



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

Направление подготовки:  
**43.03.01 Сервис**

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

Квалификация выпускника:  
**бакалавр**

Форма обучения:  
**очная**

Санкт-Петербург  
2023

## 1 Цели освоения дисциплины

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

Задачами освоения дисциплины являются:

- приобретение обучающимися знаний в сфере особенностей хозяйственной деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере и путей повышения ее эффективности;
- знакомство обучающихся с основными функциями управления сервисной деятельностью в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;
- знакомство обучающихся с методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;
- знакомство обучающихся с методами 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;
- знакомство обучающихся с механизмом разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;
- знакомство обучающихся с методикой осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;
- формирование умений профессионального мышления и конкретных приемов решения задач в производственной деятельности;

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

Дисциплина «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

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

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

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

Дисциплина изучается в 5 и 6 семестрах.

## 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» 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 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
ПК-1	<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-</b>

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	<b>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 на инновационной основе 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 на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного

обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

– методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);

Уметь:

- применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>);

- применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

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

– применять методику осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);

Владеть:

- навыками применения методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>);

- навыками применения методов совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>).

– навыками применения механизма разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе

организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

– навыками применения методики осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>).

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

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

#### 5 Содержание дисциплины

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

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-8	ПК-1	ПК-3	ПК-5		
Тема 1. Введение в дисциплину	16	—	+	+	+	ВК, Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-8	ПК-1	ПК-3	ПК-5		
Тема 2. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте	34	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 3. Рекомендации по внедрению инновационных технических средств при досмотре пассажиров на воздушном транспорте	40	+	+	+	+	Л, ПЗ, КС, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 4. Инновационные технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте	28	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 5. Инновационные технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте	25	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 6. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте	28	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 7. Инновации и технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса	25	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 8. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна	25	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 9. Инновационные технические средства, используемые при логистической	14	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-8	ПК-1	ПК-3	ПК-5		
деятельности аэропорта							
Тема 10. Инновационные технические средства в организации доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте	26	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 11. Тенденции развития инновационных средств на предприятиях транспорта. Сравнительный анализ международного опыта	20	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 12. Основы осуществления контроля качества сервисного обслуживания и параметров технологических процессов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте	14	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 13. Инновационные технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира	20	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 14. Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте	14	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Итого по дисциплине	315						
Промежуточная аттестация	45						ЗсО, Э
Всего по дисциплине:	360						

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



## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Семестр 5							
Тема 1. Введение в дисциплину	2	4	—	—	10	—	16
Тема 2. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте	6	8	—	—	20	—	34
Тема 3. Рекомендации по внедрению инновационных технических средств при досмотре пассажиров на воздушном транспорте	6	10	—	—	24	—	40
Тема 4. Инновационные технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте	6	6	—	—	16	—	28
Тема 5. Инновационные технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте	4	6	—	—	15	—	25
Тема 6. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте	4	8	—	—	16	—	28
Итого за семестр 5	28	42	—	—	101	—	171
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой							9
Всего за семестр 5							180
Семестр 6							
Тема 7. Инновации и технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса	6	6	—	—	6	—	18
Тема 8. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна	6	6	—	—	6	—	18
Тема 9. Инновационные технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта	6	6	—	—	6	—	18
Тема 10. Инновационные	6	6	—	—	6	—	18

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
технические средства в организации доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте							
Тема 11. Тенденции развития инновационных средств на предприятиях транспорта. Сравнительный анализ международного опыта	6	6	—	—	6	—	18
Тема 12. Основы осуществления контроля качества сервисного обслуживания и параметров технологических процессов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте	6	6	—	—	6	—	18
Тема 13. Инновационные технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира	6	6	—	—	6	—	18
Тема 14. Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте	6	6	—	—	6	—	18
Итого за семестр 6	48	48	—	—	48	—	144
Промежуточная аттестация в форме экзамена							36
Всего за семестр 6							180
Итого по дисциплине							360

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

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Введение в дисциплину

Предмет дисциплины. Роль технических инноваций в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров. Основные понятия курса. Субъекты деятельности на территории аэропорта. Аэропорт и аэропортовые зоны (для самостоятельного изучения). Основные службы, участвующие в обслуживании пассажиров (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного

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

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

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

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

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

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

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

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

локализации взрывных устройств на воздушном транспорте. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на транспорте. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте. Взрывозащитные контейнеры на воздушном транспорте. Вакуум-камеры на воздушном транспорте. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на транспорте. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на воздушном транспорте. Рекомендации по предполетному досмотру багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре багажа (для самостоятельного изучения). Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

Инновационные технические средства регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира в процессе его обслуживания на воздушном транспорте; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту). Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Доставка пассажира до борта воздушного судна. Оформление багажа на стойке регистрации в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Система идентификации багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.

Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте. Технические средства связи на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, видеотрансляции, Интернет. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте. Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства). Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна. Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов. Инновационные технические средства, используемые в VIP-салонах в процессе обслуживания пассажиров крупных аэропортов мира (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для

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

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

Неавиационная сервисная деятельность. Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса. Дополнительные сервисные услуги. Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса. Инновационные технические средства. Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности. Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на транспорте. Цифровая мобильность населения. Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на территории аэропортового комплекса (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе

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

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

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

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

Услуги в процессе организации грузовых перевозок. Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта. Система интермодальных перевозок. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок. Логистические центры. Логистические центры на территории аэропорта. Логистические услуги. Логистические услуги аэропорта и



воздушного транспорта. Инновационные технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте. Логистическая деятельность и инновации в ведущих мировых аэропортах (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

Особые группы пассажиров на транспорте. Особые группы пассажиров на воздушном транспорте. Добровольные обязательства аэропортов. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту (регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна). Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на борту воздушного судна. Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов. Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности

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

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

Тенденции развития технических средств на предприятиях транспорта. Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях транспорта. Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта. Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта в РФ. Анализ международного опыта развития технических средств на предприятиях транспорта. Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях транспорта. Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта. Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях транспорта, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов. Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов и других отдельных групп пассажиров. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок

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

## **Тема 12. Основы осуществления контроля качества сервисного обслуживания и параметров технологических процессов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте**

Понятие контроля качества сервисного обслуживания. Понятие контроля параметров технологических процессов. Контроль качества сервисного обслуживания на транспорте. Контроль параметров технологических процессов сервисного обслуживания на транспорте. Организация контроля качества сервисного обслуживания на воздушном транспорте. Организация контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания на воздушном транспорте. Этапы обеспечения контроля качества и контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания (для самостоятельного изучения). Организация обеспечения контроля качества сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте. Организация обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса. Конкурентоспособность организации предоставления услуг пассажирам. Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам. Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров. Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления услуг пассажирам. Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам. Инвестиционная привлекательность аэропортового комплекса (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

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

Грузовые авиаперевозки на воздушном транспорте. Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте. Инновационные технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте. Тенденция развития новых технических средств обработки грузов в аэровокзальных комплексах.

Трансферный багаж. Технические средства, применяемые при транспортировке трансферного багажа. Выбор системы и процедур, используемых для процессов комплектации, таможенной обработки, оформления, погрузки и разгрузки багажа. Комплектация груза. Технические средства, применяемые для комплектации груза. Транспортировка грузов и багажа к воздушному судну, проверка наземными службами, обслуживающими воздушное судно (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения). Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом (для самостоятельного изучения).

#### 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Семестр 5	
1	Практическое занятие № 1. «Роль технических инноваций в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
1	Практическое занятие № 2. «Субъекты деятельности на территории аэропорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 3. «Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на транспорте»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
2	Практическое занятие № 4. «Технические средства, применяемые при организации работы служб досмотра на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 5. «Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 6. «Видеонаблюдение на транспорте. Автоматизированные системы контроля на воздушном транспорте и управления доступом» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 7. «Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 8. «Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 9. «Личный досмотр пассажира» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 10. «Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 11. «Мировая практика применения инновационных технических средств	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на транспорте» Подготовка к круглому столу	
4	Практическое занятие № 12. «Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
4	Практическое занятие № 13. «Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
4	Практическое занятие № 14. «Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на воздушном транспорте. Рекомендации по предполетному досмотру багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
5	Практическое занятие № 15. «Инновационные технические средства регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
5	Практическое занятие № 16. «Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
5	Практическое занятие № 17. «Оформление багажа на стойке регистрации в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие № 18. «Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
6	Практическое занятие № 19. «Технические средства связи на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, видеотрансляции» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие № 20. «Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства)» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие № 21. «Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
Итого за семестр 5		42
Семестр 6		
7	Практическое занятие № 22. «Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
7	Практическое занятие № 23. «Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
7	Практическое занятие № 24. «Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
8	Практическое занятие № 25. «Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2



Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
8	Практическое занятие № 26. «Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
8	Практическое занятие № 27. «Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания, упаковке, по хранению и доставке на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
9	Практическое занятие № 28. «Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
9	Практическое занятие № 29. «Система интермодальных перевозок. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
9	Практическое занятие № 30. «Инновационные технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
10	Практическое занятие № 31. «Особые группы пассажиров на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
10	Практическое занятие № 32. «Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
10	Практическое занятие № 33. «Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
11	Практическое занятие № 34. «Тенденции развития технических инновационных средств на	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	предприятиях воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
11	Практическое занятие № 35. «Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
11	Практическое занятие № 36. «Анализ международного опыта развития технических инновационных средств на предприятиях воздушного транспорта, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов и других отдельных групп пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
12	Практическое занятие № 37. «Контроль качества сервисного обслуживания на транспорте. Контроль параметров технологических процессов сервисного обслуживания на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
12	Практическое занятие № 38. «Организация контроля качества сервисного обслуживания на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
12	Практическое занятие № 39. «Организация обеспечения контроля параметров технологических процессов сервисного обслуживания в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
13	Практическое занятие № 40. «Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
13	Практическое занятие № 41. «Конкурентоспособность организации	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам. Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
13	Практическое занятие № 42. «Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
14	Практическое занятие № 43. «Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
14	Практическое занятие № 44. «Инновационные технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
14	Практическое занятие № 45. «Технические средства, применяемые для комплектации груза» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
Итого за семестр 6		48
Итого по дисциплине		90

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Семестр 5		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Введение в дисциплину» Подразумевается работа с учебной литературой	10

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	20
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Рекомендации по внедрению инновационных технических средств при досмотре пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p> <p>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	24
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	16

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	15
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	16
Итого за семестр 5		101
Семестр 6		
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновации и технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6

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

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>[1-17].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы осуществления контроля качества сервисного обслуживания и параметров технологических процессов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на</p>	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
Итого за семестр б		48
Итого по дисциплине		149

## 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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 в 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
Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере	Ауд. 319 - аудитория для проведения занятий лекционного типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (30 мест) Мультимедийный проектор Acer Экран Ноутбук HP630	Adobe Acrobat Reader DC (freeware) Adobe Flash Player (freeware) Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия № 0AFE-180731-132011-783-1390) K-Lite Mega Codec Pack (freeware) Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года) Mozilla Firefox (MPL/GPL/LGPL) Ultra Defrag 7.0.2 (GNU GPL 2) Unchecky (freeware) WinRAR 3.9 (Лицензия на Spb State University of Civil Aviation) Windows 7 (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года)
	Ауд. 315а - аудитория для проведения занятий семинарского типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (16 мест)	
Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования			
	Ауд. 322 - аудитория для самостоятельной	Комплект учебной мебели (21 место)	Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года)

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
	ой работы, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Принтер CanonLBR -1120; МФУ EcosysM2035dr; Монитор LG 23EN43T-B; Системный блок комплект № 1 RamecStorm. Системный блок комплект Corei 7-800-70	MicrosoftOfficeStandart 2007 (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года) ABBYY FineReader 10 Corporate Edition (лицензия № AF 10 3S1V00 102 от 23 декабря 2010 г.) Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS (лицензия № 1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 года)

## 8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа 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 «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» 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 «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины.

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 «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» 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 «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» с конкретными ситуациями. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» 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.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» с конкретными ситуациями.

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

Таким образом, практические занятия по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» 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 «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» 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 «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» 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 в пятом семестре и экзамена в шестом семестре.

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

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, сообщения, 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 обучающихся при соприкосновении с реальностью. Реакция обучающегося на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

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

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 в пятом семестре и экзамена в 6 семестре. Зачет с оценкой и экзамен позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет с оценкой и экзамен предполагают ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет с оценкой и экзамен. К моменту сдачи зачета с оценкой и экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность 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 – зачет с оценкой (5 семестр) и экзамен (6 семестр).

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		
<b>Семестр 5</b>				
<b><i>Тема 1. Введение в дисциплину</i></b>				
Лекция 1	1	1,5	1	—
Практическое занятие 1	1,5	2,2	1	УО, СЗ, СЩ
Практическое занятие 2	1,4	2,2	2	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 1</i></b>	<b>3,9</b>	<b>5,9</b>		
<b><i>Тема 2. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 2	1	1,5	2	—
Лекция 3	1	1,5	2	—
Лекция 4	1	1,5	3	—
Практическое занятие 3	1,4	2,2	3	УО, СЗ, СЩ
Практическое занятие 4	1,4	2,2	4	УО, СЗ, СЩ
Практическое занятие 5	1,4	2,2	4	УО, СЗ, СЩ
Практическое занятие 6	1,4	2,3	4	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 2</i></b>	<b>8,6</b>	<b>13,4</b>		
<b><i>Тема 3. Рекомендации по внедрению инновационных технических средств при досмотре пассажиров на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 5	1	1,5	5	—
Лекция 6	1	1,5	5	—
Лекция 7	1	1,5	6	—
Практическое занятие 7	1,5	2,3	6	УО, СЗ, СЩ
Практическое занятие 8	1,5	2,3	6	УО, СЗ, СЩ
Практическое занятие 9	1,5	2,3	7	УО, СЗ, СЩ
Практическое занятие 10	1,5	2,3	7	УО, СЗ, СЩ
Практическое занятие 11	1,5	3,5	8	УО, СЩ
<b><i>Итого по теме 3</i></b>	<b>10,5</b>	<b>17,2</b>		
<b><i>Тема 4. Инновационные технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 8	1	1,5	8	—
Лекция 9	1	1,5	8	—



Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко вый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 10	1	1,5	9	—
Практическое занятие 12	1,5	2,3	9	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 13	1,5	2,3	10	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 14	1,5	2,3	10	УО, СЗ, Сщ
<b>Итого по теме 4</b>	<b>7,5</b>	<b>11,4</b>		
<b><i>Тема 5. Инновационные технические средства, используемые при регистрации пассажиров на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 11	1	1,5	10	—
Лекция 12	1	1,5	11	—
Практическое занятие 15	1,5	2,3	11	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 16	1,5	2,3	12	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 17	1,5	2,3	12	УО, СЗ, Сщ
<b>Итого по теме 5</b>	<b>6,5</b>	<b>9,9</b>		
<b><i>Тема 6. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 13	1	1,5	12	—
Лекция 14	1	1,5	13	—
Практическое занятие 18	1,5	2,3	13	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 19	1,5	2,3	14	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 20	1,5	2,3	14	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 21	1,5	2,3	14	УО, СЗ, Сщ
<b>Итого по теме 6</b>	<b>8,0</b>	<b>12,2</b>		
<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>	—	—

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		
<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»			
Семестр 6				
<b><i>Тема 7. Инновации и технические средства, используемые при организации неавиационной сервисной деятельности аэропортового комплекса</i></b>				
Лекция 15	1	1,5	1	—
Лекция 16	1	1,5	1	—
Лекция 17	1	1,5	1	—
Практическое занятие 22	0,8	1,38	2	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 23	0,8	1,34	2	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 24	0,8	1,34	2	УО, СЗ, Сщ
<b><i>Итого по теме 7</i></b>	<b><i>5,4</i></b>	<b><i>8,56</i></b>		
<b><i>Тема 8. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров на борту воздушного судна</i></b>				
Лекция 18	1	1,5	3	—
Лекция 19	1	1,5	3	—
Лекция 20	1	1,5	4	—
Практическое занятие 25	0,8	1,34	4	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 26	0,8	1,34	4	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 27	0,8	1,34	5	УО, СЗ, Сщ
<b><i>Итого по теме 8</i></b>	<b><i>5,4</i></b>	<b><i>8,52</i></b>		
<b><i>Тема 9. Инновационные технические средства, используемые при логистической деятельности аэропорта</i></b>				
Лекция 21	1	1,5	5	—
Лекция 22	1	1,5	6	—
Лекция 23	1	1,5	6	—
Практическое занятие 28	0,9	1,44	6	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 29	0,9	1,44	7	УО, СЗ, Сщ

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко вый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 30	0,9	1,44	7	УО, СЗ, Сщ
<b>Итого по теме 9</b>	<b>5,7</b>	<b>8,82</b>		
<b><i>Тема 10. Инновационные технические средства в организации доступной среды для инвалидов-пассажиров на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 24	1	1,5	8	—
Лекция 25	1	1,5	8	—
Лекция 26	1	1,5	8	—
Практическое занятие 31	0,9	1,44	9	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 32	0,9	1,44	9	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 33	0,9	1,44	10	УО, СЗ, Сщ
<b>Итого по теме 10</b>	<b>5,7</b>	<b>8,82</b>		
<b><i>Тема 11. Тенденции развития инновационных средств на предприятиях транспорта. Сравнительный анализ международного опыта</i></b>				
Лекция 27	1	1,5	10	—
Лекция 28	1	1,5	10	—
Лекция 29	1	1,5	11	—
Практическое занятие 34	0,9	1,44	11	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 35	0,9	1,44	12	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 36	0,9	1,44	12	УО, СЗ, Сщ
<b>Итого по теме 11</b>	<b>5,7</b>	<b>8,82</b>		
<b><i>Тема 12. Основы осуществления контроля качества сервисного обслуживания и параметров технологических процессов в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 30	1	1,5	12	—
Лекция 31	1	1,5	13	—
Лекция 32	1	1,5	13	—
Практическое занятие 37	0,9	1,44	14	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 38	0,9	1,44	14	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 39	0,9	1,44	14	УО, СЗ, Сщ
<b>Итого по теме 12</b>	<b>5,7</b>	<b>8,82</b>		
<b><i>Тема 13. Инновационные технические средства, используемые при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам в крупных аэропортовых комплексах мира</i></b>				
Лекция 33	1	1,5	15	—
Лекция 34	1	1,5	15	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко вый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 35	1	1,5	16	—
Практическое занятие 40	0,9	1,44	16	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 41	0,9	1,44	16	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 42	0,9	1,44	16	УО, СЗ, Сщ
<b>Итого по теме 13</b>	<b>5,7</b>	<b>8,82</b>		
<b>Тема 14. Технические средства, применяемые для грузовых авиане перевозок на воздушном транспорте</b>				
Лекция 36	1	1,5	17	—
Лекция 37	1	1,5	17	—
Лекция 38	1	1,5	17	—
Практическое занятие 43	0,9	1,44	18	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 44	0,9	1,44	18	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 45	0,9	1,44	18	УО, СЗ, Сщ
<b>Итого по теме 14</b>	<b>5,7</b>	<b>8,82</b>		
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			

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		
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			

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

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

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,5 балла (с 2 по 6 практическое занятие – от 1,4 баллов) (5 семестр). Сообщение – 0,4 балла (по практическому занятию 1 – до 0,3 баллов; по практическому занятию 11 - до 0,6 баллов) (5 семестр). Устный опрос – до 0,2 баллов (5 семестр). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 1,2 баллов (5 семестр).

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

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается до 0,2 баллов.

## 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> <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</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>	

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 транспортом, в том числе воздушным транспортом;</li> </ul> <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</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;
II этап		
УК-8	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-8</sub>	Умеет: – применять методы создания 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;
ПК-1	ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>	
ПК-3	ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-3</sub>	– применять методы совершенствования 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; – применять механизм разработки требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной



Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ПК-5	ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub>	<p>безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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;</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;</li> <li>– навыками применения методов 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>– навыками применения механизма разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом;</p> <p>– 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.</p>

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**

### Семестр 5

#### Тема 1. Введение в дисциплину

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

1. Роль технических инноваций в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров.
2. Субъекты деятельности на территории аэропорта.
3. Аэропорт и аэропортовые зоны.

##### *Примерные темы сообщений*

1. Основные службы, участвующие в обслуживании пассажиров.
2. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
3. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
4. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

##### *Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

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

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

1. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на транспорте.
2. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на воздушном транспорте.
3. Технические средства, применяемые при организации работы служб досмотра на воздушном транспорте.
4. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на транспорте.

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

6. Видеонаблюдение на транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Видеонаблюдение на воздушном транспорте.

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

3. Стационарные и ручные металлоискатели на воздушном транспорте.

4. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте.

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.

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

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

4. Личный досмотр пассажира.

*Примерные темы сообщений*

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

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

3. Требования к сотрудникам службы досмотра на воздушном транспорте.

*Типовые задания для круглого стола*

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

1. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских 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. Инновационные технические средства, применяемые при организации обслуживания багажа пассажиров на воздушном транспорте

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на транспорте.
2. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на транспорте.
3. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте.
4. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.

### *Примерные темы сообщений*

1. Взрывозащитные контейнеры на воздушном транспорте.
2. Вакуум-камеры на воздушном транспорте.
3. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на транспорте.
4. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на воздушном транспорте.
5. Рекомендации по предполетному досмотру багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
6. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре багажа.
7. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
8. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
9. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
10. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

### *Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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



технологий с учетом особенностей организации цифрового мониторинга и управления состоянием транспортной инфраструктуры в конкретной организации.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

3. Доставка пассажира до борта воздушного судна.

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

*Примерные темы сообщений*

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

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

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

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

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

6. 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.

7. 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.

8. 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.

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

3. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

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

2. Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна.

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

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

Семестр 6

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Неавиационная сервисная деятельность.
2. Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса.
3. Дополнительные сервисные услуги.
4. Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса.
5. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг.
6. Цифровая мобильность населения.

*Примерные темы сообщений*

1. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса.

2. Инновационные технические средства.

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

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

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

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

7. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

3. Индивидуальный монитор (видео- и аудиотрансляции).

4. Наушники, спутниковый телефон.

*Примерные темы сообщений*

1. Интернет, источники зарядки мобильных телефонов.

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

3. Кресло-конструктор на воздушном транспорте.

4. Освещение пассажирской кабины на воздушном транспорте.

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

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Услуги в процессе организации грузовых перевозок.
2. Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта.
3. Система интермодальных перевозок.
4. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок.

*Примерные темы сообщений*

1. Логистические центры. Логистические центры на территории аэропорта.
2. Логистические услуги. Логистические услуги аэропорта и воздушного транспорта.
3. Инновационные технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте.
4. Логистическая деятельность и инновации в ведущих мировых аэропортах.
5. Основные материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
6. 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.

7. 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.

8. 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.

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

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

4. Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов на воздушном транспорте.

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

6. 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.

7. 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.

8. 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.

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Тенденции развития технических средств на предприятиях транспорта.

2. Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях транспорта.

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

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

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

*Примерные темы сообщений*

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

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

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

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

5. Сравнительный анализ международного опыта.

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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



Тема 12. 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.
2. Понятие контроля параметров технологических процессов.
3. Контроль качества сервисного обслуживания на транспорте.
4. Контроль параметров технологических процессов сервисного обслуживания на транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Организация контроля качества сервисного обслуживания на воздушном транспорте.

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

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

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

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

6. 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.

7. 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.

8. 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.

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

1. Конкурентоспособность организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам.
2. Конкурентоспособность организации предоставления услуг отдельных категорий пассажиров.
3. Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления услуг пассажирам.
4. Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления дополнительных услуг пассажирам-инвалидам.
5. Конкурентоспособность инновационных технических средств, используемых при организации предоставления неавиационных услуг пассажирам.
6. Инвестиционная привлекательность аэропортового комплекса.
7. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
8. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
9. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Грузовые авиаперевозки на воздушном транспорте.
2. Технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте.
3. Инновационные технические средства, применяемые для грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте.
4. Тенденция развития новых технических средств обработки грузов в аэровокзальных комплексах.

*Примерные темы сообщений*

1. Трансферный багаж. Технические средства, применяемые при транспортировке трансферного багажа.
2. Выбор системы и процедур, используемых для процессов комплектации, таможенной обработки, оформления, погрузки и разгрузки багажа. Комплектация груза.
3. Технические средства, применяемые для комплектации груза.
4. Транспортировка грузов и багажа к воздушному судну, проверка наземными службами, обслуживающими воздушное судно.
5. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
6. 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.
7. 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.

8. 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.

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

**Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере»  
(Семестр 5)**

1. Роль технических инноваций в аэропортовой деятельности и обслуживании пассажиров.
2. Субъекты деятельности на территории аэропорта.
3. Аэропорт и аэропортовые зоны.
4. Основные службы, участвующие в обслуживании пассажиров.
5. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
6. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
7. Механизм разработки и учета требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
8. Методика осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
9. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на транспорте.
10. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на воздушном транспорте.
11. Технические средства, применяемые при организации работы служб досмотра на воздушном транспорте.
12. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на транспорте.
13. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте.
14. Видеонаблюдение на транспорте. Видеонаблюдение на воздушном транспорте.
15. Автоматизированные системы контроля на воздушном транспорте и управления доступом. Интроскопы.

16. Стационарные и ручные металлоискатели на воздушном транспорте.
17. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте.
18. Основы технологии и инноваций процесса сервиса с учетом требований потребителя.
19. Основы применения технологических новаций и современного программного обеспечения в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
20. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.
21. Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на транспорте.
22. Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на воздушном транспорте (последовательность применения технических средств, вскрытие ручной клади).
23. Личный досмотр пассажира.
24. Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на транспорте.
25. Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
26. Требования к сотрудникам службы досмотра на воздушном транспорте.
27. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на транспорте.
28. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте.
29. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и технических и инновационных средств с учетом требований потребителя на транспорте.
30. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и технических и инновационных средств с учетом требований потребителя на воздушном транспорте.
31. Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на транспорте.
32. Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на воздушном транспорте.
33. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на транспорте.
34. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте.
35. Взрывозащитные контейнеры на воздушном транспорте.
36. Вакуум-камеры на воздушном транспорте.

37. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на транспорте.

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

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

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

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

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

43. Доставка пассажира до борта воздушного судна.

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

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

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

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

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

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

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

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

52. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.

53. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте.

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

55. Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна.

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

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

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

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

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

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» (Семестр 6)**

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

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

3. Основные службы, участвующие в обслуживании пассажиров.

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

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

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

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

8. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров на транспорте.

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



10. Технические средства, применяемые при организации работы служб досмотра на воздушном транспорте.
11. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на транспорте.
12. Инновационные технические средства, применяемые при организации досмотра пассажиров на воздушном транспорте.
13. Видеонаблюдение на транспорте. Видеонаблюдение на воздушном транспорте.
14. Автоматизированные системы контроля на воздушном транспорте и управления доступом. Интроскопы.
15. Стационарные и ручные металлоискатели на воздушном транспорте.
16. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте.
17. Основы технологии и инноваций процесса сервиса с учетом требований потребителя.
18. Основы применения технологических новаций и современного программного обеспечения в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.
19. Структурная схема программы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия.
20. Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на транспорте.
21. Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания при досмотре пассажиров и ручной клади на воздушном транспорте (последовательность применения технических средств, вскрытие ручной клади).
22. Личный досмотр пассажира. Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на транспорте.
23. Требования к техническим средствам досмотра в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
24. Требования к сотрудникам службы досмотра на воздушном транспорте.
25. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на транспорте.
26. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре на воздушном транспорте.
27. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и технических и инновационных средств с учетом требований потребителя на транспорте.
28. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и технических и инновационных средств с учетом требований потребителя на воздушном транспорте.

29. Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на транспорте.
30. Цифровая мобильность населения.
31. Инновационные технические средства поиска и локализации взрывных устройств на воздушном транспорте. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на транспорте.
32. Аппаратура обнаружения взрывчатых веществ на воздушном транспорте.
33. Взрывозащитные контейнеры на воздушном транспорте. Вакуум-камеры на воздушном транспорте.
34. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на транспорте.
35. Переносные портативные устройства для просвечивания предметов на воздушном транспорте.
36. Рекомендации по предполетному досмотру багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
37. Мировая практика применения инновационных технических средств в процессе обслуживания пассажиров при досмотре багажа.
38. Инновационные технические средства регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира в процессе его обслуживания на воздушном транспорте; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту).
39. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
40. Доставка пассажира до борта воздушного судна.
41. Оформление багажа на стойке регистрации в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
42. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
43. Система идентификации багажа в процессе обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
44. Погрузка-выгрузка багажа в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
45. Доставка багажа в процессе обслуживания пассажиров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
46. Мировая практика применения инновационных технических средств при организации обслуживания пассажиров при регистрации пассажиров и багажа на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
47. Оборудование и технические средства VIP-салона на воздушном транспорте.
48. Технические средства связи на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, видеотрансляции, Интернет.
49. Капсулы для индивидуального отдыха пассажира на воздушном транспорте.

50. Доставка пассажира на борт воздушного судна (специальные транспортные средства). Доставка багажа пассажира на борт воздушного судна.
51. Оборудование и технические средства VIP-салона на примере крупных международных аэропортов.
52. Инновационные технические средства, используемые в VIP-салонах в процессе обслуживания пассажиров крупных аэропортов мира.
53. Неавиационная сервисная деятельность. Неавиационная сервисная деятельность аэропортового комплекса.
54. Дополнительные сервисные услуги. Дополнительные сервисные услуги аэропортового комплекса.
55. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг.
56. Организация предоставления дополнительных сервисных услуг аэропортового комплекса.
57. Инновационные технические средства. Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности.
58. Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на транспорте.
59. Инновационные технические средства, применяемые при организации сервисной деятельности на территории аэропортового комплекса.
60. Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров.
61. Инновационные технические средства, применяемые в различных классах обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
62. Индивидуальный монитор (видео- и аудиотрансляции).
63. Наушники, спутниковый телефон. Интернет, источники зарядки мобильных телефонов.
64. Технические средства, используемые при обслуживании питанием на борту воздушного судна.
65. Кресло-конструктор на воздушном транспорте.
66. Освещение пассажирской кабины на воздушном транспорте.
67. Технические средства службы кейтеринга по подготовке бортпитания, упаковке, по хранению и доставке на воздушном транспорте.
68. Инновации в обслуживании пассажиров на борту воздушного судна в ведущих авиакомпаниях мира.
69. Услуги в процессе организации грузовых перевозок. Услуги в процессе организации грузовых перевозок в деятельности аэропорта.
70. Система интермодальных перевозок. Воздушный транспорт в системе интермодальных перевозок.
71. Логистические центры. Логистические центры на территории аэропорта.
72. Логистические услуги. Логистические услуги аэропорта и воздушного транспорта.
73. Инновационные технические средства логистического обслуживания грузов на воздушном транспорте.

74. Логистическая деятельность и инновации в ведущих мировых аэропортах.

75. Особые группы пассажиров на транспорте. Особые группы пассажиров на воздушном транспорте.

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

77. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на транспорте.

78. Технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту.

79. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов в аэропорту (регистрация, досмотр, доставка до воздушного судна).

80. Инновационные технические средства, применяемые при обслуживании пассажиров-инвалидов на борту воздушного судна.

81. Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов.

82. Мировой опыт внедрения инновационных технических средств в обслуживании пассажиров-инвалидов на воздушном транспорте.

83. Тенденции развития технических средств на предприятиях транспорта.

84. Тенденции развития технических инновационных средств на предприятиях транспорта.

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

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

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

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

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

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

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

92. Сравнительный анализ международного опыта.

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

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

95. Организация контроля качества сервисного обслуживания на воздушном транспорте.

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

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

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

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

100. Оценка уровня развития аэропорта. Конкурентоспособность аэропортового комплекса.

101. Конкурентоспособность организации предоставления услуг пассажирам.

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

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

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

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

106. Инвестиционная привлекательность аэропортового комплекса.

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

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

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

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

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

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

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

1. Охарактеризуйте этапы организационного обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом.
2. Раскройте этапы внедрения технологической новации или современного программного обеспечения в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом.
3. Охарактеризуйте этапы организации процесса обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в области сервисного обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом и приведите особенности организации обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг грузовых перевозок.
4. Охарактеризуйте этапы организационного обеспечения процесса предоставления услуг, интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями.
5. Охарактеризуйте технологию обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом на конкретном примере.
6. Охарактеризуйте методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
7. Охарактеризуйте методику применения технологических инноваций и современного программного обеспечения в сфере сервиса, поиска и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18. Охарактеризуйте методику осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения

процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания на инновационной основе пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

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

Приступая в 5 семестре к изучению дисциплины «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере», 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 № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы 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 «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;

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

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

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

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является



отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета с оценкой в пятом семестре и экзамена в шестом семестре,

предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для зачета с оценкой и экзамена по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере», а также типовые практические задания для зачета с оценкой и экзамена приведены в п. 9.6.

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

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» «19» апреля 2023 года, протокол № 10.

Разработчик:

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 2023 года, протокол № 8.