



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ  
АВИАЦИИ (МГТУ ГА)»**

**ИРКУТСКИЙ ФИЛИАЛ МГТУ ГА**

Утверждаю  
Заместитель директора по УМР  
Шаблов А.В. Шаблов  
17 мая 2022 г.

**ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

**УП.01 Учебная практика**

(наименование практики)

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

(наименование профессионального модуля)

Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте  
(по видам транспорта)  
(код, наименование специальности)

Квалификация специалист по сервису на транспорте

Факультет СТ

Цикловая комиссия СТ

Курс обучения 2

Семестр 4

Объем учебной практики 2 недели

Объем обязательной учебной работы 72 час.

Дифференцированный зачет 4 сем.

Иркутск 2022

## 1. Цели и задачи практики

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся профессиональных умений и приобретение первоначального практического опыта по порядку бронирования перевозок и услуг; оформления пассажирских билетов; технологического обслуживания системы бронирования «Сирена-Трэвел».

Задачи учебной практики:

- реализация на практике теоретических познаний;
- формирование более детального представления о будущей профессии;
- приобретение навыков бронирования в автоматизированной системе «Сирена-Трэвел»
- сбор и обработка материалов, необходимых для составления отчета по практике.

## 2. Вид практики и форма ее проведения

Вид практики – учебная

Форма проведения – концентрировано в рамках профессионального модуля

## 3. Место практики в структуре ОПОП

Учебная практика проводится в рамках профессионального модуля ПМ.01 Бронирование и продажа перевозок и услуг в 4 семестре 2 курса обучения.

К моменту начала практики обучающиеся должны полностью завершить освоение дисциплин ОП.01 Сервисная деятельность, ОП.10 Основы авиации, МДК.01.01 Технология бронирования перевозок и услуг, МДК.01.02 Тарифное регулирование, МДК.01.03 Технология взаиморасчетов.

Результаты прохождения учебной практики используются при аттестации обучающегося по профессиональному модулю ПМ.01 Бронирование и продажа перевозок и услуг и прохождения государственной итоговой аттестации.

## 4. Требования к результатам прохождения практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения профессионального модуля

В результате прохождения практики обучающийся должен приобрести знания, умения и практический опыт в рамках формирования общих и профессиональных компетенций:

Компетенции	Знания, умения и практический опыт	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Знать	технологии работы в автоматизированных системах бронирования билетов; технологию электронного и автоматизированного билетооформления; технологию взаиморасчетов; технологию ведения кассовой отчетности
	Уметь	применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков; вести кассовую отчетность; бронировать места в гостиницах; организовывать трансфер
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Знать	технологии работы в автоматизированных системах бронирования билетов; правила и условия перевозок пассажиров и багажа; технологию возврата и обмена билетов; правила и условия перевозок грузов; международные соглашения перевозок транспортом; технологию взаиморасчетов; технологию ведения кассовой отчетности.
	Уметь	работать с автоматизированными системами бронирования; бронировать перевозки пассажиров на транспорте; применять законодательные акты и нормативную

		документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков; вести кассовую отчетность; бронировать места в гостиницах.
	Иметь практический опыт	бронирования пассажирских мест на транспорте; бронирования мест в гостиницах и аренды автомашин.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Знать	технологии работы в автоматизированных системах бронирования билетов; методику расчета транспортных тарифов; технологию ведения кассовой отчетности; технологию организации трансфера.
	Уметь	работать с автоматизированными системами бронирования; применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков; вести кассовую отчетность; бронировать места в гостиницах; организовывать трансфер
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Знать	технологии работы в автоматизированных системах бронирования билетов; особенности оформления проездных документов отдельным категориям пассажиров; международные соглашения перевозок транспортом; технологию взаиморасчетов
	Уметь	работать с автоматизированными системами бронирования; применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков; вести кассовую отчетность
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Знать	технологии работы в автоматизированных системах бронирования билетов; особенности оформления проездных документов отдельным категориям пассажиров; порядок оформления (переоформления) перевозочной документации; технологию ведения кассовой отчетности
	Уметь	работать с автоматизированными системами бронирования; бронировать перевозки пассажиров на транспорте; оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях; бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки; вести кассовую отчетность.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно обращаться с коллегами, руководством, потребителями.	Знать	методику расчета транспортных тарифов; правила и условия перевозок пассажиров и багажа; технологию взаиморасчетов.
	Уметь	применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Знать	технологии работы в автоматизированных системах бронирования билетов; методику расчета транспортных тарифов; правила и условия перевозок пассажиров и багажа; технологию возврата и обмена билетов; правила и условия перевозок грузов.
	Уметь	работать с автоматизированными системами бронирования; бронировать перевозки пассажиров на транспорте; оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях; осуществлять возврат и обмен билетов; бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки; оформлять

		(переоформлять) грузовую (почтовую) документацию; рассчитывать тарифы по оплате перевозок и услуг транспорта.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Знать	технологии работы в автоматизированных системах бронирования билетов; методику расчета транспортных тарифов; правила и условия перевозок пассажиров и багажа.
	Уметь	работать с автоматизированными системами бронирования; применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков; бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки; оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию; рассчитывать тарифы по оплате перевозок и услуг транспорта; вести кассовую отчетность.
	Иметь практических опыт	бронирования пассажирских мест на транспорте; оформления (переоформления) билетов пассажирам в прямом и обратном направлениях.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Знать	технологии работы в автоматизированных системах бронирования билетов; методику расчета транспортных тарифов; правила и условия перевозок пассажиров и багажа
	Уметь	работать с автоматизированными системами бронирования; осуществлять возврат и обмен билетов; бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки; оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию; рассчитывать тарифы по оплате перевозок и услуг транспорта; вести кассовую отчетность
ПК 1.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.	Знать	технологии работы в автоматизированных системах бронирования билетов; методику расчета транспортных тарифов; правила и условия перевозок пассажиров и багажа; технологию электронного и автоматизированного билетооформления; особенности оформления проездных документов отдельным категориям пассажиров; технологию возврата и обмена билетов; порядок оформления (переоформления) перевозочной документации; технологию взаиморасчетов; технологию ведения кассовой отчетности
	Уметь	работать с автоматизированными системами бронирования; бронировать перевозки пассажиров на транспорте; оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях; осуществлять возврат и обмен билетов; вести кассовую отчетность
	Иметь практический опыт	бронирования пассажирских мест на транспорте; оформления (переоформления) билетов пассажирам в прямом и обратном направлениях; расчета тарифов по оплате перевозок и услуг; бронирования мест в гостиницах и аренды автомашин
ПК 1.2. Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.	Знать	технологии работы в автоматизированных системах бронирования билетов; правила и условия перевозок пассажиров и багажа; технологию электронного и автоматизированного билетооформления; особенности оформления проездных документов



	Уметь	отдельным категориям пассажиров. работать с автоматизированными системами бронирования; бронировать перевозки пассажиров на транспорте; оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.
	Иметь практический опыт	бронирования пассажирских мест на транспорте; оформления (переоформления) билетов пассажирам в прямом и обратном направлениях
ПК 1.3. Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки	Знать	коммерческие эксплуатационные характеристики транспорта; правила и условия перевозок грузов; международные соглашения перевозок транспортом; порядок оформления (переоформления) перевозочной документации.
	Уметь	применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков; бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки; оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию
	Иметь практический опыт	бронирования (резервирования) багажных и грузовых перевозок; оформления, (переоформления) грузовой (почтовой) документации.
ПК 1.4. Оформлять (переоформлять) грузовую(почтовую) документацию.	Знать	правила и условия перевозок грузов; международные соглашения перевозок транспортом; порядок оформления (переоформления) перевозочной документации.
	Уметь	применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков; оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.
	Иметь практический опыт	оформления, (переоформления) грузовой (почтовой) документации.
ПК 1.5. Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями	Знать	методику расчета транспортных тарифов; порядок оформления (переоформления) перевозочной документации
	Уметь	осуществлять возврат и обмен билетов; рассчитывать тарифы по оплате перевозок и услуг транспорта; вести кассовую отчетность
	Иметь практический опыт	расчета тарифов по оплате перевозок и услуг.
ПК 1.6. Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин	Знать	методику расчета транспортных тарифов; порядок оформления (переоформления) перевозочной документации
	Уметь	бронировать места в гостиницах
	Иметь практический опыт	бронирования мест в гостиницах и аренды автомашин.

## 5. Объем практики и промежуточная аттестация

Общая трудоемкость практики, час.	72
Продолжительность практики, недель	2
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет	

## 6. Структура и содержание практики

№ п/п	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Трудоемкость (в часах)	Формируемые ПК (коды)	Формы текущего контроля
1	<b>Раздел 1. Подготовительный этап</b> Получение индивидуального задания, материалов для прохождения практики, формулировка цели и задач учебной практики, вида и объема результатов, которые должны быть получены. Установление связи с системой. Начало и особенности работы в АРС «Сирена-Трэвел» и ЦБА «Сирена-2000». Кодирование/декодирование информации. Справочные запросы. Справка о расписании, движении рейсов. Информация о возможных вариантах стыковочных маршрутов	6	ПК 1.1	Консультация с руководителем учебной практики
2	<b>Раздел 2. Основной этап</b> Справка по тарифам и сборам. Чтение УПТ.	6	ПК 1.5	Консультация с руководителем учебной практики
3	Справка о наличии мест. Бронирование мест. Ввод данных о пассажире. Внесение дополнительных сведений. Внесение изменений в PNR	6	ПК 1.1 ПК 1.2	Консультация с руководителем учебной практики
4	Оценка маршрута. Полуавтоматическая тарификация. Ручная тарификация	6	ПК1.1	Консультация с руководителем учебной практики
5	Ввод информации о форме оплаты перевозки (в пределах РФ). Ввод информации о форме оплаты перевозки (за пределы РФ).	6	ПК 1.2	Консультация с руководителем учебной практики
6	Оформление перевозки при комбинированной форме оплаты. Справка о возможных вариантах оценки заданного маршрута	6	ПК1.2	Консультация с руководителем учебной практики
7	Оформление перевозки со спец. обслуживанием. Оформление перевозки со сверхнормативным багажом.	6	ПК 1.3	Консультация с руководителем учебной практики
8	Оформление билетов с открытой датой вылета. Компостирование билета с открытой датой вылета.	6	ПК 1.1 ПК 1.2	Консультация с руководителем учебной практики
9	Оформление билетов на посадку. Оформление билетов на наземную часть перевозки.	6	ПК 1.5	Консультация с руководителем учебной практики
10	Продажа билетов пассажирам, имеющим право на льготу. Оформление билетов детям.		ПК 1.1 ПК1.2	Консультация с руководителем учебной практики

	Оформление перевозки, выполняемой чартерным рейсом. Оформление перевозки по конфиденциальному тарифу.	6		
11	Возврат и обмен авиабилета. Возврат мест. Возврат авиабилетов. Вынужденный возврат. Возврат неиспользованных участков перевозки. Ручной возврат билета. Обмен авиабилетов. Ручная тарификация при обмене. Обмен билета на более ранний срок без печати билета. Ручное переоформление билета	6	ПК 1.5	Консультация с руководителем учебной практики
12	<b>Раздел 3. Заключительный этап</b> Работа с оперативным архивом. Работа с архивом. История PNR, список пассажиров на рейсе. Бронирование багажных и грузовых перевозок. Оформление грузовой (почтовой) документации Финансовый отчет. Отчетность кассира	6	ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5	Консультация с руководителем учебной практики
	<b>ИТОГО в 4 семестре</b>	<b>72</b>		
	<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>		

## 7. Формы отчетности

По итогам практики обучающийся представляет оформленный отчет учебной практики. Форма отчета по учебной практике установлена Положением об организации и проведению практик обучающихся в ФГБОУ ВО МГТУ ГА. Отчет по практике составляется обучающимся в соответствии с полученным индивидуальным заданием. Обучающийся работает над отчетом в течение всего периода практики. Отчет по учебной практике должен включать: титульный лист, содержание, введение, основной текст, заключение, список использованной литературы и источников, индивидуальное задание, дневник практики, аттестационный лист, характеристику. Дневник ведется обучающимся ежедневно в течение всего периода практики.

Требования к оформлению отчета по практике:

1. При оформлении отчета использовать гарнитуры шрифта Times New Roman размером 14 для основного. При оформлении работы допускается использовать перенос в словах, кроме заголовков.

2. Текст оформляют с использованием полупетельного межстрочного интервала. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту документа.

Текст следует размещать, соблюдая размеры полей:

- левое – 30 мм,
- правое – 10 мм,
- верхнее – 15 мм,
- нижнее – 20 мм.
- отступ красной строки – 1,25 см.
- выравнивание текста по ширине страницы.

3. Страницы текстового документа следует нумеровать арабскими цифрами, нумерация должна быть сквозной. Оформляется вверху страницы справа. Титульный лист включается в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляется.



4. Каждый новый заголовок начинается с новой страницы. Размер шрифта заголовка 16, полужирный. Заголовки: содержание, введение, заключение, список использованной литературы и источников – выравниваются по центру.

5. Оформление списка использованной литературы и источников. Список использованной литературы и источников отражает перечень источников, которые использовались при написании отчета по практике, составленный в следующем порядке:

- Федеральные законы (в очередности от последнего года принятия к предыдущим);
- указы Президента Российской Федерации (в той же последовательности);
- постановления Правительства Российской Федерации (в той же очередности);
- иные нормативные правовые акты;
- иные официальные материалы (резолуции-рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.);
- монографии, учебники, учебные пособия (в алфавитном порядке);
- иностранная литература;
- интернет-ресурсы.

Список использованной литературы и источников – не менее 5 источников, даты выхода – не позднее 2017 года.

#### **8. Оценочные средства для проведения контроля текущей успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся**

Для проведения контроля текущей успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся применяются фонды оценочных средств. В качестве текущего контроля знаний применяется отчет о прохождении учебной практики.

Промежуточная аттестация проходит в письменной форме в виде отчета о прохождении учебной практики. Индивидуальное задание для написания отчета выдается заранее. Основанием допуска к дифференцированному зачету является наличие положительных оценок по всем формам текущего контроля знаний.

Фонд оценочных средств включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе прохождения учебной практики;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе прохождения учебной практики;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (используются также и при текущем контроле успеваемости).

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по учебной практике представлен в Приложении 1.

#### **9. Перечень учебной литературы, программного обеспечения и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

##### **Основная литература**

1. Максимова И.А. Методические рекомендации по организации и проведению практик обучающихся: методические рекомендации. – Иркутск: Иркутский филиал МГТУ ГА, 2019. – 25 с.

2. Инструкция кассира ГРС «Сирена-Трэвел». – Москва, 2018.

3. Технология оформления перевозки с использованием электронного билета в сеансе авиакомпании АРС» Сирена-Трэвел». – Москва 2018.



### Дополнительная литература

1. Бурлуцкая С.А. Технология бронирования перевозок и услуг: учебно-методическое пособие - Иркутск: Иркутский филиал МГТУ ГА, 2022. – 51 с.
2. Бурлуцкая С.А. Тарифное регулирование: учебно-методическое пособие. - Иркутск: Иркутский филиал МГТУ ГА, 2022. – 50 с.
3. Бурлуцкая С.А. Технология взаиморасчетов: учебно-методическое пособие - Иркутск: Иркутский филиал МГТУ ГА, 2022.-50 с.
4. Электронные ресурсы издательства «Юрайт» [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) Договор № 5117 от 25.02.2022 на оказание услуг по предоставлению доступа к ЭБС с издательством «Юрайт».
5. Электронная библиотечная система «Лань» <http://e.lanbook.com> Договор № СЭБ НВ-362 от 07.10.2021 на оказание услуг по предоставлению доступа к ЭБС с издательством «Лань» (база данных произведений учебного и научного характера участников сетевой электронной библиотеки); Лицензионный договор № 373/22 от 01.04.2022 на предоставление права использования программного обеспечения ООО «Издательство Лань».

### Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт ТКП - [www.tch.ru](http://www.tch.ru)
2. АСБ «Сирена-2000», ГРС «Сирена – Трэвел»

### 10. Материально-техническое обеспечение практики

Перечень кабинетов, лабораторий, мастерских и других помещений	Оснащенность кабинетов, лабораторий, мастерских и других помещений
г. Иркутск, Советская 139, учебный корпус №3 Мастерская бронирования и продажи перевозок и услуг С-105	30 компьютеров, 20 пультов бронирования ГРС «Сирена-2000»
г. Иркутск, Советская 139, главный учебный корпус Читальный зал библиотеки помещение для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети Интернет	комплект специализированной мебели (26 посадочных мест); персональный компьютер – 10 шт.
<b>Заключения, выданные в установленном порядке органами, осуществляющими государственный пожарный надзор, о соответствии зданий, строений, сооружений и помещений, используемых для ведения образовательной деятельности, установленным законодательством РФ требованиям:</b> заключение о соответствии объекта защиты обязательным требованиям пожарной безопасности № 39 от 26.04.2016 г., выдано Отделом надзорной деятельности и профилактической работы г. Иркутска Управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного Управления МЧС России по Иркутской области Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, бессрочно	
<b>Документы, подтверждающие соответствие мест и помещений действующим санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам:</b> санитарно-эпидемиологическое заключение, выданное Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Иркутской области от 22.08.2017 г. № 38.ИЦ.06.000.М.000394.08.17, Рег. № 2507355	