



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ  
ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Ректор

  
Ю.Ю. Михальчевский

« 30 » мая 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА НА  
ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ**

Направление подготовки:  
**43.03.01 Сервис**

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

Квалификация выпускника:  
**бакалавр**

Форма обучения:  
**заочная**

Санкт-Петербург  
2023

## **1 Цели освоения дисциплины**

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

Задачами освоения дисциплины являются:

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

безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;

– знакомство обучающихся с методикой осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;

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

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

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

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

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

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

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

Дисциплина изучается на 3 курсе (5 и 6 семестр).

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

Процесс освоения дисциплины «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» направлен на формирование следующих компетенций:

| Код компетенции | Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции  |
|-----------------|---|
| УК-8            | <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</b> |

| Код компетенции                 | Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции   |
|---------------------------------|--|
|                                 | <b>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>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> | Участствует 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 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 пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>);

- методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (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 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 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 пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>);

- применять методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (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 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 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 пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>);

- навыками применения методов совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания

пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (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 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 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 (семестр)     |                    |
|--|-------------|--------------------|--------------------|
|  |             | 3 курс (5 семестр) | 3 курс (6 семестр) |
| Общая трудоемкость дисциплины                                      | 360         | 180                | 180                |
| Контактная работа:   | 25          | 10,5               | 14,5               |
| лекции   | 10          | 4                  | 6                  |
| практические занятия   | 12          | 6                  | 6                  |
| семинары   | —           | —                  | —                  |
| лабораторные работы  | —           | —                  | —                  |
| курсовая работа (проект)   | —           | —                  | —                  |
| Самостоятельная работа обучающихся                                 | 325         | 166                | 159                |
| Промежуточная аттестация   | 13          | 4                  | 9                  |
| контактная работа  | 3           | 0,5                | 2,5                |
| самостоятельная работа по подготовке к зачёту с оценкой и экзамену | 10          | 3,5                | 6,5                |

#### 5 Содержание дисциплины

##### 5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

| Темы дисциплины | Количество часов | Компетенции |      |      |      | Образовательные технологии | Оценочные средства |
|-----------------|------------------|-------------|------|------|------|----------------------------|--------------------|
|                 |                  | УК-8        | ПК-1 | ПК-3 | ПК-5 |                            |                    |
|                 |                  |             |      |      |      |                            |                    |

| Темы дисциплины  | Количество часов | Компетенции |      |      |      | Образовательные технологии | Оценочные средства |
|--|------------------|-------------|------|------|------|----------------------------|--------------------|
|  |                  | УК-8        | ПК-1 | ПК-3 | ПК-5 |                            |                    |
| Тема 1. Введение в дисциплину  | 32,66            | —           | +    | +    | +    | ВК, Л, ПЗ, МРК, СРС        | УО, СЗ, Кр         |
| Тема 2. Стандарты и рекомендуемая практика по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ | 28,68            | +           | +    | +    | +    | Л, ПЗ, МРК, СРС            | УО, СЗ, Кр         |
| Тема 3. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте                                       | 28,66            | +           | +    | +    | +    | Л, ПЗ, МРК, СРС            | УО, СЗ, Кр         |
| Тема 4. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте   | 28,68            | +           | +    | +    | +    | Л, ПЗ, МРК, СРС            | УО, СЗ, Кр         |
| Тема 5. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте   | 28,66            | +           | +    | +    | +    | Л, ПЗ, МРК, СРС            | УО, СЗ, Кр         |
| Тема 6. Технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте  | 28,66            | +           | +    | +    | +    | Л, ПЗ, МРК, СРС            | УО, СЗ, Кр         |
| Тема 7. Технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте  | 21,5             | +           | +    | +    | +    | Л, ПЗ, МРК, СРС            | УО, СЗ, Кр         |
| Тема 8. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна  | 21,5             | +           | +    | +    | +    | Л, ПЗ, МРК, СРС            | УО, СЗ, Кр         |
| Тема 9. Технические средства,  | 21,5             | +           | +    | +    | +    | Л, ПЗ,                     | УО,                |

| Темы дисциплины   | Количество часов | Компетенции |      |      |      | Образовательные технологии | Оценочные средства |
|---|------------------|-------------|------|------|------|----------------------------|--------------------|
|   |                  | УК-8        | ПК-1 | ПК-3 | ПК-5 |                            |                    |
| применяемые при организации питания на воздушном транспорте   |                  |             |      |      |      | МРК, СРС                   | СЗ, Кр             |
| Тема 10. Организация доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте   | 21,5             | +           | +    | +    | +    | Л, ПЗ, МРК, СРС            | УО, СЗ, Кр         |
| Тема 11. Технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса  | 21,5             | +           | +    | +    | +    | Л, ПЗ, МРК, СРС            | УО, СЗ, Кр         |
| Тема 12. Технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта  | 21,5             | +           | +    | +    | +    | Л, ПЗ, МРК, СРС            | УО, СЗ, Кр         |
| Тема 13. Основы осуществления контроля качества сервисного обслуживания и параметров технологических процессов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте | 21,5             | +           | +    | +    | +    | Л, ПЗ, МРК, СРС            | УО, СЗ, Кр         |
| Тема 14. Технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира                                   | 20,5             | +           | +    | +    | +    | Л, ПЗ, МРК, СРС            | УО, СЗ, Кр         |
| Итого по дисциплине   | 347              |             |      |      |      |                            |                    |
| Промежуточная аттестация  | 13               |             |      |      |      |                            | ЗсО, Э             |
| Всего по дисциплине:  | 360              |             |      |      |      |                            |                    |

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, СРС – самостоятельная работа обучающихся, УО – устный опрос, МРК – метод развивающейся кооперации, СЗ – ситуационное задание, ВК – входной контроль, ЗсО - зачет с оценкой, Кр – контрольная работа, Э – экзамен.



## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

| Наименование темы дисциплины   | Л    | ПЗ   | С | ЛР | СРС | КР | Всего часов |
|--|------|------|---|----|-----|----|-------------|
| 3 курс (5 семестр)   |      |      |   |    |     |    |             |
| Тема 1. Введение в дисциплину  | 0,66 | 1    | — | —  | 31  | —  | 32,66       |
| Тема 2. Стандарты и рекомендуемая практика по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ | 0,68 | 1    | — | —  | 27  | —  | 28,68       |
| Тема 3. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте                                       | 0,66 | 1    | — | —  | 27  | —  | 28,66       |
| Тема 4. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте   | 0,68 | 1    | — | —  | 27  | —  | 28,68       |
| Тема 5. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте   | 0,66 | 1    | — | —  | 27  | —  | 28,66       |
| Тема 6. Технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте  | 0,66 | 1    | — | —  | 27  | —  | 28,66       |
| Итого за 3 курс (5 семестр)  | 4    | 6    | — | —  | 166 | —  | 176         |
| Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой  |      |      |   |    |     |    | 4           |
| Всего за 3 курс (5 семестр)  |      |      |   |    |     |    | 180         |
| 3 курс (6 семестр)   |      |      |   |    |     |    |             |
| Тема 7. Технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте  | 0,75 | 0,75 | — | —  | 20  | —  | 21,5        |
| Тема 8. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна  | 0,75 | 0,75 | — | —  | 20  | —  | 21,5        |
| Тема 9. Технические средства, применяемые при организации питания на воздушном транспорте  | 0,75 | 0,75 | — | —  | 20  | —  | 21,5        |
| Тема 10. Организация доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте  | 0,75 | 0,75 | — | —  | 20  | —  | 21,5        |

| Наименование темы дисциплины  | Л    | ПЗ   | С | ЛР | СРС | КР | Всего часов |
|---|------|------|---|----|-----|----|-------------|
| Тема 11. Технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса  | 0,75 | 0,75 | — | —  | 20  | —  | 21,5        |
| Тема 12. Технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта  | 0,75 | 0,75 | — | —  | 20  | —  | 21,5        |
| Тема 13. Основы осуществления контроля качества сервисного обслуживания и параметров технологических процессов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте | 0,75 | 0,75 | — | —  | 20  | —  | 21,5        |
| Тема 14. Технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира                                   | 0,75 | 0,75 | — | —  | 19  | —  | 20,5        |
| Итого за 3 курс (6 семестр)   | 6    | 6    | — | —  | 159 | —  | 171         |
| Промежуточная аттестация в форме экзамена   |      |      |   |    |     |    | 9           |
| Всего за 3 курс (6 семестр)   |      |      |   |    |     |    | 180         |
| Итого по дисциплине   |      |      |   |    |     |    | 360         |

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

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Введение в дисциплину

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

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

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

ИКАО как основа обеспечения авиационной безопасности. Стандарты ИКАО по обеспечению авиационной безопасности (для самостоятельного изучения). Рекомендуемая практика ИКАО по обеспечению авиационной безопасности (для самостоятельного изучения). Конвенция по авиационной безопасности (для самостоятельного изучения). Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ (для самостоятельного изучения). Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта) (для самостоятельного изучения). Технические средства, применяемые при организации обеспечения авиационной безопасности (для самостоятельного изучения). Видеонаблюдение на транспорте (для самостоятельного изучения). Видеонаблюдение на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

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

Программы обеспечения авиационной безопасности. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия (для самостоятельного изучения). Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров (для самостоятельного изучения). Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре ручной клади (для самостоятельного изучения). Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре багажа пассажиров (для самостоятельного изучения). Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров (для самостоятельного изучения).

Вскрытие ручной клади (для самостоятельного изучения). Личный досмотр пассажира (для самостоятельного изучения). Требования к техническим средствам досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров (для самостоятельного изучения). Требования к сотрудникам службы досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 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 (для самостоятельного изучения). Взрывозащитные контейнеры (для самостоятельного изучения). Вакуум-камеры (для самостоятельного изучения). Переносные портативные устройства для просвечивания предметов (для самостоятельного изучения). Рекомендации по предполетному досмотру багажа (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

## **Тема 12. Технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта**

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

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

Понятие контроля качества сервисного обслуживания. Понятие контроля параметров технологических процессов (для самостоятельного изучения). Контроль качества сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Контроль параметров технологических процессов сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Организация контроля качества сервисного обслуживания на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Организация контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности

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

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

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

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

#### 5.4 Практические занятия

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий   | Грудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
|                       | 3 курс (5 семестр)  |                     |
| 1                     | Практическое занятие № 1. «Роль технических средств в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий  | 0,5                 |
| 1                     | Практическое занятие № 2. «Субъекты сервисной деятельности на территории аэропорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   | 0,5                 |
| 2                     | Практическое занятие № 3. «Стандарты ИКАО по обеспечению авиационной безопасности. Рекомендуемая практика ИКАО по обеспечению авиационной безопасности»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 0,25                |
| 2                     | Практическое занятие № 4. «Конвенция по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 0,25                |
| 2                     | Практическое занятие № 5. «Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта)»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий  | 0,25                |
| 2                     | Практическое занятие № 6. «Технические средства, применяемые при организации обеспечения авиационной безопасности»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                                      | 0,25                |

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий   | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
| 3                     | Практическое занятие № 7. «Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   | 0,2                 |
| 3                     | Практическое занятие № 8. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе работы служб досмотра»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий  | 0,2                 |
| 3                     | Практическое занятие № 9. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра. Автоматизированные системы контроля»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий  | 0,2                 |
| 3                     | Практическое занятие № 10. «Автоматизированные системы контроля управления доступом. Интроскопы»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий  | 0,2                 |
| 3                     | Практическое занятие № 11. «Стационарные металлоискатели. Ручные металлоискатели. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий  | 0,2                 |
| 4                     | Практическое занятие № 12. «Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий            | 0,33                |
| 4                     | Практическое занятие № 13. «Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре багажа пассажиров. Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 0,33                |
| 4                     | Практическое занятие № 14. «Личный досмотр  | 0,34                |

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий   | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
|                       | <p>пассажира. Требования к техническим средствам досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p>   |                     |
| 5                     | <p>Практическое занятие № 15. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров в аэропорту»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p>  | 0,33                |
| 5                     | <p>Практическое занятие № 16. «Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на борту воздушного судна. Взрывозащитные контейнеры»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p>         | 0,33                |
| 5                     | <p>Практическое занятие № 17. «Вакуум-камеры. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p>  | 0,34                |
| 6                     | <p>Практическое занятие № 18. «Регистрация пассажира на рейс (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту)»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p> | 0,25                |
| 6                     | <p>Практическое занятие № 19. «Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p>  | 0,25                |
| 6                     | <p>Практическое занятие № 20. «Доставка пассажира до борта воздушного судна. Оформление багажа на стойке регистрации»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p>   | 0,25                |
| 6                     | <p>Практическое занятие № 21. «Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров. Система идентификации багажа»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p>   | 0,25                |

| Номер темы дисциплины       | Тематика практических занятий  | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------------|--|---------------------|
|                             | заданий  |                     |
| Итого за 3 курс (семестр 5) |  | 6                   |
| 3 курс (6 семестр)          |  |                     |
| 7                           | Практическое занятие № 22. «Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий  | 0,25                |
| 7                           | Практическое занятие № 23. «Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте. Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства)»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий     | 0,25                |
| 7                           | Практическое занятие № 24. «Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна. Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий            | 0,25                |
| 8                           | Практическое занятие № 25. «Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров в аэропорту»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   | 0,25                |
| 8                           | Практическое занятие № 26. «Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна. Индивидуальный монитор. Видео- и аудиотрансляции»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 0,25                |
| 8                           | Практическое занятие № 27. «Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий  | 0,25                |
| 9                           | Практическое занятие № 28. «Служба кейтеринга. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания»   | 0,25                |



| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий   | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
|                       | Подготовка к выполнению ситуационных заданий  |                     |
| 9                     | Практическое занятие № 29. «Технические средства службы кейтеринга по упаковке бортпитания. Технические средства службы кейтеринга по хранению бортпитания»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   | 0,25                |
| 9                     | Практическое занятие № 30. «Доставка бортпитания на борт воздушного судна. Транспортные средства. Минихолодильники»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   | 0,25                |
| 10                    | Практическое занятие № 31. «Особенности обслуживания особых групп пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Особенности технических средств обслуживания особых групп пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 0,25                |
| 10                    | Практическое занятие № 32. «Добровольные обязательства аэропортов по обслуживанию особых групп пассажиров. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе в аэропорту»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                                | 0,25                |
| 10                    | Практическое занятие № 33. «Регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна пассажиров-инвалидов. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе на борту воздушного судна»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                        | 0,25                |
| 11                    | Практическое занятие № 34. «Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   | 0,25                |

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий  | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|--|---------------------|
|                       | заданий  |                     |
| 11                    | <p>Практическое занятие № 35. «Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p>                                     | 0,25                |
| 11                    | <p>Практическое занятие № 36. «Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности. Технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на транспорте»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p> | 0,25                |
| 12                    | <p>Практическое занятие № 37. «Услуги в процессе организации грузовых перевозок. Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p>  | 0,25                |
| 12                    | <p>Практическое занятие № 38. «Система интермодальных перевозок. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p>   | 0,25                |
| 12                    | <p>Практическое занятие № 39. «Логистические услуги аэропорта и воздушного транспорта. Технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p>  | 0,25                |
| 13                    | <p>Практическое занятие № 40. «Контроль качества сервисного обслуживания на транспорте. Контроль параметров технологических процессов сервисного обслуживания на транспорте»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p>                                   | 0,25                |
| 13                    | <p>Практическое занятие № 41. «Организация обеспечения контроля качества сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте»</p>  | 0,25                |

| Номер темы дисциплины       | Тематика практических занятий  | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------------|--|---------------------|
|                             | Подготовка к выполнению ситуационных заданий   |                     |
| 13                          | Практическое занятие № 42. «Организация обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   | 0,25                |
| 14                          | Практическое занятие № 43. «Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса. Конкурентоспособность организации предоставления услуг пассажирам»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий  | 0,25                |
| 14                          | Практическое занятие № 44. «Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   | 0,25                |
| 14                          | Практическое занятие № 45. «Конкурентоспособность технических средств, используемых при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 0,25                |
| Итого за 3 курс (семестр 6) |  | 6                   |
| Итого по дисциплине         |  | 12                  |

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

## 5.6 Самостоятельная работа

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы   | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
|                       | 3 курс (5 семестр)  |                     |
| 1                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Введение в дисциплину»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].<br>2. Подготовка к устному опросу.<br>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br>4. Выполнение контрольной работы.  | 31                  |
| 2                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Стандарты и рекомендуемая практика по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].<br>2. Подготовка к устному опросу.<br>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br>4. Выполнение контрольной работы. | 27                  |
| 3                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].<br>2. Подготовка к устному опросу.<br>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br>4. Выполнение контрольной работы.   | 27                  |
| 4                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].   | 27                  |

| Номер темы дисциплины       | Виды самостоятельной работы   | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------------|---|---------------------|
|                             | 2. Подготовка к устному опросу.<br>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br>4. Выполнение контрольной работы.  |                     |
| 5                           | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к устному опросу.<br>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br>4. Выполнение контрольной работы. | 27                  |
| 6                           | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к устному опросу.<br>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br>4. Выполнение контрольной работы.                    | 27                  |
| Итого за 3 курс (5 семестр) |   | 166                 |
| 3 курс (6 семестр)          |   |                     |
| 7                           | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].<br>2. Подготовка к устному опросу.<br>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br>4. Выполнение контрольной работы.             | 20                  |
| 8                           | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту   | 20                  |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы   | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
|                       | <p>воздушного судна»<br/>           Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].<br/>           2. Подготовка к устному опросу.<br/>           3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br/>           4. Выполнение контрольной работы.</p>  |                     |
| 9                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, применяемые при организации питания на воздушном транспорте»<br/>           Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br/>           2. Подготовка к устному опросу.<br/>           3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br/>           4. Выполнение контрольной работы.</p>                         | 20                  |
| 10                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте»<br/>           Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].<br/>           2. Подготовка к устному опросу.<br/>           3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br/>           4. Выполнение контрольной работы.</p>                                    | 20                  |
| 11                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса»<br/>           Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].<br/>           2. Подготовка к устному опросу.<br/>           3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.<br/>           4. Выполнение контрольной работы.</p> | 20                  |
| 12                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, используемые при</p>  | 20                  |

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

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Черников, В. Г. **Сервисология**: учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304> (дата обращения: 26.03.2023).

2 Бражников, М. А. **Сервисология**: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336> (дата обращения: 26.03.2023).

3 Горбашко, Е. А. **Управление качеством**: учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510566> (дата обращения: 26.03.2023).

б) дополнительная литература:

4 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 26.03.2023)

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

6 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 26.03.2023)

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

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



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

9 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

10 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

13 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

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

14 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

15 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

16 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

17 **Электронно-библиотечная система «Лань»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

## 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Наименование дисциплины          | Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа                  |
|----------------------------------|---|---|---|
| Технические средства предприятия | Ауд. 319 - аудитория для проведения занятий                               | Комплект учебной мебели (30 мест)<br>Мультимедийный                       | Adobe Acrobat Reader DC (freeware)<br>Adobe Flash Player (freeware)<br>Kaspersky Endpoint Security 10 |

| Наименование дисциплины  | Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы   | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы   | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа   |
|--|---|---|--|
| <p>тий сервиса на воздушном транспорте</p>   | <p>лекционного типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А</p>   | <p>проектор Acer<br/>Экран<br/>Ноутбук HP630</p>  | <p>(лицензия № 0AFE-180731-132011-783-1390)<br/>K-Lite Mega Codec Pack (freeware)<br/>Microsoft Office<br/>Профессиональный плюс 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года)<br/>Mozilla Firefox (MPL/GPL/LGPL)<br/>Ultra Defrag 7.0.2 (GNU GPL 2)<br/>Unchecky (freeware)<br/>WinRAR 3.9 (Лицензия на Spb State University of Civil Aviation)<br/>Windows 7 (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года)</p> |
|  | <p>Ауд. 315а - аудитория для проведения занятий семинарского типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А</p> | <p>Комплект учебной мебели (16 мест)</p>  |  |
| <p>Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</p> |   |   |  |
|  | <p>Ауд. 322 - аудитория для самостоятельной работы, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А</p>                | <p>Комплект учебной мебели (21 место)<br/>Принтер CanonLBR -1120;<br/>МФУ EcosysM2035dr;<br/>Монитор LG 23EN43T-B;<br/>Системный блок</p> | <p>Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года)<br/>MicrosoftOfficeStandart 2007 (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года)<br/>ABBYY FineReader 10 Corporate Editional (лицензия № AF 10 3S1V00 102 от 23 декабря 2010 г.)</p>  |

| Наименование дисциплины | Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа             |
|-------------------------|---|---|--|
|                         |   | комплект № 1 RamecStorm. Системный блок комплект Core i 7-800-70          | Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS (лицензия № 1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 года) |

## 8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся и метод развивающейся кооперации.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль проводится преподавателем с целью коррекции процесса усвоения обучающимися дидактических единиц. Он осуществляется в форме устного опроса по вопросам дисциплины: «Сервисология («Введение в профессию»)), «Сервисная деятельность на транспорте».

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины. Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала и актуальных научных знаний с целью организации целенаправленной познавательной деятельности обучающимися по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития инновационных знаний в современных условиях. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность. По дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» планируется проведение информационных лекций, которые направлены на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний в предметной области дисциплины.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение преподавателем учебного материала, которое сочетается с использованием среды PowerPoint,

Word, Excel с целью расширения образовательного информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации ее в знание.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины.

Практические занятия – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у обучающихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера. На практических занятиях по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» обучающиеся обучаются умениям и навыкам, необходимым для организации инновационных процессов, закрепляя полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания. На практических занятиях в качестве интерактивных образовательных технологий применяется: метод развивающейся кооперации.

В процессе проведения практических занятий организуются публичные выступления обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» с конкретными ситуациями. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. 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 обучающегося.

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.

Таким образом, практические занятия по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В качестве элемента практической подготовки в рамках дисциплин «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» используется на практических занятиях метод развивающейся кооперации, который заключается в постановке перед обучающимися ситуационного задания, для решения которого требуется его объединение с распределением внутренних ролей в группе. Это позволяет обучающемуся выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать и защищать свою точку зрения, справляться с разнообразием мнений, сотрудничать и работать в команде, брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решения.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Самостоятельная работа обучающегося реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательных-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. 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 обучающимся после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются обучающимся либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний обучающихся по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета с оценкой на 3 курсе (5 семестр) и экзамена на 3 курсе (6 семестр), выполнение контрольной работы.

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

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся 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, ситуационные задания 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 обучающихся. 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 обучающийся при соприкосновении с реальностью. Реакция обучающихся на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Ситуационные задания носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы. Выполнение комплекса учебных и исследовательских заданий, в формате ситуационных заданий, позволяют оценить умения и навыки обучающегося самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач, ориентироваться в информационном пространстве, а также уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета с оценкой на 3 курсе (5 семестр) и экзамена на 3 курсе (6 семестр). Зачет с оценкой и экзамен позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет с оценкой и экзамен предполагают ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет с

оценкой и экзамен. К моменту сдачи зачета с оценкой и экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Контрольная работа проводится по темам с использованием типовых ситуационных заданий, сформулированных преподавателем, в соответствии с данной программой и предназначена для оценки уровня сформированности компетенций, осваиваемых в ходе самостоятельной работы студентов.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность обучающихся на лекциях и практических занятиях, участие обучающихся в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся 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 обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 академических часа. Вид промежуточного контроля – в виде зачета с оценкой на 3 курсе (5 семестр) и экзамен на 3 курсе (6 семестр).

| Тема/вид учебных занятий<br>(оценочных заданий),<br>позволяющих обучающемуся<br>продемонстрировать достигнутый<br>уровень сформированности<br>компетенций                  | Количество баллов            |                               | Срок<br>контроля<br>(порядко<br>вый<br>номер<br>недели с<br>начала<br>семестра) | Примечание |
|--|------------------------------|-------------------------------|---|------------|
|  | Мини-<br>мальное<br>значение | Макси-<br>мальное<br>значение |   |            |
| <b>Курс 3 (Семестр 5)</b>  |                              |                               |   |            |
| <b><i>Тема 1. Введение в дисциплину</i></b>  |                              |                               |   |            |
| Лекция 1   | 1                            | 1,5                           |   | —          |
| Практическое занятие 1   | 1,5                          | 2,2                           |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 2   | 1,4                          | 2,2                           |   | УО, СЗ     |
| <b><i>Итого по теме 1</i></b>  | <b><i>3,9</i></b>            | <b><i>5,9</i></b>             |   |            |
| <b><i>Тема 2. Стандарты и рекомендуемая практика по авиационной безопасности. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ</i></b> |                              |                               |   |            |
| Лекция 2   | 3                            | 4,5                           |   | —          |
| Практическое занятие 3   | 1,4                          | 2,2                           |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 4   | 1,4                          | 2,2                           |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 5   | 1,4                          | 2,2                           |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 6   | 1,4                          | 2,3                           |   | УО, СЗ     |
| <b><i>Итого по теме 2</i></b>  | <b><i>8,6</i></b>            | <b><i>13,4</i></b>            |   |            |
| <b><i>Тема 3. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте</i></b>                                       |                              |                               |   |            |
| Лекция 3   | 3                            | 4,5                           |   | —          |
| Практическое занятие 7   | 1,5                          | 2,3                           |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 8   | 1,5                          | 2,3                           |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 9   | 1,5                          | 2,3                           |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 10  | 1,5                          | 2,3                           |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 11  | 1,5                          | 2,5                           |   | УО, СЗ     |
| <b><i>Итого по теме 3</i></b>  | <b><i>10,5</i></b>           | <b><i>16,2</i></b>            |   |            |
| <b><i>Тема 4. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте</i></b>   |                              |                               |   |            |
| Лекция 4   | 3                            | 4,5                           |   | —          |
| Практическое занятие 12  | 1,5                          | 2,3                           |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 13  | 1,5                          | 2,3                           |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 14  | 1,5                          | 2,3                           |   | УО, СЗ     |
| <b><i>Итого по теме 4</i></b>  | <b><i>7,5</i></b>            | <b><i>11,4</i></b>            |   |            |
| <b><i>Тема 5. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте</i></b>   |                              |                               |   |            |
| Лекция 5   | 1,5                          | 2                             |   | —          |



| Тема/вид учебных занятий<br>(оценочных заданий),<br>позволяющих обучающемуся<br>продемонстрировать достигнутый<br>уровень сформированности<br>компетенций | Количество баллов                        |                               | Срок<br>контроля<br>(порядко<br>вый<br>номер<br>недели с<br>начала<br>семестра) | Примечание |
|---|--|-------------------------------|---|------------|
|   | Мини-<br>мальное<br>значение             | Макси-<br>мальное<br>значение |   |            |
| Практическое занятие 15   | 1,5                                      | 2,3                           |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 16   | 1,5                                      | 2,3                           |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 17   | 1,5                                      | 2,3                           |   | УО, СЗ     |
| <b>Итого по теме 5</b>  | <b>6</b>                                 | <b>8,9</b>                    |   |            |
| <b>Тема 6. Технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте</b>  |  |                               |   |            |
| Лекция 6  | 1,5                                      | 2                             |   | —          |
| Практическое занятие 18   | 1,5                                      | 2,3                           |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 19   | 1,5                                      | 2,3                           |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 20   | 1,5                                      | 2,3                           |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 21   | 1,5                                      | 2,3                           |   | УО, СЗ     |
| <b>Итого по теме 6</b>  | <b>7,5</b>                               | <b>11,2</b>                   |   |            |
| СРС   | 1  | 3                             |   | Кр         |
| <b>Итого по обязательным видам занятий</b>  | <b>45</b>                                | <b>70</b>                     | —   | —          |
| <b>Зачет с оценкой</b>  | <b>15</b>                                | <b>30</b>                     | —   | —          |
| <b>Итого по дисциплине</b>  | <b>60</b>                                | <b>100</b>                    | —   | —          |
| <b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>   | —  | —                             | —   | —          |
| Участие в конференции по темам дисциплины   | —  | 10                            | —   | —          |
| Научная публикация по темам дисциплины  | —  | 10                            | —   | —          |
| <b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>   | —  | <b>20</b>                     | —   | —          |
| <b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>   | —  | <b>120</b>                    | —   | —          |
| <b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета с оценкой по «академической» шкале</b>  |  |                               |   |            |
| <b>Количество баллов по БРС</b>   | <b>Оценка (по «академической» шкале)</b> |                               |   |            |
| 90 и более  | 5 – «отлично»                            |                               |   |            |
| 75÷89   | 4 – «хорошо»                             |                               |   |            |
| 60÷74   | 3 – «удовлетворительно»                  |                               |   |            |
| менее 60  | 2 – «не удовлетворительно»               |                               |   |            |

| Тема/вид учебных занятий<br>(оценочных заданий),<br>позволяющих обучающемуся<br>продемонстрировать достигнутый<br>уровень сформированности<br>компетенций | Количество баллов            |                               | Срок<br>контроля<br>(порядко<br>вый<br>номер<br>недели с<br>начала<br>семестра) | Примечание |
|---|------------------------------|-------------------------------|---|------------|
|   | Мини-<br>мальное<br>значение | Макси-<br>мальное<br>значение |   |            |
| <b>Курс 3 (Семестр 6)</b>   |                              |                               |   |            |
| <b><i>Тема 7. Технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте</i></b>   |                              |                               |   |            |
| Лекция 7  | 3                            | 4,5                           |   | —          |
| Практическое занятие 22   | 0,8                          | 1,38                          |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 23   | 0,8                          | 1,34                          |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 24   | 0,8                          | 1,34                          |   | УО, СЗ     |
| <b><i>Итого по теме 7</i></b>   | <b>5,4</b>                   | <b>8,56</b>                   |   |            |
| <b><i>Тема 8. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна</i></b>   |                              |                               |   |            |
| Лекция 8  | 3                            | 4,5                           |   | —          |
| Практическое занятие 25   | 0,8                          | 1,34                          |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 26   | 0,8                          | 1,34                          |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 27   | 0,8                          | 1,34                          |   | УО, СЗ     |
| <b><i>Итого по теме 8</i></b>   | <b>5,4</b>                   | <b>8,52</b>                   |   |            |
| <b><i>Тема 9. Технические средства, применяемые при организации питания на воздушном транспорте</i></b>   |                              |                               |   |            |
| Лекция 9  | 3                            | 4,5                           |   | —          |
| Практическое занятие 28   | 0,9                          | 1,44                          |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 29   | 0,9                          | 1,44                          |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 30   | 0,9                          | 1,44                          |   | УО, СЗ     |
| <b><i>Итого по теме 9</i></b>   | <b>5,7</b>                   | <b>8,82</b>                   |   |            |
| <b><i>Тема 10. Организация доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте</i></b>   |                              |                               |   |            |
| Лекция 10   | 3                            | 4,5                           |   | —          |
| Практическое занятие 31   | 0,9                          | 1,44                          |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 32   | 0,9                          | 1,44                          |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 33   | 0,9                          | 1,44                          |   | УО, СЗ     |
| <b><i>Итого по теме 10</i></b>  | <b>5,7</b>                   | <b>8,82</b>                   |   |            |
| <b><i>Тема 11. Технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортного комплекса</i></b>                     |                              |                               |   |            |
| Лекция 11   | 3                            | 4,5                           |   | —          |
| Практическое занятие 34   | 0,9                          | 1,44                          |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 35   | 0,9                          | 1,44                          |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 36   | 0,9                          | 1,44                          |   | УО, СЗ     |

| Тема/вид учебных занятий<br>(оценочных заданий),<br>позволяющих обучающемуся<br>продемонстрировать достигнутый<br>уровень сформированности<br>компетенций                                  | Количество баллов            |                               | Срок<br>контроля<br>(порядко<br>вый<br>номер<br>недели с<br>начала<br>семестра) | Примечание |
|--|------------------------------|-------------------------------|---|------------|
|  | Мини-<br>мальное<br>значение | Макси-<br>мальное<br>значение |   |            |
| <b>Итого по теме 11</b>  | <b>5,7</b>                   | <b>8,82</b>                   |   |            |
| <b>Тема 12. Технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта</b>  |                              |                               |   |            |
| Лекция 12  | 3                            | 4,5                           |   | —          |
| Практическое занятие 37  | 0,9                          | 1,44                          |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 38  | 0,9                          | 1,44                          |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 39  | 0,9                          | 1,44                          |   | УО, СЗ     |
| <b>Итого по теме 12</b>  | <b>5,7</b>                   | <b>8,82</b>                   |   |            |
| <b>Тема 13. Основы осуществления контроля качества сервисного обслуживания и параметров технологических процессов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте</b> |                              |                               |   |            |
| Лекция 13  | 3                            | 4,5                           |   | —          |
| Практическое занятие 40  | 0,9                          | 1,44                          |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 41  | 0,9                          | 1,44                          |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 42  | 0,9                          | 1,44                          |   | УО, СЗ     |
| <b>Итого по теме 13</b>  | <b>5,7</b>                   | <b>8,82</b>                   |   |            |
| <b>Тема 14. Технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира</b>                                   |                              |                               |   |            |
| Лекция 14  | 2,5                          | 3,5                           |   | —          |
| Практическое занятие 43  | 0,9                          | 1,44                          |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 44  | 0,9                          | 1,44                          |   | УО, СЗ     |
| Практическое занятие 45  | 0,9                          | 1,44                          |   | УО, СЗ     |
| <b>Итого по теме 14</b>  | <b>5,2</b>                   | <b>7,82</b>                   |   |            |
| СРС  | 0,5                          | 1                             |   | Кр         |
| <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  | —                            | 10                            | —   | —          |

| Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций | Количество баллов                        |                       | Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра) | Примечание |
|--|--|-----------------------|---|------------|
|  | Минимальное значение                     | Максимальное значение |   |            |
| дисциплины   |  |                       |   |            |
| <b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>  | —  | <b>20</b>             | —   | —          |
| <b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>  | —  | <b>120</b>            | —   | —          |
| <b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале</b>   |  |                       |   |            |
| <b>Количество баллов по БРС</b>  | <b>Оценка (по «академической» шкале)</b> |                       |   |            |
| 90 и более   | 5 – «отлично»                            |                       |   |            |
| 75÷89  | 4 – «хорошо»                             |                       |   |            |
| 60÷74  | 3 – «удовлетворительно»                  |                       |   |            |
| менее 60   | 2 – «не удовлетворительно»               |                       |   |            |

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 3 балла (по лекции 1 – от 1 балла, по лекциям 5 и 6 – от 1,5 баллов). Ведение лекционного конспекта – до 1 балла (по лекции 1, 5 и 6 – до 0,1 балла). Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – 0,5 баллов (по лекции 1, 5 и 6 - до 0,4 баллов) (3 курс (5 семестр)).

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 3 балла (по лекции 14 – от 2,5 баллов). Ведение лекционного конспекта – до 1 балла (по лекции 14 – до 0,7 балла). Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – 0,5 баллов (по лекции 14 - до 0,3 баллов) (3 курс (6 семестр)).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,5 балла (с 2 по 6 практическое занятие – от 1,4 баллов) (3 курс (5 семестр)). Устный опрос – до 0,2 баллов (3 курс (5 семестр)).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 0,9 баллов (с 22 по 27 практическое занятие – от 0,8 баллов) (3 курс (6 семестр)). Устный опрос – до 0,14 баллов (по практическому занятию 22 – до 0,18 баллов) (3 курс (6 семестр)).

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается до 0,6 баллов (по практическому занятию 1 – до 0,5 баллов; по практическому занятию 11 – до 0,8 баллов) (3 курс (5 семестр)).

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается до 0,4 баллов (3 курс (6 семестр))

Выполнение контрольной работы – от 1 до 3 баллов (курс 3 (семестр 5)).

Выполнение контрольной работы – от 0,5 до 1 балла (курс 3 (семестр 6)).

### **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

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
| I этап      |   |   |
| УК-8        | ИД <sup>1</sup> <sub>УК-8</sub>                           | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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;</li> </ul>  |
| ПК-1        | ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>                           |   |
| ПК-3        | ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-3</sub>                           |   |
| ПК-5        | ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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;</li> <li>– 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;</li> <li>– методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок</li> </ul> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
|             |   | <p>транспортом, в том числе воздушным транспортом;</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы 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;</li> <li>– применять методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте;</li> <li>– применять механизм 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;</li> <li>– применять методику осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;</li> </ul> |
| II этап     |   |   |
| УК-8        | ИД <sup>1</sup> <sub>УК-8</sub>                           | <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы создания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в</li> </ul>   |
| ПК-1        | ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>                           |   |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
| ПК-3        | ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-3</sub>                           | <p>процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;</p> <p>– применять методы совершенствовании системы клиентских отношений с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;</p> <p>– применять механизм разработки 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;</p> |
| ПК-5        | ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub>                           | <p>– применять методику 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> <p>Владеет:</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</p>   |



| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
|             |   | <p>транспортом, в том числе воздушным транспортом;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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;</li> <li>– 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;</li> <li>– 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.</li> </ul> |

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

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

2. При наборе менее 15 баллов - зачет с оценкой и экзамен считается не сданным по причине недостаточного уровня знаний. При неудовлетворительной сдаче зачета с оценкой и экзамена или неявке по неуважительной причине на зачет с оценкой и экзамен экзаменационная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае обучающийся в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет с оценкой и экзамен.

3. Оценка за зачет с оценкой и экзамен выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за выполнение практического задания.

4. Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

*1 балл:* обучающийся дает неправильный ответ на вопрос, не демонстрирует знаний, умений и навыков, соответствующих формируемым в процессе освоения дисциплины компетенциям (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

*2 балла:* ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках формируемых компетенций, незнание лекционного материала;

*3 балла:* ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, требуется значительное количество наводящих вопросов, обучающийся не может воспроизвести и объяснить основные положения вопроса, демонстрирует слабые знания лекционного материала;

*4 балла:* обучающийся демонстрирует минимальные знания основных положений вопросов в пределах лекционного материала;

*5 баллов:* обучающийся демонстрирует знания основных положений вопроса, логически верно излагает свои мысли, показывает основы умений использования эти знания, пытаясь объяснить их на конкретных примерах;

*6 баллов:* обучающийся демонстрирует систематизированные знания основных положений вопроса, логически верно и грамотно излагает свои мысли, ориентируется в его проблематике, показывает умения использовать эти знания, описывая различные существующие в науке точки зрения на проблему и приводя конкретные примеры;

*7 баллов:* обучающийся демонстрирует достаточно полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использовать эти знания, обосновывая свою точку зрения на проблему и приводя конкретные примеры, но требовались наводящие вопросы;

*8 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, приводя существующие в науке точки зрения, сравнивая их сильные и слабые стороны, обосновывая свою точку зрения, приводя конкретные примеры;

*9 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры;

*10 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, использует для ответа знания, полученные в других дисциплинах, а также и информацию из источников, не указанных в курсе данной дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно и творчески решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры.

Выполнение практического задания (3 вопрос) оценивается следующим образом:

*10 баллов:* задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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**

3 курс (5 семестр)

Тема 1. Введение в дисциплину

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

2. Субъекты деятельности на территории аэропорта.

3. Аэропорт и аэропортовые зоны.

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. ИКАО как основа обеспечения авиационной безопасности.
2. Стандарты ИКАО по обеспечению авиационной безопасности.
3. Рекомендуемая практика ИКАО по обеспечению авиационной безопасности. Конвенция по авиационной безопасности.
4. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ.
5. Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта).
6. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
7. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
8. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
9. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.
2. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе работы служб досмотра.
3. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра.
4. Автоматизированные системы контроля.
5. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Программы обеспечения авиационной безопасности.

2. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.

3. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.

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

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

3. Взрывозащитные контейнеры. Вакуум-камеры.

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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. Цифровая мобильность населения.

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

3 курс (6 семестр)

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 на воздушном транспорте.

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

3. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте.



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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

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

4. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Тема 12. Технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

3. Логистические центры. Логистические центры на территории аэропорта.

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

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

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

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

6. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при

осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса.

2. Конкурентоспособность организации предоставления услуг пассажирам. Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам.

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

**Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине  
«Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте»  
3 курс (5 семестр)**

1. Роль технических инноваций в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров.
2. Субъекты деятельности на территории аэропорта.
3. Аэропорт и аэропортовые зоны.
4. Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте.
5. Технические средства связи на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, видеотрансляции, Интернет.
6. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте.
7. Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства).
8. Служба кейтеринга. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортипитания.
9. Технические средства службы кейтеринга по упаковке бортипитания. Технические средства службы кейтеринга по хранению бортипитания.
10. Особые группы пассажиров. Особые группы пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
11. Особенности обслуживания особых групп пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Особенности технических средств обслуживания особых групп пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
12. Добровольные обязательства аэропортов по обслуживанию особых групп пассажиров. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте, в том числе в аэропорту.
13. Неавиационная сервисная деятельность. Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса.
14. Дополнительные сервисные услуги. Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса.
15. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса.
16. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.

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

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

19. Логистические центры. Логистические центры на территории аэропорта.

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

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

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

23. Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса.

**Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине  
«Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте»  
3 курс (6 семестр)**

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

2. Видеонаблюдение на транспорте.

3. Видеонаблюдение на воздушном транспорте.

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

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

6. Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.

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

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

9. Автоматизированные системы контроля.

10. Автоматизированные системы контроля управления доступом. Интроскопы.

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

12. Основы организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств,



применяемых при обслуживании на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

13. Программы обеспечения авиационной безопасности.

14. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.

15. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.

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

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

18. Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров.

19. Вскрытие ручной клади. Личный досмотр пассажира.

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

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

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

23. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.

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

25. Взрывозащитные контейнеры. Вакуум-камеры.

26. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов.

27. Рекомендации по предполетному досмотру багажа.

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

29. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров.

30. Доставка пассажира до борта воздушного судна.

31. Оформление багажа на стойке регистрации.

32. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров.

33. Система идентификации багажа.

34. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров.

35. Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров.

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

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

## **Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» 3 курс (5 семестр)**

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

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

19. Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.

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

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

22. Автоматизированные системы контроля.

23. Автоматизированные системы контроля управления доступом. Интроскопы.

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

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

26. Программы обеспечения авиационной безопасности.

27. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.

28. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.

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

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

31. Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров.

32. Вскрытие ручной клади. Личный досмотр пассажира.

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

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

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

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

37. Взрывозащитные контейнеры. Вакуум-камеры. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов.

38. Рекомендации по предполетному досмотру багажа.

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

40. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров.

41. Доставка пассажира до борта воздушного судна.

42. Оформление багажа на стойке регистрации.

43. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров.

44. Система идентификации багажа.

45. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров.

46. Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров.

47. Цифровая мобильность населения.

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

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

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

### **Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» 3 курс (6 семестр)**

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

2. Субъекты сервисной деятельности на территории аэропорта.

3. Аэропорт и аэропортовые зоны.

4. Основные службы, участвующие в обслуживании пассажиров.

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

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

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

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

9. ИКАО как основа обеспечения авиационной безопасности.
10. Стандарты ИКАО по обеспечению авиационной безопасности.
11. Рекомендуемая практика ИКАО по обеспечению авиационной безопасности. Конвенция по авиационной безопасности.
12. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ.
13. Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта).
14. Технические средства, применяемые при организации обеспечения авиационной безопасности.
15. Видеонаблюдение на транспорте.
16. Видеонаблюдение на воздушном транспорте.
17. Основы технологических новаций процесса сервиса с учетом требований потребителя.
18. Основы применения технологических новаций и современного программного обеспечения в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
19. Особенности организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.
20. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе работы служб досмотра.
21. Технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра.
22. Автоматизированные системы контроля.
23. Автоматизированные системы контроля управления доступом. Интроскопы.
24. Стационарные металлоискатели. Ручные металлоискатели. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ.
25. Основы организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и технических средств, применяемых при обслуживании на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
26. Программы обеспечения авиационной безопасности.
27. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.
28. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре пассажиров.
29. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре ручной клади.
30. Рекомендации по организации обслуживания пассажиров при досмотре багажа пассажиров.
31. Последовательность применения технических средств в процессе обслуживания пассажиров.

32. Вскрытие ручной клади. Личный досмотр пассажира.
33. Требования к техническим средствам досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров.
34. Требования к сотрудникам службы досмотра в процессе организации обслуживания пассажиров.
35. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров в аэропорту.
36. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.
37. Технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на борту воздушного судна.
38. Взрывозащитные контейнеры. Вакуум-камеры.
39. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов.
40. Рекомендации по предполетному досмотру багажа.
41. Регистрация пассажира на рейс (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту).
42. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров.
43. Доставка пассажира до борта воздушного судна.
44. Оформление багажа на стойке регистрации.
45. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров.
46. Система идентификации багажа.
47. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров.
48. Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров.
49. Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте.
50. Технические средства связи на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, видеотрансляции, Интернет.
51. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте.
52. Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства).
53. Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна.
54. Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов.
55. Технические средства, используемые в VIP-салонах в процессе обслуживания пассажиров крупных аэропортов мира.
56. Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров.
57. Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров в аэропорту.
58. Технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.

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

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

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

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

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

64. Технические средства по обеспечению безопасности бортпитания.

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

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

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

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

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

70. Неавиационная сервисная деятельность. Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса.

71. Дополнительные сервисные услуги. Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса.

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

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

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

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

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

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

78. Логистические центры. Логистические центры на территории аэропорта.

79. Логистические услуги. Логистические услуги аэропорта и воздушного транспорта.

80. Технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте.

81. Логистическая деятельность и инновации в ведущих мировых аэропортах.

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

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

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

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

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

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

88. Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса.

89. Конкурентоспособность организации предоставления услуг пассажирам. Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам.

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

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

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

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

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

**Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета с оценкой, экзамена) по дисциплине «Технические**



## **средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» 3 курс (5 и 6 семестр)**

1. Охарактеризуйте этапы организационного обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом.

2. Раскройте этапы внедрения технологической новации или современного программного обеспечения в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом.

3. Охарактеризуйте этапы организации процесса обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в области сервисного обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом и приведите особенности организации обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг грузовых перевозок.

4. Охарактеризуйте этапы организационного обеспечения процесса предоставления услуг, интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями.

5. Охарактеризуйте технологию обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом на конкретном примере.

6. Охарактеризуйте методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

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

8. Охарактеризуйте клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

9. Охарактеризуйте основные материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

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

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

12. Охарактеризуйте методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в

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

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

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

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

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

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

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

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

Приступая на 3 курсе (5 семестр) к изучению дисциплины «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте», обучающимся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Обучающимся 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 обучающихся 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 № 2 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» (п. 2 и п. 9.4).

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

Задачами лекций являются:

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

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

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

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

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

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

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать 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 зачета с оценкой, экзамена.

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

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

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Обучающихся 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 обучающихся 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 обучающимся 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 к выполнению ситуационных заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку к выполнению контрольной работы (типовой перечень тем в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета на 3 курсе (5 семестр) и экзамена на 3 курсе (6 семестр), предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для зачета с оценкой и экзамена по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте», а также типовые практические задания для зачета с оценкой и экзамена приведены в п. 9.6.

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

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» «19» апреля 2021 года, протокол № 10.

Разработчики:

к.э.н.



Митрофанов С.В.

д.э.н., доцент



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 «29» мая 2021 года, протокол № 8.