

Т. Н. Кошелева, С. В. Митрофанов

**ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА В СЕРВИСНОМ
ОБСЛУЖИВАНИИ ПАССАЖИРОВ В ТРАНСПОРТНОЙ СФЕРЕ**

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по освоению дисциплины и планы практических занятий

Учебно-методическое пособие

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

Санкт-Петербург
2022

ББК 65.20
УДК 658.6

Кошелева Т. Н., Митрофанов С. В. **Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере** (Методические рекомендации по освоению дисциплины и планы практических занятий): учебно-методическое пособие/ Университет ГА. - СПб.: Издательство "НИЦ АРТ", 2022. – 51 с.

Подготовлены в соответствии с программой дисциплины «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» и требованиями ФГОС ВО для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта» для очного и заочного обучения. Содержат тематический план, методические рекомендации по освоению дисциплины, планы практических занятий, список литературы, перечень вопросов для подготовки к зачёту с оценкой и экзамену.

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

Рецензенты:

М. Н. Майор - канд. филос. наук, доц.
О. В. Бургонов – д.э.н., профессор

© Кошелева Т.Н., Митрофанов С.В., 2022
© Издательство НИЦ АРТ, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

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

Заключение

Список литературы

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

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

1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели и задачи дисциплины

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

Задачами освоения дисциплины являются:

- приобретение обучающимися знаний в сфере особенностей хозяйственной деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере и путей повышения ее эффективности;
 - знакомство обучающихся с основными функциями управления сервисной деятельностью в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;
 - знакомство обучающихся с методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;
 - знакомство обучающихся с методами совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;
 - знакомство обучающихся с механизмом разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;
 - знакомство обучающихся с методикой осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе 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 «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» представляет собой дисциплину по выбору, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули).

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

Дисциплина «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» является обеспечивающей для следующих дисциплин: «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне».

Дисциплина изучается в 5 и 6 семестрах.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
ИД ¹ _{УК-8}	Владеет методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм
ИД ³ _{ПК-1}	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 ³ _{ПК-3}	Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
ПК-5	Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ
ИД ² _{ПК-5}	Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

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

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

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

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

Уметь:

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

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

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

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

Владеть:

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

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

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

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

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Введение в дисциплину

Предмет дисциплины. Роль технических инноваций в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров. Основные понятия курса. Субъекты деятельности на территории аэропорта. Аэропорт и аэропортовые зоны (для самостоятельного изучения). Основные службы, участвующие в обслуживании пассажиров (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе 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 на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на транспорте. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на воздушном транспорте. Технические средства, применяемые при организации работы служб досмотра на воздушном транспорте. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на транспорте. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте. Видеонаблюдение на транспорте. Видеонаблюдение на воздушном транспорте. Автоматизированные системы контроля на воздушном транспорте и управления доступом. Интроскопы. Стационарные и ручные металлоискатели на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных

ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (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 на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия. Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на транспорте. Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на воздушном транспорте (последовательность применения технических средств, вскрытие ручной клади). Личный досмотр пассажира. Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на транспорте. Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Требования к сотрудникам службы досмотра на воздушном транспорте. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на транспорте. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (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 на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на транспорте. Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на воздушном транспорте. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на транспорте. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте. Взрывозащитные контейнеры на воздушном транспорте. Вакуум-камеры на воздушном транспорте. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на транспорте. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на воздушном транспорте. Рекомендации по предполетному досмотру багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре багажа (для самостоятельного изучения). Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе 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 на инновационной основе 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 на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания

на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

Инновационные технические средства регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира в процессе его обслуживания на воздушном транспорте; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту). Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Доставка пассажира до борта воздушного судна. Оформление багажа на стойке регистрации в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Система идентификации багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров 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 на инновационной основе 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 на инновационной основе 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 на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте. Технические средства связи на 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. Инновационные 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 на инновационной основе 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 на инновационной основе 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 на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

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. Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на транспорте. Цифровая мобильность населения. Инновационные 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 на

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

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

Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров. Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна. Индивидуальный монитор (видео- и аудиотрансляции). Наушники, спутниковый телефон. Интернет, источники зарядки мобильных телефонов. Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна. Кресло-конструктор на воздушном транспорте. Освещение пассажирской кабины на воздушном транспорте. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортипитания, упаковке, по хранению и доставке на воздушном транспорте. Инновации в обслуживании пассажиров на борту воздушного судна в ведущих авиакомпаниях мира (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (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 на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Инновационные 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. Инновационные 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 на инновационной основе 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 на инновационной основе 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 на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

Особые группы пассажиров на транспорте. Особые группы пассажиров на воздушном транспорте. Добровольные обязательства аэропортов. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов. Инновационные технические средства, применяемые при

обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту (регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна). Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на борту воздушного судна. Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов. Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов 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 на инновационной основе 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 на инновационной основе 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 на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Тенденции развития инновационных средств на предприятиях транспорта. Сравнительный анализ международного опыта

Тенденции развития технических средств на предприятиях транспорта. Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях транспорта. Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта. Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта в РФ. Анализ международного опыта развития технических средств на предприятиях транспорта. Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта. Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях транспорта, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов. Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов и других отдельных групп пассажиров. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (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 на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

Тема 12. 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. Этапы обеспечения контроля качества и контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания (для самостоятельного изучения). Организация обеспечения контроля качества сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте. Организация обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы

клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (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 на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Инновационные 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 инновационных технических средств, используемых при организации предоставления услуг пассажирам. Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам. Инвестиционная привлекательность аэропортового комплекса (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (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 на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте

Грузовые авиаперевозки на воздушном транспорте. Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте. Инновационные технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте. Тенденция развития новых технических средств обработки грузов в аэровокзальных комплексах. Трансферный багаж. Технические средства, применяемые при транспортировке трансферного багажа. Выбор системы и процедур, используемых для процессов комплектации, таможенной обработки, оформления, погрузки и разгрузки багажа. Комплектация груза. Технические средства, применяемые для комплектации груза. Транспортировка грузов и багажа к воздушному судну, проверка наземными службами, обслуживающими воздушное судно (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (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 на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе

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

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

Очное обучение

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Семестр 5		
1	Практическое занятие № 1. «Роль технических инноваций в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
1	Практическое занятие № 2. «Субъекты деятельности на территории аэропорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 3. «Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 4. «Технические средства, применяемые при организации работы служб досмотра на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 5. «Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 6. «Видеонаблюдение на транспорте. Автоматизированные системы контроля на воздушном транспорте и управления доступом» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 7. «Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 8. «Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 9. «Личный досмотр пассажира» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 10. «Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 11. «Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на транспорте» Подготовка к круглому столу	2
4	Практическое занятие № 12. «Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
4	Практическое занятие № 13. «Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
4	Практическое занятие № 14. «Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на воздушном транспорте. Рекомендации по предполетному досмотру багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
5	Практическое занятие № 15. «Инновационные технические средства регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
5	Практическое занятие № 16. «Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
5	Практическое занятие № 17. «Оформление багажа на стойке регистрации в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие № 18. «Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие № 19. «Технические средства связи на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, видеотрансляции» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие № 20. «Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства)» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие № 21. «Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
Итого за семестр 5		42
Семестр 6		
7	Практическое занятие № 22. «Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
7	Практическое занятие № 23. «Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
7	Практическое занятие № 24. «Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
8	Практическое занятие № 25. «Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
8	Практическое занятие № 26. «Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
8	Практическое занятие № 27. «Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортипитания, упаковке, по хранению и доставке на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
9	Практическое занятие № 28. «Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
9	Практическое занятие № 29. «Система интермодальных перевозок. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
9	Практическое занятие № 30. «Инновационные технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
10	Практическое занятие № 31. «Особые группы пассажиров на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
10	Практическое занятие № 32. «Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
10	Практическое занятие № 33. «Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
11	Практическое занятие № 34. «Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
11	Практическое занятие № 35. «Анализ международного опыта развития	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
11	Практическое занятие № 36. «Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов и других отдельных групп пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
12	Практическое занятие № 37. «Контроль качества сервисного обслуживания на транспорте. Контроль параметров технологических процессов сервисного обслуживания на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
12	Практическое занятие № 38. «Организация контроля качества сервисного обслуживания на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
12	Практическое занятие № 39. «Организация обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
13	Практическое занятие № 40. «Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
13	Практическое занятие № 41. «Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
13	Практическое занятие № 42. «Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
14	Практическое занятие № 43. «Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
14	Практическое занятие № 44. «Инновационные технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
14	Практическое занятие № 45. «Технические средства, применяемые для комплектации груза» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
Итого за семестр 6		48
Итого по дисциплине		90

Заочное обучение

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
3 курс (5 семестр)		
1	Практическое занятие № 1. «Роль технических инноваций в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,5
1	Практическое занятие № 2. «Субъекты деятельности на территории аэропорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,5
2	Практическое занятие № 3. «Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
2	Практическое занятие № 4. «Технические средства, применяемые при организации работы служб досмотра на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
2	Практическое занятие № 5. «Инновационные технические средства,	0,25

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	применяемые при организации досмотра пассажиров на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
2	Практическое занятие № 6. «Видеонаблюдение на транспорте. Автоматизированные системы контроля на воздушном транспорте и управления доступом» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
3	Практическое занятие № 7. «Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
3	Практическое занятие № 8. «Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
3	Практическое занятие № 9. «Личный досмотр пассажира» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
3	Практическое занятие № 10. «Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
3	Практическое занятие № 11. «Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на транспорте» Подготовка к круглому столу	0,2
4	Практическое занятие № 12. «Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,33
4	Практическое занятие № 13. «Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,33
4	Практическое занятие № 14. «Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на воздушном транспорте. Рекомендации по предполетному досмотру багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,34
5	Практическое занятие № 15. «Инновационные технические средства регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,33
5	Практическое занятие № 16. «Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,33
5	Практическое занятие № 17. «Оформление багажа на стойке регистрации в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,34
6	Практическое занятие № 18. «Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
6	Практическое занятие № 19. «Технические средства связи на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, видеотрансляции» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
6	Практическое занятие № 20. «Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
6	Практическое занятие № 21. «Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
Итого за 3 курс (семестр 5)		6
3 курс (6 семестр)		
7	Практическое занятие № 22. «Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса»	0,25

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
7	Практическое занятие № 23. «Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
7	Практическое занятие № 24. «Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
8	Практическое занятие № 25. «Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
8	Практическое занятие № 26. «Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
8	Практическое занятие № 27. «Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортипитания, упаковке, по хранению и доставке на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
9	Практическое занятие № 28. «Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
9	Практическое занятие № 29. «Система интермодальных перевозок. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
9	Практическое занятие № 30. «Инновационные технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
10	Практическое занятие № 31. «Особые группы пассажиров на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
10	Практическое занятие № 32. «Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
10	Практическое занятие № 33. «Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
11	Практическое занятие № 34. «Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
11	Практическое занятие № 35. «Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
11	Практическое занятие № 36. «Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов и других отдельных групп пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
12	Практическое занятие № 37. «Контроль качества сервисного обслуживания на транспорте. Контроль параметров технологических процессов сервисного обслуживания на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
12	Практическое занятие № 38. «Организация контроля качества сервисного обслуживания на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
12	Практическое занятие № 39. «Организация обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
13	Практическое занятие № 40. «Оценка уровня развития аэропорта.	0,25

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Конкурентоспособность аэропортового комплекса Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
13	Практическое занятие № 41. «Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
13	Практическое занятие № 42. «Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
14	Практическое занятие № 43. «Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
14	Практическое занятие № 44. «Инновационные технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
14	Практическое занятие № 45. «Технические средства, применяемые для комплектации груза» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
Итого за 3 курс (семестр 6)		6
Итого по дисциплине		12

Очное и заочное обучение

Семестр 5

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

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

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

Примерные темы сообщений:

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

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

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

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

Примерные темы сообщений:

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

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Литература:

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

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

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

Практическое занятие № 3 (по теме № 2). «Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Видеонаблюдение на воздушном транспорте.

2. Автоматизированные системы контроля на воздушном транспорте и управления доступом.

Интроскопы.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы совершенствовании системы клиентских отношений.

Практическое занятие № 4 (по теме № 2). «Технические средства, применяемые при организации работы служб досмотра на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на воздушном транспорте.

2. Технические средства, применяемые при организации работы служб досмотра на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Стационарные и ручные металлоискатели на воздушном транспорте.

2. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности.

Практическое занятие № 5 (по теме № 2). «Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на транспорте.

Примерные темы сообщений:

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

2. Методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности с учетом особенностей организации обслуживания.

Практическое занятие № 6 (по теме № 2). «Видеонаблюдение на транспорте. Автоматизированные системы контроля на воздушном транспорте и управления доступом»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте.

2. Видеонаблюдение на транспорте.

Примерные темы сообщений:

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

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности с учетом особенностей организации обслуживания при досмотре пассажиров в конкретной организации.

Литература:

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

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

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

Практическое занятие № 7 (по теме № 3). «Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.

Примерные темы сообщений:

1. Требования к техническим средствам досмотра.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Практическое занятие № 8 (по теме № 3). «Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на транспорте.

Примерные темы сообщений:

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Практическое занятие № 9 (по теме № 3). «Личный досмотр пассажира»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания.

Примерные темы сообщений:

1. Требования к техническим средствам досмотра.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Практическое занятие № 10 (по теме № 3). «Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на воздушном транспорте (последовательность применения технических средств, вскрытие ручной клади).

Примерные темы сообщений:

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Практическое занятие № 11 (по теме № 3). «Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Личный досмотр пассажира.

Примерные темы сообщений:

1. Требования к сотрудникам службы досмотра на воздушном транспорте.

Типовые задания для круглого стола:

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

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

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

1. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на

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

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

Литература:

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

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

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

Практическое занятие № 12 (по теме № 4). «Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на транспорте.
2. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Взрывозащитные контейнеры на воздушном транспорте.
2. Вакуум-камеры на воздушном транспорте.
3. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

Практическое занятие № 13 (по теме № 4). «Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на воздушном транспорте.
2. Рекомендации по предполетному досмотру багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
3. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре багажа.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом особенностей организации цифрового мониторинга.

Практическое занятие № 14 (по теме № 4). «Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на воздушном транспорте. Рекомендации по предполетному досмотру багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.
Примерные темы сообщений:

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

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

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

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Литература:

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

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

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

Практическое занятие № 15 (по теме № 5). «Инновационные технические средства регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Инновационные технические средства регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира в процессе его обслуживания на воздушном транспорте; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту).

Примерные темы сообщений:

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

3. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы разработки и учета требований производственной дисциплины с учетом особенностей организации глобальных систем бронирования.

Практическое занятие № 16 (по теме № 5). «Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Мировая практика применения инновационных технических средств при организации обслуживания пассажиров при регистрации пассажиров и багажа на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Практическое занятие № 17 (по теме № 5). «Оформление багажа на стойке регистрации в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Доставка пассажира до борта воздушного судна.

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

Примерные темы сообщений:

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

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

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Литература:

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

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

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

Практическое занятие № 18 (по теме № 6). «Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

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

Примерные

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

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Литература:

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

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

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

Семестр 6

Практическое занятие № 22 (по теме № 7). «Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

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

Примерные темы сообщений:

1. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса.
2. Инновационные технические средства.
3. Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Практическое занятие № 23 (по теме № 7). «Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

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

Примерные темы сообщений:

1. Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на транспорте.

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Практическое занятие № 24 (по теме № 7). «Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг.
2. Цифровая мобильность населения.

Примерные темы сообщений:

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

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

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Литература:

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

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

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

Практическое занятие № 25 (по теме № 8). «Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров.

Примерные темы сообщений:

1. Интернет, источники зарядки мобильных телефонов.
2. Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна.

3. Кресло-конструктор на воздушном транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте.

Практическое занятие № 26 (по теме № 8). «Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

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

Примерные темы сообщений:

1. Освещение пассажирской кабины на воздушном транспорте.
2. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания, упаковке, по хранению и доставке на воздушном транспорте.

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом особенностей организации инновационных технических средств.

Практическое занятие № 27 (по теме № 8). «Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания, упаковке, по хранению и доставке на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Индивидуальный монитор (видео- и аудиотрансляции).

2. Наушники, спутниковый телефон.

Примерные темы сообщений:

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

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

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

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Литература:

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

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

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

Практическое занятие № 28 (по теме № 9). «Услуги в процессе организации»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Услуги в процессе организации грузовых перевозок.

Примерные темы сообщений:

1. Логистические центры. Логистические центры на территории аэропорта.
2. Логистические услуги. Логистические услуги аэропорта и воздушного транспорта.
3. Инновационные технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном

транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры с учетом особенностей организации услуг в процессе организации грузовых перевозок.

Практическое занятие № 29 (по теме № 9). «Система интермодальных перевозок. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

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

Примерные темы сообщений:

1. Логистическая деятельность и инновации в ведущих мировых аэропортах.
2. Основные материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
3. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Практическое занятие № 30 (по теме № 9). «Инновационные технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Система интермодальных перевозок.

2. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок.

Примерные темы сообщений:

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

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

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Литература:

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

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

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

Практическое занятие № 31 (по теме № 10). «Особые группы пассажиров на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Особые группы пассажиров на транспорте.
2. Особые группы пассажиров на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту (регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна).
2. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на борту воздушного судна.
3. Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы разработки и учета требований производственной дисциплины, с учетом особенностей организации технических средств.

Практическое занятие № 32 (по теме № 10). «Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Добровольные обязательства аэропортов.
2. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов.

Примерные темы сообщений:

1. Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов на воздушном транспорте.
2. Основные материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
3. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Практическое занятие № 33 (по теме № 10). «Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте.
2. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту.

Примерные темы сообщений:

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

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

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Литература:

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

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

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

Практическое занятие № 34 (по теме № 11). «Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Тенденции развития технических средств на предприятиях транспорта.
2. Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях транспорта.

Примерные темы сообщений:

1. Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях транспорта.

2. Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта.

3. Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях транспорта, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы создания безопасных условий жизнедеятельности с учетом тенденций развития технических инновационных средств.

Практическое занятие № 35 (по теме № 11). «Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений:

1. Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов и других отдельных групп пассажиров.

2. Сравнительный анализ международного опыта.

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы поддержки безопасных условий жизнедеятельности с учетом тенденций развития технических инновационных средств.

Практическое занятие № 36 (по теме № 11). «Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов и других отдельных групп пассажиров»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта в РФ.

2. Анализ международного опыта развития технических средств на предприятиях транспорта.

Примерные темы сообщений:

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

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

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

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности с учетом тенденций развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта.

Литература:

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

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

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

Практическое занятие № 37 (по теме № 12). «Контроль качества сервисного обслуживания на транспорте. Контроль параметров технологических процессов сервисного обслуживания на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Понятие контроля качества сервисного обслуживания.

Примерные темы сообщений:

1. Организация контроля качества сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
2. Организация контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
3. Этапы обеспечения контроля качества и контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания.

Практическое занятие № 38 (по теме № 12). «Организация контроля качества сервисного обслуживания на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Понятие контроля параметров технологических процессов.
2. Контроль качества сервисного обслуживания на транспорте.

Примерные темы сообщений:

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

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

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Практическое занятие № 39 (по теме № 12). «Организация обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Контроль параметров технологических процессов сервисного обслуживания на транспорте.

Примерные темы сообщений:

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

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

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Литература:

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

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

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

Практическое занятие № 40 (по теме № 13). «Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Оценка уровня развития аэропорта.
2. Конкурентоспособность аэропортового комплекса.

Примерные темы сообщений:

1. Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам.
2. Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров.
3. Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления услуг пассажирам.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы разработки и учета требований производственной дисциплины.

Практическое занятие № 41 (по теме № 13). «Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Конкурентоспособность организации предоставления услуг пассажирам.

Примерные темы сообщений:

1. Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам.
2. Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам.
3. Инвестиционная привлекательность аэропортового комплекса.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы разработки и учета требований производственной дисциплины с учетом особенностей организации.

Практическое занятие № 42 (по теме № 13). «Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам.

Примерные темы сообщений:

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

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

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

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

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

Литература:

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

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

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

Практическое занятие № 43 (по теме № 14). «Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Грузовые авиаперевозки на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Трансферный багаж. Технические средства, применяемые при транспортировке трансферного багажа.

2. Выбор системы и процедур, используемых для процессов комплектации, таможенной обработки, оформления, погрузки и разгрузки багажа. Комплектация груза.

3. Технические средства, применяемые для комплектации груза.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы создания безопасных условий жизнедеятельности с учетом тенденции развития новых технических средств.

Практическое занятие № 44 (по теме № 14). «Инновационные технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте.

2. Инновационные технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Транспортировка грузов и багажа к воздушному судну, проверка наземными службами, обслуживающими воздушное судно.
2. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
3. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы поддержки безопасных условий жизнедеятельности с учетом тенденции развития новых технических средств обработки грузов.

Практическое занятие № 45 (по теме № 14). «Технические средства, применяемые для комплектации груза»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Тенденция развития новых технических средств обработки грузов в аэровокзальных комплексах.

Примерные темы сообщений:

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

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

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

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

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

Предложите методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности с учетом тенденции развития новых технических средств обработки грузов в аэровокзальных комплексах.

Литература:

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

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

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

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Введение. Общие методические рекомендации студентам по подготовке к практическим занятиям

Цель проведения практических занятий по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» – научить студентов самостоятельно анализировать учебную и научную литературу и вырабатывать у них опыт самостоятельного мышления по проблемам курса.

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

Как правило, практические занятия по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» проходят в следующих формах:

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

- устных сообщений с последующим их обсуждением;

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

В ходе самостоятельной подготовки по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» каждый студент готовит выступления по всем вопросам темы. Сообщения делаются устно, развернуто, обращаться к конспекту во время выступления.

Примерный план проведения практического занятия по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере»:

- Вступительное слово преподавателя – 3-5 мин.

- Рассмотрение каждого вопроса темы – 15-20 мин.

- Заключительное слово преподавателя – 5-10 мин.

- Домашнее задание (к каждому практическому занятию).

- Изучить и законспектировать рекомендуемую литературу.

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

Выступление на практическом занятии по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» должно удовлетворять следующим требованиям: в нем излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным.

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

Подобрав, отработав материал по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на практическом занятии, для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы.

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

План – это перечень вопросов, рассмотренных в источнике.

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

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

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

Для конспектирования существуют следующие правила:

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

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

Конспект структурно подразделяется на составные части в соответствии с планом.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Самостоятельная работа студентов

Очное обучение

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Семестр 5		
1	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Введение в дисциплину» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	10
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Иновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте» 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> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	20
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Рекомендации по внедрению иновационных технических средств при досмотре пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p> <p>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	24
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Иновационные 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> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	16
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Иновационные 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> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	15
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Иновационные технические средства, применяемые при обслуживании VIP-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> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	16
Итого за семестр 5		101
Семестр 6		

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновации и технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса» 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> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства в организации доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Тенденции развития инновационных средств на предприятиях транспорта. Сравнительный анализ международного опыта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
12	<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, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для</p>	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6
Итого за семестр 6		48
Итого по дисциплине		149

Заочное обучение

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
3 курс (5 семестр)		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Введение в дисциплину» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	31
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	27
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Рекомендации по внедрению инновационных технических средств при досмотре пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	27
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	27
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	27

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	27
Итого за 3 курс (5 семестр)		166
3 курс (6 семестр)		
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновации и технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	20
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	20
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	20
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства в организации доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	20
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Тенденции развития инновационных средств на предприятиях транспорта. Сравнительный анализ международного опыта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	20
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «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, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	20
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные	20

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	19
Итого за 3 курс (6 семестр)		159
Итого по дисциплине		325

Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» (заочное обучение)

- 1 Неавиационная сервисная деятельность.
- 2 Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса.
- 3 Дополнительные сервисные услуги.
- 4 Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса.
- 5 Организация предоставления дополнительных сервисных услуг.
- 6 Цифровая мобильность населения.
- 7 Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров.
- 8 Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
- 9 Индивидуальный монитор (видео- и аудиотрансляции).
- 10 Наушники, спутниковый телефон.
- 11 Интернет, источники зарядки мобильных телефонов.
- 12 Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна.
- 13 Кресло-конструктор на воздушном транспорте.
- 14 Освещение пассажирской кабины на воздушном транспорте.
- 15 Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортипитания, упаковке, по хранению и доставке на воздушном транспорте.
- 16 Инновации в обслуживании пассажиров на борту воздушного судна в ведущих авиакомпаниях мира.
- 17 Услуги в процессе организации грузовых перевозок.
- 18 Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта.
- 19 Система интермодальных перевозок.
- 20 Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок.
- 21 Логистические центры. Логистические центры на территории аэропорта.
- 22 Логистические услуги. Логистические услуги аэропорта и воздушного транспорта.
- 23 Инновационные технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте.
- 24 Логистическая деятельность и инновации в ведущих мировых аэропортах.
- 25 Основные материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

5. Вопросы и задания для промежуточной аттестации студентов

Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере»

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

2. Субъекты 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 на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
6. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
7. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
8. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
9. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на транспорте.
10. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на воздушном транспорте.
11. Технические средства, применяемые при организации работы служб досмотра на воздушном транспорте.
12. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на транспорте.
13. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте.
14. Видеонаблюдение на транспорте. Видеонаблюдение на воздушном транспорте.
15. Автоматизированные системы контроля на воздушном транспорте и управления доступом. Интроскопы.
16. Стационарные и ручные металлоискатели на воздушном транспорте.
17. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте.
18. Основы технологии и инноваций процесса сервиса с учетом требований потребителя.
19. Основы применения технологических новаций и современного программного обеспечения в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
20. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.
21. Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на транспорте.
22. Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на воздушном транспорте (последовательность применения технических средств, вскрытие ручной клади).
23. Личный досмотр пассажира.
24. Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на транспорте.
25. Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
26. Требования к сотрудникам службы досмотра на воздушном транспорте.
27. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на транспорте.
28. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте.
29. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и технических и инновационных средств с учетом требований потребителя на транспорте.
30. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и технических и инновационных средств с учетом требований потребителя на воздушном транспорте.
31. Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на транспорте.
32. Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на воздушном транспорте.
33. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на транспорте.
34. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте.

35. Взрывозащитные контейнеры на воздушном транспорте.
36. Вакуум-камеры на воздушном транспорте.
37. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на транспорте.
38. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на воздушном транспорте.
39. Рекомендации по предполетному досмотру багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
40. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре багажа.
41. Инновационные технические средства регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира в процессе его обслуживания на воздушном транспорте; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту).
42. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
43. Доставка пассажира до борта воздушного судна.
44. Оформление багажа на стойке регистрации в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
45. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
46. Система идентификации багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
47. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
48. Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
49. Мировая практика применения инновационных технических средств при организации обслуживания пассажиров при регистрации пассажиров и багажа на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
50. Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте.
51. Технические средства связи на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, видеотрансляции, Интернет.
52. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.
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. Инновационные технические средства, используемые в VIP-салонах в процессе обслуживания пассажиров крупных аэропортов мира.
58. Методика применения технологических инноваций и современного программного обеспечения в сфере сервиса, поиска и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.
59. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
60. Основные материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

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

1. Роль технических инноваций в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров.
2. Субъекты деятельности на территории аэропорта. Аэропорт и аэропортовые зоны.
3. Основные службы, участвующие в обслуживании пассажиров.
4. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
5. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

6. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
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 на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
8. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на транспорте.
9. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на воздушном транспорте.
10. Технические средства, применяемые при организации работы служб досмотра на воздушном транспорте.
11. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на транспорте.
12. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте.
13. Видеонаблюдение на транспорте. Видеонаблюдение на воздушном транспорте.
14. Автоматизированные системы контроля на воздушном транспорте и управления доступом. Интроскопы.
15. Стационарные и ручные металлоискатели на воздушном транспорте.
16. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте.
17. Основы технологии и инноваций процесса сервиса с учетом требований потребителя.
18. Основы применения технологических новаций и современного программного обеспечения в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
19. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.
20. Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на транспорте.
21. Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на воздушном транспорте (последовательность применения технических средств, вскрытие ручной клади).
22. Личный досмотр пассажира. Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на транспорте.
23. Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
24. Требования к сотрудникам службы досмотра на воздушном транспорте.
25. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на транспорте.
26. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте.
27. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и технических и инновационных средств с учетом требований потребителя на транспорте.
28. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и технических и инновационных средств с учетом требований потребителя на воздушном транспорте.
29. Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на транспорте.
30. Цифровая мобильность населения.
31. Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на воздушном транспорте. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на транспорте.
32. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте.
33. Взрывозащитные контейнеры на воздушном транспорте. Вакуум-камеры на воздушном транспорте.
34. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на транспорте.
35. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на воздушном транспорте.
36. Рекомендации по предполетному досмотру багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
37. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре багажа.
38. Инновационные технические средства регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира в процессе его обслуживания на воздушном транспорте; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту).

39. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
40. Доставка пассажира до борта воздушного судна.
41. Оформление багажа на стойке регистрации в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
42. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
43. Система идентификации багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
44. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
45. Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
46. Мировая практика применения инновационных технических средств при организации обслуживания пассажиров при регистрации пассажиров и багажа на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
47. Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте.
48. Технические средства связи на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, видеотрансляции, Интернет.
49. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте.
50. Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства). Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна.
51. Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов.
52. Инновационные технические средства, используемые в VIP-салонах в процессе обслуживания пассажиров крупных аэропортов мира.
53. Неавиационная сервисная деятельность. Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса.
54. Дополнительные сервисные услуги. Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса.
55. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг.
56. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса.
57. Инновационные технические средства. Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности.
58. Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на транспорте.
59. Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на территории аэропортового комплекса.
60. Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров.
61. Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
62. Индивидуальный монитор (видео- и аудиотрансляции).
63. Наушники, спутниковый телефон. Интернет, источники зарядки мобильных телефонов.
64. Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна.
65. Кресло-конструктор на воздушном транспорте.
66. Освещение пассажирской кабины на воздушном транспорте.
67. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания, упаковке, по хранению и доставке на воздушном транспорте.
68. Инновации в обслуживании пассажиров на борту воздушного судна в ведущих авиакомпаниях мира.
69. Услуги в процессе организации грузовых перевозок. Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта.
70. Система интермодальных перевозок. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок.
71. Логистические центры. Логистические центры на территории аэропорта.
72. Логистические услуги. Логистические услуги аэропорта и воздушного транспорта.
73. Инновационные технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте.
74. Логистическая деятельность и инновации в ведущих мировых аэропортах.
75. Особые группы пассажиров на транспорте. Особые группы пассажиров на воздушном транспорте.

76. Добровольные обязательства аэропортов. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов.
77. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте.
78. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту.
79. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту (регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна).
80. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на борту воздушного судна.
81. Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов.
82. Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов на воздушном транспорте.
83. Тенденции развития технических средств на предприятиях транспорта.
84. Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях транспорта.
85. Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта.
86. Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта в РФ.
87. Анализ международного опыта развития технических средств на предприятиях транспорта.
88. Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях транспорта.
89. Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта.
90. Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях транспорта, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов.
91. Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов и других отдельных групп пассажиров.
92. Сравнительный анализ международного опыта.
93. Понятие контроля качества сервисного обслуживания. Понятие контроля параметров технологических процессов.
94. Контроль качества сервисного обслуживания на транспорте. Контроль параметров технологических процессов сервисного обслуживания на транспорте.
95. Организация контроля качества сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
96. Организация контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
97. Этапы обеспечения контроля качества и контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания.
98. Организация обеспечения контроля качества сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.
99. Организация обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.
100. Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса.
101. Конкурентоспособность организации предоставления услуг пассажирам.
102. Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам. Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам.
103. Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров. Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления услуг пассажирам.
104. Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам.
105. Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам.
106. Инвестиционная привлекательность аэропортового комплекса.
107. Грузовые авиаперевозки на воздушном транспорте. Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте.
108. Инновационные технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте.
109. Тенденция развития новых технических средств обработки грузов в аэровокзальных комплексах.
110. Трансферный багаж. Технические средства, применяемые при транспортировке трансферного багажа.

111. Выбор системы и процедур, используемых для процессов комплектации, таможенной обработки, оформления, погрузки и разгрузки багажа. Комплектация груза.
112. Технические средства, применяемые для комплектации груза.
113. Транспортировка грузов и багажа к воздушному судну, проверка наземными службами, обслуживающими воздушное судно.
114. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
115. Основные материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
116. Методика разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры.

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

1. Охарактеризуйте этапы организационного обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом.
2. Раскройте этапы внедрения технологической новации или современного программного обеспечения в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом.
3. Охарактеризуйте этапы организации процесса обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в области сервисного обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом и приведите особенности организации обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг грузовых перевозок.
4. Охарактеризуйте этапы организационного обеспечения процесса предоставления услуг, интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями.
5. Охарактеризуйте технологию обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом на конкретном примере.
6. Охарактеризуйте методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
7. Охарактеризуйте методику применения технологических инноваций и современного программного обеспечения в сфере сервиса, поиска и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.
8. Охарактеризуйте клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
9. Охарактеризуйте основные материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
10. Раскройте основные этапы маркетингового анализа потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ.
11. Охарактеризуйте методику разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры.
12. Охарактеризуйте методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе 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 на инновационной основе 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 на инновационной основе 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 на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

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

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

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

Жизненный цикл услуги подразделяется на несколько этапов:

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

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

- планирование сервисной деятельности организации, прогнозирование развития организации при изменении рынка или ассортимента услуг;
- оценку производственных и непроизводственных затрат;
- оптимизацию состава технологического оборудования и технических средств с учетом ассортимента и уровня качества услуг;
- организацию контактной зоны для общения с потребителем услуги;
- подбор сотрудников, обладающих психологическими способностями для работы с потребителями.

Таким образом, сервисная деятельность в транспортной сфере является сложным многогранным процессом, который обеспечивается грамотным управлением персоналом и ресурсами предприятия, соблюдением требований стандартов обслуживания, соответствием оказываемых услуг запросам потребителя. Предлагаемое учебно-методическое пособие, надеемся, смогло помочь студентам в процессе освоения дисциплины «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере».

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

а) основная литература:

1 **Основы организации воздушного движения : учебник для вузов** [Текст] / А. Р. Бестугин, А. Д. Филин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06502-2. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455299> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Спиридонова, Е. А. **Управление инновациями : учебник и практикум для вузов** [Текст] / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06608-1. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455349> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов** / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021)

б) дополнительная литература:

4 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 12.05.2021)

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

6 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 12.05.2021)

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

8 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса**: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для обучающихся ГФ, КФ и ЗФ [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. Количество экземпляров 150.

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

9 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

10 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

13 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

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

14 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

15 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo/> / свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

16 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

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

Кошелева Татьяна Николаевна

Митрофанов Сергей Владимирович

**ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА В СЕРВИСНОМ
ОБСЛУЖИВАНИИ ПАССАЖИРОВ В ТРАНСПОРТНОЙ СФЕРЕ**

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по освоению дисциплины и планы практических занятий

Учебно-методическое пособие

Печатается в авторской редакции

Тираж - 500 экз.