ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА

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

РОСТОВСКИЙ ФИЛИАЛ МГТУ ГА

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00F6B0116E8D11E5AD8CF91B04082841D3
Владелец: Бобушев Сергей Алексеевич
Действителен: с 19.05.2026 до 12.08.2027

У Т В Е Р Ж Д А Ю
Зам. директора по НиМР
_____ И.А. Сизько
«10» июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине	**Б1.ВД.14 Деловые коммуникации в авиационной отрасли** (*шифр и название дисциплины*)
Направление подготовки	23.03.01 Технология транспортных процессов
Квалификация (степень)	Бакалавр
Профиль подготовки	Организация перевозок и управление на воздушном транспорте
Кафедра	Социально-экономических дисциплин
Курс обучения	3,4
Форма обучения	заочная

Ростов-на-Дону, 2024 г.

1.Цель дисциплины:	Формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических навыков эффективной деловой коммуникации с учётом специфики авиационной отрасли: высокой регламентированности, многоуровневой иерархии, мультинациональной среды, повышенных требований к безопасности и кризисной коммуникации. Дисциплина направлена на освоение вербальных и невербальных инструментов делового общения, делового этикета, письменной и электронной коммуникации, а также технологий ведения переговоров и управления конфликтами в авиапредприятиях и авиакомпаниях в рамках УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ПК-3.3.
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	Б1.ВД.14 — вариативная часть учебного плана.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы – компетенциями

Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции), формируемые в рамках дисциплины	**Индикаторы достижения компетенций**	**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**	**Оценочные средства**	
			текущего контроля	**промежуточной аттестации**
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Готовит деловые документы и сообщения на русском языке	Знать: нормы деловой переписки, структуру деловых документов Уметь: готовить деловые документы и сообщения на русском языке. Владеть: навыками деловой письменной коммуникации	Тесты Т1.01–Т1.10; практико-ориентированные задания П01–П10.	Тесты Э1.01–Э1.10

	УК-4.2 Ведет устную деловую коммуникацию на русском языке	Знать: нормы устной деловой коммуникации, правила презентаций Уметь: вести устную деловую коммуникацию, выступать с презентациями. Владеть: навыками устной деловой коммуникации и презентаций	Тесты Т2.01–Т2.10; практико-ориентированные задания П01–П10.	Тесты Э2.01–Э2.10
	УК-4.3 Осуществляет базовую деловую коммуникацию на иностранном языке	Знать: базовую лексику и нормы деловой коммуникации на иностранном языке Уметь: осуществлять базовую деловую коммуникацию на иностранном языке. Владеть: навыками деловой коммуникации на иностранном языке	Тесты Т2.01–Т2.10; практико-ориентированные задания П01–П10.	Тесты Э2.01–Э2.10
ПК-3 Способен к организации и управлению обслуживанием пассажиров воздушного транспорта, их багажа и ручной клади	ПК-3.3 Контролирует качество обслуживания пассажиров	Знать: показатели качества обслуживания пассажиров Уметь: контролировать качество обслуживания пассажиров Владеть: методами контроля качества обслуживания	Тесты Т3.01–Т3.10; практико-ориентированные задания П01–П10.	Тесты Э3.01–Э3.10

4. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зачётных единиц, 180 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Курс (семестр)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоёмкость (в часах)				Формы текущего контроля
			Л	Пр	Лаб	СРС	
	Тема 1. Теоретические основы деловой коммуникации в авиационной отрасли	3–4 (6–7)	0	0	0	16,8	тесты по графику контроля
1	Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация в профессиональной среде авиапредприятия	3–4 (6–7)	0	0	0	16,8	тесты по графику контроля
2	Тема 3. Деловой этикет и корпоративная культура в авиакомпаниях	3–4 (6–7)	0	2	0	16,8	тесты по графику контроля
3	Тема 4. Деловая беседа и совещания в авиационной организации	3–4 (6–7)	0	0	0	16,8	тесты по графику контроля

№ п/п	Раздел дисциплины	Курс (семестр)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоёмкость (в часах)				Формы текущего контроля
			Л	Пр	Лаб	СРС	
4	Тема 5. Письменная деловая коммуникация в авиационной отрасли	3–4 (6–7)	0	0	0	16,8	тесты по графику контроля
	Тема 6. Переговоры в авиационной отрасли	3–4 (6–7)	0	2		16,8	тесты по графику контроля
5	Тема 7. Публичные выступления и презентации в авиационной сфере	3–4 (6–7)	0	0	2	16,8	тесты по графику контроля
6	Тема 8. Управление конфликтами и кризисная коммуникация в авиации	3–4 (6–7)	2	0	2	16,8	тесты по графику контроля
	Тема 9. Межкультурная коммуникация в международной авиации	3–4 (6–7)	0	0	0	16,8	тесты по графику контроля

№ п/п	Раздел дисциплины	Курс (семестр)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоёмкость (в часах)				Формы текущего контроля
			Л	Пр	Лаб	СРС	
	Тема 10. Цифровые коммуникации и деловая репутация в авиационной отрасли	3–4 (6–7)	2	0	0	16,8	тесты по графику контроля
	ИТОГО	3–4 (6–7)	4	4	4	168	
	Форма промежуточной аттестации — экзамен (7 семестр)	4 (7)					—

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

для заочной формы обучения

№ п/п	Разделы дисциплины, темы, (наименования)	Количество часов	Компетенции (знания, умения, навыки)				Σ общее количество компетенций
			УК-4.1	УК-4.2	УК-4.3	ПК-3.3	
1	Тема 1. Теоретические основы деловой коммуникации в авиационной отрасли		+	+			2
2	Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация в профессиональной среде авиапредприятия		+	+			2
3	Тема 3. Деловой этикет и корпоративная культура в авиакомпаниях	2	+	+			2

№ п/п	Разделы дисциплины, темы, (наименования)	Количество часов	Компетенции (знания, умения, навыки)				Σ общее количество
			УК-4.1	УК-4.2	УК-4.3	ПК-3.3	
4	Тема 4. Деловая беседа и совещания в авиационной организации		+	+			2
5	Тема 5. Письменная деловая коммуникация в авиационной отрасли		+	+	+	+	4
6	Тема 6. Переговоры в авиационной отрасли	2	+	+	+	+	4
7	Тема 7. Публичные выступления и презентации в авиационной сфере	2	+	+	+	+	4
8	Тема 8. Управление конфликтами и кризисная коммуникация в авиации	4	+	+	+	+	4
	Тема 9. Межкультурная коммуникация в международной авиации		+	+	+	+	4
	Тема 10. Цифровые коммуникации и деловая репутация в авиационной отрасли	2	+	+	+	+	4
	ИТОГО	12	+	+	+	+	4

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание дисциплины по темам

Наименование темы	Содержание	Формы проведения занятий
Тема 1. Теоретические основы деловой коммуникации в авиационной отрасли	Рассматриваются базовые модели коммуникации (линейная, интерактивная, трансакционная), структура коммуникативного акта и барьеры коммуникации. Анализируется специфика авиационной отрасли как коммуникативной среды: жёсткая иерархия, регламентированность процедур, работа в условиях стресса и повышенной ответственности. Обсуждаются различия между внутренней (экипаж, диспетчеры, наземные службы) и внешней (пассажиры, партнёры, регуляторы) коммуникацией в авиации.	Лекция; проработка конспекта, работа с литературой. Практическое занятие
Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация в профессиональной среде авиапредприятия	Изучаются вербальные средства общения (речевая культура, точность формулировок, профессиональная терминология) и их роль в авиационной среде, где двусмысленность недопустима. Рассматриваются невербальные компоненты (жесты, мимика, интонация, пространственная организация) в контексте работы с пассажирами и коллегами. Особое внимание уделяется стандартной фразеологии радиообмена как особому виду вербальной коммуникации в авиации	Лекция; проработка конспекта, работа с литературой. Практическое занятие

Наименование темы	Содержание	Формы проведения занятий
Тема 3. Деловой этикет и корпоративная культура в авиакомпаниях	Раскрываются принципы делового этикета, нормы поведения в профессиональной среде, правила представления и приветствия, дресс-код авиационного персонала. Анализируется корпоративная культура авиапредприятий: ценности, ритуалы, символика, кодексы поведения. Обсуждаются этические дилеммы в авиационной сфере (например, баланс между безопасностью и коммерческой выгодой) и способы их разрешения через коммуникацию.	Лекция; проработка конспекта, работа с литературой. Практическое занятие
Тема 4. Деловая беседа и совещания в авиационной организации	Изучаются структура деловой беседы, этапы её проведения, техники постановки вопросов и активного слушания. Рассматриваются особенности организации и проведения совещаний в авиапредприятиях: подготовка, регламент, протоколирование, принятие решений. Анализируются типичные ошибки при проведении совещаний (потеря времени, нечёткие цели, отсутствие обратной связи) и способы их устранения.	Лекция; проработка конспекта, работа с литературой. Практическое занятие

Наименование темы	Содержание	Формы проведения занятий
Тема 5. Письменная деловая коммуникация в авиационной отрасли	Рассматриваются виды деловых документов в авиации (служебные записки, отчёты, заявки, коммерческие предложения, претензии) и требования к их оформлению. Изучаются правила деловой переписки (структура письма, стиль, этикетные формулы) с учётом специфики авиационной документации. Обсуждаются особенности электронной деловой переписки и неформальных каналов (мессенджеры) в регламентированной среде.	Лекция; проработка конспекта, работа с литературой. Практическое занятие
Тема 6. Переговоры в авиационной отрасли	Изучаются стратегии и тактики ведения переговоров (позиционный торг, принципиальные переговоры, интегративный подход). Анализируется специфика переговоров в авиации: с авиапроизводителями, лизингодателями, топливными компаниями, аэропортами, регуляторами. Рассматриваются техники работы с возражениями, уступками и достижения консенсуса в условиях жёстких ограничений (безопасность, сроки, бюджет).	Лекция; проработка конспекта, работа с литературой. Практическое занятие

Наименование темы	Содержание	Формы проведения занятий
Тема 7. Публичные выступления и презентации в авиационной сфере	Раскрываются принципы подготовки публичного выступления (структура, аргументация, работа с аудиторией). Рассматриваются особенности презентаций в авиации: представление проектов, отчётов о безопасности, коммерческих предложений. Изучаются техники визуализации данных и инструменты управления вниманием аудитории. Анализируются примеры успешных и неудачных публичных коммуникаций авиакомпаний.	Лекция; проработка конспекта, работа с литературой. Практическое занятие
Тема 8. Управление конфликтами и кризисная коммуникация в авиации	Изучаются природа конфликтов в организациях, их виды и стратегии поведения (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). Рассматривается специфика конфликтов в авиационной среде: между экипажем и наземными службами, диспетчерами и пилотами, авиакомпанией и пассажирами. Особое внимание уделяется кризисной коммуникации: принципы оповещения, работа с СМИ и социальными сетями, коммуникация в чрезвычайных ситуациях.	Лекция; проработка конспекта, работа с литературой. Практическое занятие

Наименование темы	Содержание	Формы проведения занятий
Тема 9. Межкультурная коммуникация в международной авиации	Рассматриваются культурные различия в деловом общении (высококонтекстные и низкоконтекстные культуры, отношение ко времени, иерархии, стилю общения). Анализируется специфика работы в мультинациональных экипажах и с иностранными партнёрами. Обсуждаются языковые барьеры и роль английского языка как lingua franca авиации. Изучаются кейсы межкультурных коммуникативных сбоев в авиационной отрасли.	Лекция; проработка конспекта, работа с литературой. Практическое занятие
Тема 10. Цифровые коммуникации и деловая репутация в авиационной отрасли	Изучаются современные цифровые каналы деловой коммуникации (корпоративные порталы, CRM-системы, мессенджеры, видеоконференции) и их применение в авиапредприятиях. Рассматривается управление деловой репутацией в цифровой среде: мониторинг отзывов, работа с негативом, присутствие в социальных сетях. Анализируются риски цифровой коммуникации (утечки данных, неформальные каналы, цифровой этикет) и способы их минимизации	Лекция; проработка конспекта, работа с литературой. Практическое занятие

5.2. Тематика и виды самостоятельной работы по дисциплине

Наименование темы	Виды самостоятельной работы
Тема 1. Теоретические основы деловой коммуникации в авиационной отрасли	Углублённое изучение вопросов: Какие модели коммуникации (линейная, интерактивная, трансакционная) наиболее применимы к авиационной среде и почему? Какова структура коммуникативного акта и какие элементы в ней выделяются? Какие коммуникативные барьеры наиболее характерны для авиапредприятий (иерархические, языковые, психологические, технические)? В чём специфика авиационной отрасли как коммуникативной среды по сравнению с другими отраслями? Как жёсткая иерархия и регламентированность процедур влияют на эффективность коммуникации? Чем отличается внутренняя коммуникация (экипаж, диспетчеры, наземные службы) от внешней (пассажиры, партнёры, регуляторы)? Какие коммуникативные риски возникают в условиях стресса и повышенной ответственности? Как оценить эффективность коммуникации в авиационной организации? Объём СРС: — 11,6 ч; ЗФО — 16,8 ч.

Наименование темы	Виды самостоятельной работы
Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация в профессиональной среде авиапредприятия	Изучение темы: Какие требования предъявляются к речевой культуре и точности формулировок в авиационной среде? Почему двусмысленность недопустима в профессиональной коммуникации авиационного персонала? Какую роль играет профессиональная терминология в авиации и какие риски связаны с её неправильным использованием? Что такое стандартная фразеология радиообмена и чем она отличается от обычной деловой речи? Какие невербальные компоненты (жесты, мимика, интонация, пространственная организация) наиболее значимы при работе с пассажирами? Как невербальные сигналы могут противоречить вербальным и какие последствия это имеет? Как учитывать культурные различия в невербальной коммуникации при работе в мультинациональных экипажах? Какие техники активного слушания применимы в авиационной среде? Объём СРС: — 11,6 ч; ЗФО — 16,8 ч.
Тема 3. Деловой этикет и корпоративная культура в авиакомпаниях	Изучение темы: Какие принципы делового этикета наиболее значимы в авиационной отрасли? Какие нормы поведения и правила представления и приветствия действуют в профессиональной среде авиапредприятий? Какие требования к дресс-коду предъявляются к различным категориям авиационного персонала? Что включает корпоративная культура авиапредприятия (ценности, ритуалы, символика, кодексы поведения)? Как корпоративная культура влияет на коммуникацию внутри организации? Какие этические дилеммы возникают в авиационной сфере (баланс между безопасностью и коммерческой выгодой) и как они разрешаются через коммуникацию? Как формируется и поддерживается этическая культура в авиакомпании? Какие примеры кодексов поведения авиационного персонала существуют и чем они различаются? Объём СРС: — 11,6 ч; ЗФО — 16,8 ч.

Наименование темы	Виды самостоятельной работы
Тема 4. Деловая беседа и совещания в авиационной организации	Подготовка темы: Какова структура деловой беседы и какие этапы её проведения выделяются? Какие техники постановки вопросов и активного слушания применяются в деловой беседе? Как подготовить и провести совещание в авиапредприятии (цели, повестка, регламент, участники)? Какие требования предъявляются к протоколированию и фиксации принятых решений? Какие типичные ошибки возникают при проведении совещаний (потеря времени, нечёткие цели, отсутствие обратной связи)? Как устранить эти ошибки с помощью Lean-инструментов и стандартизации? В чём специфика совещаний по безопасности полётов и какова их коммуникативная логика? Как обеспечить эффективную обратную связь по итогам совещания? Объём СРС: — 11,6 ч; ЗФО — 16,8 ч.
Тема 5. Письменная деловая коммуникация в авиационной отрасли	Подготовка темы: Какие виды деловых документов используются в авиации (служебные записки, отчёты, заявки, коммерческие предложения, претензии)? Какие требования предъявляются к оформлению авиационной документации? Какова структура делового письма и какие этикетные формулы применяются в деловой переписке? Какие стилистические особенности отличают авиационную деловую переписку? Как организовать эффективную электронную деловую переписку в авиапредприятии? Какие риски создают неформальные каналы (мессенджеры) в регламентированной среде и как их минимизировать? Как обеспечить конфиденциальность и защиту информации в письменной коммуникации? Какие ошибки чаще всего встречаются в деловых документах авиапредприятий и как их избежать? Объём СРС: — 11,6 ч; ЗФО — 16,8 ч.

Наименование темы	Виды самостоятельной работы
Тема 6. Переговоры в авиационной отрасли	Подготовка темы: Какие стратегии и тактики ведения переговоров (позиционный торг, принципиальные переговоры, интегративный подход) применяются в авиационном бизнесе? В чём специфика переговоров с авиапроизводителями, лизингодателями, топливными компаниями, аэропортами и регуляторами? Какие техники работы с возражениями и уступками наиболее эффективны в авиационных переговорах? Как достичь консенсуса в условиях жёстких ограничений (безопасность, сроки, бюджет)? Как подготовиться к переговорам: анализ интересов сторон, определение BATNA, формирование повестки? Какие коммуникативные приёмы позволяют управлять эмоциональной атмосферой переговоров? Как учитывать межкультурные различия при переговорах с иностранными партнёрами? Какие примеры успешных и неудачных переговоров в авиационной отрасли известны и какие выводы из них следуют? Объём СРС: — 11,6 ч; ЗФО — 16,8 ч.

Наименование темы	Виды самостоятельной работы
Тема 7. Публичные выступления и презентации в авиационной сфере	Подготовка темы:: Каковы принципы подготовки публичного выступления (структура, аргументация, работа с аудиторией)? Какие особенности имеют презентации в авиации (представление проектов, отчётов о безопасности, коммерческих предложений)? Какие техники визуализации данных применяются в авиационных презентациях? Как управлять вниманием аудитории и удерживать интерес на протяжении выступления? Как отвечать на вопросы аудитории и работать с возражениями в режиме реального времени? Какие инструменты помогают преодолеть волнение и повысить уверенность выступающего? Какие примеры успешных и неудачных публичных коммуникаций авиакомпаний известны и в чём их уроки? Как адаптировать презентацию под различные аудитории (регуляторы, пассажиры, партнёры, сотрудники)? Объём СРС: — 11,6 ч; ЗФО — 16,8 ч.

Наименование темы	Виды самостоятельной работы
Тема 8. Управление конфликтами и кризисная коммуникация в авиации	Подготовка темы:: Какова природа конфликтов в организациях и какие их виды выделяются? Какие стратегии поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) применимы в авиационной среде? В чём специфика конфликтов между экипажем и наземными службами, диспетчерами и пилотами, авиакомпанией и пассажирами? Какие коммуникативные техники позволяют снизить напряжённость и предотвратить эскалацию конфликта? Каковы принципы кризисной коммуникации (оповещение, работа с СМИ и социальными сетями, коммуникация в чрезвычайных ситуациях)? Как организовать коммуникацию в чрезвычайной ситуации в авиации? Какие примеры кризисных коммуникаций авиакомпаний известны и какие выводы можно сделать? Как восстановить доверие после кризиса и какие коммуникативные стратегии для этого используются? Объём СРС: — 11,6 ч; ЗФО — 16,8 ч.

Наименование темы	Виды самостоятельной работы
Тема 9. Межкультурная коммуникация в международной авиации	Подготовка темы: Какие культурные различия в деловом общении наиболее значимы для международной авиации (высококонтекстные и низкоконтекстные культуры, отношение ко времени, иерархии, стилю общения)? В чём специфика работы в мультинациональных экипажах и с иностранными партнёрами? Какие языковые барьеры возникают в международной авиации и какова роль английского языка как lingua franca? Как учитывать культурные различия в невербальной коммуникации? Какие кейсы межкультурных коммуникативных сбоев в авиационной отрасли известны и каковы их причины? Какие стратегии позволяют преодолевать межкультурные барьеры в авиационной среде? Как формируется межкультурная компетентность авиационного персонала? Какие требования предъявляются к языковой подготовке авиационных специалистов в международном контексте? Объём СРС: — 11,6 ч; ЗФО — 16,8

Наименование темы	Виды самостоятельной работы
Тема 10. Цифровые коммуникации и деловая репутация в авиационной отрасли	Подготовка темы: Какие современные цифровые каналы деловой коммуникации (корпоративные порталы, CRM-системы, мессенджеры, видеоконференции) применяются в авиапредприятиях? Как цифровые каналы влияют на скорость и качество деловой коммуникации в авиации? Что включает управление деловой репутацией в цифровой среде (мониторинг отзывов, работа с негативом, присутствие в социальных сетях)? Какие риски создаёт цифровая коммуникация (утечки данных, неформальные каналы, цифровой этикет) и как их минимизировать? Какие правила цифрового этикета действуют в профессиональной среде авиапредприятий? Как организовать мониторинг отзывов и работу с негативом в социальных сетях авиакомпании? Какие примеры успешного управления деловой репутацией в авиабизнесе известны? Как цифровая коммуникация влияет на формирование доверия клиентов и партнёров в авиационной отрасли? Объём СРС: — 11,6 ч; ЗФО — 16,8

6. Перечень литературы, в том числе для самостоятельной работы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

I. Основная литература
Титова Л.Г. Деловое общение: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления — Учебное пособие — ЮНИТИ-ДАНА, 2023 — 271 с. — ISBN 978-5-238-00919-3 URL: https://www.iprbookshop.ru/books/142695/details
II. Дополнительная литература
Горских О.В. Деловые коммуникации: внутрикультурный диалог и дискурсивные практики: Учебно-методическое пособие для студентов всех направлений и специальностей подготовки — Учебно-методическое пособие — Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2022 — 53 с. URL: https://www.iprbookshop.ru/books/152789/details
Деловые коммуникации на русском языке. Материалы к практическим занятиям: Учебно-методическое пособие — Учебно-методическое пособие — Череповецкий государственный университет, 2021 — 50 с. URL: https://www.iprbookshop.ru/books/162144/details
III. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Министерство транспорта Российской Федерации: [сайт]. - URL: https://mintrans.gov.ru
2. Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация): [сайт]. - URL: https://favt.gov.ru
3. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ // КонсультантПлюс: [сайт]. - URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/
4. Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»: приказ Минтранса России от 28.06.2007 № 82 // КонсультантПлюс: [сайт]. - URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_71492/
5. Государственная корпорация по организации воздушного движения: [сайт]. - URL: https://gkovd.ru
6. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»: [сайт]. - URL: https://cyberleninka.ru
7. ЭБС IPRbooks: [сайт]. - URL: https://www.iprbookshop.ru
8. АвиаПорт: отраслевые новости и база данных воздушного транспорта: [сайт]. - URL: https://www.aviaport.ru
9. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: [сайт]. - URL: https://elibrary.ru
10. Российская государственная библиотека: [сайт]. - URL: https://www.rsl.ru
IV. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем
Операционная система специального назначения «Astra Linux Special Edition», очередное обновление 1.7, операционное исполнение «Орёл» (РУСБ.10015-10) — операционная система персональных компьютеров дисплейных классов и кафедр филиала; включена в Единый реестр российских программ (правообладатель — ООО «РусБИТех-Астра»); лицензионный договор филиала.
LibreOffice (Writer, Calc, Impress, Base, Draw) (в составе дистрибутива ОС Astra Linux; свободная лицензия MPL 2.0) — подготовка текстовых документов, электронные таблицы, математическая и статистическая обработка данных учебных расчётов, подготовка презентационных материалов, учебные базы данных, векторная графика и схемы, создание и просмотр PDF-документов.
Inkscape (в составе дистрибутива ОС Astra Linux; свободная лицензия GPL v3) — векторная графика, чертежи, схемы.
GIMP (в составе дистрибутива ОС Astra Linux; свободная лицензия GPL v3) — растровая графика, обработка изображений.
VLC media player (в составе дистрибутива ОС Astra Linux; свободная лицензия GPL v2) — воспроизведение учебных видео- и аудиоматериалов.
Mozilla Firefox (в составе дистрибутива ОС Astra Linux; свободная лицензия MPL 2.0) — браузер; доступ к электронной информационно-образовательной среде, электронным учебным курсам и ресурсам сети «Интернет».
Специальные внешние профессиональные базы данных и информационные справочные системы для освоения дисциплины не требуются; поиск учебной информации выполняется с использованием ресурсов сети «Интернет» и электронно-библиотечной системы, перечисленных в настоящем разделе.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины включает лекции, практические занятия, курсовую работу и самостоятельную работу; лабораторные работы и курсовой проект учебным планом не предусмотрены.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде и включать в себя:

- текущий контроль;

- промежуточную аттестацию.
Для заочной формы предусмотрен аудиторный разбор тем — 4 часа лекций (6 семестр) и 4 часа практических занятий и 4 часа лабораторных работ (7 семестр) по детализированным графам плана; освоение остальных вопросов организуется в СРС.
Лекции включают объяснение, построение схем взаимодействия видов транспорта и совместный разбор учебных примеров.
Практические занятия включают индивидуальное решение задач.
Текущий контроль включает тесты, практико-ориентированные задания и защиту отчётов по практическим занятиям. Проверяются результаты по УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ПК-3.3; все четыре индикатора формируются в дисциплине.
ЗФО: 3–4 курс, 6–7 семестры. Форма промежуточной аттестации — экзамен. Оценочные средства — тесты и письменный опрос. Экзамен включает 40 тестовых заданий (по 10 на каждый индикатор) и один из пяти вариантов письменного опроса. Время: 45 минут на тесты, 60 минут на письменный опрос. Разрешён непрограммируемый калькулятор; справочники и готовые решения не используются. Условия и критерии одинаковы для обеих форм обучения.
Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине подразделяется на самостоятельную работу обучающегося под непосредственным руководством и контролем преподавателя; самостоятельную работу, которую обучающийся организует по своему усмотрению, без непосредственного руководства и контроля со стороны преподавателя.
Материалы и выполненные задания могут передаваться через электронную информационно-образовательную среду университета.
Виды самостоятельной работы согласованы с разделом 5.2 и ФОС: изучение литературы, подготовка к тестам, выполнение практико-ориентированных заданий, работа над курсовой работой и подготовка к экзамену.
1. Работа с основной и дополнительной литературой: изучите соответствующий теме раздел, выпишите определения и условия применения методов, разберите приведённые примеры. При изучении литературы по выбранной теме используется не вся информация, в ней заключенная, а только та, которая имеет непосредственное отношение к теме занятия и является потому наиболее ценной и полезной. Таким образом, критерием оценки прочитанного является возможность его практического использования в учебной работе. Работая над каким-либо частным вопросом или разделом, необходимо видеть его связь с проблемой в целом, а, рассматривая широкую проблему, уметь делить ее на части, каждую из которых продумывать в деталях.
2. Практико-ориентированные задания П01–П08 выполняются с записью исходных данных, схемы или модели, решения и проверки. Отдельно укажите допустимые выводы и недостающие данные.
Выполненные задания представляются преподавателю в письменной форме или через электронную информационно-образовательную среду. П01–П05 сдаются в первом периоде текущего контроля, П06–П08 — во втором.
3. Проверка учебной модели при выполнении П01–П08: сопоставьте ответ с исходными данными, единицами и ограничениями. Отделяйте наблюдение от допущения и причинного объяснения.
4. Тестирование: по 10 заданий на УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ПК-3.3. В каждом текущем блоке 5 заданий с одним ответом. Первый период — задания 01–05 каждого блока, второй — 06–08. За полный правильный ответ теста — 1 балл, иначе — 0; за практико-ориентированное задание — 2 балла (полное и верное выполнение), 1 балл — при неполном решении, 0 — при невыполнении. На экзамене используются отдельные блоки Э1–Э4: 4 задания с выбором ответа, 4 задания на вписывание одного слова, 1 на соответствие и 1 на последовательность.
5. Подготовка к экзамену: повторите основные методы и инструментарий тем 1–8, выполните тренировочные задания. Экзаменационные тесты проверяют все четыре

индикатора; письменный опрос содержит проект схемы смешанной перевозки, кейс организации взаимодействия в транспортной цепи, оценку эффективности мультимодального решения, задачу учёта экономических ограничений и комплексную маршрутизацию.

На экзамене выполните назначенный вариант самостоятельно. Решения и критерии в ФОС служат преподавателю для проверки; обучающемуся выдаются только условия заданий. Оценочные материалы, ключи и подробные процедуры приведены в отдельном фонде оценочных средств по дисциплине «Взаимодействие видов транспорта при смешанных перевозках».

Текущий контроль — 60 баллов: тесты Т1–Т8 (40 заданий по 1 баллу) и П01–П10 (10 заданий по 2 балла). Первый период: задания 01–05 каждого тестового блока и П01–П05 — 30 баллов; второй: задания 06–08 каждого блока и П06–П08 — 30 баллов. Экзамен — 40 баллов: тесты Э1.01–Э4.10 — 40 баллов. За экзаменационные тесты: число правильных ответов / 4. Итоговый рейтинг — сумма текущего и экзаменационного баллов, максимум 100. Для положительной оценки нужны не менее 24 баллов за экзамен и не менее 60 суммарно. Иначе — «неудовлетворительно». Оценки: 90–100 — «отлично»; от 75 до менее 90 — «хорошо»; от 60 до менее 75 — «удовлетворительно»; менее 60 — «неудовлетворительно». Расчёт ведётся без промежуточного округления. Повторное выполнение заменяет прежний результат, баллы не удваиваются.

УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ПК-3.3 формируются в дисциплине. Дальнейшее развитие и итоговая проверка выполняются по матрице образовательной программы.

6–7 семестры — заочная форма обучения

Этап оценивания	**Виды учебно-познавательной деятельности**	**Оценочные средства**	**Максимальная рейтинговая оценка (%)**
Первый период (текущий контроль)	Тестирование; решение П01–П05	Т1.01–Т1.05; Т2.01–Т2.05; Т3.01–Т3.05; Т4.01–Т4.05; П01–П05	30
Второй период (текущий контроль)	Тестирование; решение П06–П10	Т1.06–Т1.10; Т2.06–Т2.10; Т3.06–Т3.10; Т4.06–Т4.10; П06–П10	30
Третий период (промежуточная аттестация)	Экзамен: тестирование	Э1.01–Э4.10 — 40 баллов	40

Перевод рейтинговой оценки, набранной обучающимся в рамках балльно-рейтинговой системы оценки результатов его обучения по дисциплине, в 5-балльную шкалу осуществляется по следующей схеме:

Оценка по пятибалльной шкале	**Рейтинговая оценка**
«отлично»	90–100%
«хорошо»	от 75 до менее 90%
«удовлетворительно»	от 60 до менее 75%
«неудовлетворительно»	менее 60%

Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания

Компетенции	**Индикаторы достижения компетенций**	**Планируемые результаты обучения**	**Критерии оценивания результатов обучения**			
			Оценка «неудовлетворительно»/ «не зачтено» / 0-59% / от max рейтинговой оценки контроля	**Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» / 60-74% / от max рейтинговой оценки контроля**	**Оценка / «хорошо» / «зачтено» / 75-89% / от max рейтинговой оценки контроля**	**Оценка / «отлично» / / «зачтено» / 90-100% / от max рейтинговой оценки контроля**
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Готовит деловые документы и сообщения на русском языке	Знать: нормы деловой переписки, структуру деловых документов	Допускает грубые ошибки; не называет основные понятия и их связь.	Воспроизводит ответ частично, без грубых ошибок, но условия и связи раскрывает неполно.	Демонстрирует базовые знания, правильно объясняет основные связи, допускает отдельные неточности.	Демонстрирует высокий уровень знаний; полно и правильно раскрывает понятия, условия и ограничения.
		Уметь: готовить деловые документы и сообщения на русском языке.	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки: задание выполняется неверно; обоснованный результат не получен.	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок; выполняет базовые действия по образцу, но обоснование и проверка неполны.	Умеет анализировать; самостоятельно решает основные задачи, проверяет результат с отдельными недочётами.	Демонстрирует высокий уровень умений: самостоятельно выбирает способ, выполняет действия и обосновывает результат.

Компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительно»/ «не зачтено» / 0-59% / от max рейтинговой оценки контроля	**Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» / 60-74% / от max рейтинговой оценки контроля**	**Оценка / «хорошо» / «зачтено» / 75-89% / от max рейтинговой оценки контроля**	**Оценка / «отлично» / / «зачтено» / 90-100% / от max рейтинговой оценки контроля**
		Владеть: навыками деловой письменной коммуникации.	Не применяет методы анализа; допускает грубые ошибки в выборе способа действия.	Применяет методы анализа. Самостоятельность и проверка результата недостаточны.	Владеет методами анализа; применяет их при решении типовых задач с отдельными недочётами.	Уверенно владеет методами анализа; самостоятельно применяет их в новых условиях и обосновывает решение.
	УК-4.2 Ведет устную деловую коммуникацию на русском языке	Знать: нормы устной деловой коммуникации, правила презентаций.	Допускает грубые ошибки; не называет основные понятия и их связь.	Воспроизводит ответ частично, без грубых ошибок, но условия и связи раскрывает неполно.	Демонстрирует базовые знания, правильно объясняет основные связи, допускает отдельные неточности.	Демонстрирует высокий уровень знаний; полно и правильно раскрывает понятия, условия и ограничения.

Компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительно»/ «не зачтено» / 0-59% / от max рейтинговой оценки контроля	**Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» / 60-74% / от max рейтинговой оценки контроля**	**Оценка / «хорошо» / «зачтено» / 75-89% / от max рейтинговой оценки контроля**	**Оценка / «отлично» / / «зачтено» / 90-100% / от max рейтинговой оценки контроля**
		Уметь: вести устную деловую коммуникацию, выступать с презентациями.	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки: задание выполняется неверно; обоснованный результат не получен.	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок; выполняет базовые действия по образцу, но обоснование и проверка неполны.	Умеет анализировать; самостоятельно решает основные задачи, проверяет результат с отдельными недочётами.	Демонстрирует высокий уровень умений: самостоятельно выбирает способ, выполняет действия и обосновывает результат.
		Владеть: навыками устной деловой коммуникации и презентаций	Не применяет методы анализа; допускает грубые ошибки в выборе способа действия.	Применяет методы анализа. Самостоятельность и проверка результата недостаточны.	Владеет методами анализа; применяет их при решении типовых задач с отдельными недочётами.	Уверенно владеет методами анализа; самостоятельно применяет их в новых условиях и обосновывает решение.

Компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительно»/ «не зачтено» / 0-59% / от max рейтинговой оценки контроля	**Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» / 60-74% / от max рейтинговой оценки контроля**	**Оценка / «хорошо» / «зачтено» / 75-89% / от max рейтинговой оценки контроля**	**Оценка / «отлично» / / «зачтено» / 90-100% / от max рейтинговой оценки контроля**
	УК-4.3 Осуществляет базовую деловую коммуникацию на иностранном языке	Знать: базовую лексику и нормы деловой коммуникации на иностранном языке.	Допускает грубые ошибки; не называет основные понятия и их связь.	Воспроизводит ответ частично, без грубых ошибок, но условия и связи раскрывает неполно.	Демонстрирует базовые знания, правильно объясняет основные связи, допускает отдельные неточности.	Демонстрирует высокий уровень знаний; полно и правильно раскрывает понятия, условия и ограничения.
		Уметь: осуществлять базовую деловую коммуникацию на иностранном языке.	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки: задание выполняется неверно; обоснованный результат не получен.	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок; выполняет базовые действия по образцу, но обоснование и проверка неполны.	Умеет анализировать; самостоятельно решает основные задачи, проверяет результат с отдельными недочётами.	Демонстрирует высокий уровень умений: самостоятельно выбирает способ, выполняет действия и обосновывает результат.

Компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительно»/ «не зачтено» / 0-59% / от max рейтинговой оценки контроля	**Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» / 60-74% / от max рейтинговой оценки контроля**	**Оценка / «хорошо» / «зачтено» / 75-89% / от max рейтинговой оценки контроля**	**Оценка / «отлично» / / «зачтено» / 90-100% / от max рейтинговой оценки контроля**
		Владеть: навыками деловой коммуникации на иностранном языке	Не применяет методы анализа; допускает грубые ошибки в выборе способа действия.	Применяет методы анализа. Самостоятельность и проверка результата недостаточны.	Владеет методами анализа; применяет их при решении типовых задач с отдельными недочётами.	Уверенно владеет методами анализа; самостоятельно применяет их в новых условиях и обосновывает решение.
ПК-3 Способен к организации и управлению обслуживанием пассажиров воздушного транспорта, их	ПК-3.3 Контролирует качество обслуживания пассажиров	Знать: показатели качества обслуживания пассажиров	Допускает грубые ошибки; не называет основные понятия и их связь.	Воспроизводит ответ частично, без грубых ошибок, но условия и связи раскрывает неполно.	Демонстрирует базовые знания, правильно объясняет основные связи, допускает отдельные неточности.	Демонстрирует высокий уровень знаний; полно и правильно раскрывает понятия, условия и ограничения.

Компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительно»/ «не зачтено» / 0-59% / от max рейтинговой оценки контроля	**Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» / 60-74% / от max рейтинговой оценки контроля**	**Оценка / «хорошо» / «зачтено» / 75-89% / от max рейтинговой оценки контроля**	**Оценка / «отлично» / / «зачтено» / 90-100% / от max рейтинговой оценки контроля**
багажа и ручной клади		Уметь: контролировать качество обслуживания пассажиров	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки: задание выполняется неверно; обоснованный результат не получен.	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок; выполняет базовые действия по образцу, но обоснование и проверка неполны.	Умеет анализировать; самостоятельно решает основные задачи, проверяет результат с отдельными недочётами.	Демонстрирует высокий уровень умений: самостоятельно выбирает способ, выполняет действия и обосновывает результат.
		Владеть: методами контроля качества обслуживания	Не применяет методы анализа; допускает грубые ошибки в выборе способа действия.	Применяет методы анализа. Самостоятельность и проверка результата недостаточны.	Владеет методами анализа; применяет их при решении типовых задач с отдельными недочётами.	Уверенно владеет методами анализа; самостоятельно применяет их в новых условиях и обосновывает решение.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование учебной аудитории	Описание материально-технической базы учебной аудитории
Аудитория для лекционных и практических занятий	Учебная мебель, доска, средства демонстрации (мультимедийный проектор, экран, компьютер с доступом в Интернет). Для практических занятий — рабочие места для индивидуального решения задач маршрутизации.
Помещение для самостоятельной работы	Рабочие места, компьютер с доступом в Интернет, электронная информационно-образовательная среда университета, электронная библиотека МГТУ ГА и ЭБС «Лань».

9. Организация образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха учебная информация и задания предоставляются в письменной и визуальной форме. При необходимости допускается ассистент и увеличение времени. Содержание курсовой работы и письменного опроса и критерии оценивания сохраняются.

Для лиц с нарушением зрения обеспечиваются доступный электронный текст, увеличение шрифта либо озвучивание условий и помощь ассистента. Форма фиксации решения адаптируется к индивидуальным возможностям; состав заданий и проверяемые результаты сохраняются.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).