

Т. Н. Кошелева

**ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА НА
ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ**

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

(методические рекомендации по освоению дисциплины и планы практических занятий)

*Учебно-методическое пособие для студентов образовательных организаций высшего образования, обучающихся направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профилю обучения «Сервис в сфере транспорта»
(очное и заочное обучение)*

Санкт-Петербург
2021

ББК 65.20
УДК 658.6

Кошелева Т. Н. **Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте:** учебно-методическое пособие (методические рекомендации по освоению дисциплины и планы практических занятий)/ Университет ГА. - СПб.: Издательство "НИЦ АРТ", 2021. – 53 с.

Подготовлено в соответствии с программой дисциплины «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» и требованиями ФГОС ВО для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта» для очного и заочного обучения. Содержит тематический план, методические рекомендации по освоению дисциплины, планы практических занятий, список литературы, перечень вопросов для подготовки к зачёту с оценкой и экзамену.

Предназначено для студентов гуманитарного факультета по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта».

Рецензенты:

М. Н. Майор - канд. филос. наук, доц. (*ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации»*)
О. В. Бургонов – д.э.н., профессор (*РТА СПб филиал им. В.Б. Бобкова*)

© Кошелева Т.Н., 2021.
© Издательство НИЦ АРТ, 2021.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Общие методические рекомендации по изучению дисциплины
2. Тематика, планы, рекомендации и литература для подготовки к практическим занятиям
3. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
4. Самостоятельная работа студентов
5. Вопросы и задания для промежуточной аттестации студентов

Заключение

Список литературы

Введение

Сервисная деятельность в сфере транспорта охватывает значительную сферу общественных отношений, связанных с разработкой, производством и предоставлением различных видов транспортных услуг.

Сервисная деятельность в сфере транспорта основана на организации процесса обслуживания, его оптимизации с точки зрения удобства для потребителя. С развитием рыночных отношений в сфере транспорта и появлением свободной рыночной конкуренции, предприятия сферы сервиса все большее внимание уделяют качеству оказания сервисных услуг и ориентации на требования рынка. Успешная деятельность сервисного предприятия во многом определяется грамотностью ведения сервисной политики. В настоящее время качество предоставляемых услуг является для клиентов одним из наиболее важных факторов привлекательности и потребительского выбора в сфере транспорта. А оптимальное соотношение цены и качества сервисного обслуживания на транспорте служит основой для формирования постоянного спроса, а, следовательно, обеспечивает прибыль и стабильное положение транспортного предприятия на рынке услуг. Любая организация, занимающаяся услугами в сфере транспорта, государственная или частная, большая или малая, должна понимать, как управлять такими специфическими их характеристиками, как неосязаемость, неспособность к хранению, изменчивость качества и взаимосвязь производства и потребления. Ключевая проблема в сфере обслуживания на транспорте - возможный разрыв между ожиданием клиента и фактическим восприятием полученной услуги. Её решение - огромная проблема для многих предприятий в сфере организации транспортных услуг. Предлагаемое учебно-методическое пособие будет способствовать решению задач студентами в процессе освоения дисциплины «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте».

1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели и задачи дисциплины

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

Задачами освоения дисциплины являются:

- приобретение обучающимися знаний в сфере особенностей хозяйственной деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере и путей повышения ее эффективности;
- знакомство обучающихся с основными функциями управления сервисной деятельностью в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;
- знакомство обучающихся с методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;
- знакомство обучающихся с методикой определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;
- знакомство обучающихся с методикой поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;
- знакомство обучающихся с методикой использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;
- знакомство обучающихся с методами совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;
- знакомство обучающихся с механизмом разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;
- знакомство обучающихся с методикой осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;

– формирование умений профессионального мышления и конкретных приемов решения задач в производственной деятельности;

становление навыков практического применения базовых теоретических знаний в процессе изучения дисциплины и их применения в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» представляет собой дисциплину по выбору, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у обучающихся при освоении дисциплин: «Сервисология («Введение в профессию»)), «Сервисная деятельность на транспорте».

Дисциплина «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» является обеспечивающей для следующих дисциплин: «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне».

Дисциплина изучается в 5 и 6 семестрах.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ИД ¹ _{УК-8}	Владеет методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм
ИД ³ _{ПК-1}	Участует в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий
ПК-3	Способен к разработке технологии процесса сервиса, обеспечению формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг
ИД ³ _{ПК-3}	Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
ПК-5	Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ
ИД ² _{ПК-5}	Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

- методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД¹_{УК-8});

- методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД³_{ПК-1});

- механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД³_{ПК-3});

- методику осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД²_{ПК-5});

Уметь:

- применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД¹_{УК-8});

- применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД³_{ПК-1});

- применять механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД³_{ПК-3});

- применять методику осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД²_{ПК-5});

Владеть:

- навыками применения методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД¹_{УК-8});

- навыками применения методов совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД³_{ПК-1});

- навыками применения механизма разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД³_{ПК-3});

- навыками применения методики осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД²_{ПК-5}).

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Введение в дисциплину

Предмет дисциплины. Роль технических средств в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров. Основные понятия курса. Субъекты сервисной деятельности на территории аэропорта. Аэропорт и аэропортовые зоны (для самостоятельного изучения). Основные службы, участвующие в обслуживании пассажиров (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методика

осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

ИКАО как основа обеспечения авиационной безопасности. 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). Технические средства, применяемые при организации обеспечения авиационной безопасности. Видеонаблюдение на транспорте. Видеонаблюдение на воздушном транспорте. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (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 в процессе работы служб досмотра. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра. Автоматизированные системы контроля. Автоматизированные системы контроля управления доступом. Интроскопы. Стационарные металлоискатели. Ручные металлоискатели. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

Программы обеспечения авиационной безопасности. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре ручной клади. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре багажа пассажиров. 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). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

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). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (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 (для самостоятельного изучения). Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров (для самостоятельного изучения). Цифровая мобильность населения (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе

организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте. Технические средства связи на транспорте, в том числе 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. Технические средства, используемые в VIP-салонах в процессе обслуживания пассажиров крупных аэропортов мира (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров. Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров в аэропорту. 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. Освещение пассажирской кабины (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

Служба кейтеринга. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания. Технические средства службы кейтеринга по упаковке бортпитания. Технические средства службы кейтеринга по хранению бортпитания. Доставка бортпитания на борт воздушного судна. Транспортные средства. Минихолодильники. Автолифт. Технические средства по обеспечению безопасности бортпитания (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методика осуществления

организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

Особые группы пассажиров. Особые группы пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Особенности обслуживания особых групп пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Особенности технических средств обслуживания особых групп пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Добровольные обязательства аэропортов по обслуживанию особых групп пассажиров. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе в аэропорту. Регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна пассажиров-инвалидов. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе на борту воздушного судна. Мировой опыт в обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса

Неавиационная сервисная деятельность. Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса. Дополнительные сервисные услуги. Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса. Инновационные технические средства. Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности. Технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на транспорте. Технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на территории аэропортового комплекса (для самостоятельного изучения). Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта

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

условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Основы осуществления контроля качества сервисного обслуживания и параметров технологических процессов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте

Понятие контроля качества сервисного обслуживания. Понятие контроля параметров технологических процессов. Контроль качества сервисного обслуживания на транспорте. Контроль параметров технологических процессов сервисного обслуживания на транспорте. Организация контроля качества сервисного обслуживания на воздушном транспорте. Организация контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания на воздушном транспорте. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира

Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса. Конкурентоспособность организации предоставления услуг пассажирам. Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам. Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров. Конкурентоспособность технических средств, используемых при организации предоставления услуг пассажирам. Конкурентоспособность технических средств, используемых при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

2. ТЕМАТИКА, ПЛАНЫ, РЕКОМЕНДАЦИИ И ЛИТЕРАТУРА ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Очное обучение

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Семестр 5		
1	Практическое занятие № 1. «Роль технических средств в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
1	Практическое занятие № 2. «Субъекты сервисной деятельности на территории аэропорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 3. «Стандарты ИКАО по обеспечению авиационной безопасности. Рекомендуемая практика ИКАО по обеспечению авиационной безопасности» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 4. «Конвенция по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 5. «Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта)» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 6. «Технические средства, применяемые при организации обеспечения авиационной безопасности» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 7. «Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 8. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе работы служб досмотра» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 9. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра. Автоматизированные системы контроля» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 10. «Автоматизированные системы контроля управления доступом. Интроскопы» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 11. «Стационарные металлоискатели. Ручные металлоискатели. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ» Подготовка к круглому столу	2
4	Практическое занятие № 12. «Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
4	Практическое занятие № 13. «Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре багажа пассажиров. Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
4	Практическое занятие № 14. «Личный досмотр пассажира. Требования к техническим средствам досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
5	Практическое занятие № 15. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров в аэропорту» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
5	Практическое занятие № 16. «Технические средства, применяемые	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	при организации обслуживания багажа пассажиров на борту воздушного судна. Взрывозащитные контейнеры» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
5	Практическое занятие № 17. «Вакуум-камеры. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие № 18. «Регистрация пассажира на рейс (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту)» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие № 19. «Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие № 20. «Доставка пассажира до борта воздушного судна. Оформление багажа на стойке регистрации» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие № 21. «Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров. Система идентификации багажа» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
Итого за семестр 5		42
Семестр 6		
7	Практическое занятие № 22. «Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
7	Практическое занятие № 23. «Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте. Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства)» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
7	Практическое занятие № 24. «Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна. Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
8	Практическое занятие № 25. «Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров в аэропорту» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
8	Практическое занятие № 26. «Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна. Индивидуальный монитор. Видео- и аудиотрансляции» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
8	Практическое занятие № 27. «Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
9	Практическое занятие № 28. «Служба кейтеринга. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
9	Практическое занятие № 29. «Технические средства службы кейтеринга по упаковке бортпитания. Технические средства службы кейтеринга по хранению бортпитания» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
9	Практическое занятие № 30. «Доставка бортпитания на борт воздушного судна. Транспортные средства. Минихолодильники» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
10	Практическое занятие № 31. «Особенности обслуживания особых групп пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Особенности технических средств обслуживания особых групп пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
10	Практическое занятие № 32. «Добровольные обязательства аэропортов по обслуживанию особых групп пассажиров.	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе в аэропорту» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
10	Практическое занятие № 33. «Регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна пассажиров-инвалидов. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе на борту воздушного судна» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
11	Практическое занятие № 34. «Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
11	Практическое занятие № 35. «Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
11	Практическое занятие № 36. «Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности. Технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
12	Практическое занятие № 37. «Услуги в процессе организации грузовых перевозок. Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
12	Практическое занятие № 38. «Система интермодальных перевозок. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
12	Практическое занятие № 39. «Логистические услуги аэропорта и воздушного транспорта. Технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
13	Практическое занятие № 40. «Контроль качества сервисного обслуживания на транспорте. Контроль параметров технологических процессов сервисного обслуживания на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
13	Практическое занятие № 41. «Организация обеспечения контроля качества сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
13	Практическое занятие № 42. «Организация обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
14	Практическое занятие № 43. «Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса. Конкурентоспособность организации предоставления услуг пассажирам» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
14	Практическое занятие № 44. «Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
14	Практическое занятие № 45. «Конкурентоспособность технических средств, используемых при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Итого за семестр 6		48
Итого по дисциплине		90

Заочное обучение

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
3 курс (5 семестр)		
1	Практическое занятие № 1. «Роль технических средств в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,5
1	Практическое занятие № 2. «Субъекты сервисной деятельности на территории аэропорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,5
2	Практическое занятие № 3. «Стандарты ИКАО по обеспечению авиационной безопасности. Рекомендуемая практика ИКАО по обеспечению авиационной безопасности» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
2	Практическое занятие № 4. «Конвенция по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
2	Практическое занятие № 5. «Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта)» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
2	Практическое занятие № 6. «Технические средства, применяемые при организации обеспечения авиационной безопасности» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
3	Практическое занятие № 7. «Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
3	Практическое занятие № 8. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе работы служб досмотра» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
3	Практическое занятие № 9. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра. Автоматизированные системы контроля» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
3	Практическое занятие № 10. «Автоматизированные системы контроля управления доступом. Интроскопы» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
3	Практическое занятие № 11. «Стационарные металлоискатели. Ручные металлоискатели. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
4	Практическое занятие № 12. «Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,33
4	Практическое занятие № 13. «Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре багажа пассажиров. Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,33
4	Практическое занятие № 14. «Личный досмотр пассажира. Требования к техническим средствам досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,34

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
5	Практическое занятие № 15. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров в аэропорту» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,33
5	Практическое занятие № 16. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на борту воздушного судна. Взрывозащитные контейнеры» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,33
5	Практическое занятие № 17. «Вакуум-камеры. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,34
6	Практическое занятие № 18. «Регистрация пассажира на рейс (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту)» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
6	Практическое занятие № 19. «Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
6	Практическое занятие № 20. «Доставка пассажира до борта воздушного судна. Оформление багажа на стойке регистрации» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
6	Практическое занятие № 21. «Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров. Система идентификации багажа» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
Итого за 3 курс (семестр 5)		6
3 курс (6 семестр)		
7	Практическое занятие № 22. «Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
7	Практическое занятие № 23. «Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте. Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства)» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
7	Практическое занятие № 24. «Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна. Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
8	Практическое занятие № 25. «Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров в аэропорту» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
8	Практическое занятие № 26. «Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна. Индивидуальный монитор. Видео- и аудиотрансляции» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
8	Практическое занятие № 27. «Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
9	Практическое занятие № 28. «Служба кейтеринга. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортипитания» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
9	Практическое занятие № 29. «Технические средства службы кейтеринга по упаковке бортипитания. Технические средства службы кейтеринга по хранению бортипитания» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
9	Практическое занятие № 30. «Доставка бортипитания на борт воздушного судна. Транспортные средства. Минихолодильники» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
10	Практическое занятие № 31. «Особенности обслуживания особых групп пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Особенности технических средств обслуживания особых групп пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном	0,25

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
10	Практическое занятие № 32. «Добровольные обязательства аэропортов по обслуживанию особых групп пассажиров. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе в аэропорту» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
10	Практическое занятие № 33. «Регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна пассажиров-инвалидов. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе на борту воздушного судна» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
11	Практическое занятие № 34. «Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
11	Практическое занятие № 35. «Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
11	Практическое занятие № 36. «Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности. Технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
12	Практическое занятие № 37. «Услуги в процессе организации грузовых перевозок. Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
12	Практическое занятие № 38. «Система интермодальных перевозок. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
12	Практическое занятие № 39. «Логистические услуги аэропорта и воздушного транспорта. Технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
13	Практическое занятие № 40. «Контроль качества сервисного обслуживания на транспорте. Контроль параметров технологических процессов сервисного обслуживания на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
13	Практическое занятие № 41. «Организация обеспечения контроля качества сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
13	Практическое занятие № 42. «Организация обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
14	Практическое занятие № 43. «Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса. Конкурентоспособность организации предоставления услуг пассажирам» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
14	Практическое занятие № 44. «Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
14	Практическое занятие № 45. «Конкурентоспособность технических средств, используемых при организации предоставления	0,25

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
Итого за 3 курс (семестр 6)		6
Итого по дисциплине		12

Очное и заочное обучение

Семестр 5

Практическое занятие № 1 (по теме № 1). «Роль технических средств в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Роль технических инноваций в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров.

Примерные темы сообщений:

1. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

2. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

3. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры с учетом роли технических инноваций.

Практическое занятие № 2 (по теме № 1). «Субъекты сервисной деятельности на территории аэропорта»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Субъекты деятельности на территории аэропорта.
2. Аэропорт и аэропортовые зоны.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

2. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры с учетом роли технических инноваций в процессе сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Литература:

1 **Основы организации воздушного движения : учебник для вузов** [Текст] / А. Р. Бестугин, А. Д. Филин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06502-2. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455299> (дата обращения: 11.05.2021).

2 Спиридонова, Е. А. **Управление инновациями : учебник и практикум для вузов** [Текст] / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06608-1. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455349> (дата обращения: 11.05.2021).

3 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов** / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

Практическое занятие № 3 (по теме № 2). «Стандарты ИКАО по обеспечению авиационной безопасности. Рекомендуемая практика ИКАО по обеспечению авиационной безопасности»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. ИКАО как основа обеспечения авиационной безопасности.
2. Стандарты ИКАО по обеспечению авиационной безопасности.

Примерные темы сообщений:

1. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности с учетом особенностей организации обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.

Практическое занятие № 4 (по теме № 2). «Конвенция по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Рекомендуемая практика ИКАО по обеспечению авиационной безопасности. Конвенция по авиационной безопасности.

Примерные темы сообщений:

1. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности с учетом особенностей организации обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.

Практическое занятие № 5 (по теме № 2). «Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта)»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности с учетом особенностей организации обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.

Практическое занятие № 6 (по теме № 2). «Технические средства, применяемые при организации обеспечения авиационной безопасности»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта).

Примерные темы сообщений:

1. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности с учетом особенностей организации обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.

Литература:

1 **Основы организации воздушного движения : учебник для вузов** [Текст] / А. Р. Бестугин, А. Д. Филин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06502-2. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455299> (дата обращения: 11.05.2021).

2 Спиридонова, Е. А. **Управление инновациями : учебник и практикум для вузов** [Текст] / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06608-1. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455349> (дата обращения: 11.05.2021).

3 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов** / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

Практическое занятие № 7 (по теме № 3). «Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.

Примерные темы сообщений:

1. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации

1. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Практическое занятие № 8 (по теме № 3). «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе работы служб досмотра»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе работы служб досмотра.

Примерные темы сообщений:

1. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации

1. Методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Практическое занятие № 9 (по теме № 3). «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра. Автоматизированные системы контроля»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра.

Примерные темы сообщений:

1. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации

1. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Практическое занятие № 10 (по теме № 3). «Автоматизированные системы контроля управления доступом. Интроскопы»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра.

Примерные темы сообщений:

1. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации

1. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Практическое занятие № 11 (по теме № 3). «Стационарные металлоискатели. Ручные металлоискатели. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Автоматизированные системы контроля.

Примерные темы сообщений:

1. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного

судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые задания для круглого стола:

1. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на транспорте.

2. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте.

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

1. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

2. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Литература:

1 **Основы организации воздушного движения: учебник для вузов** [Текст] / А. Р. Бестугин, А. Д. Филин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06502-2. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455299> (дата обращения: 11.05.2021).

2 Спиридонова, Е. А. **Управление инновациями : учебник и практикум для вузов** [Текст] / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06608-1. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455349> (дата обращения: 11.05.2021).

3 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов** / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

Практическое занятие № 12 (по теме № 4). «Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Программы обеспечения авиационной безопасности.
2. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.

Примерные темы сообщений:

1. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом особенностей организации программы обеспечения авиационной безопасности в конкретной организации.

Практическое занятие № 13 (по теме № 4). «Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре багажа пассажиров. Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.
2. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре ручной клади.

Примерные темы сообщений:

1. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

2. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом особенностей организации программы обеспечения авиационной безопасности в конкретной организации.

Практическое занятие № 14 (по теме № 4). «Личный досмотр пассажира. Требования к техническим средствам досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре багажа пассажиров.

Примерные темы сообщений:

1. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом особенностей организации программы обеспечения авиационной безопасности в конкретной организации.

Литература:

1 **Основы организации воздушного движения : учебник для вузов** [Текст] / А. Р. Бестугин, А. Д. Филин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06502-2. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455299> (дата обращения: 11.05.2021).

2 Спиридонова, Е. А. **Управление инновациями : учебник и практикум для вузов** [Текст] / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06608-1. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455349> (дата обращения: 11.05.2021).

3 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов** / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

Практическое занятие № 15 (по теме № 5). «Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров в аэропорту»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

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

Примерные темы сообщений:

1. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

2. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом особенностей организации цифрового мониторинга и управления состоянием транспортной инфраструктуры в конкретной организации.

Практическое занятие № 16 (по теме № 5). «Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на борту воздушного судна. Взрывозащитные контейнеры»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

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

Примерные темы сообщений:

1. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом особенностей организации цифрового мониторинга и управления состоянием транспортной инфраструктуры в конкретной организации.

Практическое занятие № 17 (по теме № 5). «Вакуум-камеры. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Взрывозащитные контейнеры. Вакуум-камеры.

Примерные темы сообщений:

1. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом особенностей организации цифрового мониторинга и управления состоянием транспортной инфраструктуры в конкретной организации.

Литература:

1 **Основы организации воздушного движения : учебник для вузов** [Текст] / А. Р. Бестугин, А. Д. Филин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06502-2. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455299> (дата обращения: 11.05.2021).

2 Спиридонова, Е. А. **Управление инновациями : учебник и практикум для вузов** [Текст] / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06608-1. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455349> (дата обращения: 11.05.2021).

3 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов** / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

Практическое занятие № 18 (по теме № 6). «Регистрация пассажира на рейс (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту)»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

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

Примерные темы сообщений:

1. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и учета требований производственной дисциплины с учетом особенностей организации глобальных систем бронирования в процессе обслуживания пассажиров в конкретной организации.

Практическое занятие № 19 (по теме № 6). «Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров.

Примерные темы сообщений:

1. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и учета требований производственной дисциплины с учетом особенностей организации глобальных систем бронирования в процессе обслуживания пассажиров в конкретной организации.

Практическое занятие № 20 (по теме № 6). «Доставка пассажира до борта воздушного судна. Оформление багажа на стойке регистрации»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Доставка пассажира до борта воздушного судна.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и учета требований производственной дисциплины с учетом особенностей организации глобальных систем бронирования в процессе обслуживания пассажиров в конкретной организации.

Практическое занятие № 21 (по теме № 6). «Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров. Система идентификации багажа»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Оформление багажа на стойке регистрации.
2. Цифровая мобильность населения.

Примерные темы сообщений:

1. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и учета требований производственной дисциплины с учетом особенностей организации глобальных систем бронирования в процессе обслуживания пассажиров в конкретной организации.

Литература:

1 **Основы организации воздушного движения : учебник для вузов** [Текст] / А. Р. Бестугин, А. Д. Филин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06502-2. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455299> (дата обращения: 11.05.2021).

2 Спиридонова, Е. А. **Управление инновациями : учебник и практикум для вузов** [Текст] / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06608-1. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455349> (дата обращения: 11.05.2021).

3 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов** / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

Семестр 6

Практическое занятие № 22 (по теме № 7). «Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

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

Примерные темы сообщений:

1. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры с учетом особенностей организации технических средств связи на транспорте в процессе обслуживания пассажиров в конкретной организации.

Практическое занятие № 23 (по теме № 7). «Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте. Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства)»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Технические средства связи на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, видеотрансляции, Интернет.

Примерные темы сообщений:

1. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры с учетом особенностей организации технических средств связи на транспорте в процессе обслуживания пассажиров в конкретной организации.

Практическое занятие № 24 (по теме № 7). «Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна. Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте.
2. Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства).

Примерные темы сообщений:

1. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

2. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры с учетом особенностей организации технических средств связи на транспорте в процессе обслуживания пассажиров в конкретной организации.

Литература:

1 **Основы организации воздушного движения : учебник для вузов** [Текст] / А. Р. Бестугин, А. Д. Филин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06502-2. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455299> (дата обращения: 11.05.2021).

2 Спиридонова, Е. А. **Управление инновациями : учебник и практикум для вузов** [Текст] / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06608-1. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455349> (дата обращения: 11.05.2021).

3 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов** / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

Практическое занятие № 25 (по теме № 8). «Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров в аэропорту»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров.

Примерные темы сообщений:

1. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом особенностей организации инновационных

технических средств, применяемых в различных классах обслуживания пассажиров в конкретной организации.

Практическое занятие № 26 (по теме № 8). «Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна. Индивидуальный монитор. Видео- и аудиотрансляции»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров в аэропорту.

Примерные темы сообщений:

1. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом особенностей организации инновационных технических средств, применяемых в различных классах обслуживания пассажиров в конкретной организации.

Практическое занятие № 27 (по теме № 8). «Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

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

Примерные темы сообщений:

1. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

2. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом особенностей организации инновационных технических средств, применяемых в различных классах обслуживания пассажиров в конкретной организации.

Литература:

1 **Основы организации воздушного движения : учебник для вузов** [Текст] / А. Р. Бестугин, А. Д. Филин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06502-2. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455299> (дата обращения: 11.05.2021).

2 Спиридонова, Е. А. **Управление инновациями : учебник и практикум для вузов** [Текст] / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06608-1. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455349> (дата обращения: 11.05.2021).

3 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов** / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

Практическое занятие № 28 (по теме № 9). «Служба кейтеринга. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортипитания»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Служба кейтеринга. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортипитания.
Примерные темы сообщений:

1. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и учета требований производственной дисциплины с учетом особенностей организации технических средств службы кейтеринга по упаковке бортипитания.

Практическое занятие № 29 (по теме № 9). «Технические средства службы кейтеринга по упаковке бортипитания. Технические средства службы кейтеринга по хранению бортипитания»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Технические средства службы кейтеринга по упаковке бортипитания.

Примерные темы сообщений:

1. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и учета требований производственной дисциплины с учетом особенностей организации технических средств службы кейтеринга по упаковке бортипитания.

Практическое занятие № 30 (по теме № 9). «Доставка бортипитания на борт воздушного судна. Транспортные средства. Минихолодильники»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Технические средства службы кейтеринга по хранению бортипитания.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

2. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и учета требований производственной дисциплины с учетом особенностей организации технических средств службы кейтеринга по упаковке бортипитания.

Литература:

1 **Основы организации воздушного движения : учебник для вузов** [Текст] / А. Р. Бестугин, А. Д. Филин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06502-2. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455299> (дата обращения: 11.05.2021).

2 Спиридонова, Е. А. **Управление инновациями : учебник и практикум для вузов** [Текст] / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-

5-534-06608-1. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455349> (дата обращения: 11.05.2021).

3 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура** : учебник и практикум для вузов / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

Практическое занятие № 31 (по теме № 10). «Особенности обслуживания особых групп пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Особенности технических средств обслуживания особых групп пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Особые группы пассажиров. Особые группы пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности с учетом особенностей организации технических средств, применяемых при обслуживании пассажиров-инвалидов в конкретной организации.

Практическое занятие № 32 (по теме № 10). «Добровольные обязательства аэропортов по обслуживанию особых групп пассажиров. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе в аэропорту»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Особенности обслуживания особых групп пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Особенности технических средств обслуживания особых групп пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности с учетом особенностей организации технических средств, применяемых при обслуживании пассажиров-инвалидов в конкретной организации.

Практическое занятие № 33 (по теме № 10). «Регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна пассажиров-инвалидов. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе на борту воздушного судна»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Добровольные обязательства аэропортов по обслуживанию особых групп пассажиров. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе в аэропорту.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации

сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

2. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности с учетом особенностей организации технических средств, применяемых при обслуживании пассажиров-инвалидов в конкретной организации.

Литература:

1 **Основы организации воздушного движения : учебник для вузов** [Текст] / А. Р. Бестугин, А. Д. Филин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06502-2. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455299> (дата обращения: 11.05.2021).

2 Спиридонова, Е. А. **Управление инновациями : учебник и практикум для вузов** [Текст] / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06608-1. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455349> (дата обращения: 11.05.2021).

3 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов** / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

Практическое занятие № 34 (по теме № 11). «Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Неавиационная сервисная деятельность. Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса.

Примерные темы сообщений:

1. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности с учетом особенностей организации дополнительных сервисных услуг в процессе обслуживания пассажиров в конкретной организации.

Практическое занятие № 35 (по теме № 11). «Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Дополнительные сервисные услуги. Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса.

Примерные темы сообщений:

1. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности с учетом особенностей организации дополнительных сервисных услуг в процессе обслуживания пассажиров в конкретной организации.

Практическое занятие № 36 (по теме № 11). «Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности. Технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса.

2. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

2. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности с учетом особенностей организации дополнительных сервисных услуг в процессе обслуживания пассажиров в конкретной организации.

Литература:

1 **Основы организации воздушного движения : учебник для вузов** [Текст] / А. Р. Бестугин, А. Д. Филин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06502-2. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455299> (дата обращения: 11.05.2021).

2 Спиридонова, Е. А. **Управление инновациями : учебник и практикум для вузов** [Текст] / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06608-1. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455349> (дата обращения: 11.05.2021).

3 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов** / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

Практическое занятие № 37 (по теме № 12). «Услуги в процессе организации грузовых перевозок. Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Услуги в процессе организации грузовых перевозок. Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта.

Примерные темы сообщений:

1. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания с учетом особенностей организации услуг в процессе организации грузовых перевозок в конкретной организации.

Практическое занятие № 38 (по теме № 12). «Система интермодальных перевозок. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Система интермодальных перевозок. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок.

Примерные темы сообщений:

1. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания с учетом особенностей организации услуг в процессе организации грузовых перевозок в конкретной организации.

Практическое занятие № 39 (по теме № 12). «Логистические услуги аэропорта и воздушного транспорта. Технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Логистические центры. Логистические центры на территории аэропорта.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

2. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания с учетом особенностей организации услуг в процессе организации грузовых перевозок в конкретной организации.

Литература:

1 **Основы организации воздушного движения : учебник для вузов** [Текст] / А. Р. Бестугин, А. Д. Филин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06502-2. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455299> (дата обращения: 11.05.2021).

2 Спиридонова, Е. А. **Управление инновациями : учебник и практикум для вузов** [Текст] / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06608-1. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455349> (дата обращения: 11.05.2021).

3 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов** / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

Практическое занятие № 40 (по теме № 13). «Контроль качества сервисного обслуживания на транспорте. Контроль параметров технологических процессов сервисного обслуживания на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Понятие контроля качества сервисного обслуживания. Понятие контроля параметров технологических процессов.

Примерные темы сообщений:

1. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания с учетом особенностей организации контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания в конкретной организации.

Практическое занятие № 41 (по теме № 13). «Организация обеспечения контроля качества сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Контроль качества сервисного обслуживания на транспорте. Контроль параметров технологических процессов сервисного обслуживания на транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания с учетом особенностей организации контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания в конкретной организации.

Практическое занятие № 42 (по теме № 13). «Организация обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Организация контроля качества сервисного обслуживания на воздушном транспорте. Организация контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

2. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания с учетом особенностей организации контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания в конкретной организации.

Литература:

1 **Основы организации воздушного движения : учебник для вузов** [Текст] / А. Р. Бестугин, А. Д. Филин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06502-2. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455299> (дата обращения: 11.05.2021).

2 Спиридонова, Е. А. **Управление инновациями : учебник и практикум для вузов** [Текст] / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06608-1. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455349> (дата обращения: 11.05.2021).

3 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов** / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

Практическое занятие № 43 (по теме № 14). «Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса. Конкурентоспособность организации предоставления услуг пассажирам»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса.

Примерные темы сообщений:

1. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и учета требований производственной дисциплины с учетом особенностей организации оценки уровня развития конкретной организации.

Практическое занятие № 44 (по теме № 14). «Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Конкурентоспособность организации предоставления услуг пассажирам. Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам.

Примерные темы сообщений:

1. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и учета требований производственной дисциплины с учетом особенностей организации оценки уровня развития конкретной организации.

Практическое занятие № 45 (по теме № 14). «Конкурентоспособность технических средств, используемых при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

2. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и учета требований производственной дисциплины с учетом особенностей организации оценки уровня развития конкретной организации.

Литература:

1 **Основы организации воздушного движения : учебник для вузов** [Текст] / А. Р. Бестугин, А. Д. Филин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06502-2. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455299> (дата обращения: 11.05.2021).

2 Спиридонова, Е. А. **Управление инновациями : учебник и практикум для вузов** [Текст] / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06608-1. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455349> (дата обращения: 11.05.2021).

3 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов** / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Введение. Общие методические рекомендации студентам по подготовке к практическим занятиям

Цель проведения практических занятий по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» – научить студентов самостоятельно анализировать учебную и научную литературу и вырабатывать у них опыт самостоятельного мышления по проблемам курса.

Практические занятия по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» могут проходить в различных формах: собеседование, организация «Круглого стола», использование системы сообщений и творческих дискуссий. Поскольку одну из важных задач преподавания «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» составляет развитие самостоятельного современного мышления, на практических занятиях обязательно следует использовать новейшие материалы из официальных государственных изданий средств массовой информации, решая задачи, использовать компьютерные программы и др.

Как правило, практические занятия по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» проходят в следующих формах:

- развернутой беседы – обсуждение (дискуссия), основанные на подготовке всей группы по всем вопросам и максимальном участии студентов в обсуждении вопросов темы проблемного занятия. При этой форме работы отдельным студентам могут поручаться сообщения по тому или иному вопросу, а также ставя дополнительные вопросы, как всей аудитории, так и определенным участникам обсуждения;

- устных сообщений с последующим их обсуждением;

- обсуждения письменных рефератов, заранее подготовленных студентами по заданию преподавателя и представленных студентами группы до практических занятий, написание рефератов может быть поручено не одному, а нескольким студентам, тогда к основному докладчику могут быть назначены содокладчики и оппоненты по сообщению.

В ходе самостоятельной подготовки по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» каждый студент готовит выступления по всем вопросам темы. Сообщения делаются устно, развернуто, обращаться к конспекту во время выступления.

Примерный план проведения практического занятия по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте»:

- Вступительное слово преподавателя – 3-5 мин.

- Рассмотрение каждого вопроса темы – 15-20 мин.
- Заключительное слово преподавателя – 5-10 мин.
- Домашнее задание (к каждому практическому занятию).
- Изучить и законспектировать рекомендуемую литературу.

По каждому вопросу плана занятий подготовиться к устному сообщению (5-10 мин.), быть готовым принять участие в обсуждении и дополнении сообщений (до 5 мин.).

Выступление на практическом занятии по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» должно удовлетворять следующим требованиям: в нем излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным.

Готовиться к практическому занятию по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» надо не накануне, а заблаговременно. Самостоятельная работа студентов должна начинаться с ознакомления с планом практического занятия, который включает в себя вопросы, выносимые на обсуждение, рекомендации по подготовке к практическому занятию, рекомендуемую литературу к теме. Изучение материала к практическому занятию следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения темы, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующую главу учебника. Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы.

Подобрав, отработав материал по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на практическом занятии, для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы.

Уметь читать рекомендованную литературу не значит пассивно принимать к сведению все написанное, следует анализировать текст, думать над ним, этому способствуют записи по ходу чтения, которые превращают чтение в процесс. Записи могут вестись в различной форме: развернутых и простых планов, выписок (тезисов), аннотаций и конспектов.

План – это перечень вопросов, рассмотренных в источнике.

Выписки (тезисы) – это, как правило, письменное цитирование важных мест монографий, статей (другое) или краткое изложение мыслей автора.

Аннотация – краткое обобщение содержания работы (узловых, простых вопросов работы).

Конспект – наиболее сложная по форме запись, при составлении которой у студентов возникают наибольшие трудности. Составление конспекта вырабатывает навыки письменного изложения рассматриваемых вопросов, четко формулировать мысли и четко их излагать. Конспект произведения это его развернутые тезисы, которые содержат доказательства. Конспекты могут быть текстуальными и тематическими. В первом случае прослеживается план изложения материала, во втором – содержание темы.

Для конспектирования существуют следующие правила:

Прежде всего, обязательно указываются выходные данные источника или наименование произведения, год и место его издания, количество страниц.

Обязательно оставляется место для последующих уточнений и дополнений широкие поля конспекта.

Конспект структурно подразделяется на составные части в соответствии с планом.

Записывается только самое главное, ясным и четким почерком, сокращения слов следует избегать.

Необходимо выделять отдельные, наиболее важные положения (подчеркивать цветными карандашами, маркерами, выделять печатными буквами и т.п.).

В тематический конспект включаются выписки и тезисы из одного или нескольких произведений, посвященные одной и той же проблеме.

Самостоятельность студентов в овладении учебным материалом проявляется в творческом обсуждении этих вопросов во время аудиторных занятий, высказывая свое мнение, анализируя прочитанное, подкрепляя учебный материал примерами из жизни, студенты глубже осмысливают и закрепляют его в памяти.

Проверка усвоения изученного материала также осуществляется в ходе практических занятий. С этой целью преподаватели периодически проводят 10-15 минутные письменные контрольные работы. Они проводятся, как правило, по вопросам рассматриваемой на практическом занятии темы и студенты о них заранее не предупреждаются. Результаты контрольных работ учитываются в журнале успеваемости. По итогам изучения тем программы обязательно проводится рубежный контроль в форме письменных контрольных работ по всем изученным темам с обязательной их оценкой, оценка текущего контроля обязательно учитывается при устном экзамене по итогам курса.

При подготовке к практическим занятиям самостоятельная учебная деятельность достигает наибольшей интенсивности. В отличие от других форм учебных занятий, в ходе практических занятий студенты имеют возможность в большей степени проявить себя, показать свою активность, самостоятельность, способность применять полученные теоретические знания при анализе практических проблем профессиональной деятельности.

Практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам, темам, разделам дисциплины и имеют своей целью:

- закрепить знания, полученные во время лекций и самостоятельной работы с учебной литературой;
- расширить и углубить представления студентов по наиболее актуальным теоретическим и практическим проблемам;
- сформировать и развить практические навыки и умения, необходимые для будущей профессиональной деятельности;
- осуществить контроль за качеством усвоения студентами учебной программы.

Подготовку к практическому занятию лучше начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя. Проводить ее рекомендуется в определенной последовательности.

Прежде всего, следует доработать текст лекции по соответствующей теме, внимательно изучить план практического занятия, содержание основных учебных вопросов, выносимых на обсуждение, а также список рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. Важно тщательно спланировать самостоятельную работу по подготовке к занятию: когда, какие источники, по какой проблеме следует найти и изучить; когда и по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады. Работа должна быть спланирована таким образом, чтобы подготовка к практическому занятию распределялась равномерно в течение оставшегося до занятия времени.

В дальнейшем необходимо подобрать в библиотеке литературу, которая рекомендована для подготовки к занятию и бегло просмотреть ее. Это даст возможность выбрать те источники, где имеются ответы на поставленные учебные вопросы.

Предварительное изучение рекомендованной литературы позволяет студентам отобрать необходимую информацию и выяснить, по каким вопросам занятия следует подобрать дополнительные литературные источники. Просмотр и беглое изучение дополнительно найденных книг, газетных и журнальных статей осуществляется таким же образом, что и рекомендованной литературы.

После подбора и предварительного просмотра литературы студенты приступают к ее углубленному изучению. В ходе углубленного чтения выделяются главные мысли, проблемы, требующие дополнительного обоснования, практического разрешения и т.д. При этом в основном вопросе практического занятия могут быть выделены конкретизирующие его подвопросы.

Подготовка к практическому занятию не сводится только к поиску ответов на поставленные в плане вопросы. Любая теоретическая проблема должна быть осмыслена студентом с точки зрения ее связи с реальной жизнью и возможностью реализации на практике. По каждому вопросу практического занятия студент должен быть готов высказать и собственную точку зрения.

4. Самостоятельная работа студентов

Очное обучение

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Семестр 5		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Введение в дисциплину» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	10
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, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	20
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 [1-17]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с	24

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре 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. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	16
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]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	15
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. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	16
Итого за семестр 5		101
Семестр 6		
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, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «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]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6
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]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
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 [1-17]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта» 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. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы осуществления контроля качества сервисного обслуживания и параметров технологических процессов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира» 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. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6
Итого за семестр 6		48
Итого по дисциплине		149

Заочное обучение

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
3 курс (5 семестр)		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Введение в дисциплину» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	31

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	4. Выполнение контрольной работы.	
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, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	27
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 [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	27
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	27
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]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	27
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 устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	27
Итого за 3 курс (5 семестр)		166
3 курс (6 семестр)		
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, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	20
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «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]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	20

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
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]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	20
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 [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	20
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	20
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	20
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы осуществления контроля качества сервисного обслуживания и параметров технологических процессов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	20
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	19
Итого за 3 курс (6 семестр)		159
Итого по дисциплине		325

Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» (заочное обучение)

3 курс (5 семестр)

1. Роль технических инноваций в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров.
1. Субъекты деятельности на территории аэропорта.
2. Аэропорт и аэропортовые зоны.
3. Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте.

4. Технические средства связи на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, видеотрансляции, Интернет.
5. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте.
6. Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства).
7. Служба кейтеринга. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортипитания.
8. Технические средства службы кейтеринга по упаковке бортипитания. Технические средства службы кейтеринга по хранению бортипитания.
9. Особые группы пассажиров. Особые группы пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
10. Особенности обслуживания особых групп пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Особенности технических средств обслуживания особых групп пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
11. Добровольные обязательства аэропортов по обслуживанию особых групп пассажиров. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе в аэропорту.
12. Неавиационная сервисная деятельность. Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса.
13. Дополнительные сервисные услуги. Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса.
14. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса.
15. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.
16. Услуги в процессе организации грузовых перевозок. Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта.
17. Система интермодальных перевозок. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок.
18. Логистические центры. Логистические центры на территории аэропорта.
19. Понятие контроля качества сервисного обслуживания. Понятие контроля параметров технологических процессов.
20. Контроль качества сервисного обслуживания на транспорте. Контроль параметров технологических процессов сервисного обслуживания на транспорте.
21. Организация контроля качества сервисного обслуживания на воздушном транспорте. Организация контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
22. Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса.

3 курс (6 семестр)

1. Технические средства, применяемые при организации обеспечения авиационной безопасности.
2. Видеонаблюдение на транспорте.
3. Видеонаблюдение на воздушном транспорте.
4. Основы технологических новаций процесса сервиса с учетом требований потребителя.
5. Основы применения технологических новаций и современного программного обеспечения в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
6. Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.
7. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе работы служб досмотра.
8. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра.
9. Автоматизированные системы контроля.
10. Автоматизированные системы контроля управления доступом. Интроскопы.
11. Стационарные металлоискатели. Ручные металлоискатели. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ.
12. Основы организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
13. Программы обеспечения авиационной безопасности.
14. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.
15. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.
16. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре ручной клади.
17. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре багажа пассажиров.

18. Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров.
19. Вскрытие ручной клади. Личный досмотр пассажира.
20. Требования к техническим средствам досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров.
21. Требования к сотрудникам службы досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров.
22. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров в аэропорту.
23. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.
24. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на борту воздушного судна.
25. Взрывозащитные контейнеры. Вакуум-камеры.
26. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов.
27. Рекомендации по предполетному досмотру багажа.
28. Регистрация пассажира на рейс (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту).
29. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров.
30. Доставка пассажира до борта воздушного судна.
31. Оформление багажа на стойке регистрации.
32. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров.
33. Система идентификации багажа.
34. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров.
35. Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров.
36. Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте.
37. Технические средства связи на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, видеотрансляции, Интернет.

5. Вопросы и задания для промежуточной аттестации студентов

Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

«Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте»

1. Роль технических средств в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров.
2. Субъекты сервисной деятельности на территории аэропорта.
3. Аэропорт и аэропортовые зоны.
4. Основные службы, участвующие в обслуживании пассажиров.
5. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
6. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
7. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
8. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
9. ИКАО как основа обеспечения авиационной безопасности.
10. Стандарты ИКАО по обеспечению авиационной безопасности.
11. Рекомендуемая практика ИКАО по обеспечению авиационной безопасности. Конвенция по авиационной безопасности.
12. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ.
13. Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта).
14. Технические средства, применяемые при организации обеспечения авиационной безопасности.
15. Видеонаблюдение на транспорте.
16. Видеонаблюдение на воздушном транспорте.

17. Основы технологических новаций процесса сервиса с учетом требований потребителя.
18. Основы применения технологических новаций и современного программного обеспечения в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
19. Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.
20. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе работы служб досмотра.
21. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра.
22. Автоматизированные системы контроля.
23. Автоматизированные системы контроля управления доступом. Интроскопы.
24. Стационарные металлоискатели. Ручные металлоискатели. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ.
25. Основы организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
26. Программы обеспечения авиационной безопасности.
27. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.
28. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.
29. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре ручной клади.
30. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре багажа пассажиров.
31. Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров.
32. Вскрытие ручной клади. Личный досмотр пассажира.
33. Требования к техническим средствам досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров.
34. Требования к сотрудникам службы досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров.
35. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров в аэропорту.
36. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на борту воздушного судна.
37. Взрывозащитные контейнеры. Вакуум-камеры. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов.
38. Рекомендации по предполетному досмотру багажа.
39. Регистрация пассажира на рейс (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту).
40. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров.
41. Доставка пассажира до борта воздушного судна.
42. Оформление багажа на стойке регистрации.
43. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров.
44. Система идентификации багажа.
45. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров.
46. Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров.
47. Цифровая мобильность населения.
48. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
49. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
50. Основные материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

«Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте»

1. Роль технических средств в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров.
2. Субъекты сервисной деятельности на территории аэропорта.
3. Аэропорт и аэропортовые зоны.
4. Основные службы, участвующие в обслуживании пассажиров.
5. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

6. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
7. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
8. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
9. ИКАО как основа обеспечения авиационной безопасности.
10. Стандарты ИКАО по обеспечению авиационной безопасности.
11. Рекомендуемая практика ИКАО по обеспечению авиационной безопасности. Конвенция по авиационной безопасности.
12. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ.
13. Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта).
14. Технические средства, применяемые при организации обеспечения авиационной безопасности.
15. Видеонаблюдение на транспорте.
16. Видеонаблюдение на воздушном транспорте.
17. Основы технологических новаций процесса сервиса с учетом требований потребителя.
18. Основы применения технологических новаций и современного программного обеспечения в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
19. Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.
20. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе работы служб досмотра.
21. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра.
22. Автоматизированные системы контроля.
23. Автоматизированные системы контроля управления доступом. Интроскопы.
24. Стационарные металлоискатели. Ручные металлоискатели. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ.
25. Основы организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
26. Программы обеспечения авиационной безопасности.
27. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.
28. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.
29. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре ручной клади.
30. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре багажа пассажиров.
31. Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров.
32. Вскрытие ручной клади. Личный досмотр пассажира.
33. Требования к техническим средствам досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров.
34. Требования к сотрудникам службы досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров.
35. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров в аэропорту.
36. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.
37. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на борту воздушного судна.
38. Взрывозащитные контейнеры. Вакуум-камеры.
39. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов.
40. Рекомендации по предполетному досмотру багажа.
41. Регистрация пассажира на рейс (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту).
42. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров.
43. Доставка пассажира до борта воздушного судна.
44. Оформление багажа на стойке регистрации.

45. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров.
46. Система идентификации багажа.
47. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров.
48. Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров.
49. Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте.
50. Технические средства связи на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, видеотрансляции, Интернет.
51. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте.
52. Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства).
53. Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна.
54. Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов.
55. Технические средства, используемые в VIP-салонах в процессе обслуживания пассажиров крупных аэропортов мира.
56. Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров.
57. Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров в аэропорту.
58. Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
59. Индивидуальный монитор. Вideo- и аудиотрансляции. Наушники, спутниковый телефон. Интернет, источники зарядки мобильных телефонов.
60. Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна. Кресло-конструктор. Освещение пассажирской кабины.
61. Служба кейтеринга. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания.
62. Технические средства службы кейтеринга по упаковке бортпитания. Технические средства службы кейтеринга по хранению бортпитания.
63. Доставка бортпитания на борт воздушного судна. Транспортные средства. Минихолодильники. Автолифт.
64. Технические средства по обеспечению безопасности бортпитания.
65. Особые группы пассажиров. Особые группы пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
66. Особенности обслуживания особых групп пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Особенности технических средств обслуживания особых групп пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
67. Добровольные обязательства аэропортов по обслуживанию особых групп пассажиров. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе в аэропорту.
68. Регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна пассажиров-инвалидов. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе на борту воздушного судна.
69. Мировой опыт в обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
70. Неавиационная сервисная деятельность. Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса.
71. Дополнительные сервисные услуги. Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса.
72. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса.
73. Инновационные технические средства. Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности.
74. Технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на транспорте.
75. Технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на территории аэропортового комплекса.
76. Услуги в процессе организации грузовых перевозок. Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта.
77. Система интермодальных перевозок. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок.
78. Логистические центры. Логистические центры на территории аэропорта.
79. Логистические услуги. Логистические услуги аэропорта и воздушного транспорта.
80. Технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте.
81. Логистическая деятельность и инновации в ведущих мировых аэропортах.

82. Понятие контроля качества сервисного обслуживания. Понятие контроля параметров технологических процессов.
83. Контроль качества сервисного обслуживания на транспорте. Контроль параметров технологических процессов сервисного обслуживания на транспорте.
84. Организация контроля качества сервисного обслуживания на воздушном транспорте. Организация контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
85. Этапы обеспечения контроля качества и контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания.
86. Организация обеспечения контроля качества сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.
87. Организация обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.
88. Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса.
89. Конкурентоспособность организации предоставления услуг пассажирам. Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам.
90. Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров.
91. Конкурентоспособность технических средств, используемых при организации предоставления услуг пассажирам.
92. Конкурентоспособность технических средств, используемых при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам.
93. Конкурентоспособность технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам. Инвестиционная привлекательность аэропортового комплекса.
94. Основные материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета с оценкой, экзамена) по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере»

1. Охарактеризуйте этапы организационного обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом.
2. Раскройте этапы внедрения технологической новации или современного программного обеспечения в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом.
3. Охарактеризуйте этапы организации процесса обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в области сервисного обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом и приведите особенности организации обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг грузовых перевозок.
4. Охарактеризуйте этапы организационного обеспечения процесса предоставления услуг, интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями.
5. Охарактеризуйте технологию обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом на конкретном примере.
6. Охарактеризуйте методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
7. Охарактеризуйте методику применения технологических инноваций и современного программного обеспечения в сфере сервиса, поиска и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.
8. Охарактеризуйте клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
9. Охарактеризуйте основные материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

10. Раскройте основные этапы маркетингового анализа потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ.

11. Охарактеризуйте методику разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры.

12. Охарактеризуйте методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

13. Охарактеризуйте методику определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

14. Охарактеризуйте методику поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

15. Охарактеризуйте методику использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

16. Охарактеризуйте методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

17. Охарактеризуйте механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

18. Охарактеризуйте методику осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Сервисная деятельность в сфере транспорта - это вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг в процессе транспортного обслуживания. Услуга представляет собой продукт труда, назначением которого является удовлетворение конкретных потребностей людей в процессе транспортного обслуживания. Услуга в сфере транспорта - это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности человека в транспортной сфере.

Жизненный цикл услуги подразделяется на несколько этапов:

- 1) предоставление информации по услугам, предлагаемым потребителям;
- 2) принятие заказа на транспортную услугу;
- 3) исполнение транспортной услуги;
- 4) контроль качества исполнения транспортной услуги;
- 5) выдача заказа потребителю.

Эффективность работы сервисного предприятия в транспортной сфере зависит от правильной организационно-управленческой деятельности руководителей. Организационно-управленческая работа включает:

- планирование сервисной деятельности организации, прогнозирование развития организации при изменении рынка или ассортимента услуг;
- оценку производственных и непроизводственных затрат;
- оптимизацию состава технологического оборудования и технических средств с учетом ассортимента и уровня качества услуг;

- организацию контактной зоны для общения с потребителем услуги;
 - подбор сотрудников, обладающих психологическими способностями для работы с потребителями.
- Таким образом, сервисная деятельность в транспортной сфере является сложным многогранным процессом, который обеспечивается грамотным управлением персоналом и ресурсами предприятия, соблюдением требований стандартов обслуживания, соответствием оказываемых услуг запросам потребителя. Предлагаемое учебно-методическое пособие, надеемся, смогло помочь студентам в процессе освоения дисциплины «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте».

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- а) основная литература:
- 1 **Основы организации воздушного движения : учебник для вузов** [Текст] / А. Р. Бестугин, А. Д. Филин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06502-2. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455299> (дата обращения: 12.05.2021).
 - 2 Спиридонова, Е. А. **Управление инновациями : учебник и практикум для вузов** [Текст] / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06608-1. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455349> (дата обращения: 12.05.2021).
 - 3 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов** / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021)
- б) дополнительная литература:
- 4 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 12.05.2021)
 - 5 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.
 - 6 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 12.05.2021)
 - 7 Королева Е.А. **Сервисология** [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.
 - 8 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса**: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для обучающихся ГФ, КФ и ЗФ [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. Количество экземпляров 150.
 - в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:
 - 9 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).
 - 10 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).
 - 11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).
 - 12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).
 - 13 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).
 - г) программное обеспечение (лицензионное, свободно распространяемое), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:
 - 14 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).
 - 15 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo/> / свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).
 - 16 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

17 **Электронно-библиотечная система «Лань»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books> / свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

Кошелева Татьяна Николаевна

**ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА НА
ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ**

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

(методические рекомендации по освоению дисциплины и планы практических занятий)

Печатается в авторской редакции

Тираж - 500 экз.