



	<p align="center"><b>Силабус навчальної дисципліни</b>  <b>«СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ В АВІАЦІЙНІЙ ГАЛУЗІ»</b>  <b>Освітньо-професійної програми</b>  <b>«Бортовий супровід авіаційних пасажирських перевезень»</b>  <b>Галузь знань: 27 «Транспорт»</b>  <b>Спеціальність: 275 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)»</b>  <b>Спеціалізація: 275.04 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)»</b></p>
<b>Рівень вищої освіти</b>	Перший (бакалаврський)
<b>Статус дисципліни</b>	Навчальна дисципліна обов'язкового компонента циклу професійної підготовки ОП
<b>Курс</b>	2
<b>Семестр</b>	3
<b>Обсяг дисципліни, кредити ЄКТС/години</b>	4,5 кредити ЄКТС /135 год.
<b>Мова викладання</b>	Українська, англійська
<b>Що буде вивчатися (предмет вивчення)</b>	Предметом вивчення є основи сучасної теорії з питань розвитку системи забезпечення ефективності та безпечності сервісної діяльності в авіаційній галузі.
<b>Чому це цікаво/треба вивчати (мета)</b>	Формує у студентів сукупність 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.
<b>Чому можна навчитися (результати навчання)</b>	<p>Результатом вивчення дисципліни «Сервісна діяльність в авіаційній галузі» є здатність майбутніх фахівців до вирішення професійних задач діяльності, а саме:</p> <p>ПРН 10. Розробляти та використовувати транспортні технології з врахуванням вимог до збереження навколишнього середовища</p> <p>ПРН 14. Організовувати та управляти перевезенням пасажирів та багажу в різних сполученнях. Вибирати вид, марку, тип суден та маршрутів руху. Організовувати обслуговування пасажирів на вокзалах та пасажирських терміналах.</p> <p>ПРН 17. Розробляти ланцюги постачань та оцінювати їх ефективність. Установлювати зв'язки між різними ланцюгами постачань. Визначення функцій логістичних центрів. Аналізувати особливості супутніх інформаційних і фінансових потоків.</p> <p>ПРН 21. Впроваджувати методи організації безпечної транспортної діяльності.</p> <p>ПРН 22. Організовувати міжнародні перевезення. Застосовувати методи оформлення митної документації. Використання методів митного контролю.</p> <p>ПРН 24. Вибирати інформаційні системи для організації перевезень. Експлуатувати автоматизовані системи керування та навігаційні системи у перевізному процесі. Використовувати електронні карти.</p>

	<p>ПРН 27. Демонструвати знання про основні джерела національного та міжнародного права, правові основи державного регулювання діяльності в галузі авіації, вміння і навички з аналізу та застосування нормативно-правових актів у професійній діяльності.</p> <p>ПРН 29. Формулювати завдання оцінки ефективності авіаційних пасажирських перевезень. Розробляти проекти рекомендацій за результатами проведеної оцінки та аналізу ефективності авіаційних пасажирських перевезень з метою прийняття своєчасних та обґрунтованих управлінських рішень.</p>
<p><b>Як можна користуватися набутими знаннями і уміннями (компетентності)</b></p>	<p>Навчальна дисципліна « Сервісна діяльність в авіаційній галузі » надає можливість майбутнім фахівцям набути наступних <i>компетентностей</i>:</p> <p>ІК 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</p> <p>ЗК 9. Навики здійснення безпечної діяльності.</p> <p>ЗК 11.Здатність працювати автономно та в команді.</p> <p>ЗК 12.Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.</p> <p>ФК 9. Здатність оцінювати експлуатаційні, технікоекономічні, технологічні, правові, соціальні, та екологічні складові організації перевезень.</p> <p>ФК 16. Здатність врахувати людський фактор в транспортних технологіях, при здійсненні транспортних процесів.</p> <p>ФК 17. Здатність використовувати знання, уміння й навички з долікарської допомоги.</p> <p>ФК 18. Здатність застосовувати заходи щодо безпеки при польотах в особливих умовах та випадках у польоті, спираючись на характеристику компоновки певного літака, загальні принципи безпечної роботи його бортових систем та обладнання з подальшою розробкою та корегуванням технологічної карти підготовки та виконання польотів ПС; організувати та проводити аварійно-рятувальні заходи.</p> <p>ФК 20. Здатність організувати, аналізувати і контролювати рівень сервісного обслуговування відповідно до міжнародних норм та стандартів, обирати та використовувати сучасний інструментарій обслуговування пасажирів на авіаційному транспорті.</p> <p>ФК 21. Здатність створення умов ефективного функціонування системи надання пасажиром послуги з харчування на борту повітряного судна при внутрішніх та міжнародних перевезеннях.</p>
<p><b>Навчальна логістика</b></p>	<p><b>Зміст дисципліни:</b></p> <p>Тема 1. Теоретичні основи сервісної діяльності.</p> <p>Тема 2. Транспортно-сервісні послуги в авіатранспортній системі.</p> <p>Тема 3. Клієнтоорієнтований сервіс як основа конкурентоспроможності в авіаційному бізнесі.</p> <p>Тема 4. Технології обслуговування та комунікації з клієнтами в авіаційному бізнесі.</p> <p>Тема 5. Обслуговування пасажирів в аеропорту.</p>

	<p>Тема 6. Обслуговування пасажирів на борту повітряного судна. Тема 7. Послуги хендлінгових компаній на ринку авіаперевезень. Тема 8. Послуги з експлуатації та обслуговування аеродрому. Тема 9. Організація роботи із забезпечення польотів. Тема 10. Обслуговування авіа доставки багажу і вантажів Тема 11. Оцінювання якості сервісного обслуговування в авіаційній галузі.</p> <p><b>Види занять:</b> лекції, практичні/семінарські, курсова робота. <b>Методи навчання:</b> проблемні лекції, семінари-дискусії, презентації, виконання творчих аналітичних завдань, робота в малих групах, мозкові атаки, кейс-метод, ділові ігри. <b>Форми навчання:</b> очна</p> <p>Студенти мають змогу отримувати індивідуальні консультації. Навчальний курс включає самостійну роботу студентів. Під час сесії формат очний.</p>
<b>Пререквізити</b>	«Пасажирські перевезення (ОК 16)», «Технологічний розвиток авіаційних перевезень (ОК 29)»
<b>Пореквізити</b>	Курсова робота «Сервісна діяльність в авіаційній галузі (ОК 30)», вивчення дисципліни: «Організація наземного обслуговування в аеропортах (ОК 31)», «Організація бортового харчування (ОК 32)».
<b>Інформаційне забезпечення з репозитарію та фонду НТБ НАУ</b>	<p><b>Навчальна та наукова література:</b> <i>Базова література</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Авіаційні правила України. «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу». Наказ Державної авіаційної служби України від 26.11.2018 № 123</li> <li>2. Голод А. Опорний конспект лекцій з курсу «Сервісологія». URL: <a href="https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/29086/1/конспект%20лекцій%20Сервісологія.pdf">https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/29086/1/конспект%20лекцій%20Сервісологія.pdf</a></li> <li>3. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність. Навчальний посібник. Харків: ХДУХТ, 2019. 211 с.</li> <li>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: <a href="https://doi.org/10.37634/efp.2023.4.7">https://doi.org/10.37634/efp.2023.4.7</a></li> <li>5. Угоднікова О.І. Організація сервісної діяльності: конспект лекцій. Харків: ХНУМГ ім. О.М.Бекетова, 2023. 90с.</li> <li>6. Colin C. Law. A practical guide to airline customer service: From airline operations to passenger service. Publisher: Brown Walker Press, 2019. 302p. URL: <a href="http://www.bookpump.com/bwp/pdf-b/7346937b.pdf">http://www.bookpump.com/bwp/pdf-b/7346937b.pdf</a></li> <li>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. <a href="https://doi.org/10.5281/zenodo.8154926">https://doi.org/10.5281/zenodo.8154926</a></li> <li>8. Huntley A. Lawrence. Airport customer experience performance and standards manual. Port Authority NY NJ, 2021.168p. URL: <a href="https://www.panynj.gov/content/dam/airports/pdfs/cx-performance-standards-manual.pdf">https://www.panynj.gov/content/dam/airports/pdfs/cx-performance-standards-manual.pdf</a></li> </ol> <p><i>Допоміжна література</i></p>

	<p>9. Авіаційні правила України. "Метеорологічне обслуговування цивільної авіації". Наказ Державної авіаційної служби України від 09.03.2017 №166</p> <p>10. Авіаційні правила України. «Обслуговування повітряного руху». Наказ Державної авіаційної служби України від 16.04.2019 №475</p> <p>11. Докієнко Л.М. Якість сервісного обслуговування в аеропорту: необхідність та параметри оцінювання. Матеріали XVI міжнародної науково-технічної конференції «АВІА-2023». – К.: Національний авіаційний університет, 2023. URL: <a href="https://conference.nau.edu.ua/index.php/AVIA/AVIA2023/paper/view/9202/7489">https://conference.nau.edu.ua/index.php/AVIA/AVIA2023/paper/view/9202/7489</a></p> <p>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.</p> <p>13. Логістичні концепції розвитку аеропортів: монографія/ за наук. ред. М.Ю.Григорак та Л.В.Савченко. К.: Логос, 2017. 384 с.</p> <p>14. Маркетинг транспортних послуг: Навч. посібник / О. І. Зоріна, В. А. Волохов, І. В. Волохова та ін.– Харків: УкрДУЗТ, 2018. 305 с</p> <p>15. Пентелюк М. І., Маруніч І.І. Ділове спілкування та культура мовлення. К.: Центр навчальної літератури, 2019. 224 с.</p> <p>16. Про затвердження Правил орнітологічного забезпечення польотів державної авіації України. Наказ Міністерства оборони України від 15.09.2016 №478</p> <p>17. Стандарт якості обслуговування в аеропорту «Бориспіль». 2019. 21с. URL: <a href="https://kbp.aero/wp-content/uploads/2021/03/Standart_yakosti.pdf">https://kbp.aero/wp-content/uploads/2021/03/Standart_yakosti.pdf</a></p>
<b>Локація та матеріально-технічне забезпечення</b>	Проведення лекційних занять здійснюється в аудиторіях, оснащених технічними засобами аудіо і відео-відтворення інформації, доступом до Інтернет, у тому числі за бездротової технології.
<b>Семестровий контроль, екзаменаційна методика</b>	Екзамен
<b>Кафедра</b>	Організації авіаційних робіт та послуг
<b>Факультет</b>	Транспорту, менеджменту та логістики
<b>Викладач(и)</b>	<div data-bbox="603 1518 906 1888" data-label="Image"> </div> <p><b>Докієнко Лариса Миколаївна</b></p> <p><b>Посада:</b> доцент кафедри</p> <p><b>Науковий ступінь:</b> кандидат економічних наук</p> <p><b>Вчене звання:</b> доцент</p> <p><b>Профайл викладача:</b>  <a href="https://oarp.nau.edu.ua/naukovo-pedahohichnyj-sklad/">https://oarp.nau.edu.ua/naukovo-pedahohichnyj-sklad/</a></p> <p><b>Тел.:</b> 0979388528</p> <p><b>E-mail:</b> <a href="mailto:dokiienko@gmail.com">dokiienko@gmail.com</a></p> <p><b>Google Scholar</b>  <a href="https://scholar.google.com.ua/citations?hl=uk&amp;user=FeQJSksAAAAJ">https://scholar.google.com.ua/citations?hl=uk&amp;user=FeQJSksAAAAJ</a></p>

<b>Оригінальність навчальної дисципліни</b>	Оригінальність навчальної дисципліни забезпечується розробленими авторськими навчальними матеріалами та практичними завданнями
<b>Лінк на дисципліну</b>	Сайт НАУ: <a href="https://nau.edu.ua/">https://nau.edu.ua/</a>