

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний авіаційний університет

Факультет транспорту, менеджменту і логістики

Кафедра організації авіаційних робіт та послуг



УЗГОДЖЕНО

Дека́н

«05» 04

Тетяна МОСТЕНСЬКА

2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з навчальних процесів

«05» 04

Анатолій ГОЛУХІН

2023 р.



Система менеджменту якості

РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни

«Сервісна діяльність в авіаційній галузі»

Освітньо-професійна програма: «Бортовий супровід авіаційних пасажирських перевезень»

Галузь знань: 27 «Транспорт»

Спеціальність: 275 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)»

Спеціалізація: 275.04 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)»

Форма навчання	Сем.	Усього (год. / кредитів ECTS)	ЛКЦ	ІПЗ	ІЗ	СРС	ЛЗ / РРР / Кр	КР / КП	Форми сем. контролю
Денна	3	135 / 4,5	34	34	-	67	-	КР – 3 с	Іспит – 3 с

Індекси: № НБ – 7 – 275.04 – 4 / 21 – 2.1.25

СМЯ НАУ РП 19.02–02–2023



Система менеджменту якості
Робоча програма
навчальної дисципліни
«Сервісна діяльність в авіаційній галузі»

Шифр
документа

СМЯ/НАУ
РП 19.10-02
-2023

Стр. 2 з 18

Робочу програму навчальної дисципліни «Сервісна діяльність в авіаційній галузі» розроблено на основі освітньо-професійної програми «Бортковий супровід авіаційних пасажирських перевезень», навчального та робочого навчального плану № НБ -7-275.04-4/21, № РБ-7-275.04-4/22 підготовки здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «Бакалавр» за спеціальністю 275 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)» спеціалізації 275.04 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)» та відповідних нормативних документів.

Робочу програму розробили:
доцент кафедри організації
авіаційних робіт та послуг, к.іст.н., доцент

Наталія ЧАЙКА

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні вступкової кафедри освітньо-професійної програми «Бортковий супровід авіаційних пасажирських перевезень», спеціальності 275 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)» спеціалізації 275.04 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)» – кафедри організації авіаційних робіт та послуг, протокол № 4 від «14» лютого 2023 р.

Гарант освітньо-професійної програми

Андрій ЛЯМЗИН

Завідувач кафедри

Катерина РАЗУМОВА

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні науково-методично-редакційної ради факультету транспорту, менеджменту і логістики, протокол № 2 від «14» лютого 2023 р.

Голова НМРР

Ірина ШЕВЧЕНКО

Рішень документа – 36


Плановий термін між ревізіями – 1 рік

Контрольний примірник



ЗМІСТ

Вступ	4
1. Пояснювальна записка	4
1.1. Місце, мета, завдання навчальної дисципліни	4
1.2. Результати навчання, які дає можливість досягти навчальна дисципліна	4
1.3. Компетентності, які дає можливість здобути навчальна дисципліна	5
1.4. Міждисциплінарні зв'язки	6
2. Програма навчальної дисципліни	6
2.1. Зміст навчальної дисципліни	6
2.2. Модульне структурування та інтегровані вимоги до кожного модуля	6
2.3. Тематичний план	10
2.4. Курсова робота.....	11
2.5. Завдання на контрольну (домашню) роботу (ЗФН).....	11
2.6. Перелік питань для підготовки до екзамену.....	11
3. Навчально-методичні матеріали з дисципліни	11
3.1. Методи навчання	11
3.2. Рекомендована література (базова і допоміжна)	12
3.3. Інформаційні ресурси в Інтернет	13
4. Рейтингова система оцінювання набутих студентом знань та вмінь	13

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Сервісна діяльність в авіаційній галузі»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02 – 02–2023
		Стор. 4 із 16	

ВСТУП

Робоча програма (РП) навчальної дисципліни «Сервісна діяльність в авіаційній галузі» розроблена на основі «Методичних рекомендацій до розроблення і оформлення робочої програми навчальної дисципліни денної та заочної форм навчання», затверджених наказом ректора від 29.04.2021 № 249/од, та відповідних нормативних документів.

1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

1.1. Місце, мета, завдання навчальної дисципліни.

Місце навчальної дисципліни в системі професійної підготовки фахівця.

Дана навчальна дисципліна є теоретичною основою сукупності знань та вмінь, що формують комплексний підхід здобувачів вищої освіти до здатності розв'язувати складні спеціалізовані задачі та вирішувати практичні проблеми з використанням теорій та методів сучасної науки, з врахуванням комплексності та невизначеності умов функціонування транспортних систем.

Об'єкт дисципліни: «Сервісна діяльність в авіаційній галузі» – організаційні та технологічні процеси в системі забезпечення реалізації операцій сервісної діяльності в авіаційній галузі.

Предметом вивчення є основи сучасної теорії з питань розвитку системи забезпечення ефективності та безпечності сервісної діяльності в авіаційній галузі.

Метою навчальної дисципліни є комплексний підхід до формування фундаментального світогляду майбутніх фахівців, здатних забезпечувати якісне обслуговування та бортовий супровід авіаційних пасажирських перевезень сучасними повітряними суднами.

Завданнями навчальної дисципліни є:

- набуття студентами навичок, знань та вмінь щодо організації сервісної діяльності в авіаційній галузі, обслуговуванні пасажирів в аеропорту та на борту повітряного судна з врахуванням принципу клієнтоорієнтованості
- опанування технологіями обслуговування та комунікації з клієнтами в авіаційному бізнесі
- ознайомлення з особливостями та технологією обслуговування виробничої інфраструктури аеропорту
- забезпечення майбутніми фахівцями аналітичної, маркетингової діяльності, надання сервісних послуг авіакомпаній, аеропортів та інших авіатранспортних підприємств різних організаційно-правових форм

1.2. Результати навчання, які дає можливість досягти навчальна дисципліна.


«Сервісна діяльність в авіаційній галузі» (в сукупності з іншими освітніми компонентами):

– *Згідно з освітньо-професійною програмою «Бортовий супровід авіаційних пасажирських перевезень»:*

ПРН 29. Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки діяльності команди бортового супроводу під час авіаційних пасажирських перевезень.

ПРН 30. Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації.

ПРН 31. Демонструвати здатність діяти у відповідності правових норм та нормативних актів, які регламентують діяльність цивільної авіації України та держав-членів ІКАО в галузі безпеки; оцінки рівня безпеки польотів авіакомпаній; права, обов'язки та відповідальність членів екіпажу; виконання польотів; у тому числі в особливих умовах.

	<p>Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Сервісна діяльність в авіаційній галузі»</p>	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02 – 02–2023
		Стор. 5 із 16	

ПРН 33. Виявляти та оцінювати причини відхилень в діяльності авіаційного персоналу; розуміння структури та можливостей національної та міжнародної системи пошуку та порятунку; дотримання технології діяльності екіпажу при аварійній посадці на сушу та водну поверхню; користування бортовим аварійно-рятувальним обладнанням сучасного ПС, вміння відкриття основних і аварійних виходів ПС із середини та зовні; розуміння прав та обов'язків членів екіпажу при евакуації.

ПРН 35. Підтримувати ділові контакти, вести ділову бесіду із закордонними партнерами, у тому числі й однією з іноземних мов. Високий рівень володіння англійською мовою, включаючи спеціальну термінологію, для проведення ділових переговорів з питань бортового супроводу повітряних суден та іншої сервісної діяльності на підприємствах повітряної галузі.

1.3. Компетентності, які дає можливість здобути навчальна дисципліна.

«Сервісна діяльність в авіаційній галузі» (в сукупності з іншими освітніми компонентами):

– *Згідно з освітньо-професійною програмою «Бортовий супровід авіаційних пасажирських перевезень»*

ПК 1. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та вирішувати практичні проблеми у галузі транспорту з використанням теорій та методів сучасної транспортної науки на основі системного підходу та з врахуванням комплексності та невизначеності умов функціонування транспортних систем

ЗК 11. Здатність працювати автономно та в команді.

ЗК 12. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ФК 9. Здатність оцінювати експлуатаційні, техніко-економічні, технологічні, правові, соціальні, та екологічні складові організації перевезень.

ФК 16. Здатність врахувати людський фактор при здійсненні транспортних процесів.

ФК 17. Здатність аналізувати результати сервісного обслуговування, зіставляти їх показники, визначати фактори впливу зовнішнього та внутрішнього середовища.

ФК 18. Здатність використовувати знання, уміння й навички з медицини, психології відносно можливостей людини, при виконанні обов'язків на борту ПС, включаючи контроль факторів загрози та помилок.

ФК 20. Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій обслуговування в кроскультурному середовищі.

ФК 23. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі сервісної діяльності.

ФК 24. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації та здійснення сервісної діяльності бортового супроводу, формувати обґрунтовані рішення.

ФК 25. Здатність застосовувати знання національного, міжнародного законодавства та міжнародних і державних стандартів України у професійній діяльності.

ФК 26. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності. створювати внутрішню систему комунікацій, забезпечувати формування позитивного власного іміджу, іміджу команди, авіапідприємства в цілому

ФК 28. Здатність здійснювати контроль обслуговування пасажирів, обробки багажу в терміналах аеропорту; визначати вартість перевезення додаткового багажу.



1.4. Міждисциплінарні зв'язки.

Дана дисципліна базується на знаннях таких дисциплін, як: «Пасажирські перевезення», «Технологічний розвиток авіаційних перевезень» та є базою для вивчення подальших дисциплін, а саме: «Організація наземного обслуговування в аеропортах».

2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Зміст навчальної дисципліни

Навчальний матеріал дисципліни структурований за модульним принципом і складається з двох навчальних модулів, а саме:

– навчального модуля № 1 «**Основи сервісної діяльності в авіаційній галузі та обслуговування пасажирів**»;

– навчального модуля № 2 «**Організація обслуговування виробничої інфраструктури аеропорту**», кожен з яких є логічною завершеною, відносно самостійною, цілісною частиною навчальної дисципліни, засвоєння якої передбачає проведення модульної контрольної роботи та аналіз результатів її виконання.

Окремим третім модулем (освітнім компонентом) є курсова робота (КР), яка виконується у третьому семестрі. КР є важливою складовою закріплення та поглиблення теоретичних та практичних знань та вмінь, набутих студентом у процесі засвоєння навчального матеріалу дисципліни.

2.2. Модульне структурування та інтегровані вимоги до кожного модуля

Модуль № 1 «Основи сервісної діяльності в авіаційній галузі та обслуговування пасажирів»

Інтегровані вимоги модуля №1:

знати:

- нормативно-правове та державне регулювання у сфері транспортних послуг, структуру авіаційної транспортної системи;
- сутність, особливості та моделі сервісної діяльності в авіаційній галузі; особливості авіатранспортних послуг;
- стратегії, інструменти та складові клієнтоорієнтованого сервісу в авіаційній галузі;
- технології обслуговування та комунікацій з клієнтами в авіаційному бізнесі;
- механізм організації обслуговування пасажирів в аеропорту, особливості надання авіаційних та неавіаційних пасажирських послуг аеропорту;
- стандарти обслуговування пасажирів на борту повітряного судна;

вміти:

- ефективно спілкуватися з пасажирями та здійснювати якісне обслуговування в аеропорту та на борту повітряного судна;
- розробляти стратегії та використовувати інструменти клієнтоорієнтованого сервісу в авіаційному бізнесі;
- обирати та ефективно використовувати канали комунікації з клієнтами в авіаційному бізнесі; розробляти стратегії комунікації з клієнтами авіа компанії;
- здійснювати стандартні операції з обслуговування пасажирів в аеропорту та на борту повітряного судна.



Тема 1. Теоретичні основи сервісної діяльності.

Економічна сутність сервісу. Сервіс як форма людської діяльності. Сервіс як спосіб задоволення потреб. Сервіс як надання послуг. Види сервісу. Сутність сервісної діяльності, її ознаки та завдання. Особливості організації сервісної діяльності. Теорії та моделі сервісної діяльності: модель чотирьох складових, модель GAP, модель сервісного ланцюжка, модель PARASV. Особливості сервісу в авіаційній галузі.

Тема 2. Транспортно-сервісні послуги в авіатранспортній системі.

Сутність та ознаки транспортних послуг. Види транспортних послуг. Транспортний сервіс в організації пасажирських перевезень. Принципи сервісу у сфері пасажирських перевезень. Основні завдання транспортного сервісу для пасажирів. Процес сервісного обслуговування пасажирських перевезень. Авіаційна транспортна система та її суб'єкти. Завдання авіатранспортної системи. Структура авіатранспортної системи. Переваги та недоліки авіаційного транспорту. Авіатранспортні послуги та їх особливості. Види авіатранспортних послуг. Ланцюг створення цінності та вартості для споживачів авіатранспортної послуги.

Тема 3. Клієнтоорієнтований сервіс як основа конкурентоспроможності в авіаційному бізнесі.

Клієнтоорієнтований сервіс: сутність, переваги та особливості впровадження у сфері послуг. Принципи побудови клієнтоорієнтованого сервісу. Стратегії клієнтоорієнтованого сервісу. Інструменти реалізації клієнтоорієнтованого сервісу. Клієнтоорієнтованість авіакомпанії та принципи її забезпечення. Принципи клієнтоорієнтованості в обслуговуванні пасажирів на борту повітряного судна. Переваги клієнтоорієнтованого підходу для авіакомпанії та для пасажирів.

Тема 4. Технології обслуговування та комунікації з клієнтами в авіаційному бізнесі.

Технологія обслуговування клієнтів та їх значення для авіаційного бізнесу. Основні принципи технології обслуговування клієнтів. Комунікація з клієнтами: сутність та мета. Елементи комунікації з клієнтами. Види комунікацій. Фактори, що формують ефективність комунікації з клієнтами. Канали комунікації з клієнтами та їх види. Сучасні канали комунікацій з клієнтами в авіаційному бізнесі. Клієнтські бази даних та їх види. Формування клієнтських баз даних в авіа бізнесі. Стратегія комунікації з клієнтами: сутність та основні завдання розробки. Основні стратегії комунікації з клієнтами авіа компанії. Складові стратегії комунікації з клієнтами авіа компанії. Етапи формування стратегії комунікації з клієнтами в авіаційному бізнесі. Комунікаційна модель та її види. Правила покращення обслуговування клієнтів в авіаційному бізнесі.

Тема 5. Обслуговування пасажирів в аеропорту.

Аеропорт як сервісне підприємство. Класифікація видів аеропортів. Виробнича інфраструктура аеропорту та її елементи. Пасажирський комплекс аеропорту та його складові. Аеропорти-хаби та аеропорти-міста. Види послуг аеропорту. Сегментація клієнтів аеропорту та вимоги до їх обслуговування. Особливості аеропортових послуг для обслуговування сегментів клієнтів «B2B» та «B2C».

Авіаційні пасажирські послуги аеропорту, їх характеристика та особливості надання. Загальна технологічна схема обслуговування пасажирів та багажу в аеропорту. Традиційна схема обслуговування відлітаючих та прилітаючих пасажирів. Логістичний ланцюг обслуговування відлітаючих та прилітаючих пасажирів. Неавіаційні послуги аеропорту в обслуговуванні пасажирів.

Загальні стандарти обслуговування пасажирів в аеропорту. Операції з обслуговування пасажирів в аеропорту: реєстрація пасажирів та оформлення багажу, перевезення та



обслуговування специфічних категорій пасажирів. Політика обслуговування клієнтів авіакомпаніями. Загальні стандарти політики обслуговування клієнтів авіакомпаніями. Правила перевезення пасажирів авіакомпанією. Обслуговування пасажирів у разі затримки рейсів. Компенсація пасажирам у разі відмови у повітряному перевезенні, скасуванні рейсу, зміни класу обслуговування, затримки перевезення багажу. Претензії та позови до авіаперевізників.

Тема 6. Обслуговування пасажирів на борту повітряного судна.

Класи обслуговування у літаку та послуги, що надаються. Особливості обслуговування у першому, бізнес, преміум економ та економ класі повітряного судна. Правила поведінки пасажирів на борту повітряного судна, його права та обов'язки.

Ключові вимоги до бортпровідника. Загальна схема роботи бортпровідника у рейсі.

Компетенції бортпровідника у спілкуванні. Стандарт внутрішніх якостей бортпровідника. Складові ефективного спілкування бортпровідника в процесі обслуговування пасажирів. Особливості іменного обслуговування пасажирів на борту літака.

Стандартні послуги щодо обслуговування пасажирів у рейсі: привітання та посадка пасажирів на борт, обслуговування на землі, підготовка салону до злету, обслуговування пасажирів після злету, обслуговування пасажирів напоями та харчуванням, індивідуальне обслуговування у рейсі, підготовка до посадки повітряного судна, контроль безпеки салону після посадки, прощання з пасажирами.

Модуль № 2 «Організація обслуговування виробничої інфраструктури аеропорту»

Інтегровані вимоги модуля №2:

знати:

- особливості функціонування хендлінгових компаній та надання ними послуг в авіаційній галузі; основні операції з обслуговування хендлінгової компанії
- послуги з експлуатації та обслуговування аеродрому, механізм, особливості та вимоги для їх надання;
- складові організації роботи із забезпечення польотів та послуги, що вони включають;
- вимоги, технологія та документальне забезпечення обслуговування авіа доставки багажу і вантажів;
- концепції якості сервісного обслуговування та критерії оцінювання якості обслуговування пасажирів авіакомпанією і пасажирських послуг аеропорту


вміти:

- використовувати на практиці знання з організації роботи хендлінгової компанії, експлуатації та обслуговування аеродрому, обслуговування повітряного руху та обслуговування авіа доставки багажу і вантажів;
- оцінювати якість обслуговування пасажирів авіакомпанією: в аеропорту та на борту повітряного судна;
- оцінювати якість надання пасажирських послуг аеропорту

Тема 7. Послуги хендлінгових компаній на ринку авіаперевезень.

Хендлінгова компанія: сутність, вимоги та особливості її діяльності. Угода про обслуговування хендлінговою компанією. Комерційна діяльність хендлінгової компанії. Послуги хендлінгових компаній для авіакомпаній. Основні операції з обслуговування хендлінгової компанії. Види хендлінгової діяльності, які підлягають Сертифікації.

Тема 8. Послуги з експлуатації та обслуговування аеродрому.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Сервісна діяльність в авіаційній галузі»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02 – 02–2023
		Стор. 9 із 16	

Загальні вимоги до експлуатації та обслуговування аеродрому. Складові експлуатаційного обслуговування аеродрому. Послуги з підтримки елементів аеродромних покриттів в експлуатаційній готовності. Систематичний контроль за експлуатаційним станом елементів льотного поля. Ремонтні роботи елементів аеродромних покриттів. Експлуатаційне утримання аеродромних покриттів. Забезпечення протипожежної безпеки в зоні аеродрому наземними засобами: організаційні та експлуатаційні заходи. Вимоги до комплексу організаційно-управлінських заходів забезпечення пожежної безпеки. Послуги орнітологічного обслуговування польотів. Загальна схема організації та надання послуг орнітологічного обслуговування польотів. Вимоги до охорони навколишнього середовища під час експлуатації аеродромів. Послуги збереження авіа палива та мастил.

Тема 9. Організація роботи із забезпечення польотів.

Послуги з медичного забезпечення польотів: сутність та завдання. Види послуг медичного забезпечення польотів та їх організація. Метеорологічне обслуговування цивільної авіації: сутність та мета. Напрями діяльності провайдерів з метеорологічного обслуговування. Суб'єкти метеорологічного обслуговування польотів. Обслуговування повітряного руху та його складові: диспетчерське обслуговування, польотно-інформаційне обслуговування, аварійне обслуговування. Організація харчування льотного складу під час виконання польотів.

Тема 10. Обслуговування авіа доставки багажу і вантажів

Вимоги до оформлення та перевезення багажу авіаційним транспортом. Вимоги до упаковки багажу. Умови безкоштовного перевезення багажу. Перевезення багажу в салоні повітряного судна. Ручна поклажа. Технологія обробки багажу в процесі авіа перевезень. Складові процесу обробки багажу: обробка багажу перед вильотом, комплектування багажу в аеропорту, система сортування багажу, обробка багажу, що прибуває. Обслуговування авіа доставки вантажів. Пакет послуг вантажного авіаперевезення. Етапи міжнародного авіаперевезення вантажів. Вимоги до авіа доставки вантажів та пошти. Документальне забезпечення авіаперевезень вантажів.

Тема 11. Оцінювання якості сервісного обслуговування в авіаційній галузі.

Концепції якості сервісу та етапи їх реалізації. Якість обслуговування пасажирів: сутність та показники, що використовуються для її оцінки. Управління якістю пасажирських послуг аеропорту: сутність та мета. Ключові чинники, які, впливають на очікування пасажирів щодо якості обслуговування в авіаційній галузі. Фактори, що формують якість пасажирських послуг аеропорту. Моделі оцінки якості послуг аеропорту. Методика вимірювання критеріїв якості послуг аеропорту. Критерії оцінювання якості обслуговування пасажирів авіакомпанією. Показники якості обслуговування пасажирів на борту літака та наземного обслуговування персоналом авіакомпанії. Політика управління якістю та напрями підвищення якості обслуговування пасажирів в авіаційній галузі.

Модуль № 3 «Курсова робота»

Курсова робота (КР) виконується у третьому семестрі відповідно до затверджених в установленому порядку методичних рекомендацій.

Метою курсової роботи є закріплення та поглиблення теоретичних та практичних знань та вмінь, набутих у процесі засвоєння навчального матеріалу з питань сервісної діяльності в авіаційній галузі; аналізу пасажирських перевезень авіатранспортних підприємств України та якості надання послуг з метою розробки рекомендацій щодо підвищення ефективності надання послуг в авіаційній галузі.

2.3. Тематичний план.



№ пор	Назва теми (тематичного розділу)	Обсяг навчальних занять (год.)			
		Денна форма навчання			
		Усього	Лекції	Лаб./прак. заняття	СРС
1	2	3	4	5	6
Модуль №1 « Основи сервісної діяльності в авіаційній галузі та обслуговування пасажирів»					
1.1	Теоретичні основи сервісної діяльності	10	2	2	6
1.2	Транспортно-сервісні послуги в авіатранспортній системі	10	2	2	6
1.3	Клієнтоорієнтований сервіс як основа конкурентоспроможності в авіаційному бізнесі	10	2	2	6
1.4	Технології обслуговування та комунікації з клієнтами в авіаційному бізнесі	14	4	4	6
1.5	Обслуговування пасажирів в аеропорту	18	6	6	6
1.6	Обслуговування пасажирів на борту повітряного судна	16	6	4	6
1.7	Модульна контрольна робота №1	2	-	2	-
Усього за модулем №1		80	22	22	36
Модуль № 2 «Організація обслуговування виробничої інфраструктури аеропорту»					
2.1	Послуги хендлінгових компаній на ринку авіаперевезень	10	2	2	6
2.2	Послуги з експлуатації та обслуговування аеродрому	10	2	2	6
2.3	Організація роботи із забезпечення польотів	10	2	2	6
2.4	Обслуговування авіа доставки багажу і вантажів	10	2	2	6
2.5	Оцінювання якості сервісного обслуговування в авіаційній галузі	13	4	2	7
2.6	Модульна контрольна робота №2	2	-	2	-
2.7	Контрольна (домашня) робота	-	-	-	-
Усього за модулем №2		55	12	12	31
Усього за навчальною дисципліною		135	34	34	67
3.1	Аналіз пасажирських перевезень авіатранспортних підприємств України	30	-	-	30
Усього за модулем №3		30	-	-	30

2.4. Курсова робота

Курсова робота (КР) з дисципліни виконується у *третьому семестрі* (студентами заочної форми навчання в *четвертому семестрі*), відповідно до затверджених протоколом випускової кафедри методичних рекомендацій і доводиться до відома студентів.

Для успішного виконання курсової роботи студент повинен *знати*: нормативну базу: спеціальну літературу, довідкові і нормативні матеріали з авіаційного та інших видів транспорту, основні загальні та фахові поняття навчальної дисципліни; *вміти* розробляти рекомендації у сфері підвищення ефективності якості обслуговування пасажирів в авіаційній галузі.



Конкретна мета курсової роботи полягає у закріпленні теоретичних знань студентів з навчального курсу «Сервісна діяльність в авіаційній галузі» та набуття поглиблених знань та практичних навичок використання нормативних документів щодо аналізу пасажирських перевезень авіатранспортних підприємств України та якості надання послуг для розроблення рекомендацій у сфері підвищення ефективності реалізації послуг з перевезень пасажирів. При цьому завдання на курсову роботу різняться між собою.

Виконання, оформлення та захист КР здійснюється студентом в індивідуальному порядку відповідно до методичних рекомендацій.

Час, потрібний для виконання курсової роботи – до 30 годин самостійної роботи студента.

2.6. Перелік питань для підготовки до екзамену

Перелік питань та зміст завдань для підготовки до екзамену, розробляються провідним викладачем кафедри відповідно до робочої програми, затверджується на засіданні кафедри та доноситься до відома студентів.

3. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ З ДИСЦИПЛІНИ

3.1. Методи навчання

При вивченні навчальної дисципліни використовуються наступні методи навчання: словесний (лекція, роз'яснення, дискусія), практичний (вправи, аналітичні дослідження), наочний (ілюстрації, демонстрації, спостереження), робота з книгою (вивчення матеріалу курсу лекцій, конспектування, реферування), відео-метод (перегляд навчальних матеріалів).

3.2. Рекомендована література

Базова література

3.2.1. Авіаційні правила України. «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу». Наказ Державної авіаційної служби України від 26.11.2018 № 1239.

3.2.2. Голод А. Опорний конспект лекцій з курсу «Сервісологія». URL: <https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/29086/1/конспект%20лекцій%20Сервісологія.pdf>

3.2.3. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність. Навчальний посібник. Харків: ХДУХТ, 2019. 211 с.

3.2.4. Осьмак В.Є., Трюхан О.М., Чайка Н.Г., Докієнко Л.М. Аналіз досліджень пов'язаних з досвідом створення інноваційних аеропортів, що концентруються на мультимодальних пасажирських перевезеннях. Економіка, фінанси, право, 2023. №4. С.30-35. URL: <https://doi.org/10.37634/efp.2023.4.7>

3.2.5. Угоднікова О.І. Організація сервісної діяльності: конспект лекцій. Харків: ХНУМГ ім. О.М.Бекетова, 2023. 90с.

3.2.6. Colin C. Law. A practical guide to airline customer service: From airline operations to passenger service. Publisher: Brown Walker Press, 2019. 302p. URL: <http://www.bookpump.com/bwp/pdf-b/7346937b.pdf>

3.2.7. Dokiienko L., Osmak V., Triukhan O. (2023). Passenger Service on the Aircraft Board as a Component of the Airline's Image and Competitiveness. Економіка: реалії часу. Науковий журнал, 2 (66). С. 26-35. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8154926>

3.2.8. Huntley A. Lawrence. Airport customer experience performance and standards manual. Port Authority NY NJ, 2021.168p. URL: <https://www.panynj.gov/content/dam/airports/pdfs/ex-performance-standards-manual.pdf>

Допоміжна література



3.2.9. Авіаційні правила України. "Метеорологічне обслуговування цивільної авіації". Наказ Державної авіаційної служби України від 09.03.2017 №166

3.2.10. Авіаційні правила України. «Обслуговування повітряного руху». Наказ Державної авіаційної служби України від 16.04.2019 №475

3.2.11. Докієнко Л.М. Якість сервісного обслуговування в аеропорту: необхідність та параметри оцінювання. Матеріали XVI міжнародної науково-технічної конференції «AVIA-2023». – К.: Національний авіаційний університет, 2023. URL: <https://conference.nau.edu.ua/index.php/AVIA/AVIA2023/paper/view/9202/7489>

3.2.12. Ізтелеуова М.С. Організація та логістика перевезень: підручник /М.С. Ізтелеуова, І.В. Грицук, П.М. Арімбекова, Л.А. Тарандушка. – Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2021. 264 с.

3.2.13. Логістичні концепції розвитку аеропортів: монографія/ за наук. ред. М.Ю.Григорак та Л.В.Савченко. К.: Логос, 2017. 384 с.

3.2.14. Маркетинг транспортних послуг: Навч. посібник / О. І. Зоріна, В. А. Волохов, І. В. Волохова та ін.– Харків: УкрДУЗТ, 2018. 305 с

3.2.15. Пентелюк М. І., Маруніч І.І. Ділове спілкування та культура мовлення. К.: Центр навчальної літератури, 2019. 224 с.

3.2.16. Про затвердження Правил орнітологічного забезпечення польотів державної авіації України. Наказ Міністерства оборони України від 15.09.2016 №478

3.2.17. Стандарт якості обслуговування в аеропорту «Бориспіль». 2019. 21с. URL: https://kbp.aero/wp-content/uploads/2021/03/Standart_yakosti.pdf

3.3. Інформаційні ресурси в Інтернет

3.3.1. Державна авіаційна служба України URL: <https://avia.gov.ua/>

3.3.2. International Civil Aviation Organization URL: <https://www.icao.int/>

3.3.3. International Air Transport Association URL: <https://www.iata.org/>

3.3.4. Наукова бібліотека НАУ. URL: <http://www.lib.nau.edu.ua/booksfornau/>

3.3.5. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

3.3.6. Державна служба статистики України. URL: www.ukrstat.gov.ua

4. РЕЙТИНГОВА СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАБУТИХ СТУДЕНТОМ ЗНАНЬ ТА ВМІНЬ

Оцінювання окремих видів виконаної студентом навчальної роботи здійснюється в балах відповідно до табл.4.1.

Таблиця 4.1

Вид навчальної роботи	Мах кількість балів
	Денна форма навчання
семестр	7
Модуль №1 «Основи сервісної діяльності в авіаційній галузі та обслуговування пасажирів»	
Виконання творчих аналітичних завдань	20 (2 завд. x 10 балів)
Практичне завдання	15 (3 завд. x 5 балів)
Для допуску до виконання модульної контрольної роботи №1 студент має набрати не менше	21
Виконання модульної контрольної роботи №1	10



Система менеджменту якості.
Робоча програма
навчальної дисципліни
«Сервісна діяльність в авіаційній галузі»

Шифр
документа

СМЯ НАУ
РП 19.02 – 02–2023

Стор. 13 із 16

Модуль №2 «Організація обслуговування виробничої інфраструктури аеропорту	
Виконання завдань на знання теоретичного матеріалу (опитування, тестування)	15 <i>(3 завд. x 5 балів)</i>
Виконання творчих аналітичних завдань	10 <i>(2 завд. x 5 балів)</i>
<i>Для допуску до виконання модульної контрольної роботи №2 студент має набрати не менше</i>	15
Виконання модульної контрольної роботи №2	10
Домашня контрольна робота	-
Усього за модулями №1, №2	80
Семестровий екзамен	20
Усього за дисципліною	100
Модуль №3 Курсовий проект	
Виконання курсового проекту	60
Захист курсового проекту	40
Виконання та захист курсового проекту	100

4.2. Виконані види навчальної роботи зараховуються студенту, якщо він отримав за них позитивну рейтингову оцінку (Додаток 1).

4.3. Сума рейтингових оцінок, отриманих студентом за окремі види виконаної навчальної роботи, становить поточну модульну рейтингову оцінку, яка заноситься до відомості модульного контролю.

4.4. Сума підсумкової семестрової модульної та екзаменаційної рейтингових оцінок, у балах становить підсумкову семестрову рейтингову оцінку, яка перераховується в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS (Додаток 2).

4.5. Підсумкова семестрова рейтингова оцінка в балах, за національною шкалою та шкалою ECTS заноситься до заліково-екзаменаційної відомості, навчальної картки та індивідуального навчального плану студента (залікової книжки), наприклад, так: **92/Відм./А, 87/Добре/В, 79/Добре/С, 68/Задов./D, 65/Задов./Е** тощо.

4.6. Підсумкова модульна рейтингова оцінка, отримана студентом за результатами виконання та захисту курсової роботи, крім відомості модульного контролю, заноситься також до навчальної картки, індивідуального навчального плану (залікової книжки) та Додатку до диплома, наприклад, так: **92/Відм./А, 87/Добре/В, 79/Добре/С, 68/Задов./D, 65/Задов./Е** тощо.

4.6. Підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни дорівнює підсумковій семестровій рейтинговій оцінці. Зазначена підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни заноситься до Додатку до диплома.



Система менеджменту якості.
Робоча програма
навчальної дисципліни
«Сервісна діяльність в авіаційній галузі»

Шифр
документа

СМЯ НАУ
РП 19.02 – 02–2023

Стор. 14 із 16

(Ф 03.02 – 01)

АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТА

№ прим.	Куди передано (підрозділ)	Дата видачі	П.І.Б. отримувача	Підпис отримувача	Примітки

(Ф 03.02 – 02)

АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОКУМЕНТОМ

№ пор.	Прізвище, ім'я, по батькові	Підпис ознайомленої особи	Дата ознайомлення	Примітки

(Ф 03.02 – 04)

АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЇ

№ пор.	Прізвище, ім'я, по батькові	Дата ревізії	Підпис	Висновок щодо адекватності

(Ф 03.02 – 03)

АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН

№ зміни	№ листа (сторінки)				Підпис особи, яка внесла зміну	Дата внесення зміни	Дата введення зміни
	Зміненого	Заміненого	Нового	Анульованого			

(Ф 03.02 – 32)

УЗГОДЖЕННЯ ЗМІН

	Підпис	Ініціали, прізвище	Посада	Дата
Розробник				
Узгоджено				
Узгоджено				
Узгоджено				



Система менеджменту якості.
Робоча програма
навчальної дисципліни
«Сервісна діяльність в авіаційній галузі»

Шифр
документа

СМЯ НАУ
РП 19.02 – 02–2023

Стор. 15 із 16

Додаток 1

Відповідність оцінок у балах оцінкам за національною шкалою

(рекомендовані значення)

Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
3	4	5	6	7	8	9	10	11	13	14	15	
3	4	5	6	7	8	9	9-10	10-11	12-13	13-14	14-15	Відмінно
2,5	3	4	5	6	6-7	7-8	8	9	10-11	11-12	12-13	Добре
2	2,5	3	4	4-5	5	6	6-7	7-8	8-9	9-10	9-11	Задовільно

Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
15-16	16-17	17-18	17-19	18-20	19-21	20-22	21-23	22-24	23-25	24-26	25-27	Відмінно
12-14	13-15	14-16	15-16	15-17	16-18	17-19	18-20	18-21	19-22	20-23	20-24	Добре
10-11	10-12	11-13	12-14	12-14	13-15	13-16	14-17	15-17	15-18	16-19	16-19	Задовільно

Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	
26-28	26-29	27-30	28-31	29-32	30-33	31-34	32-35	33-36	34-37	34-38	35-39	Відмінно
21-25	22-25	23-26	23-27	24-28	25-29	26-30	27-31	27-32	28-33	29-33	29-34	Добре
17-20	18-21	18-22	19-22	19-23	20-24	20-25	21-26	22-26	22-27	23-28	24-28	Задовільно

Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	
36-40	37-41	38-42	39-43	40-44	41-45	42-46	43-47	43-48	44-49	45-50	46-51	Відмінно
30-35	31-36	32-37	32-38	33-39	34-40	35-41	35-42	36-42	37-43	38-44	38-45	Добре
24-29	25-30	25-31	26-31	27-32	27-33	28-34	28-34	29-35	30-36	30-37	31-37	Задовільно

Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	
47-52	48-53	49-54	50-55	51-56	51-57	52-58	53-59	54-60	55-61	56-62	57-63	Відмінно
39-46	40-47	41-48	41-49	42-50	43-50	44-51	44-52	45-53	46-54	47-55	47-56	Добре
31-38	32-39	32-40	33-40	34-41	34-42	35-43	36-43	36-44	37-45	37-46	38-46	Задовільно

Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	
58-64	59-65	60-66	60-67	61-68	62-69	63-70	64-71	65-72	66-73	67-74	68-75	Відмінно
48-57	49-58	50-59	50-59	51-60	52-61	53-62	53-63	54-64	55-65	56-66	56-67	Добре
38-47	39-48	40-49	40-49	41-50	41-51	42-52	43-52	43-53	44-54	44-55	45-55	Задовільно

Оцінка у балах												Оцінка за національною шкалою
76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	
68-76	69-77	70-78	71-79	72-80	73-81	74-82	75-83	76-84	77-85	77-86	78-87	Відмінно
57-67	58-68	59-69	59-70	60-71	61-72	62-73	62-74	63-75	64-76	65-76	65-77	Добре
46-56	46-57	47-58	47-58	48-59	49-60	49-61	50-61	50-62	51-63	52-64	52-64	Задовільно



Система менеджменту якості.
Робоча програма
навчальної дисципліни
«Сервісна діяльність в авіаційній галузі»

Шифр
документа

СМЯ НАУ
РП 19.02 – 02–2023

Стор. 16 із 16

Додаток 2

Відповідність підсумкової семестрової рейтингової оцінки в балахоцінці
за національною шкалою та шкалою ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	Відмінно	A	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)
82-89	Добре	B	Дуже добре (вище середнього рівня з кількома помилками)
75-81		C	Добре (в загальному вірне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)
67-74	Задовільно	D	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
60-66		E	Достатньо (виконання задовольняє мінімальним критеріям)
35-59	Незадовільно	FX	Незадовільно (з можливістю повторного складання)
1-34		F	Незадовільно (з обов'язковим повторним курсом)