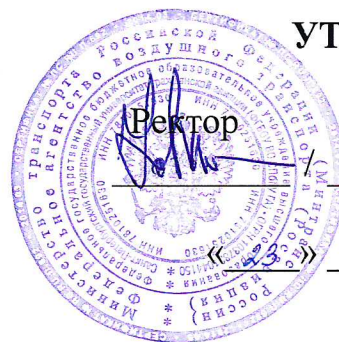




**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

**УТВЕРЖДАЮ**



Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

сентябрь 2021 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

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

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения

**заочная**

Санкт-Петербург

2021

## **1 Цели освоения дисциплины**

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

Задачами освоения дисциплины являются:

- приобретение студентами знаний в сфере особенностей хозяйственной деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере и путей повышения ее эффективности;

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

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

- знакомство студентов с методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;

- знакомство студентов с методикой определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;

- знакомство студентов с методикой поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;

- знакомство студентов с методикой использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;

– знакомство студентов 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 студентов с механизмом разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;

– знакомство студентов с методикой осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания 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.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП 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 студента 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 на 3 курсе.

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

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих

компетенций:

Код компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<b>УК-8</b>	<b>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</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-8</sub>	Владеет методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;
<b>ОПК-1</b>	<b>Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-1</sub>	Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса;
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-1</sub>	Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-1</sub>	Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности
<b>ПК-1</b>	<b>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</b>
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>	Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий
<b>ПК-3</b>	<b>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</b>
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-3</sub>	Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
<b>ПК-5</b>	<b>Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной</b>

Код компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<b>инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ</b>
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub>	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 (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>);

– 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 (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>); 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 (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>); 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 (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);

– 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 (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– 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 (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

– 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 (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);

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 (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>);

– применять 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 (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>); применять 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 (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>); применять 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 (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);

– 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 (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– 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 (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

– 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 (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);

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 (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>);

– навыками применения методики 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 (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>); навыками применения методики 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 (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>); навыками применения методики использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);

– 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 (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– 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 (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

– 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 (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>).

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

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

Наименование	Всего часов	Курс
		3
Общая трудоемкость дисциплины	360	360
Контактная работа:	34,5	34,5
лекции	14	14
практические занятия	18	18
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—

Наименование	Всего часов	Курс
		3
Самостоятельная работа студента	319	319
Промежуточная аттестация	9	9
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	6,5	6,5

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-8	ОПК-1	ПК-1	ПК-3	ПК-5		
Тема 1. Введение в дисциплину	24	—	+	+	+	+	ВК, Л, СРС	УО
Тема 2. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте	24	+	+	+	+	+	ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 3. Рекомендации по внедрению инновационных технических средств при досмотре пассажиров на воздушном транспорте	36	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Инновационные технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте	22	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 5. Инновационные технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте	22	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 6. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании	28	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ



Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-8	ОПК-1	ПК-1	ПК-3	ПК-5		
VIP-пассажиров на воздушном транспорте								
Тема 7. Инновации и технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса	22	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 8. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна	27	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 9. Инновационные технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта	24	+	+	+	+	+	ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 10. Инновационные технические средства в организации доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте	24	+	+	+	+	+	ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 11. Тенденции развития инновационных средств на предприятиях транспорта. Сравнительный анализ международного опыта	26	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 12. Основы осуществления контроля качества сервисного обслуживания и параметров технологических процессов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте	24	+	+	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 13. Инновационные технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных	26	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-8	ОПК-1	ПК-1	ПК-3	ПК-5		
аэропортовых комплексах мира								
Тема 14. Технические средства, применяемые для грузовых авиaperезовок на воздушном транспорте	22	+	+	+	+	+	СРС	УО
Итого по дисциплине	351							
Промежуточная аттестация	9							
Всего по дисциплине:	360							

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

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Введение в дисциплину	2	—	—	—	22	—	24
Тема 2. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте	—	2	—	—	22	—	24
Тема 3. Рекомендации по внедрению инновационных технических средств при досмотре пассажиров на воздушном транспорте	2	4	—	—	30	—	36
Тема 4. Инновационные технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте	—	—	—	—	22	—	22
Тема 5. Инновационные технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте	—	—	—	—	22	—	22
Тема 6. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте	2	2	—	—	24	—	28
Тема 7. Инновации и технические	—	—	—	—	22	—	22

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса							
Тема 8. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна	2	2	—	—	23	—	27
Тема 9. Инновационные технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта	—	2	—	—	22	—	24
Тема 10. Инновационные технические средства в организации доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте	—	2	—	—	22	—	24
Тема 11. Тенденции развития инновационных средств на предприятиях транспорта. Сравнительный анализ международного опыта	2	2	—	—	22	—	26
Тема 12. Основы осуществления контроля качества сервисного обслуживания и параметров технологических процессов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте	2	—	—	—	22	—	24
Тема 13. Инновационные технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира	2	2	—	—	22	—	26
Тема 14. Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте	—	—	—	—	22	—	22
Итого за курс 3	14	18	—	—	319	—	351
Промежуточная аттестация в форме экзамена							9
Итого по дисциплине							360

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

### **5.3 Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Введение в дисциплину**

Предмет дисциплины. Роль технических 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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 (для самостоятельного изучения). Особенности организации

обслуживания при досмотре пассажиров на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Технические средства, применяемые при организации работы служб досмотра на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на транспорте (для самостоятельного изучения). Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Видеонаблюдение на транспорте (для самостоятельного изучения). Видеонаблюдение на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Автоматизированные системы контроля на воздушном транспорте и управления доступом (для самостоятельного изучения). Интроскопы (для самостоятельного изучения). 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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 (для самостоятельного изучения). Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Требования к сотрудникам службы досмотра на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на транспорте (для самостоятельного изучения). Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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 4. Инновационные технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте**

Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на транспорте (для самостоятельного изучения). Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на транспорте (для самостоятельного изучения). Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Взрывозащитные контейнеры на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Вакуум-камеры на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на транспорте (для самостоятельного изучения). Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Рекомендации по предполетному досмотру багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре багажа (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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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) (для самостоятельного изучения). Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Доставка пассажира до борта воздушного судна (для самостоятельного изучения). Оформление багажа на стойке регистрации в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Система идентификации багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). 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). Методика 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 (для



самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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-пассажира на воздушном транспорте**

Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте. Технические средства связи на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, видеотрансляции, Интернет. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте. Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства). Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна (для самостоятельного изучения). Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов (для самостоятельного изучения). 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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 (для самостоятельного изучения). Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса (для самостоятельного изучения). Дополнительные сервисные услуги (для самостоятельного изучения). Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса (для самостоятельного изучения). Организация предоставления дополнительных сервисных услуг (для самостоятельного изучения). Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса (для самостоятельного изучения). Инновационные технические средства (для самостоятельного изучения). Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на транспорте (для самостоятельного изучения). 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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 (для самостоятельного изучения). Интернет, источники зарядки мобильных телефонов (для самостоятельного изучения). Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна (для самостоятельного изучения). Кресло-конструктор на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Освещение

пассажирской кабины на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортипитания, упаковке, по хранению и доставке на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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 9. Инновационные технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта**

Услуги в процессе организации грузовых перевозок (для самостоятельного изучения). Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта (для самостоятельного изучения). Система интермодальных перевозок (для самостоятельного изучения). Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок (для самостоятельного изучения). Логистические центры (для самостоятельного изучения). Логистические центры на территории аэропорта (для самостоятельного изучения). Логистические услуги (для самостоятельного изучения). Логистические услуги аэропорта и воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Инновационные технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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-пассажигов на воздушном транспорте**

Особые группы пассажиров на транспорте (для самостоятельного изучения). Особые группы пассажиров на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Добровольные обязательства аэропортов (для самостоятельного изучения). Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов (для самостоятельного изучения). Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте (для самостоятельного изучения). Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту (для самостоятельного изучения). Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту (регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна) (для самостоятельного изучения). Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на борту воздушного судна (для самостоятельного изучения). Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов (для самостоятельного изучения). 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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 (для самостоятельного изучения). Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях транспорта (для самостоятельного изучения). Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях транспорта, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов (для самостоятельного изучения). Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов и других отдельных групп пассажиров (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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика

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 (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 (для самостоятельного изучения). Организация контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Организация обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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 (для самостоятельного изучения). Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров (для самостоятельного изучения). Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления услуг пассажирам (для самостоятельного изучения). Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам (для самостоятельного изучения). Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам (для самостоятельного изучения). 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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 14. Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте**

Грузовые авиаперевозки на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Инновационные технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Тенденция развития новых технических средств обработки грузов в аэровокзальных комплексах (для самостоятельного изучения). Трансферный багаж (для самостоятельного изучения). Технические средства, применяемые при транспортировке

трансферного багажа (для самостоятельного изучения). Выбор системы и процедур, используемых для процессов комплектации, таможенной обработки, оформления, погрузки и разгрузки багажа (для самостоятельного изучения). Комплектация груза (для самостоятельного изучения). Технические средства, применяемые для комплектации груза (для самостоятельного изучения). 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). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (для самостоятельного изучения). Методика 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 (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).

## 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
2	Практическое занятие № 1. «Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на транспорте»	2
3	Практическое занятие № 2. «Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на транспорте»	2
3	Практическое занятие № 3. «Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на транспорте» Подготовка к круглому столу.	2
6	Практическое занятие № 4. «Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов»	2
8	Практическое занятие № 5. «Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна»	2
9	Практическое занятие № 6. «Инновационные технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте»	2
10	Практическое занятие № 7. «Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов»	2
11	Практическое занятие № 8. «Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов и других отдельных групп пассажиров»	2
13	Практическое занятие № 9. «Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров»	2
Итого по дисциплине		18

## 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

## 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Введение в дисциплину» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу.	22
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 выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	22
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 [1-12]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу.	30
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.	22
5	1. Изучение теоретического материала по теме:	22

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>«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.</p>	
6	<p>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 выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	24
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].            2. Подготовка к устному опросу.</p>	22
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].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	23
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</p>	22

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>[1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
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 [1-12].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	22
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 [1-12].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	22
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 устному опросу.</p>	22
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 самостоятельной подготовки</p>	22

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	[1-12]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
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	22
Итого по дисциплине		319

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

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

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

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

б) дополнительная литература:

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В процессе преподавания дисциплины «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере»

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

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

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

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

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

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

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере». Круглый стол

предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» с конкретными ситуациями.

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

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

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена на 3 курсе.

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

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

и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

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

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

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена на 3 курсе. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Контрольная работа проводится по темам в соответствии с данной программой и предназначена для проверки обучающихся на предмет освоения материала предыдущих лекций.

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

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 академических часа. Вид промежуточного контроля – экзамен (3 курс).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	2	3	—	—
Практическое занятие 1	3,48	5,44	—	—
Лекция 2 (Тема 3)	2	3	—	—
Практическое занятие 2	3,44	5,44	—	—
Практическое занятие 3	3,44	5,48	—	—
Лекция 3 (Тема 6)	2	3	—	—
Практическое занятие 4	3,44	5,44	—	—
Лекция 4 (Тема 8)	2	3	—	—
Практическое занятие 5	3,44	5,44	—	—
Практическое занятие 6	3,44	5,44	—	—
Практическое занятие 7	3,44	5,44	—	—
Лекция 5 (Тема 11)	2	3	—	—
Практическое занятие 8	3,44	5,44	—	—
Лекция 6 (Тема 12)	2	3	—	—
Лекция 7 (Тема 13)	2	3	—	—
Практическое занятие 9	3,44	5,44	—	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для</b>	—	<b>120</b>	—	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>рейтинга</b>				
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «не удовлетворительно»		

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 2 балл. Ведение лекционного конспекта – 0,3 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,7 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 3,44 балла (по 1 практическому занятию – от 3,48 баллов). Сообщение – до 1,6 баллов (по 1 и 3 практическим занятиям – до 1,56 баллов). Устный опрос – до 0,4 баллов. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,08 балла.

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

Учебным планом дисциплины курсовая работа не предусмотрена.

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

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

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

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

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

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	<p>Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания. Методика определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. Методика поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания. Методика использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности. Методы совершенствовании</p>	<p>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. Методика 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. Методика 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. Методика использования технологических новаций и современного программного</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна.</p>	<p>обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. 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. 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.</p>
Уметь	Применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении	Применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации



Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания. Применять методику определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания. Применять методику поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания. Применять методику использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания. Применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте. Применять механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса. Применять методику</p>	<p>сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Применять методику определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Применять методику поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Применять методику использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Применять</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания.</p>	<p>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. 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.</p>
Владеть	<p>Навыками применения методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания. Навыками применения методики определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания. Навыками применения методики</p>	<p>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. Навыками применения методики 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. Навыками применения методики поиска</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в современных программных продуктах в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе в процессе организации пассажирских и грузовых перевозок сервисного обслуживания транспортом, в том числе воздушным транспортом. Навыками применения методики использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания. Навыками применения методов совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте. Навыками применения механизма разработки и учета производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности. Навыками применения методики осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в грузовых перевозках транспортом, в том числе воздушным транспортом. Навыками применения методики осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного</p>	<p>внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации пассажирских и грузовых перевозок сервисного обслуживания транспортом, в том числе воздушным транспортом. Навыками применения методики использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе в процессе организации пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. 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. Навыками применения механизма разработки и учета 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. Навыками применения методики осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
		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.

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

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

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

Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

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

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

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

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

*5 баллов:* ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*4 балла:* задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная

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

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

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

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на транспорте.

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

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

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

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

6. Видеонаблюдение на транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Видеонаблюдение на воздушном транспорте.

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

3. Стационарные и ручные металлоискатели на воздушном транспорте.

4. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте.

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. Методика 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.

7. Методика 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.

8. Методика 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.

9. 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.

10. 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.

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.

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

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

4. Личный досмотр пассажира.

*Примерные темы сообщений*

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

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

3. 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 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.

3. Методика 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.

4. Методика 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.

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.

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



### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

3. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте.

### *Примерные темы сообщений*

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

2. Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна.

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

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

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. Методика 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.

7. Методика 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.

8. Методика 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.

9. 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.

10. 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.

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

3. Индивидуальный монитор (видео- и аудиотрансляции).

4. Наушники, спутниковый телефон.

*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.

4. Освещение пассажирской кабины на воздушном транспорте.

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

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

7. 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.

8. Методика 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.

9. Методика 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.

10. Методика 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Услуги в процессе организации грузовых перевозок.
2. Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта.
3. Система интермодальных перевозок.
4. Воздушный транспорт в системе интермодальных 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.
4. Логистическая деятельность и инновации в ведущих мировых аэропортах.

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

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

7. 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.

8. Методика 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.

9. Методика 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.

10. Методика 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Особые группы пассажиров на транспорте.
2. Особые группы пассажиров на воздушном транспорте.
3. Добровольные обязательства аэропортов.
4. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов.
5. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте.
6. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту.

*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.
4. Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов на воздушном транспорте.
5. Методика применения технологических инноваций и современного программного обеспечения в сфере сервиса, поиска и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.
6. Основные материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
7. 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.
8. Методика 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.
9. Методика 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.
10. Методика 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.
11. 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.
12. 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.

13. 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.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Тенденции развития технических средств на предприятиях транспорта.

2. Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях транспорта.

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

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

5. Анализ международного опыта развития технических 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.

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

5. Сравнительный анализ международного опыта.

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

7. 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.

8. Методика 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.

9. Методика 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.

10. Методика 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

Тема 13. Инновационные технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Оценка уровня развития аэропорта.
2. Конкурентоспособность аэропортового комплекса.
3. Конкурентоспособность организации предоставления услуг пассажирам.
4. Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам.

*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.

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

5. Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам.

6. Инвестиционная привлекательность аэропортового комплекса.

7. 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.

8. Методика 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.

9. Методика 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.

10. Методика 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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.



**Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине  
«Инновационные технические средства в сервисном обслуживании  
пассажиры в транспортной сфере»**

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

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.

3. Методика 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.

4. Методика 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.

5. Методика 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.

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. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.
18. Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на транспорте.
19. Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на воздушном транспорте (последовательность применения технических средств, вскрытие ручной клади).
20. Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
21. Требования к сотрудникам службы досмотра на воздушном транспорте.
22. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на транспорте.
23. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте.
24. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и технических и инновационных средств с учетом требований потребителя на транспорте.
25. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и технических и инновационных средств с учетом требований потребителя на воздушном транспорте.
26. Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на транспорте.
27. Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на воздушном транспорте.
28. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на транспорте.
29. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте.
30. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре багажа.
31. 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).

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

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

34. 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. Методика 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.

6. Методика 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.

7. Методика 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на транспорте.

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

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

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

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

16. Видеонаблюдение на транспорте. Видеонаблюдение на воздушном транспорте.

17. Автоматизированные системы контроля на воздушном транспорте и управления доступом. Интроскопы.

18. Стационарные и ручные металлоискатели на воздушном транспорте.

19. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте.

20. Основы технологии и инноваций процесса сервиса с учетом требований потребителя.

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

22. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.

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

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

25. Личный досмотр пассажира. Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на транспорте.

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

27. Требования к сотрудникам службы досмотра на воздушном транспорте.

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

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

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

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

32. Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на транспорте.

33. Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на воздушном транспорте. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на транспорте.

34. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте.

35. Взрывозащитные контейнеры на воздушном транспорте. Вакуум-камеры на воздушном транспорте.

36. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на транспорте.

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

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

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

40. 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).

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

42. Доставка пассажира до борта воздушного судна.

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

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

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

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

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

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

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

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

51. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте.

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

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

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

55. Неавиационная сервисная деятельность. Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса.

56. Дополнительные сервисные услуги. Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса.

57. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг.

58. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса.

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

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

61. Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на территории аэропортового комплекса.

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

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

64. Индивидуальный монитор (видео- и аудиотрансляции).

65. Наушники, спутниковый телефон. Интернет, источники зарядки мобильных телефонов.

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

67. Кресло-конструктор на воздушном транспорте.

68. Освещение пассажирской кабины на воздушном транспорте.

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

70. Инновации в обслуживании пассажиров на борту воздушного судна в ведущих авиакомпаниях мира.
71. Услуги в процессе организации грузовых перевозок. Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта.
72. Система интермодальных перевозок. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок.
73. Логистические центры. Логистические центры на территории аэропорта.
74. Логистические услуги. Логистические услуги аэропорта и воздушного транспорта.
75. Инновационные технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте.
76. Логистическая деятельность и инновации в ведущих мировых аэропортах.
77. Особые группы пассажиров на транспорте. Особые группы пассажиров на воздушном транспорте.
78. Добровольные обязательства аэропортов. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов.
79. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте.
80. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту.
81. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту (регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна).
82. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на борту воздушного судна.
83. Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов.
84. Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов на воздушном транспорте.
85. Тенденции развития технических средств на предприятиях транспорта.
86. Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях транспорта.
87. Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта.
88. Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта в РФ.
89. Анализ международного опыта развития технических средств на предприятиях транспорта.
90. Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях транспорта.

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

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

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

94. Сравнительный анализ международного опыта.

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

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

97. Организация контроля качества сервисного обслуживания на воздушном транспорте.

98. Организация контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания на воздушном транспорте.

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

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

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

102. Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса.

103. Конкурентоспособность организации предоставления услуг пассажирам.

104. Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам. Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам.

105. Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров. Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления услуг пассажирам.

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

107. Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам.

108. Инвестиционная привлекательность аэропортового комплекса.



109. Грузовые авиаперевозки на воздушном транспорте. Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте.

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

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

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

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

114. Технические средства, применяемые для комплектации груза.

115. Транспортировка грузов и багажа к воздушному судну, проверка наземными службами, обслуживающими воздушное судно.

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

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

118. 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 (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.

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

Приступая на 3 курсе к изучению дисциплины «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» (п. 2 и п. 9.4).

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

Задачами лекций являются:

– ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;

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

– краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;

– определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области инновационных технических средств в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

– самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;

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

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

– подготовку к выполнению контрольной работы (примерный перечень тем в п. 9.6);

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

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в

завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена на 3 курсе, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для экзамена по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере», а также типовые практические задания для экзамена приведены в п. 9.6.

Рабочая программа по дисциплине «Иновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

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

« 20 » 09 2021 года, протокол № 2.

Разработчик:

К.Э.Н.

Д.Э.Н., доцент



Митрофанов С.В.

Кошелева Т.Н.

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

Д.Э.Н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

Д.Э.Н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета « 22 » 09 2021 года, протокол № 1.