

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ****Національний авіаційний університет**

Факультет транспорту, менеджменту і логістики

Кафедра організації авіаційних робіт та по

УЗГОДЖЕНО

Декан ФТМЛ


  
 «08» 09

Тетяна МОСТЕНСЬКА

2023 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Проректор навчально-виробничої роботи

  
 «12» 09


Система менеджменту якості

**РОБОЧА ПРОГРАМА****навчальної дисципліни****«Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»**

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	ПРЗ	ЛЗ	СРС	ДЗ / РГР / Кр	КР / КП	Форма сем. контролю
Денна	7	150/5,0	34	34	-	82	-	К.п. – 7 с.	Екзамен–7с

Індекс: НБ - 7 – 275.04 - 4 / 21-2.1.31

СМЯ НАУ ІП 19.02-01-2023



Система менеджменту якості.  
Робоча програма  
навчальної дисципліни  
«Організація обслуговування пасажирів  
на борту повітряного судна»

Шифр  
документа

СМЯ НАУ  
РП 19.02 – 01–2023

стор.2 з 19

Робочу програму навчальної дисципліни «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна» розроблено на основі освітньо-професійної програми «Бортовий супровід авіаційних пасажирських перевезень», навчальних та робочих навчальних планів №НБ-7-275.04-4/21, №РБ-7-275.04-4/23 підготовки здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «Бакалавр» за спеціальністю 275 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)» спеціалізацією 275.04 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)» та відповідних нормативних документів.

Робочу програму розробив  
доцент кафедри  
організації авіаційних робіт та послуг  
к.е.н.:

Лариса ДОКІЄНКО

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні випускової кафедри освітньо-професійної програми «Бортовий 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 № 15 від «26» 06 2023 р.

Гарант освітньо-професійної програми

«Бортовий супровід авіаційних пасажирських перевезень»

Андрій ЛЯМЗИН

Завідувач кафедри

Катерина РАЗУМОВА

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні науково-методично-редакційної ради факультету транспорту, менеджменту і логістики, протокол № 5 від «26» 06 2023 р.


Голова НМРР

Ірина ШЕВЧЕНКО

Рівень документа – 36


Плановий термін між ревізіями – 1 рік

Контрольний примірник

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02 – 01–2023
		стор.2 з 19	

## ЗМІСТ

<b>Вступ</b> .....	4
<b>1. Пояснювальна записка</b> .....	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
<b>2. Програма навчальної дисципліни</b> .....	6
2.1. Зміст навчальної дисципліни .....	6
2.2. Модульне структурування та інтегровані вимоги до кожного модуля .....	7
2.3. Тематичний план .....	10
2.4. Перелік питань для підготовки до екзамену.....	10
<b>3. Навчально-методичні матеріали з дисципліни</b> .....	11
3.1. Методи навчання .....	11
3.2. Рекомендована література (базова і допоміжна) .....	11
3.3. Інформаційні ресурси в Інтернет .....	11
<b>4. Рейтингова система оцінювання набутих студентом знань та вмінь</b> .....	12

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02 – 01–2023
		стор.2 з 19	

## ВСТУП

Робоча програма (РП) навчальної дисципліни «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна» 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.

Дана дисципліна є складовою теоретичною основою знань та вмінь для вивчення технологічних дисциплін підготовки фахівців в області транспортних технологій.

**Метою** навчальної дисципліни є формування системи знань з основ організації обслуговування пасажирів на борту повітряного судна.

**Завданнями** вивчення навчальної дисципліни є:

- ознайомлення зі стандартами спілкування з пасажирями на борту повітряного судна
- розуміння стандартних процедур обслуговування пасажирів у рейсі
- ознайомлення з технологією роботи бортпровідника у рейсі

#### 1.2. Результати навчання, які дає можливість досягти навчальна дисципліна(в сукупності з іншими освітніми компонентами).

ПРН 13. Організовувати та управляти перевезенням вантажів в різних сполученнях. Вибирати вид, марку, тип авіаційних суден та маршрутів руху. Контролювати хід виконання перевезення.

ПРН 27. Мати знання про можливості та обмеження людини в авіаційній діяльності; оптимізацію роботи членів екіпажу в кабіні

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 авіакомпанії; права, обов'язки та відповідальність членів екіпажу; виконання польотів; у тому числі в особливих умовах.


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.

#### 1.3. Компетентності, які дає можливість здобути навчальна дисципліна(в сукупності з іншими освітніми компонентами).

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.

ЗК 7. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

ЗК 9. Навики здійснення безпечної діяльності.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02 – 01–2023
		стор.2 з 19	

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 19. Здатність дати характеристику компоновки певного літака, знати призначення та принципи роботи бортових систем та обладнання; основні відмови та порядок дій екіпажу щодо їх усунення.

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

ФК 21. Здатність планувати діяльність в процесі здійснення професійних обов'язків та управляти власним часом.

ФК 22. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

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 27. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички, необхідні при виконанні посадових обов'язків.

ФК 29. Здатність користуватись нормативними актами та документами з безпеки авіації; компетентно характеризувати особливості безпеки авіації; застосовувати заходи щодо безпеки при польотах в особливих умовах та особливих випадках у польоті.


ФК 30. Здатність виявляти, оцінювати та усувати причини відхилень в діяльності авіаційного персоналу під час виконання польотів; організувати та проводити аварійно-рятувальні заходи; проводити заходи при поводженні з небезпечними вантажами.

#### **1.4. Міждисциплінарні зв'язки.**

Навчальна дисципліна «Обслуговування пасажирів на борту повітряного судна» базується на попередньому вивченні дисциплін: «Пасажирські перевезення», та є базою для вивчення: «Організація наземного обслуговування в аеропортах»

#### **2.1. Зміст навчальної дисципліни**

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

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02 – 01–2023
		стор.2 з 19	

– навчальний модуль №1 «Стандарти обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»

– навчальний модуль №2 «Технологія роботи бортпровідника у рейсі»

Кожен з модулів 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 курсовий проект (КП), який виконується у сьомому семестрі. КП 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 «Стандарти обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»**

**Інтегровані вимоги модуля №1.** В результаті засвоєння матеріалу модуля 1 студент повинен:

**знати:**

- принципи та складові клієнтоорієнтованості авіакомпанії;
- кодекс поведінки та вимоги до зовнішнього вигляду бортпровідника;
- стандарти спілкування та обслуговування пасажирів на борту повітряного судна;
- стандартні процедури обслуговування пасажирів у рейсі.

**вміти:**


- ефективно спілкуватися з пасажиром та здійснювати якісне обслуговування на борту ПС;
- здійснювати іменне обслуговування пасажирів на борту літака, обслуговування з врахуванням емоційного стану, потреб та очікувань пасажирів;
- здійснювати стандартні процедури обслуговування пасажирів у рейсі: привітання, підготовка салону до злету та посадки повітряного судна, обслуговування пасажирів в польоті, прощання з пасажиром;
- правильно поводитися в складних ситуаціях та вирішувати конфлікти.

**Тема 1. Клієнтоорієнтованість – як основний принцип організації обслуговування пасажирів на борту повітряного судна.**

Клієнтоорієнтованість як основа функціонування авіакомпанії. Принципи клієнтоорієнтованості авіакомпанії. Переваги клієнтоорієнтованого підходу для авіакомпанії та пасажирів. Клієнтоорієнтована корпоративна культура авіакомпанії та її складові. Програми лояльності авіакомпаній як елемент управління клієнтоорієнтованістю. Переваги програм лояльності клієнтів / пасажирів авіакомпанії. Види програм лояльності авіакомпаній та їх особливості.

**Тема 2. Кодекс поведінки та вимоги до зовнішнього вигляду бортпровідника.**

Кодекс поведінки персоналу авіакомпанії та принципи його побудови. Зовнішній вигляд співробітника авіакомпанії в офісних приміщеннях, під час відрядження та подорожі. Правила поведінки співробітника авіакомпанії. Загальні вимоги авіакомпаній до бортпровідника. Вимоги до зовнішнього вигляду бортпровідника: макіяж, зачіска, уніформа, правила одягання уніформи, нагрудні знаки, особиста гігієна, аксесуари та прикраси.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02 – 01–2023
		стор.2 з 19	

### **Тема 3. Стандарти спілкування та обслуговування пасажирів на борту повітряного судна.**

Загальні стандарти спілкування в обслуговуванні пасажирів на борту повітряного судна. Компетенції бортпровідника у спілкуванні. Секрети ефективного спілкування бортпровідника. Іменне обслуговування пасажирів на борту літака та його характерні особливості. Обслуговування пасажирів на борту літака з врахуванням його емоційного стану. Обслуговування пасажирів на борту літака з врахуванням його потреб та очікувань.

### **Тема 4. Стандартні процедури обслуговування пасажирів у рейсі.**

Основні принципи клієнтоорієнтованості в обслуговуванні пасажирів на борту повітряного судна. Стандартні процедури обслуговування пасажирів у рейсі. Привітання пасажирів. Обслуговування на землі. Підготовка салону до злету літака. Обслуговування пасажирів після злету літака. Обслуговування пасажирів напоями та харчуванням. Індивідуальне обслуговування у рейсі. Робота бортпровідника щодо підготовки до посадки повітряного судна. Контроль безпеки салону після посадки літака . Прощання з пасажирами

### **Тема 5. Класи обслуговування у літаку та послуги, що надаються.**

Перший клас обслуговування: переваги та особливості обслуговування. Бізнес клас: характеристика та особливості обслуговування. Економ клас та послуги, які в ньому надаються. Умовні позначення різних класів обслуговування. Технічні характеристики та вимоги до салонів першого, бізнес та економ класу у літаку.

### **Тема 6. Стиль поведінки в складних ситуаціях та вирішення конфліктів на борту повітряного судна.**

Сутність конфлікту та причини його виникнення. Види конфліктів. Типологія конфліктних особистостей. Динаміка та стадії розгортання конфлікту. Техніка психологічно грамотної відмови. Техніка психологічно грамотної вимоги. Техніки грамотного погашення конфлікту. Послідовність дій бортпровідника у процесі вирішення конфліктних ситуацій. Робота з претензіями та звинуваченнями клієнта.

### **Модуль №2 «Технологія роботи бортпровідника у рейсі»**

**Інтегровані вимоги модуля №2.** В результаті засвоєння матеріалу модуля №2 студент повинен:

#### **знати:**


- загальну технологію роботи бортпровідника у рейсі;
- обов'язки та сфери відповідальності старшого бортпровідника та бортпровідника рейсу;
- графік виконання основних процедур та алгоритм роботи на борту повітряного судна;
- технологію роботи в транзитному та базовому аеропортах;
- технологію обслуговування пасажирів в польоті та під час посадки повітряного судна;
- технологію роботи з обладнанням та засобами обслуговування пасажирів у рейсі.

#### **вміти:**

- виконувати стандартні процедури обслуговування до вильоту, в польоті, під час підготовки до посадки та після посадки повітряного судна;
- працювати з документацією, що заповнюється у рейсі;
- здійснювати обслуговування пасажирів на борту повітряного судна;

### **Тема 7. Робота бортпровідника у рейсі: графік виконання основних процедур та алгоритм роботи.**

Графік виконання основних процедур бортпровідником у рейсі. Відповідальність бортпровідника у рейсі та розподіл обов'язків екіпажу борту. Алгоритм роботи бортпровідників у рейсі: перед польотний брифінг, підготовка повітряного судна до

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02 – 01–2023
		стор.2 з 19	

вильоту, посадка пасажирів та обслуговування до злету, закриття дверей, обслуговування пасажирів у польоті, зниження, посадка та руління повітряного судна, висадка пасажирів. Робота у транзитному та базовому аеропортах. Документація, що оформлюється бортпровідником у рейсі.

#### **Тема 8. Підготовка до рейсу, зустріч та обслуговування пасажирів перед вильотом.**

Перед польотний брифінг. Перед польотна підготовка повітряного судна, перевірка обладнання. Контроль санітарного стану повітряного судна. Прийом засобів обслуговування пасажирів. Підготовка кухні до обслуговування. Зустріч та обслуговування пасажирів перед вильотом. Посадка пасажирів. Розстановка бортпровідників у салоні на час посадки пасажирів. Обслуговування пасажирів до злету.

#### **Тема 9. Технологія обслуговування пасажирів в польоті та під час посадки повітряного судна.**

Технологія роботи після злету літака. Обслуговування пасажирів різних класів напоями та бортовим харчуванням. Торгівля на борту повітряного судна. Контроль салону, кухні, туалетів. Індивідуальне обслуговування пасажирів. Процедури, що виконуються при зниженні повітряного судна та посадці. Висадка пасажирів. Технологія роботи в транзитному аеропорту. Технологія роботи в базовому аеропорту. Після польотний брифінг.

#### **Тема 10. Технологія роботи з обладнанням та засобами обслуговування пасажирів у рейсі.**

Особливості організації роботи магазину безмитної торгівлі на борту повітряного судна. Підготовка товарів та документації. Приймання товарів перед рейсом. Робота з товарами у рейсі. Підготовка товарів до здачі. Робота з побутовим майном на борту повітряного судна. Відповідальність бортпровідника за посуд, напої та харчування на борту. Документи, що регламентують порядок прийому / здачі харчування та посуду. Підготовка обладнання, напоїв та харчів у кетерингу. Доставка на борт. Правила розміщення візків на кухні повітряного судна. Алгоритм прийому / здачі посуду, напоїв, харчування в базовому аеропорту. Забезпечення бортовим харчуванням екіпажу.

#### **Модуль №3 (освітній компонент) «Курсовий проект»**

Курсовий проект (КП) з дисципліни виконується у *сьомому семестрі*, відповідно до затверджених протоколом випускової кафедри методичних рекомендацій і доводиться до відома студентів.


Для виконання курсового проекту студент повинен *знати*: де знайти спеціальну літературу, довідкові і нормативні матеріали з авіаційного транспорту, які в своїй сукупності формують нормативну базу в секторі обслуговування пасажирів на борту повітряного судна; *вміти* формувати та реалізовувати рекомендації щодо підвищення ефективності надання послуг пасажирів на борту повітряного судна.

Конкретна мета курсового проекту полягає у закріпленні теоретичних знань студентів з навчального курсу «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна» та набуття необхідного рівня компетенцій та практичних навичок щодо організації та технології обслуговування пасажирів на борту повітряного судна для розроблення рекомендацій щодо підвищення якості надання послуг на борту повітряного судна та задоволення вимог і потреб пасажирів. При цьому завдання на курсовий проект різняться між собою.

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

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




	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02 – 01–2023
		стор.2 з 19	

### 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
<b>Модуль №1 «Стандарти обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»</b>					
1.1	Тема 1. Клієнтоорієнтованість – як основний принцип організації обслуговування пасажирів на борту повітряного судна.	12	2 2	2 2	4
1.2	Тема 2. Кодекс поведінки та вимоги до зовнішнього вигляду бортпровідника	10	2 2	2	4
1.3	Тема 3. Стандарти спілкування та обслуговування пасажирів на борту повітряного судна.	12	2 2	2 2	4
1.4	Тема 4. Стандартні процедури обслуговування пасажирів у рейсі	12	2 2	2 2	4
1.5	Тема 5. Класи обслуговування у літаку та послуги, що надаються	6	2	2	2
1.6	Тема 6. Стиль поведінки в складних ситуаціях та вирішення конфліктів	10	2 2	2 2	2
1.7	Модульна контрольна робота №1	4	-	2	2
<b>Усього за модулем №1</b>		<b>66</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>
<b>Модуль №2 «Технологія роботи бортпровідника у рейсі»</b>					
2.1	Тема 7. Робота бортпровідника у рейсі: графік виконання основних процедур та алгоритм роботи	10	2 2	2	4
2.2	Тема 8. Підготовка до рейсу, зустріч та обслуговування пасажирів перед вильотом	7	2	2	3
2.3	Тема 9. Технологія обслуговування пасажирів в польоті та під час посадки ПС	7	2	2	3
2.4	Тема 10. Технологія роботи з обладнанням та засобами обслуговування пасажирів у рейсі	12	2 2	2 2	4
2.5	Модульна контрольна робота №2	3	-	2	1
<b>Усього за модулем №2</b>		<b>39</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>15</b>
<b>Модуль №3 «Курсовий проект»</b>					
3.1	Аналіз механізму формування системи обслуговування пасажирів на борту повітряного судна	45	-	-	45
<b>Усього за модулем №3</b>		<b>45</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>45</b>
<b>Усього за навчальною дисципліною</b>		<b>150</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>82</b>

### 2.4. 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.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02 – 01–2023
		стор.2 з 19	

## 2. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ З ДИСЦИПЛІНИ

### 3.1. Методи навчання

Вивчення дисципліни «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна» передбачає проблемно-орієнтоване навчання в процесі якого здійснюється формулювання та вирішення проблеми під час лекцій, розв'язання ситуативних завдань, кейсів на практичних заняттях, дослідження проблеми під час самостійної роботи здобувачів вищої освіти, самонавчання.

При викладанні дисципліни «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна» передбачено застосування таких форм і методів навчання, як лекція-візуалізація, пояснювально-ілюстративний метод, елементи «мозкової атаки», виконання творчих аналітично-пошукових робіт, робота з кейсами.

### 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. Апопій В.В, Фугало Т.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О. Організація і технологія надання послуг: навчальний посібник. Київ: Академія, 2016. 222 с.

3.2.3. Голод А. Опорний конспект лекцій з курсу «Сервісологія». <https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/29086/1/конспект%20лекцій%20Сервісологія.pdf>. 2020 р.

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

#### Допоміжна література

3.2.5. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг: навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.

3.2.6. Колбушкін Ю.П., Черпак О. Управління клієнтською лояльністю у стратегії розвитку авіакомпанії. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2021. №3 (83). С.86-93. <https://doi.org/10.32782/2520-2200/2021-3-12>

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

3.2.8. Радзівілова А.І. Підготовка майбутніх бортпровідників авіаційної галузі до професійної діяльності у навчальних центрах України. *Вісник національного авіаційного університету*. 2017. №10. С.113-118. <https://doi.org/10.18372/2411-264X.10.12516> .

### 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](http://www.ukrstat.gov.ua)

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02 – 01–2023
		стор.2 з 19	

### 3. РЕЙТИНГОВА СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАБУТИХ СТУДЕНТОМ ЗНАТЬ ТА ВМІНЬ

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

Таблиця 4.1

Вид навчальної роботи	Мак кількість балів
	Денна форма навчання
семестр	7
<b>Модуль №1 «Стандарти обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»</b>	
Види навчальної роботи	бали
Виконання завдань на знання теоретичного матеріалу (опитування, тестування)	15 (3 завд. x 5б.)
Виконання творчих аналітичних завдань	25 (2 твор.завд. x 10б. + 1 твор.завд. x 5б.)
<i>Для допуску до виконання модульної контрольної роботи №1 студент має набрати не менше</i>	24
Виконання модульної контрольної роботи №1	10
<b>Модуль №2 «Технологія роботи бортпровідника у рейсі»</b>	
Виконання завдань на знання теоретичного матеріалу (опитування, тестування)	20 (4 завд. x 5б.)
<i>Для допуску до виконання модульної контрольної роботи №2 студент має набрати не менше</i>	12
Виконання модульної контрольної роботи №2	10
<b>Усього за модулями №1, №2</b>	<b>80</b>
<b>Семестровий екзамен</b>	<b>20</b>
<b>Усього за дисципліною</b>	<b>100</b>
<b>Модуль №3 Курсовий проект</b>	
Виконання курсового проекту	60
Захист курсового проекту	40
<b>Виконання та захист курсового проекту</b>	<b>100</b>


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 поточної модульної та контрольної рейтингових оцінок становить підсумкову семестрову рейтингову оцінку, яка перераховується в оцінку за національною шкалою та шкалою ECTS (Додаток 2).

4.5. **Екзаменаційна рейтингова оцінка** складається з балів за результатами виконання екзаменаційних завдань, затверджених кафедрою в установленому порядку.

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.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02 – 01–2023
		стор.2 з 19	

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

4.7. Підсумкова модульна рейтингова оцінка, отримана студентом за результатами виконання та захисту **курсowego проекту** в балах, за національною шкалою та шкалою ECTS заноситься до відомості модульного контролю, а також до навчальної картки та індивідуального навчального плану студента та Додатка до диплома, наприклад, так: **92/Відм./А, 87/Добре/В, 79/Добре/С, 68/Задов./D, 65/Задов./Е** тощо.

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



Система менеджменту якості.  
Робоча програма  
навчальної дисципліни  
«Організація обслуговування пасажирів  
на борту повітряного судна»

Шифр  
документа

СМЯ НАУ  
РП 19.02 – 01–2023

стор.2 з 19

(Ф 03.02 – 01)

### АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТА

№ прим.	Куди передано (підрозділ)	Дата видачі	П.І.Б. отримувача	Підпис отримувача	Примітки
1	03.02	12.09.23	Фісєрєво Момєдєє	<i>[Signature]</i>	

(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 «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02 – 01–2023
		стор.2 з 19	



### 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)»

<b>Рівень вищої освіти</b>	Перший (бакалаврський)
<b>Статус дисципліни</b>	Навчальна дисципліна основного компонента із фахового переліку
<b>Семестр</b>	6, весняний
<b>Обсяг дисципліни, кредити ЄКТС/години</b>	5 кредитів / 150 годин
<b>Мова викладання</b>	українська
<b>Що буде вивчатися (предмет вивчення)</b>	Дана дисципліна є складовою теоретичною основою знань та вмінь для вивчення технологічних дисциплін підготовки фахівців в області транспортних технологій.
<b>Чому це цікаво/треба вивчати (мета)</b>	<b>Метою</b> навчальної дисципліни є формування системи знань з основ організації обслуговування пасажирів на борту повітряного судна.
<b>Чому можна навчитися (результати навчання)</b>	<p>ПРН 5. Застосовувати, використовувати сучасні інформаційні і комунікаційні технології для розв'язання практичних завдань з організації перевезень та проектування транспортних технологій.</p> <p>ПРН 6. Досліджувати транспортні процеси, експериментувати, аналізувати та оцінювати параметри транспортних систем та технологій.</p> <p>ПРН 7. Формулювати, модифікувати, розробляти нові ідеї з удосконалення транспортних технологій.</p> <p>ПРН 8. Розробляти, проектувати, управляти проектами у сфері транспортних систем та технологій.</p> <p>ПРН 13. Організовувати та управляти перевезенням вантажів в різних сполученнях. Вибирати вид, марку, тип авіаційних суден та маршрутів руху. Контролювати хід виконання перевезення.</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. Демонструвати навички аналізу ситуації щодо ознак захворювань, дотримання гігієни та карантинних заходів; надання невідкладної медичної допомоги в польоті при захворюваннях, отруєннях, травмуванні; дії медичних препаратів та отруйних речовин;</p>



Система менеджменту якості.  
Робоча програма  
навчальної дисципліни  
«Організація обслуговування пасажирів  
на борту повітряного судна»

Шифр  
документа

СМЯ НАУ  
РП 19.02 – 01–2023

стор.2 з 19

	<p>складу та порядку використання бортових аптечок.</p> <p>ПРН 30. Мати знання про можливості та обмеження людини в авіаційній діяльності; оптимізацію роботи членів екіпажу в кабіні. Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації.</p> <p>ПРН 31. Демонструвати здатність діяти у відповідності правових норм та нормативних актів, які регламентують діяльність цивільної авіації України та держав-членів ІСАО в галузі безпеки; оцінки рівня безпеки польотів авіакомпанії; права, обов'язки та відповідальність членів екіпажу; виконання польотів; у тому числі в особливих умовах. Оцінювати соціальні та економічні наслідки діяльності команди бортового супроводу під час авіаційних пасажирських перевезень.</p> <p>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.</p>
<p><b>Як можна користуватися набутими знаннями і уміннями (компетентності)</b></p>	<p>ІК 3. Здатність комплексно застосовувати надбання сучасної транспортної науки та методи соціального управління; організувати, аналізувати та контролювати процеси сервісної діяльності на повітряних суднах, авіатранспортних підприємствах; формулювати висновки та приймати конкретні рішення відносно проблем, що виникають у процесі супроводу пасажирських перевезень на борту повітряного судна, інших ситуацій авіаційної практики в умовах невизначеності.</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 6. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.</p> <p>ЗК 7. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).</p> <p>ЗК 8. Здатність розробляти та управляти проектами.</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>ЗК 14.Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.</p> <p>ЗК 15. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.</p> <p>ЗК 16. Здатність працювати у міжнародному контексті.</p> <p>ЗК 17. Набуття гнучкого мислення, відкритість до застосування міжкультурної комунікації та компетентностей в широкому діапазоні можливих місць роботи в авіакомпаніях, аеропортах та на інших підприємствах авіаційної галузі.</p> <p>ЗК 19. Здатність до ефективної міжкультурної комунікації; представлення складної комплексної інформації у стислій формі усно та письмово, використовувати інформаційно комунікаційні технології та відповідний понятійно категоріальний апарат.</p> <p>ЗК 20. Дотримання етичних стандартів, принципів професійної чемності при виконанні службових обов'язків сервісної діяльності; врахування можливого впливу професійної діяльності на загальний імідж та</p>



менеджмент авіакомпаній, аеропортів, загальну соціальну культуру.

ЗК 21. Визначення функціональних сфер діяльності сервісного обслуговування повітряних суден, авіакомпаній, аеропортів та їх взаємодії (надання послуг, логістика, маркетинг, людські ресурси).

ЗК 22. Здатність організовувати і контролювати реалізацію сервісно-господарської діяльності.

ФК 1. Здатність аналізувати та прогнозувати параметри і показники функціонування транспортних систем та технологій з урахуванням впливу зовнішнього середовища.

ФК 8. Здатність проектувати транспортні (транспортно-виробничі, транспортно-складські) системи і їх окремі елементи.

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 19. Здатність дати характеристику компоновки певного літака, знати призначення та принципи роботи бортових систем та обладнання; основні відмови та порядок дій екіпажу щодо їх усунення.

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

ФК 21. Здатність планувати діяльність в процесі здійснення професійних обов'язків та управляти власним часом.

ФК 22. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

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 27. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички, необхідні при виконанні посадових обов'язків.

ФК 29. Здатність користуватись нормативними актами та документами з безпеки авіації; компетентно характеризувати особливості безпеки авіації; застосовувати заходи щодо безпеки при польотах в особливих умовах та особливих випадках у польоті.

ФК 30. Здатність виявляти, оцінювати та усувати причини відхилень в



	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02 – 01–2023
		стор.2 з 19	

	діяльності авіаційного персоналу під час виконання польотів; організувати та проводити аварійно рятувальні заходи; проводити заходи при поводженні з небезпечними вантажами. ФК 32. Здатність здійснювати пошук з різних інформаційних джерел, використовувати цю інформацію для прийняття рішень і розробляти їх альтернативні варіанти на основі використання інформаційних систем та комп'ютерних технологій.
<b>Навчальна логістика</b>	<b>Зміст дисципліни:</b> <b>Модуль №1 «Стандарти обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»</b> Тема 1. Клієнтоорієнтованість – як основний принцип організації обслуговування пасажирів на борту повітряного судна. Тема 2. Кодекс поведінки та вимоги до зовнішнього вигляду бортпровідника Тема 3. Стандарти спілкування та обслуговування пасажирів на борту повітряного судна. Тема 4. Стандартні процедури обслуговування пасажирів у рейсі Тема 5. Класи обслуговування у літаку та послуги, що надаються Тема 6. Стиль поведінки в складних ситуаціях та вирішення конфліктів <b>Модуль №2 «Технологія роботи бортпровідника у рейсі»</b> Тема 7. Робота бортпровідника у рейсі: графік виконання основних процедур та алгоритм роботи Тема 8. Підготовка до рейсу, зустріч та обслуговування пасажирів перед вильотом Тема 9. Технологія обслуговування пасажирів в польоті та під час посадки ПС Тема 10. Технологія роботи з обладнанням та засобами обслуговування пасажирів у рейсі <b>Модуль 3. Курсовий проект.</b> <b>Методи навчання:</b> пояснювально-ілюстративний метод; метод проблемного викладу; репродуктивний метод; дослідницький метод. <b>Форми навчання:</b> очна, заочна
<b>Пререквізити</b>	Навчальна дисципліна «Обслуговування пасажирів на борту повітряного судна» базується на попередньому вивченні дисциплін: «Сервісна діяльність в авіаційній галузі», «Організація бортового харчування»
<b>Пореквізити</b>	Навчальна дисципліна «Обслуговування пасажирів на борту повітряного судна» є базою для підготовки звіту з переддипломної практики, атестації здобувачів вищої освіти
<b>Інформаційне забезпечення з репозитарію та фонду НТБ НАУ</b>	1. Авіаційні правила України. «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу». Наказ Державної авіаційної служби України від 26.11.2018 № 1239. 2. Апопій В.В, Футало Т.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О. Організація і технологія надання послуг: навчальний посібник. Київ: Академія, 2016. 222 с. 3. Голод А. Опорний конспект лекцій з курсу «Сервісологія». <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> . 2020 р. 4. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність. Навчальний посібник. Харків: ХДУХТ, 2019. 211 с.

	<p>5. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг: навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.</p> <p>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. <a href="https://doi.org/10.32782/2520-2200/2021-3-12">https://doi.org/10.32782/2520-2200/2021-3-12</a></p> <p>7.Пентелюк М.І., Маруніч І.І. Ділове спілкування та культура мовлення. К.: Центр навчальної літератури, 2019. 224 с.</p> <p>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.<a href="https://doi.org/10.18372/2411-264X.10.12516">https://doi.org/10.18372/2411-264X.10.12516</a>.</p>
<b>Локація та матеріально-технічне забезпечення</b>	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
<b>Семестровий контроль, екзаменаційна методика</b>	Виконання та захист курсового проекту. Семестровий екзамен
<b>Кафедра</b>	<b>Організації авіаційних робіт і послуг</b>
<b>Факультет</b>	<b>Транспорту, менеджменту, і логістики</b>
<b>Викладач(і)</b>	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div> <p><b>Докієнко Лариса Миколаївна</b></p> <p><b>Посада:</b> доцент кафедри  <b>Науковий ступінь:</b> кандидат економічних наук  <b>Вчене звання:</b> доцент  <b>Профайл викладача:</b> <span style="background-color: #00FF00; padding: 2px;">в розробці</span>  <b>Тел.:</b> 0979388528  <b>E-mail:</b> <a href="mailto:dokiienko@gmail.com">dokiienko@gmail.com</a>  <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> </div> </div>
<b>Оригінальність навчальної дисципліни</b>	Авторський курс лекцій в електронному форматі. Проведення ділових ігор.
<b>Лінк на дисципліну</b>	Сайт НАУ: <a href="https://nau.edu.ua/">https://nau.edu.ua/</a>