

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

Факультет транспорту, менеджменту і логістики

Кафедра організації авіаційних робіт та послуг

УЗГОДЖЕНО

Декан ФТМЛ


 «17» 06

Т. Мостенська

2021 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з навчальної роботи


 «19» 06

А. Полухін

2021 р.



Система менеджменту якості

РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни

«Організація бортового харчування»

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	ПР.З	Л.З	СРС	ДЗ / РГР / К.р	КР	Форма сем. контролю
Денна	4	105/ 3,5	17	34	–	54	ДЗ – 4 с	–	Екзамен - 4с
Заочна	4,5	105/ 3,5	6	8	–	91	К.р - 5 с	–	Екзамен - 5с

Індекси: НБ-7-275-4/21 - 2.1.27

НБ-7-275-4 з/21 - 2.1.27

СМЯ НАУ РП 19.02–01–2021

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація бортового харчування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02.-01-2021
		Стор. 2 із 12	

Робочу програму навчальної дисципліни «Організація бортового харчування» розроблено на основі освітньо-професійної програми «Бортовий супровід авіаційних пасажирських перевезень», навчального та робочого навчального планів № НБ-7-275-4/21, № РБ-7-275-4/21 та № НБ-7-275-4з/21, № РБ-7-275-4з/21 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 розробила:
зав. кафедри організації
авіаційних робіт та послуг, проф. _____ Разумова К.М.

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 №12 від «31» травня 2021 р.

Гарант освітньо-професійної програми _____ Разумова К.М.

Завідувач кафедри _____ Разумова К.М.


Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні науково-методично-редакційної ради факультету транспорту, менеджменту і логістики, протокол № 8 від «09» 06 2021 р.

Голова НМРР _____ Шевченко І.В.

Рівень документа – 3б


Плановий термін між ревізіями – 1 рік

Контрольний примірник

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація бортового харчування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02.-01-2021
		Стор. 3 із 12	

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	5
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	8
2.4. Домашнє завдання.....	9
2.5. Завдання на контрольну (домашню) роботу ЗФН.....	9
2.6. Перелік питань для підготовки до екзамену.....	9
3. Навчально-методичні матеріали з дисципліни	9
3.1. Методи навчання	9
3.2. Рекомендована література (базова і допоміжна)	9
3.3. Інформаційні ресурси в Інтернет	10
4. Рейтингова система оцінювання набутих студентом знань та вмінь	10

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація бортового харчування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02.-01-2021
		Стор. 4 із 12	

ВСТУП

Робоча програма (РП) навчальної дисципліни «Організація бортового харчування» 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.

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

Завданнями навчальної дисципліни є:

набуття здобувачами вищої освіти знань, умінь та навичок з питань управління, організації та адміністрування бортового супроводу при здійсненні авіаційних пасажирських перевезень сучасними повітряними суднами;

забезпечення майбутніми фахівцями аналітичної, маркетингової діяльності сервісних послуг авіакомпаній, аеропортів та інших авіатранспортних підприємств різних організаційно-правових форм;

формування у здобувачів вищої освіти цінностей фаховості, прозорості, чесності та відкритості, високої корпоративної культури, соціальної відповідальності за результати діяльності перед суспільством.

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

Результатом вивчення дисципліни «Організація бортового харчування» є здатність майбутніх фахівців до вирішення професійних задач діяльності, а саме:

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;

оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки діяльності команди бортового супроводу під час авіаційних пасажирських перевезень;

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;

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.

Навчальна дисципліна «Організація бортового харчування» надає можливість майбутнім фахівцям набуті:

інтегральних компетентностей (здатностей) з питань організації бортового харчування, а саме здатність комплексно застосовувати надбання сучасної транспортної науки та методи соціального управління; організовувати, 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;

загальних компетентностей (здатностей) з питань організації бортового харчування, а саме:

навики здійснення безпечної діяльності;

здатність працювати автономно та в команді;

знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності;

здатність до адаптації та дії в новій ситуації;

цінування та повага різноманітності та мультикультурності;

здатність працювати у міжнародному контексті;

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;

здатність до ефективної міжкультурної комунікації; представлення складної комплексної інформації у стислій формі усно та письмово, використовувати інформаційно-комунікаційні технології та відповідний понятійно-категоріальний апарат;

дотримання етичних стандартів, принципів професійної чемності при виконанні службових обов'язків сервісної діяльності; врахування можливого впливу професійної діяльності на загальний імідж та менеджмент авіакомпаній, аеропортів, загальну соціальну культуру;

визначення функціональних сфер діяльності сервісного обслуговування повітряних суден, авіакомпаній, аеропортів та їх взаємодії (надання послуг, логістика, маркетинг, людські ресурси);

здатність організовувати і контролювати реалізацію сервісно-господарської діяльності;

фахових компетентностей (здатностей) з питань організації бортового харчування, а саме:

здатність врахувати людський фактор при здійсненні транспортних процесів;

здатність аналізувати результати сервісного обслуговування, зіставляти їх показники, визначати фактори впливу зовнішнього та внутрішнього середовища;

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;

здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій обслуговування в кроскультурному середовищі;

здатність планувати діяльність в процесі здійснення професійних обов'язків та управляти власним часом;

здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань;



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.

Дана дисципліна базується на знаннях таких дисциплін, як «Сервісна діяльність в авіаційній галузі», «Пасажирські перевезення» та є базою для вивчення подальших дисциплін, а саме: «Тарифне регулювання авіаційних послуг» та проходження організаційно-технологічної практики.

2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Зміст навчальної дисципліни

Навчальний матеріал дисципліни структурований за модульним принципом і складається з одного навчального модуля, а саме:

– навчального модуля № 1 «**Організаційні та технологічні процеси бортового харчування на повітряних суднах**», який є логічною завершеною, самостійною, цілісною частиною навчальної дисципліни, засвоєння якої передбачає проведення модульної контрольної роботи та аналіз результатів її виконання.

2.2. Модульне структурування та інтегровані вимоги до кожного модуля

Модуль № 1 «Організаційні та технологічні процеси бортового харчування на повітряних суднах»

Інтегровані вимоги модуля №1:

знати нормативно-правове та державне регулювання у сфері надання транспортних послуг, структуру сервісної системи, правила наземного обслуговування в аеропортах, правила поведінки в аеропорту та на борту повітряних суден;

вміти використовувати у професійній діяльності аспекти контролю обслуговування пасажирів, організувати передпольотну підготовку, використовувати знання, уміння й навички з медицини, психології людини, включаючи контроль факторів загрози та помилок задля підвищення якості надання послуг з перевезення пасажирів та організації забезпечення польотів.

Тема 1. Вступ. Предмет вивчення.


Місце дисципліни в системі підготовки фахівця в галузі авіаційного сервісу. Вимоги та стандарти надання окремих сервісних послуг.

Тема 2. Підприємства з надання послуг по організації бортового харчування.

Законодавча база. Вимоги якості. Контроль надання послуг.

Тема 3. Міжнародні норми та стандарти надання послуги з харчування на борту повітряного судна.

Класифікація меню. Характеристика меню. VIP-харчування на борту повітряного судна.

	<p>Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація бортового харчування»</p>	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02.-01-2021
		Стор. 7 із 12	

Тема 4. Умови надання послуги з харчування на борту повітряного судна.

Способи організації харчування на борту повітряного судна. Технічні умови для надання харчування на борту повітряного судна. Споживання напоїв та води на борту повітряного судна.

Тема 5. Харчування на борту повітряних суден при виконанні різних видів рейсів.

Внутрішні рейси – питання організації та забезпечення харчування. Міжнародні рейси – питання організації та забезпечення харчування. Трансатлантичні рейси – питання організації та забезпечення харчування. Харчування за класами комфортності. Харчування екіпажу.

Тема 6. Технологічний процес транспортування харчування на борт повітряного судна.


Спецтранспорт для транспортування харчування на борт повітряного судна. Тара для транспортування, зберігання та подачі харчування. Холодильне обладнання. Обладнання для підігріву.

Тема 7. Процес харчування на борту повітряного судна.

Вимоги до бортпроводників. Необхідна кількість основних та додаткових порцій на час польоту бортового судна. Необхідна кількість води та напоїв на час польоту бортового судна. Утилізація.

Тема 8. Харчування окремих категорій пасажирів.

Дієтичне харчування на борту повітряного судна. Харчування немовлят та малолітніх дітей на борту повітряного судна. Вимоги до особистих продуктів харчування та напоїв, кількість та пакування.


	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація бортового харчування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02.-01-2021
		Стор. 8 із 12	

2.3. Тематичний план.

№ пор	Назва теми (тематичного розділу)	Обсяг навчальних занять (год.)							
		Денна форма навчання				Заочна форма навчання			
		Усього	Лекції	Прак..заняття	СРС	Усього	Лекції	Лаб./прак. заняття	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Модуль № 1									
«Організаційні та технологічні процеси бортового харчування на повітряних суднах»									
1.1	Вступ. Предмет вивчення.	4 семестр				4 семестр			
		12	2	2	6	-	1	-	12
1.2	Підприємства з надання послуг по організації бортового харчування.	13	2	2	7	-	1	-	16
		5 семестр							
1.3	Міжнародні норми та стандарти надання послуги з харчування на борту повітряного судна.	11	2	2	5	7	1	1	5
1.4	Умови надання послуги з харчування на борту повітряного судна.	11	2	2	5	12	1	1	10
1.5	Харчування на борту повітряних суден при виконанні різних видів рейсів.	15	2	2	7	12	1	1	10
1.6	Технологічний процес транспортування харчування на борт повітряного судна.	11	2	2	5	12	1	1	10
1.7	Процес харчування на борту повітряного судна.	11	2	2	5	12	-	2	10
1.8	Харчування окремих категорій пасажирів.	11	2	2	5	12	-	2	10
1.9	Домашнє завдання	8	-	-	8	-	-	-	-
1.10	Модульна контрольна робота №1	2	1	-	1	-	-	-	-
1.11	Контрольна (домашня) робота	-	-	-	-	8	-	-	8
Усього за модулем №1		105	17	34	54	75	6	8	91
Усього за навчальною дисципліною		105	17	34	54	105	6	8	91

2.4. Домашнє завдання

Домашнє завдання (ДЗ) виконується в 4 семестрі, відповідно до затверджених в установленому порядку методичних рекомендацій, з метою закріплення та поглиблення теоретичних знань та вмінь студентів щодо особливостей організації бортового харчування, і є важливим етапом у засвоєнні навчального матеріалу, що викладається у четвертому

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація бортового харчування»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02.-01-2021
		Стор. 9 із 12	

семестрі. Виконання, оформлення та захист домашнього завдання здійснюється студентом в індивідуальному порядку відповідно до методичних рекомендацій.

Час, потрібний для виконання домашнього завдання, – до 8 годин самостійної роботи.

2.4. Завдання на контрольну (домашню) роботу ЗФН

Контрольна (домашня) робота з дисципліни виконується в 5 семестрі з метою закріплення та поглиблення теоретичних знань та вмінь студентів щодо особливостей організації бортового харчування, і є важливим етапом у засвоєнні навчального матеріалу, що викладається.

Виконання, оформлення та захист контрольної (домашньої) роботи здійснюється студентом в індивідуальному порядку відповідно до «Методичних вказівок до виконання контрольних робіт з навчальної дисципліни «Сервісна діяльність в авіаційній галузі» для студентів заочної форми навчання відповідної спеціальності та освітньо-професійної програми, розроблених провідними викладачами кафедри.

Час, потрібний для виконання контрольної (домашньої) роботи - до 8 годин самостійної роботи.

2.5. 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, досліди), 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. Національна транспортна стратегія України на період до 2030 року. Схвалено Розпорядженням Кабінету міністрів України від 30.05.2018 № 430-р.

3.2.3. Закон України «Про Державну програму авіаційної безпеки цивільної авіації» ВВР 2020 № 28.

3.2.4. Airport Handling Manual 591. IATA. Інструкція з обслуговування пасажирів, багажу, вантажів та повітряних суден в аеропорту.

3.2.5. АНМ 804 IATA. Система оцінки стандартів аеропортових послуг (AMS 1000).

3.2.6. Павелко В.Ю. Забезпечення підвищення ефективності управління аеропортовим комплексом на основі концепції якості. Монографія. ЗНТУ, 2015. 320 с.

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

3.2.8. Дайнека О. Г. Єдина транспортна система. Харків: ХДЗТ, 2015. 107 с.

3.2.9. Головаха Є., Горбачик А., Паніна Н. Україна та Європа: результати міжнародного порівняльного соціологічного дослідження. Монографія. К., 2016. 321 с.

3.2.10. АНМ 810 IATA. Стандартна угода IATA про наземне обслуговування.



Допоміжна література

3.2.11. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг. Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2016. 384 с.

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

3.2.13. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу. Навчальний посібник. Тернопіль: Підручники і посібники, 2018. 268 с

3.2.14. Золотухіна І. В. Конспект лекцій з курсу «Інноваційні ресторанны технології». Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 190 с.

3.3. Інформаційні ресурси в Інтернет

3.3.1. <https://avia.gov.ua/>

3.3.2. <https://mtu.gov.ua/>

3.3.3. <http://uksatse.ua/>

3.3.4. <https://www.icao.int/>


3.3.5. <https://www.iata.org/>

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	Мак кількість балів	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
	4 семестр	4-5 семестр
Модуль № 1 «Організаційні та технологічні процеси бортового харчування на повітряних судах»		
Вид навчальної роботи	бали	бали
Практичні заняття	40 (8 пр.роб. x 5 б)	40 (8 пр.роб. x 5 б)
Домашнє завдання	20	-
<i>Для допуску до виконання модульної контрольної роботи №2 студент має набрати не менше</i>	<i>36 балів</i>	-
Виконання модульної контрольної роботи №1	20	-
Виконання контрольної (домашньої) роботи	-	20
Усього за модулем 1	80	60
Семестровий екзамен	20	40
Усього за дисципліною	100	100

	<p>Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація бортового харчування»</p>	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02.-01-2021
		Стор. 11 із 12	

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

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.

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 (заликової книжки), 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.



(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				