

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по изучению дисциплины**

**ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА НА
ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ**

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Сервис в сфере транспорта

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург
2018

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологии процесса сервиса и особенности развития клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе на воздушном транспорте.
<p>готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов,

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в дисциплину

Предмет дисциплины. Основные понятия курса. Субъекты сервисной деятельности на территории аэропорта. Аэропорт и аэропортовые зоны. Основные службы, участвующие в обслуживании пассажиров. Технологии процесса сервиса и особенности развития клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

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

Стандарты ИКАО по обеспечению авиационной безопасности. Рекомендуемая практика ИКАО по обеспечению авиационной безопасности. Конвенция по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ. Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта) (для самостоятельного изучения).

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

Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе работы служб досмотра. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра. Видеонаблюдение. Автоматизированные системы контроля и управления доступом. Интроскопы. Стационарные и ручные металлоискатели (для самостоятельного изучения). Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ (для самостоятельного изучения). Основы организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

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

Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров и ручной клади. Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров. Вскрытие ручной клади. Личный досмотр пассажира. Требования к техническим средствам досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров. Требования к сотрудникам службы досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров (для самостоятельного изучения).

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

Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров в аэропорту. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на борту воздушного судна. Взрывозащитные контейнеры. Вакуум-камеры. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов. Рекомендации по предполетному досмотру багажа (для самостоятельного изучения).

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

Регистрация пассажира на рейс (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту). Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров. Доставка пассажира до борта воздушного судна. Оформление багажа на стойке регистрации. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров. Система идентификации багажа. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров (для самостоятельного изучения). Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров (для самостоятельного изучения).

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

Оборудование и технические средства VIP-салона при обслуживании пассажиров на воздушном транспорте. Технические средства связи, видеотрансляции, Интернет при обслуживании пассажиров на воздушном транспорте. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира. Доставка пассажира на борт воздушного судна. Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна. Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов (для самостоятельного изучения).

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

Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна. Индивидуальный монитор. Видео- и аудиотрансляции. Наушники, спутниковый телефон, интернет, источники зарядки мобильных телефонов. Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна. Кресло-конструктор. Освещение пассажирской кабины (для самостоятельного изучения).

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

Служба кейтеринга. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания, упаковке, по хранению. Доставка на борт воздушного судна. Транспортные средства, минихолодильники, автолифт. Технические средства по обеспечению безопасности бортпитания (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Организация доступной среды для инвалидов-пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Особые группы пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Добровольные обязательства аэропортов по обслуживанию особых групп пассажиров. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе в аэропорту. Регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна пассажиров-инвалидов. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе на борту воздушного судна. Мировой опыт в обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Основные понятия курса»	2
2	Практическое занятие № 2. «Стандарты и рекомендуемая практика ИКАО по авиационной безопасности»	2
2	Практическое занятие № 3. «Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ»	2
3	Практическое занятие № 4. «Особенности организации обслуживания пассажиров при	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	досмотре» Подготовка к круглому столу	
3	Практическое занятие № 5. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре»	2
3	Практическое занятие № 6. «Автоматизированные системы контроля и управления доступом»	2
4	Практическое занятие № 7. «Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров и ручной клади»	2
4	Практическое занятие № 8. «Требования к техническим средствам обслуживания пассажиров при досмотре»	2
5	Практическое занятие № 9. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе работы служб досмотра багажа пассажиров»	2
5	Практическое занятие № 10. «Рекомендации по предполетному обслуживанию пассажиров и досмотру багажа»	2
6	Практическое занятие № 11. «Технические средства регистрации пассажиров»	2
6	Практическое занятие № 12. «Технические средства обработки багажа пассажира»	2
7	Практическое занятие № 13. «Оборудование и технические средства обслуживания пассажиров VIP-салона»	2
7	Практическое занятие № 14. «Оборудование и технические средства обслуживания пассажиров VIP-салона на примере крупных международных аэропортов»	2
8	Практическое занятие № 15. «Технические средства обслуживания пассажиров на борту воздушного судна»	2
8	Практическое занятие № 16. «Технические средства обслуживания пассажиров бизнес-класса на борту воздушного судна»	2
9	Практическое занятие № 17. «Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания, упаковке и хранению»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
9	Практическое занятие № 18. «Технические средства по обеспечению безопасности бортипитания»	2
10	Практическое занятие № 19. «Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту»	2
10	Практическое занятие № 20. «Добровольные обязательства аэропортов по сервисному обслуживанию пассажиров-инвалидов»	2
Итого по дисциплине		40

Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Введение в дисциплину» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Стандарты и рекомендуемая практика по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте»	6

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

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, применяемые при организации питания на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация доступной среды для инвалидов-пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
Итого по дисциплине		28

Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

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 11.01.2018)

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 11.01.2018)

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: 11.01.2018).

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 Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

9 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

10 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2018).

11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

13 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

14 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

15 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

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

16 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

17 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018)

Балльно -рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа. Вид промежуточного контроля – экзамен (8 семестр)

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1,1	1,5	1	—
Лекция 2 (Тема 1)	1,1	1,5	1	—
Практическое занятие 1	1,1	1,75	1	—
Лекция 3 (Тема 2)	1,1	1,75	1	—
Лекция 4 (Тема 2)	1,1	1,75	2	—
Практическое занятие 2	1,1	1,75	2	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 3	1,1	1,75	2	—
Лекция 5 (Тема 3)	1,1	1,75	2	—
Лекция 6 (Тема 3)	1,1	1,75	3	—
Практическое занятие 4	1,4	2	3	—
Практическое занятие 5	1,4	2	3	—
Практическое занятие 6	1,5	2	3	—
Лекция 7 (Тема 4)	1,1	1,75	3	—
Лекция 8 (Тема 4)	1,1	1,75	4	—
Практическое занятие 7	1,1	1,75	4	—
Практическое занятие 8	1,1	1,75	4	—
Лекция 9 (Тема 5)	1,1	1,75	4	—
Лекция 10 (Тема 5)	1,1	1,75	5	—
Практическое занятие 9	1,1	1,75	5	—
Практическое занятие 10	1,1	1,75	5	—
Лекция 11 (Тема 6)	1,1	1,75	5	—
Лекция 12 (Тема 6)	1,1	1,75	5	—
Практическое занятие 11	1,1	1,75	6	—
Практическое занятие 12	1,1	1,75	6	—
Лекция 13 (Тема 7)	1,1	1,75	6	—
Лекция 14 (Тема 7)	1,1	1,75	6	—
Практическое занятие 13	1,1	1,75	7	—
Практическое занятие 14	1,1	1,75	7	—
Лекция 15 (Тема 8)	1,1	1,75	7	—
Лекция 16 (Тема 8)	1,1	1,75	7	—
Практическое занятие 15	1,1	1,75	7	—
Практическое занятие 16	1,1	1,75	8	—
Лекция 17 (Тема 9)	1,1	1,75	8	—
Лекция 18 (Тема 9)	1,1	1,75	8	—
Практическое занятие 17	1,1	1,75	8	—
Практическое занятие 18	1,1	1,75	9	—
Лекция 19 (Тема 10)	1,1	1,75	9	—
Лекция 20 (Тема 10)	1,1	1,5	9	—
Практическое занятие 19	1,1	1,75	9	—
Практическое занятие 20	1,1	1,75	10	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—

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		
Экзамен	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «не удовлетворительно»		

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1,1 балла. Ведение лекционного конспекта – 0,2 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,45 баллов (по 1, 2 и 20 лекции – до 0,2 баллов).

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

Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности»:

1. Основные характеристики безопасности рабочего места.
2. Техника безопасности на предприятиях авиатранспорта.
3. Методы обеспечения безопасности производственной деятельности на воздушном транспорте.

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

1. Основные услуги предприятий авиатранспорта.
2. Дополнительные услуги предприятий авиатранспорта.
3. Основные тенденции развития сферы сервиса на воздушном транспорте на современном этапе развития общества.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта»:

1. Классификация потребителей по различным типологиям.
2. Методы бронирования.
3. Специфика формирования предложений на рынке гостеприимства.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Технологии организации сервисного обслуживания в транспортной сфере»:

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

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

1. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.
2. Функции аэропорта и авиакомпаний и их производственные комплексы.
3. Аспекты и модели приватизации аэропортов (отечественных и зарубежных).

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

1. Управление неавиационной деятельностью.

2. Виды и формы финансирования аэропортов.
3. Источники и формы финансирования аэропортов.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта»:

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

Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине

Тема 1. Введение в дисциплину

Перечень типовых вопросов для устного опроса

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

Примерные темы сообщений

1. Технологии процесса сервиса и особенности развития клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок на воздушном транспорте.

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

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Стандарты ИКАО по обеспечению авиационной безопасности.
2. Рекомендуемая практика ИКАО по обеспечению авиационной безопасности.
3. Конвенция по авиационной безопасности.

Примерные темы сообщений

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

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

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

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.

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

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

4. Видеонаблюдение.

5. Автоматизированные системы контроля и управления доступом.

6. Интроскопы.

Примерные темы сообщений

1. Стационарные и ручные металлоискатели.

2. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ.

3. Основы организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на воздушном транспорте.

Типовые задания для круглого стола

Проведение круглого стола направлено на формирование у студентов знаний в области безопасности авиаперевозок в связи с террористической угрозой. Предполагается выступление студентов с докладами, обсуждение, дискуссии.

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

1. Стандарты и рекомендуемая практика ИКАО по авиационной безопасности.

2. Конвенция по авиационной безопасности.

3. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ. Основные документы.

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

5. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров и работы служб досмотра.

6. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре.

Примерные темы сообщений

1. Основные виды террористических угроз на воздушном транспорте.

2. Методы предотвращения террористических актов на воздушном транспорте.

3. Технические средства по обеспечению безопасности бортового питания.

4. Особые группы пассажиров на воздушном транспорте.

5. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту (регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна).

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

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.

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

3. Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров.

4. Вскрытие ручной клади.

Примерные темы сообщений

1. Личный досмотр пассажира.

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

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

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

Перечень типовых вопросов для устного опроса

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

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

3. Взрывозащитные контейнеры.

4. Вакуум-камеры.

Примерные темы сообщений

1. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов.

2. Рекомендации по предполетному досмотру багажа.

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

Перечень типовых вопросов для устного опроса

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

2. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров.

3. Доставка пассажира до борта воздушного судна.

4. Оформление багажа на стойке регистрации.

5. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров.

Примерные темы сообщений

1. Система идентификации багажа.

2. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров.
3. Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров.

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

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Оборудование и технические средства VIP-салона при обслуживании пассажиров на воздушном транспорте.
2. Технические средства связи, видеотрансляции, Интернет при обслуживании пассажиров на воздушном транспорте.
3. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира.
4. Доставка пассажира на борт воздушного судна.

Примерные темы сообщений

1. Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна.
2. Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов.

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

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
2. Индивидуальный монитор.
3. Видео- и аудиотрансляции.
4. Наушники, спутниковый телефон, интернет, источники зарядки мобильных телефонов.

Примерные темы сообщений

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

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

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Служба кейтеринга.
2. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания, упаковке, по хранению.
3. Доставка на борт воздушного судна.

Примерные темы сообщений

1. Транспортные средства, минихолодильники, автолифт.
2. Технические средства по обеспечению безопасности бортпитания.

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

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Особые группы пассажиров на воздушном транспорте.
2. Добровольные обязательства аэропортов по обслуживанию особых групп пассажиров.
3. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту.
4. Регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна пассажиров-инвалидов.

Примерные темы сообщений

1. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на борту воздушного судна.
2. Мировой опыт в обслуживании пассажиров-инвалидов на ВТ.

Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте»

1. Аэропорт, структура аэропорта.
2. Аэропорт и аэропортовые зоны, субъекты деятельности на территории аэропорта.
3. Классификация аэропортов.
4. Технические средства, техническое оборудование аэропорта.
5. Стандарты и рекомендуемая практика ИКАО по авиационной безопасности.
6. Конвенция по авиационной безопасности.
7. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ. Основные документы.
8. Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта).
9. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров.
10. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров и работы служб досмотра.
11. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре.
12. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.
13. Рекомендации по организации досмотра пассажиров и ручной клади (последовательность применения технических средств; вскрытие ручной клади; личный досмотр пассажира).
14. Требования к обслуживанию пассажиров и техническим средствам досмотра.

15. Требования к сотрудникам службы авиационной безопасности.
16. Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре багажа пассажиров.
17. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров и работы служб досмотра багажа пассажиров.
18. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотра багажа и пассажиров.
19. Рекомендации по обслуживанию пассажиров при предполетном досмотре багажа.
20. Технические средства обслуживания пассажиров при регистрации пассажира на рейс.
21. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров.
22. Технические средства оформления багажа на стойке регистрации.
23. Оборудование и технические средства обслуживания пассажиров VIP-салона.
24. Технические средства связи, видеотрансляции, Интернет. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира.
25. Технические средства доставки пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства). Технические средства доставки багажа пассажира на борт.
26. Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
27. Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна.
28. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания, упаковке, по хранению.
29. Доставка на борт воздушного судна (транспортные средства, минихолодильники, автолифт).
30. Технические средства по обеспечению безопасности бортпитания.
31. Особые группы пассажиров на воздушном транспорте.
32. Добровольные обязательства по сервисному обслуживанию пассажиров – инвалидов в аэропорту.
33. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту (регистрация, досмотр, доставка до ВС).
34. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на борту воздушного судна.
35. Технологии процесса сервиса и особенности развития клиентских отношений с учетом требований потребителя к техническим средствам, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

36. Основы организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

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

1. Разработайте технологию сервисного обслуживания для новой услуги с учетом требований потребителя к техническим средствам новой услуги, применяемым при обслуживании в области организации пассажирских и грузовых перевозок на воздушном транспорте

2. Охарактеризуйте процесс организации контроля качества сервисного обслуживания и параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при внедрении новой сервисной услуги обслуживания на воздушном транспорте.

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 8 семестре к изучению дисциплины «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

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

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

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области технических средств предприятий сервиса на воздушном транспорте.

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

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

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

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

Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования технических явлений, о способах и средств

решения проблем технических средств предприятий сервиса на воздушном транспорте.

Темы практических занятий 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. 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. 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:

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу;
- подготовку сообщений;
- подготовку к круглому столу.

Систематичность занятий предполагает равномерное распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена в восьмом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины.