

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**

**ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА В СЕРВИСНОМ  
ОБСЛУЖИВАНИИ ПАССАЖИРОВ В АЭРОПОРТУ**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль)  
**Сервис в сфере воздушного транспорта**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Санкт-Петербург  
2017

## **1 Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту» 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 инновационном оборудовании и технических средствах, которые используются при организации перевозок пассажиров, багажа и грузов воздушным транспортом;

- формирование представлений у студентов о технологии и инновационном процессе в сервисе с учетом особенностей клиентских отношений и требований потребителя в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом;

- формирование представлений у студентов об основах осуществления контроля качества процесса сервиса, о параметрах технологических процессов, используемых ресурсов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте;

- освоение студентами принципов организации сервиса на воздушном транспорте;

- приобретение студентами навыков выбора необходимых инновационных методов и средств процесса сервиса на воздушном транспорте.

Дисциплина «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому виду профессиональной деятельности.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту» представляет собой дисциплину по выбору, относящуюся к вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплины: «Безопасность жизнедеятельности», «Организация сервиса в аэропорту и на борту

воздушного судна», «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе на воздушном транспорте», «Технологические процессы сервисного обслуживания на воздушном транспорте», «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте», «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов», «Экономика сервисного обслуживания аэропортов».

Дисциплина изучается в 8 семестре.

### 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><b>Знать:</b>                      - технологии и инновации процесса сервиса с учетом особенностей клиентских отношений и требований потребителя в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом;  <b>Уметь:</b>                      - разрабатывать технологии и инновации процесса сервиса на воздушном транспорте, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;  <b>Владеть:</b>                      - навыками разработки технологий процесса сервиса и применения инноваций, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и применением технических средств предприятий сервиса на воздушном транспорте.</p>
<p>Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-</p>	<p><b>Знать:</b>                      - основы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте;  <b>Уметь:</b>                      - организовывать контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте;  <b>Владеть:</b>                      - навыками организации контроля качества процесса</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
12)	сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестры
		8
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа:	82,5	82,5
лекции	40	40
практические занятия	40	40
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	28	28
Промежуточная аттестация	36	36
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	33,5	33,5

#### 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. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на	12	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-2	ПК-12		
воздушном транспорте					
Тема 3. Рекомендации по внедрению инновационных технических средств при досмотре пассажиров на воздушном транспорте	16	+	+	Л, КС, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Инновационные технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Инновационные технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Инновации и технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна	12	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 9. Инновационные технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 10. Инновационные технические средства в организации доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Итого по дисциплине	108				
Промежуточная аттестация	36				
Всего по дисциплине	144				

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
Тема 1. Введение в дисциплину	4	2	—	—	2	—	8
Тема 2. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте	4	4	—	—	4	—	12
Тема 3. Рекомендации по внедрению инновационных технических средств при досмотре пассажиров на воздушном транспорте	4	6	—	—	6	—	16
Тема 4. Инновационные технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте	4	4	—	—	2	—	10
Тема 5. Инновационные технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте	4	4	—	—	2	—	10
Тема 6. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте	4	4	—	—	2	—	10
Тема 7. Инновации и технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса	4	4	—	—	2	—	10
Тема 8. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна	4	4	—	—	4	—	12



Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 9. Инновационные технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта	4	4	—	—	2	—	10
Тема 10. Инновационные технические средства в организации доступной среды для инвалидов-пассажиры на воздушном транспорте	4	4	—	—	2	—	10
Итого за семестр 8	40	40	—	—	28	—	108
Промежуточная аттестация в форме экзамена							36
Итого по дисциплине							144

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. Роль технических инноваций в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров. Основные понятия курса. Субъекты деятельности на территории аэропорта. Аэропорт и аэропортовые зоны. Основные службы, участвующие в обслуживании пассажиров. Технологии и инновации процесса сервиса с учетом особенностей клиентских отношений и требований потребителя в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

#### Тема 2. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте

Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на воздушном транспорте. Технические средства, применяемые при организации работы служб досмотра на воздушном транспорте. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте. Видеонаблюдение на воздушном транспорте. Автоматизированные системы контроля на воздушном транспорте и управления доступом. Интроскопы. Стационарные и ручные металлоискатели на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. Рекомендации по внедрению инновационных технических средств при досмотре пассажиров на воздушном транспорте**

Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия. Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на воздушном транспорте (последовательность применения технических средств, вскрытие ручной клади. Личный досмотр пассажира). Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Требования к сотрудникам службы досмотра на воздушном транспорте. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и технических и инновационных средств с учетом требований потребителя на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 4. Инновационные технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте**

Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на воздушном транспорте. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте. Взрывозащитные контейнеры на воздушном транспорте. Вакуум-камеры на воздушном транспорте. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на воздушном транспорте. Рекомендации по предполетному досмотру багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре багажа (для самостоятельного изучения).

### **Тема 5. Инновационные технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте**

Инновационные технические средства регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира в процессе его обслуживания на воздушном транспорте; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту). Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Доставка пассажира до борта воздушного судна. Оформление багажа на стойке регистрации в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Багажные ленты в процессе



обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Система идентификации багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Мировая практика применения инновационных технических средств при организации обслуживания пассажиров при регистрации пассажиров и багажа на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 6. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте**

Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте. Технические средства связи на воздушном транспорте, видеотрансляции, Интернет. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте. Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства). Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна. Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов. Инновационные технические средства, используемые в VIP-салонах в процессе обслуживания пассажиров крупных аэропортов мира (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 7. Инновации и технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса**

Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса. Дополнительные услуги аэропортового комплекса. Организация предоставления дополнительных услуг аэропортового комплекса. Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на территории аэропортового комплекса. Инновационные технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 8. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна**

Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна. Индивидуальный монитор (видео- и аудиотрансляции), наушники, спутниковый телефон, интернет, источники зарядки мобильных телефонов; технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна. Кресло-конструктор на воздушном транспорте. Освещение пассажирской кабины на воздушном транспорте. Технические

средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания, упаковке, по хранению и доставке на воздушном транспорте. Инновации в обслуживании пассажиров на борту воздушного судна в ведущих авиакомпаниях мира (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 9. Инновационные технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта**

Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок. Логистические центры на территории аэропорта. Логистические услуги аэропорта и воздушного транспорта. Инновационные технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте. Логистическая деятельность и инновации в ведущих мировых аэропортах (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 10. Инновационные технические средства в организации доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте**

Особые группы пассажиров на воздушном транспорте. Добровольные обязательства аэропортов. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту (регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна). Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на борту воздушного судна. Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

### **5.4 Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Роль технических инноваций в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров»	2
2	Практическое занятие № 2. «Особенности организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте»	2
2	Практическое занятие № 3. «Технические средства, применяемые при организации работы служб досмотра на воздушном транспорте»	2
3	Практическое занятие № 4. «Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия» Подготовка к круглому столу	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
3	Практическое занятие № 5. «Рекомендации по внедрению инноваций в организацию досмотра пассажиров и ручной клади на воздушном транспорте»	2
3	Практическое занятие № 6. «Требования к техническим средствам досмотра на воздушном транспорте»	2
4	Практическое занятие № 7. «Технические средства, применяемые при организации работы служб досмотра багажа пассажиров на воздушном транспорте»	2
4	Практическое занятие № 8. «Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра багажа пассажиров на воздушном транспорте»	2
5	Практическое занятие № 9. «Инновационные технические средства регистрации пассажира на рейс на воздушном транспорте»	2
5	Практическое занятие № 10. «Глобальные системы бронирования на воздушном транспорте»	2
6	Практическое занятие № 11. «Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте»	2
6	Практическое занятие № 12. «Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна»	2
7	Практическое занятие № 13. «Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса»	2
7	Практическое занятие № 14. «Организация предоставления дополнительных услуг аэропортовым комплексом»	2
8	Практическое занятие № 15. «Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна»	2
8	Практическое занятие № 16. «Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания, упаковке, по хранению и доставке на воздушном транспорте»	2
9	Практическое занятие № 17. «Логистические	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	услуги аэропорта и воздушного транспорта»	
9	Практическое занятие № 18. «Инновационные технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте»	2
10	Практическое занятие № 19. «Особые группы пассажиров на воздушном транспорте»	2
10	Практическое занятие № 20. «Добровольные обязательства аэропортов. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту»	2
Итого по дисциплине		40

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
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: «Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра 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.	4
3	1. Изучение теоретического материала по	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>теме: «Рекомендации по внедрению инновационных технических средств при досмотре пассажиров на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p>	
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновации и технические средства, используемые при организации неавиационной деятельности аэропорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства в организации доступной среды для инвалидов-пассажиры на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
Итого по дисциплине		28

## 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 10.01.2017)

2 Кошелева Т.Н. **Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте: учебное пособие** [Текст] / Т.Н. Кошелева. – СПб.: Издательство «КультИнформПресс», 2017. – 89 с. Количество экземпляров 30.

3 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 10.01.2017)

б) дополнительная литература:

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

5 **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»:

6 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

7 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

8 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

9 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

10 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

13 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

14 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

15 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

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

16 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

17 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

## **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 «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту» 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 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 PowerPoint, 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 «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту». 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 «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту» 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 «Инновационные



технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту». 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 «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту» 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 «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена в восьмом семестре.

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

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 экзамена в 8 семестре. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи 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 4 зачетные единицы, 144 академических часа. Вид промежуточного контроля – экзамен (8 семестр)

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		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1,1	1,5	1	—
Лекция 2 (Тема 1)	1,1	1,5	1	—
Практическое занятие 1	1,1	1,75	1	—
Лекция 3 (Тема 2)	1,1	1,75	1	—
Лекция 4 (Тема 2)	1,1	1,75	2	—
Практическое занятие 2	1,1	1,75	2	—
Практическое занятие 3	1,1	1,75	2	—
Лекция 5 (Тема 3)	1,1	1,75	2	—
Лекция 6 (Тема 3)	1,1	1,75	3	—
Практическое занятие 4	1,4	2	3	—
Практическое занятие 5	1,4	2	3	—
Практическое занятие 6	1,5	2	3	—
Лекция 7 (Тема 4)	1,1	1,75	3	—
Лекция 8 (Тема 4)	1,1	1,75	4	—
Практическое занятие 7	1,1	1,75	4	—
Практическое занятие 8	1,1	1,75	4	—
Лекция 9 (Тема 5)	1,1	1,75	4	—
Лекция 10 (Тема 5)	1,1	1,75	5	—
Практическое занятие 9	1,1	1,75	5	—
Практическое занятие 10	1,1	1,75	5	—
Лекция 11 (Тема 6)	1,1	1,75	5	—
Лекция 12 (Тема 6)	1,1	1,75	5	—
Практическое занятие 11	1,1	1,75	6	—
Практическое занятие 12	1,1	1,75	6	—
Лекция 13 (Тема 7)	1,1	1,75	6	—
Лекция 14 (Тема 7)	1,1	1,75	6	—
Практическое занятие 13	1,1	1,75	7	—
Практическое занятие 14	1,1	1,75	7	—

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 15 (Тема 8)	1,1	1,75	7	—
Лекция 16 (Тема 8)	1,1	1,75	7	—
Практическое занятие 15	1,1	1,75	7	—
Практическое занятие 16	1,1	1,75	8	—
Лекция 17 (Тема 9)	1,1	1,75	8	—
Лекция 18 (Тема 9)	1,1	1,75	8	—
Практическое занятие 17	1,1	1,75	8	—
Практическое занятие 18	1,1	1,75	9	—
Лекция 19 (Тема 10)	1,1	1,75	9	—
Лекция 20 (Тема 10)	1,1	1,5	9	—
Практическое занятие 19	1,1	1,75	9	—
Практическое занятие 20	1,1	1,75	10	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>		
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 1,1 балла. Ведение лекционного конспекта – 0,2 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,45 баллов (по 1, 2 и 20 лекции – до 0,2 баллов).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,1 балла (по 4 и 5 практическому занятию – до 1,4 балла, по 6 практическому занятию – до 1,5 балла). Сообщение – до 0,45 баллов (по 4 и 5 практическому занятию - до 0,4 баллов, по 6 практическому занятию – до 0,2 баллов). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,1 балла. Устный опрос – до 0,2 баллов.

## **9.3 Темы курсовых работ по дисциплине**

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

## **9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам**

Вопросы входного контроля по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности»:

1. Основные характеристики безопасности рабочего места.
2. Техника безопасности на предприятиях авиатранспорта.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на борту ВС»:

1. Основные услуги предприятий авиатранспорта.
2. Дополнительные услуги предприятий авиатранспорта.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте»:

1. Классификация потребителей по различным типологиям.
2. Методы бронирования.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Технологические процессы сервисного обслуживания на воздушном транспорте»:

1. Технология обслуживания пассажиров в зоне регистрации.
2. Технология обслуживания VIP-пассажиров.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов»:

1. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.
2. Функции аэропорта и авиакомпаний и их производственные комплексы.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика сервисного обслуживания аэропортов»:

1. Управление неавиационной деятельностью.
2. Виды и формы финансирования аэропортов.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе на воздушном транспорте»:

1. Цели и признаки предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Виды сервисных предприятий по форме собственности, по размерам, по отношению к прибыли, в зависимости от использования ресурсов на воздушном транспорте.

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя в области организации пассажирских и грузовых перевозок; Основы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.	Знание ключевых категорий технологии оказания сервисных услуг на воздушном транспорте; Организации осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.
Уметь	Использовать основы знаний технологии процесса сервиса, в процессе развития системы клиентских отношений с	Умение ориентироваться в основах знаний технологии процесса сервиса, в процессе развития системы клиентских



Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>учетом требований потребителя при освоении новых рынков в сфере воздушного транспорта;            Организовывать контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.</p>	<p>отношений с учетом требований потребителя при освоении новых рынков в сфере воздушного транспорта;            Умение организовывать контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.</p>
Владеть	<p>Способностью использовать основы знаний в процессе разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и применением технических средств предприятий сервиса на воздушном транспорте;            Способностью организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>Владение навыками использования основ знаний в процессе разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и применением технических средств предприятий сервиса на воздушном транспорте;            Осуществления организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.</p>

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

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

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

Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

*1 балл:* отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

*2 балла:* нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

*3 балла:* нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

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

*5 баллов:* ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, 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, но студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, но требовались наводящие вопросы;

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

*9 баллов:* систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы; студент демонстрирует способность;

*10 баллов:* ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих 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.

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

### Тема 1. Введение в дисциплину

#### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

#### *Примерные темы сообщений*

1. Технологии и инновации процесса сервиса с учетом особенностей клиентских отношений и требований потребителя в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом.

### Тема 2. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте

#### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на воздушном транспорте.
2. Технические средства, применяемые при организации работы служб досмотра на воздушном транспорте.
3. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте.
4. Видеонаблюдение на воздушном транспорте.
5. Автоматизированные системы контроля на воздушном транспорте и управления доступом.

#### *Примерные темы сообщений*

1. Интроскопы.
2. Стационарные и ручные металлоискатели на воздушном транспорте.
3. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте.

### Тема 3. Рекомендации по внедрению инновационных технических средств при досмотре пассажиров на воздушном транспорте

#### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.
2. Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на воздушном

транспорте (последовательность применения технических средств, вскрытие ручной клади. Личный досмотр пассажира).

3. Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.

4. Требования к сотрудникам службы досмотра на воздушном транспорте. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте.

#### *Примерные темы сообщений*

1. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и технических и инновационных средств с учетом требований потребителя на воздушном транспорте.

2. Основы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в области организации сервисной деятельности 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, а также применения инновационных технических средств предотвращения терактов. Предполагается выступление студентов с докладами, обсуждение, дискуссии.

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

1 Основные виды террористических угроз на ВТ.

2 Инновационные методы предотвращения террористических актов на воздушном транспорте.

3 Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания пассажиров в процессе личного досмотра и досмотра ручной клади.

4 Последовательность применения технических средств и вскрытие ручной клади в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Личный досмотр пассажира.

2. Требования к техническим средствам обслуживания пассажиров при досмотре.

3. Требования к сотрудникам службы досмотра.

4. Мировая практика обслуживания в процессе применения инновационных технических средств при досмотре пассажиров.

5. Основы организации процесса сервиса.

#### *Примерные темы сообщений*

1 Инновационные технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре багажа на воздушном транспорте.

2 Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на воздушном транспорте.

3 Инновационные технические средства, применяемые в процессе обслуживания при регистрации пассажира на рейс.

4 Инновационные технические средства, используемые в VIP-салонах в процессе обслуживания в крупных аэропортах мира.

5 Организация предоставления дополнительных услуг аэропорта.

6 Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на территории аэропорта.

7 Инновационные технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортах мира.

8 Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.

9 Инновационные технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте.

10 Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту.

11 Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на борту воздушного судна.

Тема 4. Инновационные технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на воздушном транспорте.

2. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте.

3. Взрывозащитные контейнеры на воздушном транспорте.

4. Вакуум-камеры на воздушном транспорте.

5. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Рекомендации по предполетному досмотру багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.

2. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре багажа.

Тема 5. Инновационные технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Инновационные технические средства регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров (стойка регистрации; Интернет -



технологии регистрации пассажира в процессе его обслуживания на воздушном транспорте; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту).

2. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.

3. Доставка пассажира до борта воздушного судна.

4. Оформление багажа на стойке регистрации в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.

5. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Система идентификации багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.

2. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.

3. Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.

4. Мировая практика применения инновационных технических средств при организации обслуживания пассажиров при регистрации пассажиров и багажа на воздушном транспорте.

Тема 6. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

2. Технические средства связи на воздушном транспорте, видеотрансляции, Интернет.

3. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте.

4. Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства).

5. Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна.

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

*Примерные темы сообщений*

1. Инновационные технические средства, используемые в VIP-салонах в процессе обслуживания пассажиров крупных аэропортов мира.

Тема 7. Инновации и технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса.

2. Дополнительные услуги аэропортового комплекса.
3. Организация предоставления дополнительных услуг аэропортового комплекса.
4. Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на территории аэропортового комплекса.

*Примерные темы сообщений*

1. Инновационные технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
2. Индивидуальный монитор (видео- и аудиотрансляции), наушники, спутниковый телефон, интернет, источники зарядки мобильных телефонов; технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна.
3. Кресло-конструктор на воздушном транспорте.
4. Освещение пассажирской кабины на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортового питания, упаковке, по хранению и доставке на воздушном транспорте.
2. Инновации в обслуживании пассажиров на борту воздушного судна в ведущих авиакомпаниях мира.

Тема 9. Инновационные технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта.
2. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок.
3. Логистические центры на территории аэропорта.
4. Логистические услуги аэропорта и воздушного транспорта.
5. Инновационные технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Логистическая деятельность и инновации в ведущих мировых аэропортах.

Тема 10. Инновационные технические средства в организации 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.
3. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту (регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна).
4. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на борту воздушного судна.

*Примерные темы сообщений*

1. Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов на воздушном транспорте.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту»**

- 1 Аэропорт, структура аэропорта.
- 2 Аэропорт и аэропортовые зоны, субъекты деятельности на территории аэропорта.
- 3 Классификация аэропортов.
- 4 Особенности организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра на воздушном транспорте.
- 5 Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе работы служб досмотра на воздушном транспорте.
- 6 Инновационные технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра на воздушном транспорте.
- 7 Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.
- 8 Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания пассажиров в процессе досмотра на воздушном транспорте.
- 9 Требования к техническим средствам в процессе организации обслуживания пассажиров во время досмотра на воздушном транспорте. Требования к сотрудникам службы досмотра.
- 10 Особенности организации обслуживания пассажиров во время досмотра багажа на воздушном транспорте.
- 11 Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров во время досмотра багажа на воздушном транспорте.
- 12 Инновационные технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров во время досмотра багажа на воздушном транспорте.

13 Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств.

14 Рекомендации по предполетному обслуживанию пассажиров во время досмотра багажа на воздушном транспорте.

15 Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров во время досмотра багажа на воздушном транспорте.

16 Инновационные технические средства обслуживания пассажиров во время регистрации на рейс на воздушном транспорте.

17 Глобальные системы обслуживания пассажиров бронирования на воздушном транспорте.

18 Инновационные технические средства обслуживания пассажиров во время обработки багажа на воздушном транспорте.

19 Оборудование и технические средства обслуживания пассажиров VIP-салона на воздушном транспорте.

20 Инновационные технические средства, используемые в VIP-салонах в процессе обслуживания пассажиров крупных аэропортов мира.

21 Неавиационная сервисная деятельность аэропорта.

22 Организация предоставления дополнительных услуг аэропорта.

23 Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на территории аэропорта.

24 Инновационные технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортах мира.

25 Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.

26 Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания, упаковке, по хранению и доставке на воздушном транспорте.

27 Инновации в обслуживании пассажиров на борту воздушного судна в ведущих авиакомпаниях мира.

28 Воздушный транспорт в процессе обслуживания в системе интермодальных перевозок.

29 Логистические центры на территории аэропорта и логистические услуги аэропорта и воздушного транспорта.

30 Инновационные технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте.

31 Логистическая сервисная деятельность и инновации в ведущих мировых аэропортах.

32 Особые группы пассажиров в процессе обслуживания на воздушном транспорте.

33 Добровольные обязательства аэропортов в процессе обслуживания.

34 Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту.

35 Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на борту ВС.

36 Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживание пассажиров-инвалидов на ВТ.

37 Технологии и инновации процесса сервиса с учетом особенностей клиентских отношений и требований потребителя в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом.

38 Основы организации осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.

### **Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту»**

1. Приведите пример новой сервисной услуги и охарактеризуйте этапы разработки новой сервисной услуги в направлении технологической составляющей инновационной услуги на воздушном транспорте, раскройте механизм клиентских отношений новой сервисной услуги с учетом требований потребителя.

2. Приведите пример новой сервисной услуги и охарактеризуйте этапы контроля качества оказания новой сервисной услуги, параметры технологического процесса оказания новой сервисной услуги на воздушном транспорте.

### **10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая в 8 семестре к изучению дисциплины «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту», 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 «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту» (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 «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту», 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 инновационных 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 «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту» 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 инновационных 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 «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту». 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 «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту». 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 экзамена в восьмом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для экзамена по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту» приведен в п. 9.6.

Рабочая программа 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».

«12» января 2017 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 «15» сентября 2017 года, протокол № 5.

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры)