

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)

УТВЕРЖДАЮ



Первый

проректор – проректор
по учебной работе

Н.Н. Сухих

2017 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)

Производственный сервис

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург

2017

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Технические средства предприятий сервиса» являются: изучение студентами оборудования и технических средств, применяемых на предприятиях сервиса, в зависимости от вида и предполагаемого объема оказываемых услуг; освоение студентами устройство и принципы действия технических средств и их составных элементов, технико-эксплуатационные свойства и их изменение в процессе эксплуатации на транспорте; создание у студентов представлений о направлениях совершенствования технических средств предприятий сферы сервиса, а также о технических инновациях в сервисе.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование представлений у студентов об оборудовании и технических средствах, которые используются при организации перевозок пассажиров, багажа и грузов воздушным транспортом;
- знакомство с технологиями процесса сервиса и особенностями развития клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок на воздушном транспорте;
- знакомство с основами организации контроля качества процесса сервиса, с параметрами технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на воздушном транспорте;
- освоение студентами принципов организации сервиса на воздушном транспорте;
- приобретение студентами навыков выбора необходимых методов и средств процесса сервиса на воздушном транспорте.

Дисциплина «Технические средства предприятий сервиса» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному виду профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Технические средства предприятий сервиса» представляет собой дисциплину, относящуюся к дисциплинам вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Технические средства предприятий сервиса» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплины: «Основы функционирования систем сервиса», «Грузоведение», «Роль и место услуг в современной экономике», «Введение в профессию».

Дисциплина «Технические средства предприятий сервиса» является обеспечивающей для дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Организация сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна», «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте», «Экономика

инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов», «Экономика сервисного обслуживания аэропортов».

Дисциплина «Технические средства предприятий сервиса» изучается в 4 и 5 семестрах.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)</p>	<p>Знать: - технологии процесса сервиса и особенности развития клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок на воздушном транспорте; Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок на воздушном транспорте; Владеть: - навыками разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок на воздушном транспорте.</p>
<p>готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12)</p>	<p>Знать: - основы организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на воздушном транспорте; Уметь: - организовывать контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на воздушном транспорте; Владеть:</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	- навыками организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на воздушном транспорте.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетные единицы, 216 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестры	
		4	5
Общая трудоемкость дисциплины	216	144	72
Контактная работа:	118	90	28
лекции	50	36	14
практические занятия	68	54	14
семинары	—	—	
лабораторные работы	—	—	
курсовая работа (проект)	—	—	
Самостоятельная работа студента	53	36	17
Промежуточная аттестация	45	18	27
самостоятельная работа по подготовке к зачету и экзамену	45	18	27

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-2	ПК-12		
Тема 1. Введение в дисциплину	8	+	—	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. Стандарты и рекомендуемая практика по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной	12	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-2	ПК-12		
безопасности гражданской авиации РФ					
Тема 3. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте	16	+	+	Л, КС, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте	12	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна	8	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 9. Технические средства, применяемые при организации питания на воздушном транспорте	12	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 10. Организация доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте	13	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Итого по дисциплине	171				
Промежуточная аттестация	45				
Всего по дисциплине	216				

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, Сщ – сообщение.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Семестр 4							
Тема 1. Введение в дисциплину	4	8	—	—	4	—	8
Тема 2. Стандарты и рекомендуемая практика по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ	6	8	—	—	6	—	12
Тема 3. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте	8	12	—	—	8	—	16
Тема 4. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте	4	8	—	—	6	—	10
Тема 5. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте	6	10	—	—	6	—	10
Тема 6. Технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте	8	8	—	—	6	—	10

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Итого за семестр 4	36	54	—	—	36	—	126
Промежуточная аттестация в форме зачета							18
Всего за семестр 4							144
Семестр 5							
Тема 7. Технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте	4	4	—	—	4	—	12
Тема 8. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна	2	2	—	—	4	—	8
Тема 9. Технические средства, применяемые при организации питания на воздушном транспорте	4	4	—	—	4	—	12
Тема 10. Организация доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте	4	4	—	—	5	—	13
Итого за семестр 5	14	14	—	—	17	—	45
Промежуточная аттестация в форме экзамена							27
Всего за семестр 5							72
Итого по дисциплине							216

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары.

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в дисциплину

Предмет дисциплины. Основные понятия курса. Субъекты сервисной деятельности на территории аэропорта. Аэропорт и аэропортовые зоны. Основные службы, участвующие в обслуживании пассажиров. Технологии процесса сервиса. Особенности развития клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при

обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Стандарты и рекомендуемая практика по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ

Стандарты ИКАО. Стандарты ИКАО по обеспечению авиационной безопасности. Рекомендуемая практика ИКАО по обеспечению авиационной безопасности. Конвенция по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ. Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта) (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте

Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе работы служб досмотра. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра. Видеонаблюдение. Автоматизированные системы контроля и управления доступом. Интроскопы. Стационарные и ручные металлоискатели. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ. Основы организации контроля качества процесса сервиса. Параметры технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте

Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров и ручной клади. Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров. Вскрытие ручной клади. Личный досмотр пассажира. Требования к техническим средствам досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров. Требования к сотрудникам службы досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте

Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров. Технические средства, применяемые при организации

обслуживания багажа пассажиров в аэропорту. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на борту воздушного судна. Взрывозащитные контейнеры. Вакуум-камеры. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов. Рекомендации по предполетному досмотру багажа (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте

Регистрация пассажира на рейс (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту). Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров. Доставка пассажира до борта воздушного судна. Оформление багажа на стойке регистрации. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров. Система идентификации багажа. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров. Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте

Оборудование и технические средства VIP-салона при обслуживании пассажиров на воздушном транспорте. Технические средства связи, видеотрансляции. Интернет при обслуживании пассажиров на воздушном транспорте. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира. Доставка пассажира на борт воздушного судна. Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна. Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна

Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна. Индивидуальный монитор. В видео- и аудиотрансляции. Наушники, спутниковый телефон, интернет, источники зарядки мобильных телефонов (для самостоятельного изучения). Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна (для самостоятельного изучения). Кресло-конструктор. Освещение пассажирской кабины (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Технические средства, применяемые при организации питания на воздушном транспорте

Служба кейтеринга. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания, упаковке, по хранению. Доставка на борт

воздушного судна. Транспортные средства, минихолодильники, автолифт. Технические средства по обеспечению безопасности бортопитания (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Организация доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте

Особые группы пассажиров на воздушном транспорте. Добровольные обязательства аэропортов по обслуживанию особых групп пассажиров. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту. Регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна пассажиров-инвалидов. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на борту воздушного судна. Мировой опыт в обслуживании пассажиров-инвалидов на ВТ (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Семестр 4	
1	Практическое занятие № 1. «Основные понятия курса»	2
1	Практическое занятие № 2. «Субъекты сервисной деятельности на территории аэропорта»	2
1	Практическое занятие № 3. «Аэропорт и аэропортовые зоны»	2
1	Практическое занятие № 4. «Основные службы, участвующие в обслуживании пассажиров»	2
2	Практическое занятие № 5. «Стандарты и рекомендуемая практика ИКАО по авиационной безопасности»	2
2	Практическое занятие № 6. «Конвенция по авиационной безопасности»	2
2	Практическое занятие № 7. «Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ»	2
2	Практическое занятие № 8. «Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия»	2
3	Практическое занятие № 9. «Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре» Подготовка к круглому столу	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
3	Практическое занятие № 10. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров»	2
3	Практическое занятие № 11. «Видеонаблюдение»	2
3	Практическое занятие № 12. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре»	2
3	Практическое занятие № 13. «Автоматизированные системы контроля и управления доступом»	2
3	Практическое занятие № 14. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе работы служб досмотра»	2
4	Практическое занятие № 15. «Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров и ручной клади»	2
4	Практическое занятие № 16. «Требования к техническим средствам обслуживания пассажиров при досмотре»	2
4	Практическое занятие № 17. «Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров»	2
4	Практическое занятие № 18. «Требования к техническим средствам досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров»	2
5	Практическое занятие № 19. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе работы служб досмотра багажа пассажиров»	2
5	Практическое занятие № 20. «Рекомендации по предполетному обслуживанию пассажиров и досмотру багажа»	2
5	Практическое занятие № 21. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров»	2
5	Практическое занятие № 22. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на борту воздушного судна»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
5	Практическое занятие № 23. «Переносные портативные устройства для просвечивания предметов»	2
6	Практическое занятие № 24. «Технические средства регистрации пассажиров»	2
6	Практическое занятие № 25. «Регистрация пассажира на рейс»	2
6	Практическое занятие № 26. «Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров»	2
6	Практическое занятие № 27 «Доставка пассажира до борта воздушного судна. Оформление багажа на стойке регистрации»	2
Итого за семестр 4		54
Семестр 5		
7	Практическое занятие № 28. «Оборудование и технические средства обслуживания пассажиров VIP-салона»	2
7	Практическое занятие № 29. «Оборудование и технические средства обслуживания пассажиров VIP-салона на примере крупных международных аэропортов»	2
8	Практическое занятие № 30. «Технические средства обслуживания пассажиров на борту воздушного судна»	2
9	Практическое занятие № 31. «Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания, упаковке и хранению»	2
9	Практическое занятие № 32. «Технические средства по обеспечению безопасности бортпитания»	2
10	Практическое занятие № 33. «Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту»	2
10	Практическое занятие № 34. «Добровольные обязательства аэропортов по сервисному обслуживанию пассажиров-инвалидов»	2
Итого за семестр 5		14
Итого по дисциплине		68

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	Семестр 4	
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Введение в дисциплину» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Стандарты и рекомендуемая практика по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу.	6
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
Итого за семестр 4		36
Семестр 5		
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна» Подразумевается работа с учебной	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, применяемые при организации питания на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
Итого за семестр 5		17
Итого по дисциплине		53

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2016)

2 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2016)

б) дополнительная литература:

3 Королева Е.А. **Сервисология** [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.

4 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса**: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для студентов ГФ, КФ и ЗФ [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. Количество экземпляров 50.

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

5 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

6 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

7 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

8 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

9 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

10 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

11 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

12 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

13 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

14 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

15 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

16 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебно-методический кабинет с офисным оборудованием для оперативного размножения иллюстративного и раздаточного материала. (аудитория № 322), аудитории 315а, 319, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, компьютерами с выходом в Интернет.

Компьютеры с выходом в интернет (ауд. 322, 105, 400).

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Технические средства предприятий сервиса» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития экономических знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде Power Point, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических

занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Технические средства предприятий сервиса». Практическое занятие предназначено для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Технические средства предприятий сервиса» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Технические средства предприятий сервиса» с конкретными ситуациями.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает

выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Фонд оценочных средств по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета в четвертом и экзамена в пятом семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов и сообщения.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина. Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Сообщение - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета в четвертом семестре и экзамена в 5 семестре. Зачет и экзамен позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет и экзамен предполагают ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет и экзамен. К моменту сдачи зачета и экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

9.1 Балльно - рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетные единицы, 216 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачет (4 семестр) и экзамен (5 семестр)

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Семестр 4				
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1	1,5	1	—
Лекция 2 (Тема 1)	1	1,5	1	—
Практическое занятие 1	1	1,5	1	—
Практическое занятие 2	1	1,5	2	—
Практическое занятие 3	1	1,5	2	—
Практическое занятие 4	1	1,5	3	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 3 (Тема 2)	1	1,5	3	—
Лекция 4 (Тема 2)	1	1,5	3	—
Лекция 5 (Тема 2)	1	1,5	4	—
Практическое занятие 5	1	1,5	4	—
Практическое занятие 6	1	1,5	5	—
Практическое занятие 7	1	1,5	5	—
Практическое занятие 8	1	1,5	5	—
Лекция 6 (Тема 3)	1	1,5	6	—
Лекция 7 (Тема 3)	1	1,5	6	—
Лекция 8 (Тема 3)	1	1,5	7	—
Лекция 9 (Тема 3)	1	1,5	7	—
Практическое занятие 9	1	4	7	—
Практическое занятие 10	1	1,5	8	—
Практическое занятие 11	1	1,5	8	—
Практическое занятие 12	1	1,5	9	—
Практическое занятие 13	1	1,5	9	—
Практическое занятие 14	1	1,5	9	—
Лекция 10 (Тема 4)	1	1,5	10	—
Лекция 11 (Тема 4)	1	1,5	10	—
Практическое занятие 15	1	1,5	11	—
Практическое занятие 16	1	1,5	11	—
Практическое занятие 17	1	1,5	11	—
Практическое занятие 18	1	1,5	12	—
Лекция 12 (Тема 5)	1	1,5	12	—
Лекция 13 (Тема 5)	1	1,5	13	—
Лекция 14 (Тема 5)	1	1,5	13	—
Практическое занятие 19	1	1,5	13	—
Практическое занятие 20	1	1,5	14	—
Практическое занятие 21	1	1,5	14	—
Практическое занятие 22	1	1,5	15	—
Практическое занятие 23	1	1,5	15	—
Лекция 15 (Тема 6)	1	1,5	15	—
Лекция 16 (Тема 6)	1	1,5	16	—
Лекция 17 (Тема 6)	1	1,5	16	—
Лекция 18 (Тема 6)	1	1,5	17	—
Практическое занятие 24	1	1,5	17	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 25	1	1,5	17	—
Практическое занятие 26	1	1,5	18	—
Практическое занятие 27	1	1,5	18	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Зачет	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку зачета по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка		
60 и более		«зачтено»		
менее 60		«не зачтено»		
Семестр 5				
Аудиторные занятия				
Лекция 19 (Тема 7)	2	3	1	—
Лекция 20 (Тема 7)	2	3	2	—
Практическое занятие 28	4,5	7	3	—
Практическое занятие 29	4,5	7	4	—
Лекция 21 (Тема 8)	2	3	5	—
Практическое занятие 30	4,4	7	6	—
Лекция 22 (Тема 9)	2	3	7	—
Лекция 23 (Тема 9)	2	3	8	—
Практическое занятие 31	4,4	7	9	—
Практическое занятие 32	4,4	7	10	—
Лекция 24 (Тема 10)	2	3	11	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко- вый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 25 (Тема 10)	2	3	12	—
Практическое занятие 33	4,4	7	13	—
Практическое занятие 34	4,4	7	14	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Экзамен	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «не удовлетворительно»		

9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл (4 семестр) и в 2 балла (5 семестр). Ведение лекционного конспекта – 0,2 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 баллов (4 семестр) и до 0,8 баллов (5 семестр).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1 балл (4 семестр) и в 4,4 балла (по 28 и 29 практическому занятию – до 4,5

баллов) (5 семестр). Сообщение – до 0,3 баллов (4 семестр) и до 2 баллов (5 семестр). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 2,5 баллов. Устный опрос – до 0,2 баллов (4 семестр) и до 0,6 баллов (по 28 и 29 практическому занятию – до 0,5 баллов) (5 семестр).

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

9.4 Контрольные вопросы и задания для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

Вопросы входного контроля по дисциплине «Основы функционирования систем сервиса»:

1. Техническая система, ее элементы, структура.
2. Машины и их классификация.
3. Механизм и его элементы.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Грузоведение»:

1. Классификация грузов.
2. Качество грузов. Методы определения качества.
3. Факторы, влияющие на грузы (внешние факторы).

Вопросы входного контроля по дисциплине «Роль и место услуг в современной экономике»:

1. Экономика информационного общества.
2. Производственный сервис в информационном обществе.
3. Стратегия развития информационного общества в России.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Введение в профессию»:

1. Тенденции развития сервиса на современном этапе развития российского общества.
2. Понятие и сущность человеческих потребностей. Сервис как способ удовлетворения потребностей населения.
3. Многообразие потребностей и различные подходы к их классификации.

9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	<p>Технологии процесса сервиса и особенности развития клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок на воздушном транспорте;</p> <p>Основы организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на воздушном транспорте.</p>	<p>Знание ключевых категорий технологии оказания сервисных услуг и особенности развития клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок на воздушном транспорте;</p> <p>Организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на воздушном транспорте.</p>
Уметь	<p>Использовать основы знаний технологии процесса сервиса, в процессе развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок на воздушном транспорте;</p> <p>Организовать контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при</p>	<p>Умение ориентироваться в основах знаний технологии процесса сервиса, в процессе развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок на воздушном транспорте;</p> <p>Умение организовывать контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	обслуживании на воздушном транспорте.	технических средств, применяемых при обслуживании на воздушном транспорте.
Владеть	Способностью использовать основы знаний в процессе разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок на воздушном транспорте; Способностью организовывать контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на воздушном транспорте.	Владение навыками использования основ знаний в процессе разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок на воздушном транспорте; осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на воздушном транспорте.

Максимальное количество баллов, полученных за зачет и экзамен – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан», «экзамен сдан») – 15 баллов.

Неудовлетворительной сдачей зачета и экзамена считается оценка менее 15 баллов. При неудовлетворительной сдаче зачета и экзамена или неявке по неуважительной причине на зачет и экзамен экзаменационная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае студент в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет и экзамен.

Оценка за зачет и экзамен выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за выполнение задания.

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

1 балл отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта или отказ от ответа;

2 балла неудовлетворительный ответ на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание материала проходимого во время семестра;

3 балла неудовлетворительный ответ на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание изученного материала;

4 балла ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах изученного материала. Студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

5 баллов ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

6 баллов ответ удовлетворительный, студент ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме рабочей программы;

7 баллов ответ хороший, студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, но требовались наводящие вопросы;

8 баллов ответ хороший, охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы, студент демонстрирует способность решать сложные проблемы в рамках рабочей программы;

9 баллов систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы;

10 баллов ответ на вопрос полный, нет необходимости в дополнительных вопросах, студент показывает систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, самостоятельно и творчески решает сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках рабочей программы, а также демонстрирует знания по проблемам, выходящим за ее пределы.

Выполнение заданий оценивается следующим образом:

10 баллов: задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

9 баллов: задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

8 баллов: задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на

вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

7 баллов: задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

6 баллов: задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

5 баллов: задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

4 балла: задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

3 балла: задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

2 балла: задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

1 балл: задание выполнено менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, студент не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Семестр 4

Тема 1. Введение в дисциплину

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Предмет дисциплины.
2. Основные понятия курса.
3. Субъекты сервисной деятельности на территории аэропорта.
4. Аэропорт и аэропортовые зоны.
5. Основные службы, участвующие в обслуживании пассажиров.

Примерные темы сообщений

1. Технологии процесса сервиса и особенности развития клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам,

применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок на воздушном транспорте.

Тема 2. Стандарты и рекомендуемая практика по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Стандарты ИКАО по обеспечению авиационной безопасности.
2. Рекомендуемая практика ИКАО по обеспечению авиационной безопасности.
3. Конвенция по авиационной безопасности.

Примерные темы сообщений

1. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ.
2. Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта).

Тема 3. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.
2. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе работы служб досмотра.
3. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра.
4. Видеонаблюдение.
5. Автоматизированные системы контроля и управления доступом.
6. Интроскопы.

Примерные темы сообщений

1. Стационарные и ручные металлоискатели.
2. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ.
3. Основы организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на воздушном транспорте.

Типовые задания для круглого стола

Проведение круглого стола направлено на формирование у студентов знаний в области безопасности авиаперевозок в связи с террористической угрозой. Предполагается выступление студентов с докладами, обсуждение, дискуссии.

Темы основных сообщений (выступлений с презентацией до 15 минут):

1. Стандарты и рекомендуемая практика ИКАО по авиационной безопасности.
2. Конвенция по авиационной безопасности.
3. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ. Основные документы.
4. Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта).
5. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров и работы служб досмотра.
6. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре.

Примерные темы сообщений

1. Основные виды террористических угроз на воздушном транспорте.
2. Методы предотвращения террористических актов на воздушном транспорте.
3. Технические средства по обеспечению безопасности борtpитания.
4. Особые группы пассажиров на воздушном транспорте.
5. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту (регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна).

Тема 4. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.
2. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров и ручной клади.
3. Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров.
4. Вскрытие ручной клади.

Примерные темы сообщений

1. Личный досмотр пассажира.
2. Требования к техническим средствам досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров.
3. Требования к сотрудникам службы досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров.

Тема 5. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров в аэропорту.

2. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на борту воздушного судна.

3. Взрывозащитные контейнеры.

4. Вакуум-камеры.

Примерные темы сообщений

1. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов.

2. Рекомендации по предполетному досмотру багажа.

Тема 6. Технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Регистрация пассажира на рейс (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту).

2. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров.

3. Доставка пассажира до борта воздушного судна.

4. Оформление багажа на стойке регистрации.

5. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров.

Примерные темы сообщений

1. Система идентификации багажа.

2. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров.

3. Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров.

Семестр 5

Тема 7. Технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Оборудование и технические средства VIP-салона при обслуживании пассажиров на воздушном транспорте.

2. Технические средства связи, видеотрансляции, Интернет при обслуживании пассажиров на воздушном транспорте.

3. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира.

4. Доставка пассажира на борт воздушного судна.

Примерные темы сообщений

1. Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна.

2. Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов.

Тема 8. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
2. Индивидуальный монитор.
3. Видео- и аудиотрансляции.
4. Наушники, спутниковый телефон, интернет, источники зарядки мобильных телефонов.

Примерные темы сообщений

1. Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна.
2. Кресло-конструктор.
3. Освещение пассажирской кабины.

Тема 9. Технические средства, применяемые при организации питания на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Служба кейтеринга.
2. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортового питания, упаковке, по хранению.
3. Доставка на борт воздушного судна.

Примерные темы сообщений

1. Транспортные средства, минихолодильники, автолифт.
2. Технические средства по обеспечению безопасности бортового питания.

Тема 10. Организация доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Особые группы пассажиров на воздушном транспорте.
2. Добровольные обязательства аэропортов по обслуживанию особых групп пассажиров.
3. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту.

4. Регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна пассажиров-инвалидов.

Примерные темы сообщений

1. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на борту воздушного судна.
2. Мировой опыт в обслуживании пассажиров-инвалидов на ВТ.

Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса»

1. Аэропорт, структура аэропорта.
2. Аэропорт и аэропортовые зоны, субъекты деятельности на территории аэропорта.
3. Классификация аэропортов.
4. Технические средства, техническое оборудование аэропорта.
5. Стандарты и рекомендуемая практика ИКАО по авиационной безопасности.
6. Конвенция по авиационной безопасности.
7. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ. Основные документы.
8. Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта).
9. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров.
10. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров и работы служб досмотра.
11. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре.
12. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.
13. Рекомендации по организации досмотра пассажиров и ручной клади (последовательность применения технических средств; вскрытие ручной клади; личный досмотр пассажира).
14. Требования к обслуживанию пассажиров и техническим средствам досмотра.
15. Требования к сотрудникам службы авиационной безопасности.
16. Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре багажа пассажиров.
17. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров и работы служб досмотра багажа пассажиров.
18. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотра багажа и пассажиров.
19. Рекомендации по обслуживанию пассажиров при предполетном досмотре багажа.
20. Технические средства обслуживания пассажиров при регистрации пассажира на рейс.
21. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров.
22. Технические средства оформления багажа на стойке регистрации.

23. Оборудование и технические средства обслуживания пассажиров VIP-салона.

24. Технические средства связи, видеотрансляции, Интернет. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира.

25. Технические средства доставки пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства). Технические средства доставки багажа пассажира на борт.

26. Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.

27. Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна.

28. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания, упаковке, по хранению.

29. Доставка на борт воздушного судна (транспортные средства, минихолодильники, автолифт).

30. Технические средства по обеспечению безопасности бортпитания.

31. Особые группы пассажиров на воздушном транспорте.

32. Добровольные обязательства по сервисному обслуживанию пассажиров – инвалидов в аэропорту.

33. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту (регистрация, досмотр, доставка до ВС).

34. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на борту воздушного судна.

35. Технологии процесса сервиса и особенности развития клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок на воздушном транспорте.

36. Основы организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на воздушном транспорте.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения
промежуточной аттестации по дисциплине «Технические средства
предприятий сервиса»**

1. Аэропорт, структура аэропорта.
2. Аэропорт и аэропортовые зоны, субъекты деятельности на территории аэропорта.
3. Классификация аэропортов.
4. Технические средства, техническое оборудование аэропорта.
5. Стандарты и рекомендуемая практика ИКАО по авиационной безопасности.

6. Конвенция по авиационной безопасности.
7. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ. Основные документы.
8. Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта).
9. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров.
10. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров и работы служб досмотра.
11. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре.
12. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.
13. Рекомендации по организации досмотра пассажиров и ручной клади (последовательность применения технических средств; вскрытие ручной клади; личный досмотр пассажира).
14. Требования к обслуживанию пассажиров и техническим средствам досмотра.
15. Требования к сотрудникам службы авиационной безопасности.
16. Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре багажа пассажиров.
17. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров и работы служб досмотра багажа пассажиров.
18. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре багажа и пассажиров.
19. Рекомендации по обслуживанию пассажиров при предполетном досмотре багажа.
20. Технические средства обслуживания пассажиров при регистрации пассажира на рейс.
21. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров.
22. Технические средства оформления багажа на стойке регистрации.
23. Оборудование и технические средства обслуживания пассажиров VIP-салона.
24. Технические средства связи, видеотрансляции, Интернет.
25. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира.
26. Технические средства доставки пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства). Технические средства доставки багажа пассажира на борт.
27. Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
28. Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна.

29. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания, упаковке, по хранению.
30. Доставка на борт воздушного судна (транспортные средства, минихолодильники, автолифт).
31. Технические средства по обеспечению безопасности бортпитания.
32. Особые группы пассажиров на воздушном транспорте.
33. Добровольные обязательства по сервисному обслуживанию пассажиров – инвалидов в аэропорту.
34. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту (регистрация, досмотр, доставка до ВС).
35. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на борту воздушного судна.
36. Технологии процесса сервиса и особенности развития клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок на воздушном транспорте.
37. Основы организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на воздушном транспорте.
38. Оборудование и технические средства VIP-салона при обслуживании пассажиров на воздушном транспорте.
39. Технические средства связи, видеотрансляции.
40. Интернет при обслуживании пассажиров на воздушном транспорте.
41. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира.
42. Доставка пассажира на борт воздушного судна.
43. Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна.
44. Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов.
45. Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
46. Индивидуальный монитор.
47. Видео- и аудиотрансляции.
48. Наушники, спутниковый телефон, интернет, источники зарядки мобильных телефонов.
49. Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна.
50. Кресло-конструктор.
51. Освещение пассажирской кабины.
52. Служба кейтеринга.
53. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания, упаковке, по хранению.

54. Доставка на борт воздушного судна.
55. Транспортные средства, минихолодильники, автолифт.
56. Технические средства по обеспечению безопасности бортпитания.
57. Особые группы пассажиров на воздушном транспорте.
58. Добровольные обязательства аэропортов по обслуживанию особых групп пассажиров.
59. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту.
60. Регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна пассажиров-инвалидов.
61. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на борту воздушного судна.
62. Мировой опыт в обслуживании пассажиров-инвалидов на ВТ.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета и экзамена) по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса»

1. Разработайте технологию сервисного обслуживания для новой услуги с учетом требований потребителя к техническим средствам новой услуги, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок на воздушном транспорте
2. Охарактеризуйте процесс организации контроля качества сервисного обслуживания и параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при внедрении новой сервисной услуги обслуживании на воздушном транспорте.

10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 4 семестре к изучению дисциплины «Технические средства предприятий сервиса», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Технические средства предприятий сервиса» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Технические средства предприятий сервиса», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области технических средств предприятий сервиса на воздушном транспорте.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать

соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования технических явлений, о способов и средств решения проблем технических средств предприятий сервиса на воздушном транспорте.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в

освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу (типовые задания в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Технические средства предприятий сервиса». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т.п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета в четвертом и экзамена в пятом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета и экзамена и заданий по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса» приведен в п. 9.6.

Рабочая программа дисциплины «Технические средства предприятий сервиса» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

«4» сентября 2016 года, протокол № 6.

Разработчики:


Белоградская К.В.

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «10» сентября 2016 года, протокол № 3.

С изменениями и дополнениями от «4» августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным