- навыками применения правовых норм авиатранспортной отрасли в управленческих процессах.

Данная дисциплина направлена на обеспечения дисциплин: Анализ ПХД авиапредприятий, Процессный проектный консалтинг на авиапредприятиях, Управление инновациями авиатранспортных предприятий, Система менеджмента качества авиапредприятий, Антикризисное управление авиапредприятиями, Производственная 2. Производственно-технологическая практика, Производственная 3. Преддипломная практика (модуль 1).

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часа.

№ п/п	Разделы дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля
			Л	Пр	СРС	
1.	Тема 1. Понятие, виды хэндлинга. История развития.	7	4	2	6	Защита отчета по ПЗ №1
2.	Тема 2. Нормативная документация и международные стандарты хэндлинга.	7	4	2	6	Защита отчета по ПЗ №2
3.	Тема 3. Договора хэндлинга.	7	4	2	6	Защита отчета по ПЗ №3
4.	Тема 4. Бизнес-процессы коммерческого хэндлинга	7	4	2	6	Защита отчета по ПЗ №4
5.	Тема 5. Бизнес-процессы технического хэндлинга	7	4	2	6	Защита отчета по ПЗ №5
6.	Тема 6. Бизнес-процессы-таможенного, паспортного, полетной документации хэндлинга.	7	4	2	6	Защита отчета по ПЗ №6
7.	Тема 7. Бизнес-процессы хэндлинга дополнительных услуг в аэропорту.	7	4	2	6	Защита отчета по ПЗ №7
8.	Тема 8. Бизнес-процессы оперативно-правового хэндлинга.	7	4	2	6	Защита отчета по ПЗ №8
9.	Тема 9. Бизнес-процессы хэндлинга сбойных ситуаций.	7	4	2	6	Защита отчета по ПЗ №9
10.	Форма промежуточной аттестации дифференцированный зачет	7				
ИТОГО:		108	36	18	54	

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

Разделы дисциплины, темы (наименования)	Кол-во часов	Компетенции (знания, умения, навыки)						Σ общее кол-во компетенций
		ПК-1.1.12	ПК-1.2.12	ПК-1.3.12	ПК-1.1.21	ПК-1.2.21	ПК-1.3.21	
	2	3	4	5	6	7	8	9
Тема 1. Понятие, виды хэндлинга. История развития.	12	+				+		1
Тема 2. Нормативная документация и международные стандарты хэндлинга.	12	+				+		1
Тема 3. Договора хэндлинга.	12	+	+	+		+		1
Тема 4. Бизнес-процессы коммерческого хэндлинга	12		+	+	+		+	1
Тема 5. Бизнес-процессы технического хэндлинга	12		+	+	+		+	1
Тема 6. Бизнес-процессы таможенного, паспортного, полетной документации хэндлинга.	12		+	+	+		+	1
Тема 7. Бизнес-процессы хэндлинга дополнительных услуг в аэропорту.	12		+	+	+		+	1
Тема 8. Бизнес-процессы оперативно- правового хэндлинга.	12		+	+	+		+	1
Тема 9. Бизнес-процессы хэндлинга сбойных ситуаций.	12		+	+	+		+	1
Итого:	108							

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Понятие, виды хэндлинга. История развития

Наземное обслуживание авиарейсов. Понятие хэндлинга ИКАО, агенты хэндолинга, Работа хэндлинговых компаний. История развития хэндлинговых услуг. Рынок хэндлинга в России. Зарубежный хэндлинг.

Лекции - 4 часа.

Литература: [1, 2 конспект лекций]

Практическое занятие №1. Структура работ хэндлинга на авиатранспорте (2 часа).

Литература: [1, 2 конспект лекций]

Самостоятельная работа студентов. Углубленное изучение этапов развития организационного обеспечения коммерческого и технического обслуживания ВС, обслуживания пассажиров, багажа и экипажей в аэропортах и городах пребывания по маршруту полета (6 часов).

Литература: [1, 2 конспект лекций]

Тема 2. Нормативная документация и международные стандарты хэндлинга

Документы ИКАО, регламентирующие хэндлинговую деятельность. Федеральное законодательство РФ, международные стандарты хэндлинга. Постановление Правительства РФ от 22.07.2009 № 599

Лекции - 4 часа.

Литература: [1, 2 конспект лекций]

Практическое занятие №2. Сравнительный анализ стандартов хэндлинга разных стран (2 часа).

Литература: [1, 2 конспект лекций]

Самостоятельная работа студентов. Проработка лекционного материала (6 часов).

Литература: [1, 2 конспект лекций]

Тема 3. Договоры хэндлинга

Процессы заключения договоров хэндлинга для авиакомпаний. Структура и взаимосвязь договоров, обеспечивающих хэндлинговые услуги. Типовые договора хэндлинга на авиатранспорте. Технология получения, проверки, согласования и регистрации заявки на хэндлинг. Принятие решений при выборе поставщика хэндлинговых услуг аэропорта.

Лекции - 4 часа.

Литература: [1, 2 конспект лекций]

Практическое занятие № 3. Построение пути заявок и заключения договоров хэндлинга на авиатранспорте. Построение бизнес-процесса заключение договоров на оказание хэндлинговых услуг (2 часа).

Литература: [1, 2 конспект лекций]

Самостоятельная работа студентов. Углубленное изучение аспектов работы договорной документации (6 часов).

Литература: [1, 2 конспект лекций]

Тема 4. Бизнес-процессы коммерческого хэндлинга.

Выполнение технологических графиков подготовки ВС по вылету и прилету с выполнением требований по обеспечению безопасности полетов, а также максимальным использованием коммерческих объемов ВС. Требования по обеспечению безопасности полетов при коммерческой загрузке ВС. Требования инструкций по загрузке и центровке. Технологические графики всех видов подготовки ВС к полетам и по прибытию ВС. Взаимодействие ДООП со службами и подразделениями АВК. Особенности коммерческого обслуживания самолетов различных типов.

Лекции - 4 часа.

Литература: [1, 2,3,4 конспект лекций]

Практическое занятие № 4. Организация бизнес-процессов коммерческого хэндлинга. Построение процесса обеспечения топливом и горючесмазочными материалами рейса (2 часа).

Литература: [1, 2,3,4 конспект лекций]

Самостоятельная работа студентов. Углубленное изучение технологических графиков подготовки ВС по вылету и прилету с выполнением требований по обеспечению безопасности полетов, а также максимальным использованием коммерческих объемов ВС (6 часов).

Литература: [1, 2,3,4 конспект лекций]

Тема 5. Бизнес-процессы технического хэндлинга

Организация работ по встрече ВС и техническому обслуживанию. Аспекты деятельности агента при организации технического хэндлинга. Ответственность агента при организации технического хэндлинга. Технология хэндлинга на промежуточных аэродромах. Бизнес-процессы организации топливообеспечения.

Лекции - 4 часа.

Литература: [1, 2,3,4 конспект лекций]

Практическое занятие № 5. Построение Бизнес-процесса технического хэндлинга при заданных условиях (2 часа).

Литература: [1, 2,3,4 конспект лекций]

Самостоятельная работа студентов. Углубленное изучение процессов технического хэндлинга (6 часов).

Литература: [1, 2,3,4 конспект лекций]

Тема 6. Бизнес-процессы-таможенного, паспортного, полетной документации хэндлинга

Организация работ таможенных представителей. Визовая поддержка для членов экипажей (оформление виз в консульском пункте в аэропорту), если имеется соответствующий договор с ДКС МИД РФ. Сопровождение процедуры оформления таможенных формальностей.

Лекции - 4 часа.

Литература: [1, 2,3,4 конспект лекций]

Практическое занятие № 6. Бизнес-процессы таможенного, паспортного полетной документации хэндлинга (2 часа).

Литература: [1, 2,3,4 конспект лекций]

Самостоятельная работа студентов. Углубленное изучение функционирования экономических единиц (6 часов).

Литература: [1, 2,3,4 конспект лекций]

Тема 7. Бизнес-процессы хэндлинга дополнительных услуг в аэропорту
Бронирования гостиницы для членов экипажей и за предоставлением транспорта для экипажа или пассажиров бизнес-рейсов. Услуги по координации действий кейтеринга или доставки питания на борт. Использование систем DCS.

Лекции - 4 часов.

Литература: [1, 2,3,4 конспект лекций]

Практическое занятие № 7. Бизнес процессы хэнлинга дополнительных услуг в аэропорту (2 часа).

Литература: [1, 2,3,4 конспект лекций]

Самостоятельная работа студентов. Углубленное изучение дополнительных услуг, предоставляемых хэндлинговыми компаниями в аэропорту (6 часов).

Литература: [1, 2,3,4 конспект лекций]

Тема 8. Бизнес-процессы оперативно-правового хэндлинга

Процесс получения срочных разрешений от авиационных властей РФ и иностранных государств на право выполнения полётов (посадки, пролёта территории) по международным (внутренним) воздушным линиям для российских и иностранных перевозчиков.

Лекции - 4 часа.

Литература: [1, 2,3,4 конспект лекций]

Практическое занятие № 8. Бизнес-процессы оперативно-правового хэндлинга (2 часа).

Литература: [1, 2,3,4 конспект лекций]

Самостоятельная работа студентов. Углубленное изучение правовых аспектов организации получения срочных разрешений на полеты. (6 часов).

Литература: [1, 2,3,4 конспект лекций]

Тема 9. Бизнес-процессы хэндлинга сбойных ситуаций

Понятие «сбойной ситуации». Классификация «сбойных ситуаций». Диспетчерский хэндлинг и ликвидация сбойных ситуаций. Принятие мер по ликвидации сбойных ситуаций. Организация поддержки Заказчика при сбойных ситуациях в процессе выполнения рейса.

Лекции - 4 часа.

Литература: [1, 2,3,4 конспект лекций]

Практическое занятие № 9. Построение бизнес-процессов хэндлинга сбойных ситуаций (2 часа).

Литература: [1, 2,3,4 конспект лекций]

Самостоятельная работа студентов. Углубленное изучение классификации «сбойных ситуаций» (6 часов).

Литература: [1, 2,3,4 конспект лекций]

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа студентов по дисциплине Организация бизнес-процессов хэндлинга на авиатранспорте способствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы по проблемам эффективности управления персоналом, ориентирует студента на умение применять полученные теоретические знания на практике и проводится в следующих видах:

- проработка лекционного материала;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к дифференцированному зачету.

Для самостоятельной работы студенту рекомендуется следующая литература:

- Сухоруков А.И. Реинжиниринг бизнес-процессов авиапредприятий. Учебно-методическое пособие. - М.: МГТУ ГА, 2018.
- Корягин Н.Д., Большедворская Л.Г. Организация бизнес-процессов стратегического контроллинга авиапредприятий. Учебное пособие. - М: МГТУ ГА, 2019.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1 Текущий контроль успеваемости

Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования

Форма текущего контроля	Типовые контрольные вопросы	Критерии оценивания
Защита отчета по ПЗ №1. Структура работ хэндлинга на авиатранспорте	1. Российский рынок хэндлинга. 2. Структура работ хэндлинговых компаний. 3. Зарубежный рынок хэндлинговых услуг. 4. Наземное обслуживание. 5. Структура аэропортового хэндлинга.	Защита отчета по практическому занятию принимается при выполнении следующих условий: <ul style="list-style-type: none">• отчет выполнен аккуратно и без ошибок;

Защита отчета по ПЗ №2. Сравнительный анализ стандартов хэндлинга разных стран	1. Документы ИКАО, регламентирующие хэндлинговую деятельность. 2. Федеральное законодательство РФ. 3. Международные стандарты хэндлинга. 4. Постановление правительства РФ от 22.07.2009 № 599.	<ul style="list-style-type: none"> даны исчерпывающие ответы на контрольные вопросы; показано овладение основной и дополнительной литературой; ответы излагаются четко и в логично.
Защита отчета по ПЗ №3. Построение пути заявок и заключения договоров хэндлинга на авиатранспорте.	1. Получение, проверка, согласование и регистрация заявки на хэндлинг. 2. Согласование хэндлинга с аэропортами. 3. Рассылка поручений агентам. 4. Направление задания представителю. 5. Получение подтверждения хэндлинга от аэропортов. 6. Получение условий хэндлинга от агентов. 7. Проведение согласований и подтверждение хэндлинга. 8. Внеаэропортовый хэндлинг. 9. Согласие аэропорта на прием данного типа ВС и рейса; 10. Регламент работы аэропорта (при необходимости); 11. Требуемые виды обслуживания ВС, пассажиров и ставки сборов аэропорта (включая стоимость взлет-посадки, ТО, метеобеспечения, обеспечения авиабезопасности, использование аэровокзала, сверхнормативной стоянки, продления регламента аэропорта, ГСМ);	Защита отчета по практическому занятию не принимается при невыполнении обучающимся хотя бы одного из перечисленных выше условий.
Защита отчета по ПЗ № 4. Организация бизнес-процессов коммерческого хэндлинга	1. Обслуживании пассажиров и багажа при вылете рейса. 2. Контроль доставки и прибытия пассажиров в аэровокзал. 3. Встреча пассажиров в аэровокзале. 4. Объявление начала регистрации пассажиров на рейс. 5. Оформление документов пассажиров на вылет. 6. Организация оперативного прохождения пассажирами таможенного и пограничного контроля. 7. Контроль над окончанием регистрации всех заявленных к рейсу пассажиров. 8. Контроль доставки пассажиров и багажа (груза) на борт вс.	

	<p>9. Оперативное информирование и объяснение причин задержки рейса.</p> <p>10. Организацию дополнительного питания пассажиров (при необходимости предоставления гостиницы) в случае задержки рейса.</p>	
Защита отчета по ПЗ № 5. Бизнес-процессы технического хэндлинга	<p>1. Выполнение регламентных работ, устранение заявленных экипажем дефектов и неисправностей.</p> <p>2. Свидетельства ИТС.</p> <p>3. Деятельность агента при организации технического хэндлинга.</p> <p>4. Ответственность агента при организации технического хэндлинга.</p> <p>5. Технология хэндлинга на промежуточных аэродромах.</p>	
Защита отчета по ПЗ № 6. Бизнес-процессы-таможенного, паспортного, полетной документации хэндлинга.	<p>1. Требования к полетной документации.</p> <p>2. Свидетельство о государственной регистрации;</p> <p>Сертификат летной годности (удостоверение о годности к полетам);</p> <p>3. Сертификат эксплуатанта и эксплуатационные спецификации (копии);</p> <p>4. Генеральная декларация (при международных полетах), пассажирская ведомость (манифест), грузовая ведомость (манифест).</p> <p>5. Сводная загрузочная ведомость для воздушных судов.</p> <p>6. Таможенный хэндлинг.</p> <p>7. Паспортный хэндлинг.</p>	
Защита отчета по ПЗ № 7. Бизнес-процессы хэндлинга дополнительных услуг в аэропорту.	<p>1. Размещение экипажей в гостинице (гостиничный хэндлинг для экипажа),</p> <p>2. Предоставление трансфера (аэропорт-гостиница) - хэндлинг автомобилей для экипажа и пассажиров</p> <p>3. Гостиничный хэндлинг для пассажиров* (бронирование и предоставление гостиниц для пассажиров).</p> <p>4. Визовой хэндлинг (визовая поддержка для экипажей и пассажиров).</p> <p>5. Хэндлинг охраны (организация охраны вс, экипажа и пассажиров).</p> <p>6. Хэндлинг платежей (организация безналичной оплаты услуг третьих лиц),</p>	

	7. Программный хэндлинг (организация деловой и культурной программ для пассажиров и экипажа).	
Защита отчета по ПЗ № 8. Бизнес-процессы оперативно-правового хэндлинга.	1. Содействие в получении срочных разрешений от авиационных властей РФ. 2. Содействие в получении срочных разрешений от иностранных государств на право выполнения полётов (посадки, пролёта территории). 3. Право выполнения полетов. 4. Случаи необходимости оперативно-правового хэндлинга. 5. Структура операций оперативно-правового хэндлинга.	
Защита отчета по ПЗ № 9. Бизнес-процессы хэндлинга сбойных ситуаций.	1. Классификация сбойных ситуаций РФ. 2. Международная классификация сбойных ситуаций. 3. Принятие мер по ликвидации сбойных ситуаций. 4. Организация поддержки Заказчика при сбойных ситуациях в процессе выполнения рейса.	

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Текущий контроль успеваемости обучающихся осуществляется в форме защиты отчета по выполненному практическому занятию. Процедуры оценивания знаний, умений и навыков при текущем контроле успеваемости осуществляются последовательно по мере прохождения лекционного курса в соответствии с матрицей соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных компетенций.

Защита отчета по практическому занятию осуществляется, как правило, в конце занятия. Преподаватель оценивает знания обучающегося по ответам на контрольные вопросы, умения и навыки оцениваются в ходе занятия. Если студент не отчитался на занятии, то защита отчета по практическому занятию осуществляется (как и повторная сдача текущего контроля) в дни и часы СРС по согласованию с ведущим преподавателем. Результаты текущего контроля учитываются преподавателем в журнале учета текущей успеваемости.

6.2 Промежуточная аттестация

Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций по дисциплине

Типовые контрольные задания (вопросы)	Критерии оценивания
<p>ПК-1– Способен осуществлять сбор информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения организации.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Российский рынок хэндлинга. 2. Документы ИКАО, регламентирующие хэндлинговую деятельность. 3. Постановление правительства РФ от 22.07.2009 № 599. 4. Обслуживании пассажиров и багажа при вылете рейса 5. Оформление документов пассажиров на вылет. 6. Требования к полетной документации. 7. Содействие в получении срочных разрешений от авиационных властей РФ. 8. Случаи необходимости оперативно-правового хэндлинга. 9. Международная классификация сбойных ситуаций. 10. Организация поддержки Заказчика при сбойных ситуациях в процессе выполнения рейса. 11. Структура процессов верхнего уровня хэндлинга на авиатранспорте 12. Цели заинтересованных сторон, собственника и участников, используемых ресурсов, входов и выходов процесса или административного регламента хэндлинга на авиатранспорте. 13. Структура процессов нижнего уровня хэндлинга на авиатранспорте 14. Состав и последовательность операций, составляющих процесс или административный регламент хэндлинга на авиатранспорте 15. Последовательность и выполнения работ и ответственных работников за каждую работу в процессе или административном регламенте хэндлинга на авиатранспорте. 	<p>ОТЛИЧНО - обучающийся в полном объеме способен осуществлять критический анализ и формировать обоснованные экономические решения.</p> <p>ХОРОШО - обучающийся в полном объеме способен осуществлять критический анализ и формировать обоснованные экономические решения.</p> <p>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО - обучающийся в основном способен осуществлять критический анализ и формировать обоснованные экономические решения.</p> <p>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО - обучающийся не способен осуществлять критический анализ и формировать обоснованные экономические решения.</p>

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих формирование компетенций

Подготовка к промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с утвержденной рабочей программой по дисциплине, содержащей перечень вопросов, выносимых на дифференцированный зачет. Дифференцированный зачет для обучающихся проводится устно. Билеты к дифференцированному зачету формируются из перечня вопросов, представленного в фонде оценочных средств по данной дисциплине.

Билеты к дифференцированному зачету содержат два теоретических вопроса (по формируемой компетенции).

Неявка студента без уважительной причины на дифференцированный зачет в день его проведения по расписанию, означает неудовлетворительную оценку, и процесс последующей сдачи приравнивается к пересдаче.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература:

1. Шеер А.-В. Моделирование бизнес-процессов. / Пер. с англ. –М.: Издательство Весть-МетаТехнология, 2000.

б) дополнительная литература:

2. Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. –М.: РИА Стандарты и качество, 2005.

3. Сухоруков А.И. Реинжиниринг бизнес-процессов авиапредприятий. Учебно-методическое пособие. - М.: МГТУ ГА, 2018.

4. Корягин Н.Д., Большедворская Л.Г. Организация бизнес-процессов стратегического контроллинга авиапредприятий. Учебное пособие.- М: МГТУ ГА, 2019.

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ" (ДАЛЕЕ - СЕТЬ "ИНТЕРНЕТ"), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Электронные ресурсы библиотеки Университета – электронные версии пособий, методических разработок, указаний и рекомендаций по всем видам учебной работы.

- www.aup.ru - Бизнес-портал для руководителей, менеджеров, маркетологов, экономистов и финансистов. Электронная библиотека деловой литературы.
- <http://www.knigafund.ru> - Электронно-библиотечная система.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

В процессе преподавания дисциплины Организация бизнес-процессов

хэндлинга на авиатранспорте используются классические формы и методы обучения (лекции, практические занятия).

Подготовка к лекциям.

Лекции проводятся в соответствии с расписанием. Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от обучающегося требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая обучающемуся понять глубинные процессы развития изучаемого предмета.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность обучающегося. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое конспектирование приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями важно, хорошо запомнить и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Подготовка осуществляется в соответствии с планом СРС. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме.

Рекомендации по работе с литературой.

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание обучающегося на предметные и именные указатели.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме.

В результате изучения дисциплины Организация бизнес-процессов хэндлинга на авиатранспорте обучающийся должен приобрести элементарные навыки и умения, которые будут способствовать становлению и развитию профессиональной компетентности, необходимые современному специалисту, обучающемуся по профилю Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте направления подготовки 25.03.03 Аэронавигация. Кроме того, обучающемуся крайне важно помнить, что качество полученного образования в немалой степени зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

При чтении лекций по всем темам дисциплины активно используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения Microsoft Power Point. На практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного

приложения Microsoft Power Point, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Использование информационных технологий в процессе изучения курса Экономика направлено на решение таких задач, как:

- сбор, хранение, систематизация и выдачу учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка и презентация результатов аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Для проведения лекций используется аудитория, оснащенная мультимедийной аппаратурой.

Для проведения практических занятий используется компьютерный класс кафедры ЭиУВТ.

В процессе обучения используется библиотечный фонд, качественный и количественный состав которого соответствует нормативным требованиям и включает учебники, учебные и учебно-методические пособия, справочные издания, периодические издания в электронной и бумажной формах.