



Силабус навчальної дисципліни

«Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»

Освітньо-професійної програми «Бортовий супровід авіаційних пасажирських перевезень»

Галузь знань: 27 «Транспорт»

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

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

Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Статус дисципліни	Навчальна дисципліна основного компонента із фахового переліку
Семестр	5, осінній
Обсяг дисципліни, кредити ЄКТС/години	4 кредити / 120 годин
Мова викладання	українська
Що буде вивчатися (предмет вивчення)	Дана дисципліна є складовою теоретичною основою знань та вмінь для вивчення технологічних дисциплін підготовки фахівців в області транспортних технологій.
Чому це цікаво/треба вивчати (мета)	Метою навчальної дисципліни є формування системи знань з основ організації обслуговування пасажирів на борту повітряного судна.
Чому можна навчитися (результати навчання)	<p>ПРН 4. Давати відповіді, пояснювати, розуміти пояснення, дискутувати, звітувати іноземною мовою на достатньому для професійної діяльності рівні.</p> <p>ПРН 10. Розробляти та використовувати транспортні технології з врахуванням вимог до збереження навколишнього середовища.</p> <p>ПРН 13. Організувати та управляти перевезенням вантажів в різних сполученнях. Вибирати вид, марку, тип авіаційних суден та маршрутів руху. Контролювати хід виконання перевезення</p> <p>ПРН 14. Організувати та управляти перевезенням пасажирів та багажу в різних сполученнях. Вибирати вид, марку, тип суден та маршрутів руху. Організувати обслуговування пасажирів на вокзалах та пасажирських терміналах.</p> <p>ПРН 16. Вибирати ефективні технології взаємодії видів транспорту. Аналізувати можливості застосування різноманітних варіантів взаємодії видів транспорту.</p> <p>ПРН 20. Досліджувати складові ергономічності транспортних технологій. Встановлювати їх ефективність і надійність.</p> <p>ПРН 21. Впроваджувати методи організації безпечної транспортної діяльності.</p>

	<p>ПРН 22. Організувати міжнародні перевезення. Застосовувати методи оформлення митної документації. Використання методів митного контролю.</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>Як можна користуватися набутими знаннями і вміннями (компетентності)</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 3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.</p> <p>ЗК 5. Навики використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК 7. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).</p> <p>ЗК 9. Навики здійснення безпечної діяльності.</p> <p>ЗК 10. Прагнення до збереження навколишнього середовища.</p> <p>ЗК 12. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.</p> <p>ФК 4. Здатність організувати та управляти перевезеннями пасажирів та багажу (за різними видами транспорту).</p> <p>ФК 9. Здатність оцінювати експлуатаційні, техніко-економічні, технологічні, правові, соціальні, та екологічні складові організації перевезень.</p> <p>ФК 10. Здатність оцінювати та забезпечувати ергономічну ефективність транспортних технологій</p> <p>ФК 14. Здатність використовувати сучасні інформаційні технології, автоматизовані системи керування та геоінформаційні системи при організації перевізного процесу.</p> <p>ФК 17. Здатність використовувати знання, вміння й навички з долікарської допомоги.</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>Навчальна логістика</p>	<p>Зміст дисципліни:</p> <p>Модуль №1 «Стандарти обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»</p> <p>Тема 1. Клієнтоорієнтованість – як основний принцип організації обслуговування пасажирів на борту повітряного судна.</p> <p>Тема 2. Кодекс поведінки та вимоги до зовнішнього вигляду бортпровідника</p> <p>Тема 3. Стандарти спілкування та обслуговування пасажирів на борту повітряного судна.</p> <p>Тема 4. Стандарти процедури обслуговування пасажирів у рейсі</p>

	<p>Тема 5. Класи обслуговування у літаку та послуги, що надаються</p> <p>Тема 6. Стиль поведінки в складних ситуаціях та вирішення конфліктів</p> <p>Модуль №2 «Технологія роботи бортпровідника у рейсі»</p> <p>Тема 7. Робота бортпровідника у рейсі: графік виконання основних процедур та алгоритм роботи</p> <p>Тема 8. Підготовка до рейсу, зустріч та обслуговування пасажирів перед вильотом</p> <p>Тема 9. Технологія обслуговування пасажирів в польоті та під час посадки ПС</p> <p>Тема 10. Технологія роботи з обладнанням та засобами обслуговування пасажирів у рейсі</p> <p>Модуль 3. Курсова робота.</p> <p>Методи навчання: пояснювально-ілюстративний метод; метод проблемного викладу; репродуктивний метод; дослідницький метод.</p> <p>Форми навчання: очна, заочна</p>
Пререквізити	<p>Навчальна дисципліна «Обслуговування пасажирів на борту повітряного судна» базується на попередньому вивченні дисциплін: «Взаємодія видів транспорту (ОК 21)», «Організація бортового харчування (ОК 32)»</p>
Пореквізити	<p>Навчальна дисципліна «Обслуговування пасажирів на борту повітряного судна» та є базою для вивчення дисципліни «Основи виконання польотів ПС (ОК 35)»</p>
Інформаційне забезпечення з репозитарію та фонду НТБ НАУ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Авіаційні правила України. «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу». Наказ Державної авіаційної служби України від 26.11.2018 № 1239. 2. Алопій В.В., Футало Т.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О. Організація і технологія надання послуг: навчальний посібник. Київ: Академія, 2017. 222 с. 3. Н.Г.Верхогляд. Технології підвищення стресостійкості у стюардес. URL:http://elar.khmnu.edu.ua/bitstream/123456789/12958/1/Диплом.%20Верхогляд%20Н.pdf 4. Голод А. Опорний конспект лекцій з курсу «Сервісологія». https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/29086/1/конспект%20лекцій%20Сервісологія.pdf. 2020 р. 5. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг: навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с. 6. Колбушкін Ю.П., Черпак О. Управління клієнтською лояльністю у стратегії розвитку авіакомпанії. <i>Проблеми системного підходу в економіці</i>. 2021. №3 (83). С.86-93. https://doi.org/10.32782/2520-2200/2021-3-12 7. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність. Навчальний посібник. Харків: ХДУХТ, 2019. 211 с. 8. Радзівілова А.І. Підготовка майбутніх бортпровідників авіаційної галузі до професійної діяльності у навчальних центрах України. <i>Вісник національного авіаційного університету</i>. 2017. №10. С.113-118.https://doi.org/10.18372/2411-264X.10.12516 . 9. Colin C. Law. A practical guide to airline customer service: From airline operations to passenger service. Publisher: Brown Walker Press, 2018. 302. URL: http://www.bookpump.com/bwp/pdf-b/7346937b.pdf

	10. 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
Локація та матеріально-технічне забезпечення	Проведення лекційних та практичних занять здійснюється в аудиторіях, оснащених технічними засобами аудіо і відео-відтворення інформації, доступом до Інтернет, у тому числі за бездротової технології, у музеї авіаційної техніки НАУ
Семестровий контроль, екзаменаційна методика	Виконання та захист курсової роботи. Диференційований залік
Кафедра	Організації авіаційних робіт і послуг
Факультет	Транспорту, менеджменту, і логістики
Викладач(і)	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div> <p>Докієнко Лариса Миколаївна</p> <p>Посада: доцент кафедри Науковий ступінь: кандидат економічних наук Вчене звання: доцент Профайл викладача: https://oarp.nau.edu.ua/naukovo-pedahohichnyj-sklad/ Тел.: 0979388528 E-mail: dokiienko@gmail.com Google Scholar https://scholar.google.com.ua/citations?hl=uk&user=FeQJSksAAAAJ</p> </div> </div>
Оригінальність навчальної дисципліни	Авторський курс лекцій в електронному форматі. Проведення ділових ігор.
Лінк на дисципліну	Сайт НАУ: https://nau.edu.ua/