

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

**УТВЕРЖДАЮ**



Первый  
проректор – проректор  
по учебной работе  
Н.Н. Сухих

2019 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА НА  
ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

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

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Санкт-Петербург  
2019

## 1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» является изучение студентами оборудования и технических средств, применяемых на предприятиях сервиса на воздушном транспорте, в зависимости от вида и предполагаемого объема оказываемых услуг; освоение студентами устройство и принципы действия технических средств и их составных элементов, технико-эксплуатационные свойства и их изменение в процессе эксплуатации на воздушном транспорте; создание у студентов 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 студентами знаний в сфере особенностей хозяйственной деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере и путей повышения ее эффективности;

- знакомство студентов с основными функциями управления сервисной деятельностью в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;

- знакомство студентов с основами технологических новаций процесса сервиса с учетом требований потребителя; с основами применения технологических новаций и современного программного обеспечения в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;

- знакомство студентов 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 студентов 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 студентов 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 студентов 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 студентов с методами 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;

– знакомство студентов 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 студентов 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.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП 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 студента 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.

## **3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении

Код компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	чрезвычайных ситуаций
ИД <sub>8УК-8</sub>	УК.8.1 Владеет методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ИД <sub>1ОПК-1</sub>	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации; ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности
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 <sub>1ПК-1</sub>	ПК-1.3. Участствует 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 <sub>3ПК-3</sub>	ПК-3.3. 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

Код компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ
ИД5 <sub>ПК-5</sub>	ПК-5.2. 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 (УК.8.1.);

– 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 (ОПК-1.1.); 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 (ОПК-1.2.); 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 (ОПК-1.3.);

– 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 (ПК-1.3.);

– 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 (ПК-3.3.);

– 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 (ПК-5.2.);

#### 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 (УК.8.1.);

– применять 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 (ОПК-1.1.); применять 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 (ОПК-1.2.); применять 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 (ОПК-1.3.);

– 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 (ПК-1.3.);

– 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 (ПК-3.3.);

– 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 (ПК-5.2.);

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 (УК.8.1.);

– навыками применения методики 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 (ОПК-1.1.); навыками применения методики 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 (ОПК-1.2.);

навыками применения методики 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 (ОПК-1.3.);

– 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 (ПК-1.3.);

– 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 (ПК-3.3.);

– 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 (ПК-5.2.).

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестры	
		5	6
Общая трудоемкость дисциплины	360	180	180
Контактная работа:	169	70,5	98,5
лекции	76	28	48
практические занятия	90	42	48
семинары	—	—	—
лабораторные работы	—	—	—
курсовая работа (проект)	—	—	—
Самостоятельная работа студента	149	101	48
Промежуточная аттестация	45	9	36
контактная работа	3	0,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к зачёту с оценкой и экзамену	42	8,5	33,5

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-8	ОПК-1	ПК-1	ПК-3	ПК-5		
Тема 1. Введение в дисциплину	16	—	+	+	+	+	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. Стандарты и рекомендуемая практика по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ	34	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 3. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте	40	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте	28	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте	25	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте	28	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте	25	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного	25	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ



Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-8	ОПК-1	ПК-1	ПК-3	ПК-5		
судна								
Тема 9. Технические средства, применяемые при организации питания на воздушном транспорте	14	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 10. Организация доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте	26	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 11. Технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса	20	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 12. Технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта	14	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 13. Основы осуществления контроля качества сервисного обслуживания и параметров технологических процессов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте	20	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 14. Технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира	14	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Итого по дисциплине	315							
Промежуточная аттестация	45							
Всего по дисциплине:	360							

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

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
<b>Семестр 5</b>							
Тема 1. Введение в дисциплину	2	4	—	—	10	—	16
Тема 2. Стандарты и рекомендуемая практика по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ	6	8	—	—	20	—	34
Тема 3. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте	6	10	—	—	24	—	40
Тема 4. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте	6	6	—	—	16	—	28
Тема 5. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте	4	6	—	—	15	—	25
Тема 6. Технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте	4	8	—	—	16	—	28
Итого за семестр 5	28	42	—	—	101	—	171
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой							9
Всего за семестр 5							180
<b>Семестр 6</b>							
Тема 7. Технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте	6	6	—	—	6	—	18
Тема 8. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна	6	6	—	—	6	—	18
Тема 9. Технические средства, применяемые при организации питания на воздушном транспорте	6	6	—	—	6	—	18
Тема 10. Организация доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте	6	6	—	—	6	—	18

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 11. Технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса	6	6	—	—	6	—	18
Тема 12. Технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта	6	6	—	—	6	—	18
Тема 13. Основы осуществления контроля качества сервисного обслуживания и параметров технологических процессов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте	6	6	—	—	6	—	18
Тема 14. Технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира	6	6	—	—	6	—	18
Итого за семестр 6	48	48	—	—	48	—	144
Промежуточная аттестация в форме экзамена							36
Всего за семестр 6							180
Итого по дисциплине							360

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

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Введение в дисциплину

Предмет дисциплины. Роль технических 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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). 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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-пассажира 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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 10. Организация доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте**

Особые группы пассажиров. Особенности обслуживания особых групп 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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). 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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 дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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).

#### 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Семестр 5		
1	Практическое занятие № 1. «Роль технических средств в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров»	2
1	Практическое занятие № 2. «Субъекты сервисной деятельности на территории аэропорта»	2
2	Практическое занятие № 3. «Стандарты ИКАО по обеспечению авиационной безопасности. Рекомендуемая практика ИКАО по обеспечению авиационной безопасности»	2
2	Практическое занятие № 4. «Конвенция по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ»	2
2	Практическое занятие № 5. «Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта)»	2
2	Практическое занятие № 6. «Технические средства, применяемые при организации обеспечения авиационной безопасности»	2
3	Практическое занятие № 7. «Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров»	2
3	Практическое занятие № 8. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе работы служб досмотра»	2
3	Практическое занятие № 9. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра. Автоматизированные системы контроля»	2
3	Практическое занятие № 10. «Автоматизированные системы контроля управления доступом. Интроскопы»	2
3	Практическое занятие № 11. «Стационарные металлоискатели. Ручные металлоискатели. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Подготовка к круглому столу.	
4	Практическое занятие № 12. «Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров»	2
4	Практическое занятие № 13. «Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре багажа пассажиров. Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров»	2
4	Практическое занятие № 14. «Личный досмотр пассажира. Требования к техническим средствам досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров»	2
5	Практическое занятие № 15. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров в аэропорту»	2
5	Практическое занятие № 16. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на борту воздушного судна. Взрывозащитные контейнеры»	2
5	Практическое занятие № 17. «Вакуум-камеры. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов»	2
6	Практическое занятие № 18. «Регистрация пассажира на рейс (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту)»	2
6	Практическое занятие № 19. «Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров»	2
6	Практическое занятие № 20. «Доставка пассажира до борта воздушного судна. Оформление багажа на стойке регистрации»	2
6	Практическое занятие № 21. «Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров. Система идентификации багажа»	2
Итого за семестр 5		42
Семестр 6		
7	Практическое занятие № 22. «Оборудование и	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	технические средства VIP-салона на воздушном транспорте»	
7	Практическое занятие № 23. «Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте. Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства)»	2
7	Практическое занятие № 24. «Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна. Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов»	2
8	Практическое занятие № 25. «Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров в аэропорту»	2
8	Практическое занятие № 26. «Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна. Индивидуальный монитор. Видео- и аудиотрансляции»	2
8	Практическое занятие № 27. «Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна»	2
9	Практическое занятие № 28. «Служба кейтеринга. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания»	2
9	Практическое занятие № 29. «Технические средства службы кейтеринга по упаковке бортпитания. Технические средства службы кейтеринга по хранению бортпитания»	2
9	Практическое занятие № 30. «Доставка бортпитания на борт воздушного судна. Транспортные средства. Минихолодильники»	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»	2
10	Практическое занятие № 32. «Добровольные обязательства аэропортов по обслуживанию	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	особых групп пассажиров. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе в аэропорту»	
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»	2
11	Практическое занятие № 34. «Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса»	2
11	Практическое занятие № 35. «Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса»	2
11	Практическое занятие № 36. «Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности. Технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на транспорте»	2
12	Практическое занятие № 37. «Услуги в процессе организации грузовых перевозок. Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта»	2
12	Практическое занятие № 38. «Система интермодальных перевозок. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок»	2
12	Практическое занятие № 39. «Логистические услуги аэропорта и воздушного транспорта. Технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте»	2
13	Практическое занятие № 40. «Контроль качества сервисного обслуживания на транспорте. Контроль параметров технологических процессов сервисного обслуживания на транспорте»	2
13	Практическое занятие № 41. «Организация обеспечения контроля качества сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
13	Практическое занятие № 42. «Организация обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
14	Практическое занятие № 43. «Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса. Конкурентоспособность организации предоставления услуг пассажирам»	2
14	Практическое занятие № 44. «Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров»	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»	2
Итого за семестр 6		48
Итого по дисциплине		90

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

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, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.	10

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к устному опросу.	
2	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	20
3	<p>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 [1-12].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p>	24
4	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	16
5	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p>	15

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к устному опросу.	
6	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	16
Итого за семестр 5		101
	Семестр 6	
7	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
8	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
9	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p>	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к устному опросу.	
10	<p>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 [1-12].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
11	<p>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 [1-12].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
12	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
13	<p>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 [1-12].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
14	1. Изучение теоретического материала по теме:	6



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>«Технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу</p>	
Итого за семестр	6	48
Итого по дисциплине		149

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

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

3 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

б) дополнительная литература:

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

5 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий.** Для

студентов ГФ, КФ и ЗФ [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. Количество экземпляров 150.

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

6 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

7 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

8 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

9 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

10 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

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

11 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

12 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019)

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

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

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

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В процессе преподавания дисциплины «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» используются классические

формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

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

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

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

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

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной

дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» с конкретными ситуациями.

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

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

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

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

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

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

контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

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

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета с оценкой в пятом семестре и экзамена в 6 семестре. Зачет с оценкой и экзамен позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет с оценкой и экзамен предполагают ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет с оценкой и экзамен. К моменту сдачи зачета с оценкой и экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

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

### **9.1 Балльно – рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачет с оценкой (5 семестр) и экзамен (6 семестр).

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

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 21	1,5	2,3	14	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Зачет с оценкой</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета с оценкой по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			
<b>Семестр 6</b>				
Аудиторные занятия				
Лекция 15 (Тема 7)	1	1,5	1	—
Лекция 16 (Тема 7)	1	1,5	1	—
Лекция 17 (Тема 7)	1	1,5	1	—
Практическое занятие 22	0,8	1,38	2	—
Практическое занятие 23	0,8	1,34	2	—
Практическое занятие 24	0,8	1,34	2	—
Лекция 18 (Тема 8)	1	1,5	3	—
Лекция 19 (Тема 8)	1	1,5	3	—
Лекция 20 (Тема 8)	1	1,5	4	—
Практическое занятие 25	0,8	1,34	4	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 26	0,8	1,34	4	—
Практическое занятие 27	0,8	1,34	5	—
Лекция 21 (Тема 9)	1	1,5	5	—
Лекция 22 (Тема 9)	1	1,5	6	—
Лекция 23 (Тема 9)	1	1,5	6	—
Практическое занятие 28	0,9	1,44	6	—
Практическое занятие 29	0,9	1,44	7	—
Практическое занятие 30	0,9	1,44	7	—
Лекция 24 (Тема 10)	1	1,5	8	—
Лекция 25 (Тема 10)	1	1,5	8	—
Лекция 26 (Тема 10)	1	1,5	8	—
Практическое занятие 31	0,9	1,44	9	—
Практическое занятие 32	0,9	1,44	9	—
Практическое занятие 33	0,9	1,44	10	—
Лекция 27 (Тема 11)	1	1,5	10	—
Лекция 28 (Тема 11)	1	1,5	10	—
Лекция 29 (Тема 11)	1	1,5	11	—
Практическое занятие 34	0,9	1,44	11	—
Практическое занятие 35	0,9	1,44	12	—
Практическое занятие 36	0,9	1,44	12	—
Лекция 30 (Тема 12)	1	1,5	12	—
Лекция 31 (Тема 12)	1	1,5	13	—
Лекция 32 (Тема 12)	1	1,5	13	—
Практическое занятие 37	0,9	1,44	14	—
Практическое занятие 38	0,9	1,44	14	—
Практическое занятие 39	0,9	1,44	14	—
Лекция 33 (Тема 13)	1	1,5	15	—
Лекция 34 (Тема 13)	1	1,5	15	—
Лекция 35 (Тема 13)	1	1,5	16	—
Практическое занятие 40	0,9	1,44	16	—
Практическое занятие 41	0,9	1,44	16	—
Практическое занятие 42	0,9	1,44	16	—
Лекция 36 (Тема 14)	1	1,5	17	—
Лекция 37 (Тема 14)	1	1,5	17	—
Лекция 38 (Тема 14)	1	1,5	17	—
Практическое занятие 43	0,9	1,44	18	—



Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Практическое занятие 44	0,9	1,44	18	—
Практическое занятие 45	0,9	1,44	18	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл. Ведение лекционного конспекта – 0,1 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,4 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,5 балла (с 2 по 6 практическое занятие – от 1,4 баллов) (5 семестр), в 0,9 баллов (с 22 по 27 практическое занятие – от 0,8 баллов) (6 семестр). Сообщение – до 0,6 баллов (5 семестр) и 0,4 балла (6 семестр). Устный опрос – до 0,2 баллов (5 семестр), до 0,14 баллов (по практическому занятию 22 – до 0,18 баллов) (6

семестр). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 1,2 балла (5 семестр).

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

Учебным планом дисциплины курсовая работа не предусмотрена.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»):

1. Характеристика сферы сервиса в развивающихся странах.
2. Влияние геополитических и социально-исторических факторов на русскую ментальность и сервисную систему России.
3. Тенденции развития сервиса на современном этапе развития российского общества.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте»:

1. Классификация услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Понятие профессионального кодекса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Профессиональный кодекс работника сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания. Методика определения потребностей в	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. Методика определения потребностей в технологических

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. Методика поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания. Методика использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности. Методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной</p>	<p>новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика 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. Методика 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. 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. 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. Методика осуществления</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна.	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.
Уметь	<p>Применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания. Применять методику определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания. Применять методику поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания. Применять методику использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного</p>	<p>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. Применять 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. Применять 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. Применять методику использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>обслуживания. Применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте. Применять механизмы разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса. Применять методику осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания.</p>	<p>грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. 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. Применять механизмы 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. 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.</p>
Владеть	<p>Навыками применения методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организационного обслуживания сервисного обслуживания.</p> <p>Навыками применения</p>	<p>Навыками применения методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организационного обслуживания сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.</p> <p>Навыками применения методики определения потребностей в</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>методики определения технологических новаций и потребностей в информационном обеспечении в сфере технологических новаций сервиса в процессе организации и информационном сервисного обслуживания пассажирских обеспечении в сфере грузových перевозок транспортом, в сервиса в процессе том числе воздушным транспортом. организации сервисного обслуживания. Навыками применения методики поиска и внедрения современных программных продуктов в поиска и внедрения сервисную деятельность организации в технологических новаций и процессе организации сервисного современных программных обслуживания пассажирских и грузовых продуктов в сервисную перевозок транспортом, в том числе деятельность организации в воздушным транспортом. Навыками процессе организации применения методики использования сервисного обслуживания технологических новаций и Навыками применения современного программного методики использования обеспечения в сервисной деятельности в технологических новаций и процессе организации сервисного современного программного обслуживания пассажирских и грузовых обеспечения в сервисной перевозок транспортом, в том числе деятельности в процессе воздушным транспортом. Навыками организации сервисного применения методов обслуживания. Навыками совершенствовании системы применения методов клиентских отношений в сервисной совершенствовании деятельности на транспорте с системы клиентских использованием интернет-технологий в отношений в сервисной процессе организации сервисного деятельности на транспорте. обслуживания пассажирских и грузовых Навыками применения перевозок транспортом, в том числе механизма разработки и воздушным транспортом. Навыками учета требований применения механизма разработки и производственной учета требований производственной дисциплины, правил подисциплины, правил по охране труда и охране труда и пожарной пожарной безопасности при безопасности. Навыками осуществлении технологического применения методики процесса в процессе организации осуществления сервисного обслуживания пассажирских организационного и грузовых перевозок транспортом, в обслуживания авиационной том числе воздушным транспортом.</p>	

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	инфраструктуры организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна.	и 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.

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

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

Экзаменационная оценка выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за решение задания.

Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

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

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

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

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

*5 баллов:* ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, ориентированные на воспроизведение; использование

научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

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

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

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

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

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

Решение заданий (3 вопрос в билете) оценивается следующим образом:

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

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

*8 баллов:* задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

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

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

*5 баллов:* задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная



интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

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

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

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

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

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

Семестр 5

Тема 1. Введение в дисциплину

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

2. Субъекты деятельности на территории аэропорта.

3. Аэропорт и аэропортовые зоны.

*Примерные темы сообщений*

1. Методика 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.

2. Методика 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.

3. Методика 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. ИКАО как основа обеспечения авиационной безопасности.
2. Стандарты ИКАО по обеспечению авиационной безопасности.
3. Рекомендуемая практика ИКАО по обеспечению авиационной безопасности. Конвенция по авиационной безопасности.
4. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ.
5. Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта).

*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. Методика 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.
3. Методика 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.
4. Методика 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.
5. 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.

6. 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.

7. 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.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.

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

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

4. Автоматизированные системы контроля.

*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. Методика 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.

3. Методика 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.

4. Методика 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.

5. 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.

6. 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.

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

2. Автоматизированные системы контроля.

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

1. Стационарные металлоискатели.

2. Ручные металлоискатели.

3. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Программы обеспечения авиационной безопасности.

2. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.

3. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.

4. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре ручной клади.

5. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре багажа 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.

2. Методика 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.

3. Методика 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.

4. Методика 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

3. Взрывозащитные контейнеры. Вакуум-камеры.

*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. Методика 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.

3. Методика 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.

4. Методика 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

2. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров.

3. Доставка пассажира до борта воздушного судна.

4. Оформление багажа на стойке регистрации.

*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. Методика 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.

3. Методика 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.

4. Методика 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

#### Семестр 6

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

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

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

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

3. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте.

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

##### *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. Методика 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.

3. Методика 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.

4. Методика 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

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

*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. Методика 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.

3. Методика 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.

4. Методика 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Служба кейтеринга. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания.

2. Технические средства службы кейтеринга по упаковке бортпитания. Технические средства службы кейтеринга по хранению бортпитания.

*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. Методика 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.

3. Методика 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.

4. Методика 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

2. 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.

3. 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. 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. Методика 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.

3. Методика 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.

4. Методика 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

2. Дополнительные сервисные услуги. Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса.

3. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг 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.

2. Методика 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.

3. Методика 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.

4. Методика 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

Тема 12. Технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

3. Логистические центры. Логистические центры на территории 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.

2. Методика 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.

3. Методика 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.

4. Методика 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

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

2. Методика 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.

3. Методика 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.

4. Методика 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Оценка уровня развития аэропорта. Конкуренентоспособность аэропортового комплекса.

2. Конкуренентоспособность организации предоставления услуг пассажирам. Конкуренентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам.

3. Конкуренентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкуренентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий 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.

2. Методика 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.

3. Методика 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.

4. Методика 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

**Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» (Семестр 5)**

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. Методика 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.
7. Методика 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.
8. Методика 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. ИКАО как основа обеспечения авиационной безопасности.
13. Стандарты ИКАО по обеспечению авиационной безопасности.
14. Рекомендуемая практика ИКАО по обеспечению авиационной безопасности. Конвенция по авиационной безопасности.

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

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

17. Технические средства, применяемые при организации обеспечения авиационной безопасности.

18. Видеонаблюдение на транспорте.

19. Видеонаблюдение на воздушном транспорте.

20. Основы технологических новаций процесса сервиса с учетом требований потребителя.

21. Основы применения технологических новаций и современного программного обеспечения в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

22. Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.

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

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

25. Автоматизированные системы контроля.

26. Автоматизированные системы контроля управления доступом. Интроскопы.

27. Стационарные металлоискатели. Ручные металлоискатели. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ.

28. 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.

29. Программы обеспечения авиационной безопасности.

30. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.

31. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.

32. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре ручной клади.

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

34. Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров.

35. Вскрытие ручной клади. Личный досмотр пассажира.

36. Требования к техническим средствам досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров.



37. Требования к сотрудникам службы досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров.

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

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

40. Взрывозащитные контейнеры. Вакуум-камеры.

41. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов.

42. Рекомендации по предполетному досмотру багажа.

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

44. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров.

45. Доставка пассажира до борта воздушного судна.

46. Оформление багажа на стойке регистрации.

47. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров.

48. Система идентификации багажа.

49. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров.

50. Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров.

51. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

52. Методика применения технологических инноваций и современного программного обеспечения в сфере сервиса, поиска и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.

53. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

54. 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» (Семестр 6)**

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. Методика 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.

7. Методика 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.

8. Методика 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. ИКАО как основа обеспечения авиационной безопасности.

13. Стандарты ИКАО по обеспечению авиационной безопасности.

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

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

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

17. Технические средства, применяемые при организации обеспечения авиационной безопасности.

18. Видеонаблюдение на транспорте.

19. Видеонаблюдение на воздушном транспорте.

20. Основы технологических новаций процесса сервиса с учетом требований потребителя.

21. Основы применения технологических новаций и современного программного обеспечения в области организации сервисного обслуживания

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

22. Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.

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

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

25. Автоматизированные системы контроля.

26. Автоматизированные системы контроля управления доступом. Интроскопы.

27. Стационарные металлоискатели. Ручные металлоискатели. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ.

28. 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.

29. Программы обеспечения авиационной безопасности.

30. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.

31. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.

32. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре ручной клади.

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

34. Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров.

35. Вскрытие ручной клади. Личный досмотр пассажира.

36. Требования к техническим средствам досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров.

37. Требования к сотрудникам службы досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров.

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

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

40. Взрывозащитные контейнеры. Вакуум-камеры.

41. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов.

42. Рекомендации по предполетному досмотру багажа.

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

44. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров.

45. Доставка пассажира до борта воздушного судна.

46. Оформление багажа на стойке регистрации.

47. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров.

48. Система идентификации багажа.

49. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров.

50. Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров.

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

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

53. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте.

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

55. Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна.

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

57. Технические средства, используемые в VIP-салонах в процессе обслуживания пассажиров крупных аэропортов мира.

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

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

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

61. Индивидуальный монитор. В видео- и аудиотрансляции. Наушники, спутниковый телефон. Интернет, источники зарядки мобильных телефонов.

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

63. Служба кейтеринга. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания.

64. Технические средства службы кейтеринга по упаковке бортпитания. Технические средства службы кейтеринга по хранению бортпитания.

65. Доставка бортпитания на борт воздушного судна. Транспортные средства. Минихолодильники. Автолифт.

66. Технические средства по обеспечению безопасности бортпитания.

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

68. 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.

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

70. Регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна пассажиров-инвалидов. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе на борту воздушного судна.

71. Мировой опыт в обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

72. Неавиационная сервисная деятельность. Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса.

73. Дополнительные сервисные услуги. Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса.

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

75. Инновационные технические средства. Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности.

76. Технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на транспорте.

77. Технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на территории аэропортового комплекса.

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

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

80. Логистические центры. Логистические центры на территории аэропорта.

81. Логистические услуги. Логистические услуги аэропорта и воздушного транспорта.

82. Технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте.

83. Логистическая деятельность и инновации в ведущих мировых аэропортах.

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

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

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

87. Этапы обеспечения контроля качества и контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания.

88. Организация обеспечения контроля качества сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.

89. Организация обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.

90. Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса.

91. Конкурентоспособность организации предоставления услуг пассажирам. Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам.

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

93. Конкурентоспособность технических средств, используемых при организации предоставления услуг пассажирам.

94. Конкурентоспособность технических средств, используемых при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам.

95. Конкурентоспособность технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам. Инвестиционная привлекательность аэропортового комплекса.

96. Основные материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

**Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета с оценкой, экзамена) по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте»**

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 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.

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.

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

Приступая в 5 семестре к изучению дисциплины «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

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

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

Задачами лекций являются:

– ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;

– краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;



- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области технических средств в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере.

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

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

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

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

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

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

– кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;

– проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

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

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

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

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

– самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;

– подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);

– подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);

– подготовку к круглому столу (примерный перечень заданий в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Технические средства

предприятий сервиса на воздушном транспорте». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета с оценкой в пятом семестре и экзамена в шестом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для зачета с оценкой и экзамена по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте», а также типовые практические задания для зачета с оценкой и экзамена приведены в п. 9.6.

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

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

«07» марта 2019 года, протокол № 9.

Разработчик:

к.э.н.

д.э.н., доцент



Митрофанов С.В.

Кошелева Т.Н.

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

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «16» апреля 2019 года, протокол № 6.