

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний авіаційний університет

Факультет транспорту, менеджменту і логістики

Кафедра організації авіаційних робіт та послуг



УЗГОДЖЕНО

Декан ФТМЛ

Т. Мостенська

«17» 06 2021 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з навчальної роботи

А. Полухін

«19» 06 2021 р.



Система менеджменту якості

РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни

«Організація наземного обслуговування в аеропортах»

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	150/ 5,0	34	34	–	82	–	КР – 4 с	Екзамен – 4 с
Заочна	4,5	150/ 5,0	8	10	–	132	К.р - 5 с	КР – 5 с	Екзамен – 5 с

Індекси: НБ-7-275-4/21 - 2.1.26

НБ-7-275-4 з/21 - 2.1.26

СМЯ НАУ РП 19.02–01–2021

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація наземного обслуговування в аеропортах»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02-01-2021
		Стор. 2 із 14	

Робочу програму навчальної дисципліни «Організація наземного обслуговування в аеропортах» 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



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	9
2.4. Завдання на контрольну (домашню) роботу ЗФН.....	10
2.5. 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)	
3.3. Інформаційні ресурси в Інтернет	12
4. Рейтингова система оцінювання набутих студентом знань та вмінь	12

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація наземного обслуговування в аеропортах»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02–01–2021
		Стор. 4 із 14	

ВСТУП

Робоча програма (РП) навчальної дисципліни «Організація наземного обслуговування в аеропортах» 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 наземного обслуговування в аеропортах» 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;

ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації;

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;

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 наземного обслуговування в аеропортах» надає можливість майбутнім фахівцям набутти:

інтегральних компетентностей (здатностей) з питань організації наземного обслуговування в аеропортах, 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 наземного обслуговування в аеропортах, а саме:

навики здійснення безпечної діяльності;

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 наземного обслуговування в аеропортах, а саме:

здатність оцінювати експлуатаційні, техніко-економічні, технологічні, правові, соціальні, та екологічні складові організації перевезень;

здатність організовувати міжнародні перевезення;


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;

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація наземного обслуговування в аеропортах»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02–01–2021
		Стор. 6 із 14	

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

здатність застосовувати знання національного, міжнародного законодавства та міжнародних і державних стандартів України у професійній діяльності;

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

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 «Сервісна діяльність в авіаційній галузі», «Експлуатація транспортних засобів», «Пасажирські перевезення» та є базою для вивчення подальших дисциплін, а саме: «Тарифне регулювання авіаційних послуг», «Організація та технологія навантажувально-розвантажувальних робіт», «Договори в галузі авіації» та проходження організаційно-технологічної практики.

2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Зміст навчальної дисципліни

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

– навчального модуля № 1 «Організаційні засади здійснення наземного обслуговування в аеропортах»;

– навчального модуля № 2 «Технічна складова наземного обслуговування в аеропортах», 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 четвертому семестрі (п'ятому – для ЗФН). 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 «Організаційні засади здійснення наземного обслуговування в аеропортах»

Інтегровані вимоги модуля №1:


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

вміти використовувати у професійній діяльності аспекти контролю обслуговування пасажирів, обробки багажу в терміналах аеропорту; організувати передпольотну підготовку, використовувати знання, уміння й навички з медицини, психології людини, включаючи контроль факторів загрози та помилок.

Тема 1. Вступ. Предмет вивчення.

Місце дисципліни в системі підготовки фахівця в галузі авіаційного сервісу. Суб'єкти авіаційної діяльності з наземного обслуговування.

Тема 2. Правила здійснення наземного обслуговування в аеропортах.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація наземного обслуговування в аеропортах»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02–01–2021
		Стор. 7 із 14	

Загальні положення. Термінологія. Порядок та процедура сертифікації суб'єктів авіаційної діяльності, які надають послуги з наземного обслуговування. Сертифікаційні вимоги до постачальників послуг з наземного обслуговування.

Тема 3. Підготовка персоналу в сфері наземного обслуговування

Вимоги до підготовки персоналу: обслуговування пасажирів; розрахунок завантаження та відцентрування ПС; керування транспортним засобом та транспортним обладнанням. Кваліфікаційні вимоги до персоналу. Базова підготовка. Періодична підготовка (підвищення кваліфікації). Обов'язки відповідального за наземне обслуговування пасажирів та ПС.

Тема 4. Наземне адміністрування в аеропорту.

Послуги екіпажам. Послуги представникам авіакомпаній, представництвам та іншим суб'єктам в офісному обслуговуванні, зв'язку, взаєморозрахунках та інших послугах, пов'язаних із взаємодією в аеропорту.

Тема 5. Організація забезпечення спецтранспортом та засобами механізації.

Комплекс заходів з виконання наземних транспортних послуг, необхідних для авіаційної діяльності. Комплекс заходів з забезпечення підтримки аеропорту в експлуатаційному стані.

Тема 6. Документований контроль завантаження повітряного судна.

Зведена завантажувальна відомість (ЗЗВ) LOADSHEET. Вимоги до оформлення LOADSHEET. Перевірка LOADSHEET. Внесення змін в графу LMC (LAST MINUTE CHANGE) LOADSHEET.

Тема 7. Експлуатаційна та авіаційна надійність, охорона праці при наземному обслуговуванні.

Організаційні заходи по наземному обслуговуванні. Ресурсне забезпечення. Зонування аеропорту. Працезахоронні заходи по наземному обслуговуванні. Попередження пошкоджень ПС сторонніми предметами. Усунення пошкоджень при наземному обслуговуванні.

Тема 8. Правила здійснення та організаційні аспекти міжнародних перевезень.

Міжнародні авіаційні правила. Розклад руху. Перевезення небезпечних вантажів суб'єктами авіаційної діяльності міжнародних стандартів та вимог законодавства України.

Тема 9. Автоматизовані системи управління технологічними процесами аеропорту.


Бортові автоматизовані системи керування польотом (*Flight Management System – FMS*). Автоматизовані системи управління повітряним рухом (АС УПР). Геоінформаційні системи (ГІС)

Модуль № 2 «Технічна складова наземного обслуговування в аеропортах»

Інтегровані вимоги модуля №2:

знати комплекс заходів щодо адміністративно-нормативних процедур та процесів наземного обслуговування та забезпечення безпеки пасажирів під час здійснення польоту на повітряному судні, базові концепції безпеки польотів повітряних суден;

вміти аналізувати та оптимізувати технологічні процеси наземного обслуговування в аеропортах задля підвищення якості надання послуг з перевезення пасажирів та організації забезпечення польотів.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація наземного обслуговування в аеропортах»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02–01–2021
		Стор. 8 із 14	

Тема 1. Передпольотне інформаційне обслуговування.

Підготовка комплексу заходів, спрямованих на забезпечення користувачів повітряного простору аеронавігаційною та метеорологічною інформацією, необхідною для підготовки та виконання польоту. Організація польотно-інформаційного обслуговування, аварійного обслуговування, консультативного обслуговування та диспетчерське обслуговування.

Тема 2. Організація посадки пасажирів на борт повітряного судна.

Загальні правила та процедури. Регламентованість часу початку та закінчення посадки пасажирів на борт повітряного судна. Процедура здійснення посадки.

Тема 3. Обслуговування прибуття повітряного судна.

Процедура підготовки. Висадка пасажирів. Надзвичайні ситуації на борту ПС. Процедура складання акту. Обробка багажу по прильоту.

Тема 4. Прибирання та оснащення повітряного судна.

Прибирання під час стоянки менше 4 годин. Прибирання під час стоянки більше 4 годин. Доставка предметів комфорту, спорядження та засобів обслуговування. Дезинфекція.

Тема 5. Аеродромне забезпечення польотів.

Комплекс заходів щодо підтримки льотного поля аеродрому. Комплекс заходів щодо підтримки аеродромних систем та споруд в постійній експлуатаційній готовності для зльоту, посадки, маневрування та стоянки ПС.

Тема 6. Протипожежне забезпечення.

Організація комплексу заходів, спрямованих на попередження пожеж та збитків від них на об'єктах цивільної авіації. Комплекс протипожежних заходів під час здійснення польотів ПС та наземного обслуговування.

Тема 7. Обслуговування на пероні та місцях стоянок ПС.

Комплекс заходів щодо супроводження, руління та буксирування ПС перед вильотом та після прильоту. Організація послуг із завантаження та розвантаження, включаючи бортове харчування (кетерінг), миття, зняття зледеніння.

Тема 8. Організація авіапаливозабезпечення авіаційних перевезень.


Комплекс заходів, спрямований на забезпечення експлуатації та обслуговування ПС кондиційними авіаційними ПММ і спеціальними рідинами. Комплекс заходів, спрямований на приймання, збереження, підготовку та видачу на заправлення, заправлення ПС авіаційними ПММ і спеціальними рідинами. Комплекс заходів, спрямований на здійснення контролю якості авіаційних ПММ.

Модуль № 3 (освітній компонент) «Курсова робота»

Курсова робота (КР) виконується у четвертому семестрі (студентами заочної форми навчання відповідно в п'ятому семестрі), відповідно до затверджених в установленому порядку методичних рекомендацій.

Метою курсової роботи є порівняльний аналіз технологічних процесів наземного обслуговування в аеропортах та розробка схем забезпечення підвищення ефективності управління аеропортовим комплексом для підвищення якості надання послуг з перевезення пасажирів.

Для успішного виконання курсової роботи студент повинен *знати*: нормативну базу: спеціальну літературу, довідкові та нормативні матеріали з авіаційного та інших видів

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація наземного обслуговування в аеропортах»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02-01-2021
		Стор. 9 із 14	

транспорту, основні загальні та фахові поняття навчальної дисципліни; *вміти* аналізувати структурно-логічні процеси технологій наземного обслуговування в аеропортах України.

Конкретна мета курсової роботи полягає у закріпленні теоретичних знань студентів з навчального курсу «Організація наземного обслуговування в аеропортах» 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 якісних послуг з обслуговування пасажирів перед здійсненням подорожі повітряним судном.. 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.

2.3. Тематичний план.

№ пор	Назва теми (тематичного розділу)	Обсяг навчальних занять (год.)							
		Денна форма навчання				Заочна форма навчання			
		Усього	Лекції	Лаб./прак. <small>завантаження</small>	СРС	Усього	Лекції	Лаб./прак. <small>завантаження</small>	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Модуль № 1									
«Організаційні засади здійснення наземного обслуговування в аеропортах»									
1.1	Вступ. Предмет вивчення.	4 семестр				4 семестр			
		4	2	-	2	3	1	-	2
1.2	Правила здійснення наземного обслуговування в аеропортах	7	2	2	3	4	1	-	3
1.3	Підготовка персоналу в сфері наземного обслуговування	7	2	2	3	4	1	-	3
1.4	Наземне адміністрування в аеропорту	7	2	2	3	4	1	-	3
1.5	Організація забезпечення спецтранспортом та засобами механізації	7	2	2	3	3	-	-	3
1.6	Документований контроль завантаження повітряного судна	7	2	2	3	3	-	-	3
1.7	Експлуатаційна та авіаційна надійність, охорона праці при наземному обслуговуванні	7	2	2	3	3	-	-	3
1.8	Правила здійснення та організаційні аспекти міжнародних перевезень	7	2	2	3	3	-	-	3
1.9	Автоматизовані системи управління технологічними процесами аеропорту	7	2	2	3	3	-	-	3



1.10	Модульна контрольна робота №1	4	-	2	2	-	-	-	-
Усього за модулем №1		64	18	18	28	30	4	-	26
Модуль № 2 «Технічна складова наземного обслуговування в аеропортах»									
2.1	Передпольотне інформаційне обслуговування	4 семестр				5 семестр			
		5	2	-	3	10	1	1	8
2.2	Організація посадки пасажирів на борт повітряного судна.	7	2	2	3	10	1	1	8
2.3	Обслуговування прибуття повітряного судна	7	2	2	3	10	1	1	8
2.4	Прибирання та оснащення повітряного судна	7	2	2	3	10	1	1	8
2.5	Аеродромне забезпечення польотів	7	2	2	3	11	-	2	9
2.6	Протипожежне забезпечення	7	2	2	3	10	-	1	9
2.7	Обслуговування на пероні та місцях стоянок ПС	7	2	2	3	11	-	2	9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.8	Організація авіапаливозабезпечення авіаційних перевезень	6	2	2	2	10		1	9
2.9	Модульна контрольна робота №2	3	-	2	1	-	-	-	-
2.10	Контрольна (домашня) робота	-	-	-	-	8	-	-	8
Усього за модулем №2		56	16	16	24	120	4	10	76
Модуль № 3 «Курсова робота»									
3.1	Порівняльний аналіз технологій наземного обслуговування в аеропортах	30	-	-	30	30	-	-	30
Усього за модулем №3		30	-	-	30	30	-	-	30
Усього за навчальною дисципліною		50	34	34	82	150	8	10	132

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 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 «Організація наземного обслуговування в аеропортах» 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.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація наземного обслуговування в аеропортах»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02–01–2021
		Стор. 11 із 14	

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

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

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

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

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

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

3.2.11. Дос 9859 ІКАО. Керівництво по управлінню безпекою польотів.

Допоміжна література

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

3.2.13. Дос 8973 ІКАО. Керівництво по безпеці для захисту цивільної авіації від дій незаконного втручання.

3.2.14. ДСТУ 3589 – 97. Системи та комплекси авіаційного обладнання. Надійність та експлуатація: терміни та визначення. Чинний.

3.2.15. ДСТУ 3590 – 97 *Авіаційна техніка*. Умови польотів літальних апаратів. Терміни та визначення. Чинний.

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

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація наземного обслуговування в аеропортах»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02–01–2021
		Стор. 12 із 14	

Таблиця 4.1


Вид навчальної роботи	Мах кількість балів		Вид навчальної роботи	Мах кількість балів	
	Денна форма навчання	Заочна форма навч-ня		Денна форма навч-ня	Заочна форма навч-ня
4,5 семестр					
Модуль № 1 «Організаційні засади здійснення наземного обслуговування в аеропортах»			Модуль № 2 «Технічна складова наземного обслуговування в аеропортах»		
Практичні заняття	27 (9 пр.роб. x 3 б)	–	Практичні заняття	24 (8 пр.роб. x 3 б)	40 (8 пр.роб. x 5 б)
			Виконання контрольної (домашньої) роботи	-	20
<i>Для допуску до виконання модульної контрольної роботи №1 студент має набрати не менше</i>	17	–	<i>Для допуску до виконання модульної контрольної роботи №2 студент має набрати не менше</i>	15	–
Виконання модульної контрольної роботи №1	13		Виконання модульної контрольної роботи №2	16	–
Усього за модулем №1	40	–	Усього за модулем №2	40	60
Усього за модулями №1, №2				80	60
Семестровий екзамен				20	40
Усього за дисципліною				100	
Модуль №3 Курсова робота					
Вид навчальної роботи	Мах кількість балів				
	Денна та заочна форма навчання				
Виконання курсової роботи	60				
Захист курсової роботи	40				
Виконання та захист курсової роботи	100				

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 (залікової книжки), наприклад, так: **92/Відм./А, 87/Добре/В, 79/Добре/С, 68/Задов./D, 65/Задов./Е** тощо.

	<p>Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Організація наземного обслуговування в аеропортах»</p>	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02–01–2021
		Стор. 13 із 14	

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.

4.7. 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 «Організація наземного обслуговування в аеропортах»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 19.02-01-2021
		Стор. 14 із 14	

(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				