

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний авіаційний університет

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА БОРТУ ПОВІТРЯНОГО СУДНА

Методичні рекомендації
до виконання курсового проекту
для здобувачів вищої освіти ОС «Бакалавр»
галузі знань 27 «Транспорт»
спеціальності 275 «Транспортні технології
(на повітряному транспорті)»

Київ 2023

УДК

Укладачі:

А.О. Лямзін – д-р. техн. наук, професор;

Н.І. Новальська – к.е.н., доцент;

Л.М.Докієнко – к.е.н, доцент.

Рецензент Клименко В.В. – канд.економ. наук, доц.,

доцент кафедри *організації авіаційних робіт та послуг*

*Затверджено Науково-методично-редакційною радою
Національного авіаційного університету (протокол № ____ від
____.____.2023 р.)*

Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна: методичні рекомендації / уклад.: А.О.Лямзін, Н.І.Новальська, Л.М.Докієнко – К.: НАУ, 2023. – 32 с.

Містить основні теоретичні відомості, рекомендації щодо виконання курсового проекту.

Для здобувачів вищої освіти ОС «Бакалавр» спеціальності 275 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)» освітньо-професійної програми: «Бортовий супровід авіаційних пасажирських перевезень».

ВСТУП

Функціональний елемент транспортних систем, а саме сектор організації обслуговування пасажирів на борту повітряного судна є одним з найбільш динамічних, який потребує формування складних соціотехнічних рішень за для забезпечення ефективності системи в цілому та значних інвестицій за для їх реалізації.

Мета курсового проекту – закріплення студентами знань, отриманих при вивченні дисципліни: «Організації обслуговування пасажирів на борту повітряного судна», набуття компетенцій самостійного вирішення практичних ситуацій.

У процесі виконання курсового проекту студенти повинні навчитися орієнтуватися у комплексі питань опанованої дисципліни, а також визначати її взаємозв'язок з іншими дисциплінами. Виконання курсового проекту є однією з ефективних форм навчання, яка дозволяє провести синтез теорії з практикою, критично проаналізувати рівень обслуговування пасажирів на борту конкретного повітряного судна, визначити напрями покращення діяльності окремих ланок системи обслуговування. Робота виконується на практичному матеріалі та містить елементи наукових досліджень.

Завдання курсового проекту полягають у тому, щоб навчити студента: методиці збору й аналізу практичних матеріалів, який розкриває питання обслуговування пасажирів на борту конкретного повітряного судна; користуватися нормативною, довідково-статистичною, науковою літературою; застосовувати різноманітні методи аналізу рівня ефективності обслуговування пасажирів на борту конкретного повітряного судна; приймати самостійні рішення у конкретних умовах, які сформовані конструкційними та технологічними особливостями повітряного судна.

Головна вимога до курсового проекту - наявність фактичного матеріалу, який розкриває особливості повітряного судна, на прикладі якого виконується робота.

На основі глибокого вивчення теоретичних питань з теми курсового проекту, всебічного аналізу системи організації обслуговування пасажирів на борту повітряного судна здобувач повинен виявити недоліки, які є у системі, визначити шляхи їх

усунення, розробити та обґрунтувати сучасні прогресивні методи роботи, обслуговування, конкретні пропозиції.

1. Порядок вибору теми та закріплення її за здобувачем

Курсовий проект з дисципліни «Організації обслуговування пасажирів на борту повітряного судна» виконують студенти денної та заочної форм навчання відповідно до навчальних планів зі спеціальності 275 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)». Керівництво курсовим проектом здійснюють викладачі професійних дисциплін закладу вищої освіти.

На початку виконання курсового проекту здобувачі ознайомлюються із тематикою курсових проектів, обирають її згідно з самостійним бажанням отримати ту чи іншу компетенцію, виходячи з особливостей повітряного судна.

Керівник допомагає студентові уточнити мету і завдання курсового проекту, визначити методику її виконання. Проте автором проекту є студент, він відповідає за правильність прийнятих організаційно технологічних і технічних рішень. Обов'язковими є складання попереднього плану курсового проекту та узгодження його з керівником.

Після затвердження теми студент отримує завдання на виконання курсового проекту (Додаток А). Проведення консультацій з курсового проекту відбувається в терміни, передбачені навчальним планом.

Перш за все, обрана тема повинна бути актуальною, відповідати науковим інтересам кафедри, специфіці об'єкту дослідження, а також може бути напрямом майбутніх науково-дослідних робіт. Написання курсового проекту дозволяє студенту розширити науковий простір знань, потребує вивчення та використання великої кількості періодичної та навчальної літератури.

Актуальність теми – це ступінь її значимості для теорії та практики в сучасних умовах при вирішенні конкретних проблем у межах об'єкта і предмета дослідження.

Об'єкт дослідження – це процес або явище, що породжують проблемну ситуацію і обираються для дослідження.

Предмет дослідження – певний аспект дослідження відносин, процесу або явища в межах обраного об'єкта. Під предметом дослідження розуміють те, що знаходиться в межах об'єкта і завжди співпадає з темою дослідження.

Об'єкт і предмет дослідження, як синтезовані категорії навчального та наукового процесу, співвідносяться між собою як загальне і часткове.

2. Підбір та вивчення літературних джерел

Вивчення літературного матеріалу є важливим моментом у написанні курсового проекту. Після вибору теми складається план роботи, але для цього необхідно підібрати літературу. Вивчення літератури - основний спосіб знайомства із сутністю проблеми, яка розглядається в курсовій роботі.

Підбір літератури згідно з обраною темою курсового проекту та її змістом необхідно починати із джерел, надрукованих у поточному та найближчих до нього роках, поступово переходячи до публікацій у попередні роки, що спрощує і скорочує час опрацювання літератури. Для опрацювання потрібно підбирати не тільки підручники і навчальні посібники, а й монографії, брошури, різні види нормативно-технічної документації, статті у періодичних виданнях, світову та закордонну літературу, інтернет - ресурси.

Вивчення літератури дає змогу глибше ознайомитися з теоретичними основами з обраної теми, чіткіше визначити питання, які необхідно дослідити у закладі ресторанного господарства. Під час роботи з літературою потрібно вести робочі записи у вигляді тез, конспектів, нотаток. Обов'язково записуються повна назва джерела, його автори, сторінки, на яких міститься інформація, місто і назва видавництва, рік видання. Робота з літературними джерелами закінчується складанням списку використаних джерел згідно з темою.

3. Вимоги до структури і змісту

Після вивчення літературних джерел розробляється план курсового проекту, який відображає зміст роботи у вигляді ключових питань. План узгоджується з керівником.

Кількість питань та їх порядок визначаються залежно від теми курсового проекту. Але в будь-якому випадку повинні бути такі розділи:

- вступ;

- основна частина;
- висновки та пропозиції;
- додатки;
- список використаних джерел.

Вступ містить коротку характеристику теми роботи, стан проблеми, що досліджується, перспективи її розвитку з урахуванням сучасних вимог, обґрунтовуються актуальність обраної теми, об'єкт дослідження, предмет дослідження, ставляться завдання, які передбачається вирішити.

Основну частину курсового проекту рекомендується сформувати з трьох розділів, які в свою чергу поділяються на підрозділи. Її розділи та підрозділи повинні бути логічно пов'язані, а їх висвітлення – забезпечити розкриття змісту теми курсового проекту. При виконанні курсового проекту здобувач повинен критично підійти до вивчення об'єкта дослідження.

У першому розділі, який доцільно поділити на два-три підрозділи, необхідно дати характеристику сучасного стану теорії питань, що розглядаються, тобто розкрити сучасний стан об'єкта дослідження та його складових на основі характеристики, обраного для дослідження ефективності системи організації обслуговування пасажирів на борту повітряного судна та аналіз використання конструкції борта, що дозволило сформувати функціонал простору салону, щодо питання обслуговування пасажирів (рис. 1).

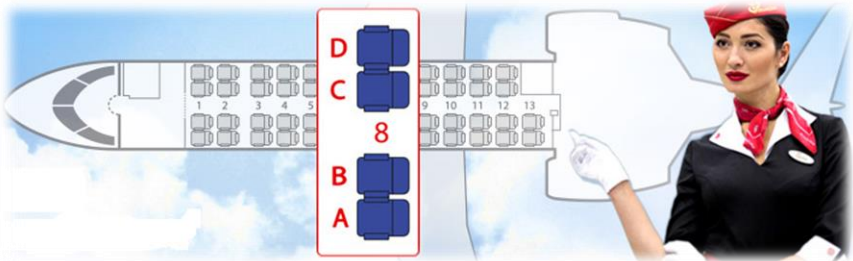


Рисунок 1 – Приклад схеми простору для розташування пасажирів на борту повітряного судна

З цією метою необхідно ретельно вивчити нормативні і методичні документи, довідники, підручники і навчальні посібники,

монографії і матеріали періодичного друку. Теоретичний матеріал повинен бути творчо оброблений. Прикінцевою частиною кожного розділу обов'язково повинні бути висновки.

Другий розділ курсового проекту повинен носити дослідницький характер і базуватись на статистичних матеріалах які характеризують особливості організації обслуговування пасажирів на борту обраного здобувачем згідно з темою повітряного судна, яка фіксується, як елемент системи вихідних даних у завданні до курсового проекту. Ця частина курсового проекту виконується на матеріалах, здобутих студентом самостійно. Центральним завданням тут є не тільки оцінка сучасного стану об'єкта дослідження, а й встановлення тенденцій явищ, що вивчаються. Тому для написання цього розділу курсового проекту необхідно використання фактичного та статистичного матеріалів.

При використанні цифрового матеріалу слід пам'ятати: не можна надмірно перенавантажувати текст цифрами і чинниками, що на них впливають. Потрібно приводити тільки ті цифри і приклади, які з найбільшою повнотою і переконливістю характеризують досліджуваній показник або явище.

Доцільним є викладення методики дослідження, порядку її використання та отримання результатів, що дозволить діагностувати наявні проблеми в розвитку засобів розміщення.

Обов'язковою є критична оцінка стану об'єкту дослідження, що дасть можливість сформулювати висновки і обґрунтувати рекомендації для практичного застосування результатів дослідження.

Аналітична обробка матеріалів повинна супроводжуватись складанням таблиць, графіків, рисунків з поясненням до них. Окремі матеріали слід відносити до додатків (табличний ілюстративний матеріал, копії документів, чек листи з технологічних операцій який фіксує рівень організації обслуговування пасажирів на борту повітряного судна та ін.).

У третьому розділі курсового проекту міститься визначення основних проблем, що перешкоджають розвитку або адаптації системи організації обслуговування пасажирів на борту повітряного судна, з урахуванням та виділенням тих чинників, які стримують наведені вище процеси.

Висновки та пропозиції повинні бути логічним продовженням

теоретичного і практичного матеріалів попередніх розділів. У даному розділі в короткому вигляді формулюють конкретні пропозиції, які направлені на усунення недоліків та удосконалення даного питання. Висновки та пропозиції є заключним розділом роботи, вони значною мірою визначають якість роботи.

4. Організація виконання курсового проекту

Виконання курсового проекту розпочинається з вибору теми та її закріплення за здобувачем. Обрані теми курсових проектів закріплюються за здобувачами з визначенням дати здачі на перевірку і захисту.

Керівник протягом усього терміну виконання курсового проекту проводить індивідуальні та групові консультації. Під час індивідуального спілкування здобувач разом з керівником повинні скласти графік виконання курсового проекту (табл. 1) та узгодити план курсового проекту.

Таблиця 1 – Графік виконання курсового проекту з дисципліни «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»

| № з/п | Назва етапу курсового проекту | Термін виконання етапів курсового проекту |
|-------|---|---|
| 1 | Вибір теми курсового проекту | + |
| 2 | Підбір літературних джерел | |
| 3 | Складання плану курсового проекту | |
| 4 | Написання вступу та 1 розділу курсового проекту | |
| 5 | Написання 2 розділу курсового проекту | |
| 6 | Написання 3 розділу курсового проекту | |
| 7 | Висновки та рекомендації | |
| 8 | Здача готової роботи керівнику | |
| 9 | Захист курсового проекту | |

Виконання курсового проекту з дисципліни: «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна» базується на використанні навчальної, наукової та методичної літератури, монографій, довідників, періодичних видань, статистичних збірників та звітів, в тому числі й інформації з інтернет-джерел та ін., тому розпочинати його рекомендується з добору і вивчення літературних джерел з обраної теми, складання бібліографії.

На наступному етапі дослідження студент здійснює збір вторинної зовнішньої та внутрішньої інформації об'єкта дослідження, що дозволяє провести діагностику та оцінити вплив різних чинників на його стан та розвиток.

Наступним кроком здобувач здійснює обробку зібраної інформації, її аналіз за допомогою комплексу сучасних наукових методів з використанням стандартних комп'ютерних програм, або тих, що розроблені самостійно; розробку обґрунтованих висновків і формулювання проблем, що були розглянуті у роботі. Сучасною вимогою до курсової роботи є використання комп'ютера для обробки та інтерпретації матеріалу.

На наступному етапі за результатами дослідження і на підставі узагальнення теорії та світового досвіду здобувача розробляються варіанти вирішення виявлених проблем, щодо об'єкта дослідження в секторі організації обслуговування пасажирів на борту повітряного судна.

На заключному етапі здійснюється написання тексту курсового проекту та його оформлення відповідно до стандартних вимог. Особливу увагу доцільно приділяти наочності подання результатів дослідження та розроблених рекомендацій у схемах, рисунках, таблицях, діаграмах тощо.

Курсовий проект у визначений термін повинен бути представлений на кафедру для перевірки керівником. За результатами перевірки роботи керівник приймає рішення про допуск її до захисту, або повертає студентові на доопрацювання відповідно із зауваженнями.

5. Рекомендації щодо оформлення та захисту курсового проекту

Курсовий проект має бути надрукованою (електронний варіант). Обсяг друкованого тексту складає 30 ÷ 40 сторінок (через 1,5

інтервалу, розмір шрифту Times New Roman - 14, загальна кількість рядків - до тридцяти на сторінці, мінімальна висота шрифту - 1,8 мм).

Курсовий проект містить такі елементи в такій послідовності:

- титульний аркуш;
- завдання;
- план;
- зміст;
- текст;
- перелік використаних джерел;
- додатки.

Титульний аркуш оформлюється згідно зі встановленою формою (Додаток А).

Зміст є переліком розділів курсового проекту. Назви заголовків у змісті перераховуються у тій же послідовності та формулюванні, що і в тексті роботи. Навпроти кожного заголовка вказують тільки порядковий номер сторінки, на якій розміщений початок розділу. Номери сторінок повинні бути написані так, щоб розряди чисел розташовувалися один над іншим. Слово "сторінка" або його скорочення не пишуть. Між закінченням тексту і номером сторінки рекомендується ставити багато крапок.

Текст курсового проекту повинен бути написаний або надрукований на одній стороні стандартного білого аркуша (формату 210 x 297 мм) з дотриманням таких розмірів поля: ліве - не менше 30 мм, праве - не менше 10 мм, верхнє - не менше 20 мм, нижнє - не менше 20 мм.

Шрифт друку повинен бути чітким, стрічка - чорного кольору середньої жирності. Щільність тексту курсового проекту повинна бути однаковою. Мова – державна.

Вписувати в текст курсового проекту окремі іншомовні слова, формули, умовні знаки можна чорнилом, тушшю, пастою тільки чорного кольору, при цьому щільність вписаного тексту повинна бути наближеною до щільності основного тексту.

Терміни, що використовуються в тексті, мають відповідати загальноприйнятим у літературі. Потрібно уникати слів "я", "мною", краще використовувати знеособлені форми - "доцільно", "спостерігається", "в роботі пропонується", в окремих випадках

можна вживати "нами одержано", "на наш погляд". У роботі не допускаються стилістичні, орфографічні та граматичні помилки.

При посиланні на літературні джерела вказують порядковий номер за списком використаної літератури в квадратних дужках, наприклад: [5].

Допускаються тільки загальноприйняті скорочення: рр. - роки; та ін. - та інші; і т.д. - і так далі; тис. - тисяча, млн – мільйон.

Текст основної частини курсового проекту поділяють на розділи, підрозділи, пункти та підпункти.

Заголовки структурних частин курсового проекту (проекту) "Зміст", "Перелік умовних скорочень", "Вступ", "Розділ", "Висновки", "Список використаних джерел", "Додатки" друкують великими літерами симетрично до тексту. Заголовки підрозділів друкують маленькими літерами (крім першої великої) з абзацного відступу. Крапку в кінці заголовка не ставлять. Якщо заголовок складається з двох або більше речень, їх розділяють крапкою. Відстань між заголовком (за винятком заголовка пункту) та текстом повинна дорівнювати 3-4 інтервалам.

Абзацний відступ дорівнює п'яти знакам.

Кожну структурну частину курсового проекту потрібно розпочинати з нової сторінки.

Нумерацію сторінок, розділів, підрозділів, пунктів, підпунктів, малюнків, таблиць, формул подають арабськими цифрами без знака №.

Першою сторінкою курсового проекту є титульний аркуш, який зараховують до загальної кількості сторінок роботи, але на ньому номер сторінки не ставлять. На наступних сторінках номер проставляють у правому верхньому куті сторінки без крапки в кінці.

Зміст, перелік умовних позначень, вступ, висновки, список використаних джерел не нумерують. Номер розділу ставлять після слова "Розділ", після номера крапку не ставлять, потім з нового рядка друкують заголовок розділу. Підрозділи нумерують у межах кожного розділу. Номер підрозділу складається з номера розділу і порядкового номера підрозділу, між якими ставлять крапку. У кінці номера підрозділу повинна стояти крапка, наприклад: "2.3." (третій підрозділ другого розділу). Потім у тому ж рядку йде заголовок підрозділу.

Пункти нумерують у межах кожного підрозділу. Номер пункту

складається з порядкових номерів розділу, підрозділу, пункту, між якими ставлять крапку. У кінці номера повинна стояти крапка, наприклад: "1.3.2."

(другий пункт третього підрозділу першого розділу). Потім у тому ж рядку йде заголовок пункту. Пункт може не мати заголовка.

Підпункти нумерують у межах кожного пункту за такими ж правилами, як пункти.

Ілюстрації (фотографії, креслення, схеми, графіки, карти) і таблиці необхідно подавати у роботі безпосередньо після тексту, де вони згадані вперше, або на наступній сторінці. Ілюстрації і таблиці, які розміщені на окремих сторінках роботи, включають до загальної нумерації сторінок.

Ілюстрації позначають словом "Рис." і нумерують послідовно в межах розділу, за винятком ілюстрацій, поданих у додатках.

Номер ілюстрації повинен складатися з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, між якими ставиться крапка.

Наприклад:

Рис. 1.2 (другий рисунок першого розділу). Номер ілюстрації, її назва та пояснювальні підписи розміщують послідовно під ілюстрацією. Якщо в роботі подано одну ілюстрацію, то її нумерують за загальними правилами.

Таблиці нумерують послідовно (за винятком таблиць, поданих у додатках) у межах розділу. У правому верхньому куті над відповідним заголовком таблиці розміщують напис "Таблиця" із зазначенням її номера. Номер таблиці повинен складатися з номера розділу і порядкового номера таблиці, між якими ставиться крапка, наприклад: "Таблиця 1.2" (друга таблиця першого розділу).

Якщо в курсовому проекті одна таблиця, то її нумерують за загальними правилами.

При перенесенні частини таблиці на інший аркуш (сторінку) слово "Таблиця" та номер її вказують один раз справа над першою частиною таблиці, над іншими частинами пишуть слова "Продовження табл." і вказують номер таблиці, наприклад: "Продовження табл. 1.2".

Кожна таблиця повинна мати нашу, яку розміщують над таблицею і друкують симетрично до тексту. Назву і слово "Таблиця" починають з великої літери. Назву не підкреслюють. Наприклад:

Таблиця 1.2 – Розрахунок столового посуду, приборів і столової білизни

| Назва послуги | Замовлено послуг, од. | Назва механізмів | | |
|---------------|-----------------------|------------------|------------|----------------|
| | | Назва | Од. виміру | Кількість, од. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Заголовки граф повніші починаються з великих літер, підзаголовки - з маленьких, якщо вони складають одне речення із заголовком, і з великих, якщо вони самостійні.

Таблицю розміщують після першого згадування про неї в тексті так, щоб її можна було читати без повороту зшитого блоку курсової роботи або з поворотом за годинниковою стрілкою. Таблицю з великою кількістю рядків можна переносити на інший аркуш. При перенесенні таблиці на інший аркуш (сторінку) назву вміщують тільки над її першою частиною. Таблицю з великою кількістю граф можна ділити на частини і розташовувати одну частину під іншою в межах однієї сторінки.

Формули в роботі (якщо їх більше однієї) нумерують у межах розділу. Номер формули складається з номера розділу та порядкового номера формули в розділі, між якими ставлять крапку. Нумери формул пишуть біля правого поля аркуша на рівні відповідної формули в круглих дужках, наприклад: (3.1) (перша формула третього розділу). При виконанні роботи комп'ютерним друком потрібно обов'язково використовувати "Редактор формул".

Пояснення значень символів і числових коефіцієнтів необхідно подавати безпосередньо під формулою в тій послідовності, в якій вони подані у формулі. Значення кожного символу і числового коефіцієнта подається з нового рядка. Перший рядок пояснення починають зі слова "де" без двокрапки.

Рівняння і формули потрібно виділяти з тексту вільними рядками. Вище і нижче кожної формули потрібно залишати не менше одного вільного рядка.

Примітки до тексту і таблиць, в яких вказують довідкові та пояснювальні дані, нумерують послідовно в межах однієї сторінки. Якщо приміток на одному аркуші декілька, то після слова "Примітки" ставлять двокрапку, наприклад:

Примітки:

1....

Якщо є одна примітка, то її не нумерують і після слова "Примітка" ставлять крапку.

Додатки оформляють як продовження курсової роботи на наступних її сторінках або у вигляді окремої частини (книги), розміщуючи їх у порядку посилань у тексті роботи.

Якщо додатки оформляють на наступних сторінках роботи, то кожен такий додаток повинен починатися з нової сторінки. Додаток повинен мати заголовок, надрукований угорі малими літерами з першої великої, симетрично відносно тексту сторінки. Справа над заголовком малими літерами з першої великої друкуються слово "Додаток" і велика літера, що позначає додаток.

Додатки потрібно позначати послідовно великими літерами української абетки, за винятком літер Є, І, Ї, Й, О, Ч, Ь, наприклад, додаток А, додаток Б і т.д. Один додаток позначається як додаток А. При оформленні додатків окремою частиною (книгою) на титульному аркуші під назвою курсової роботи друкують великими літерами слово ДОДАТКИ.

Текст кожного додатка за необхідності може бути поділений на розділи й підрозділи, які нумерують у межах кожного додатка. У цьому разі перед кожним номером ставлять позначення додатка (літеру) і крапку, наприклад: А.2 - другий розділ додатка А; В.3.1 - підрозділ 3.1 додатка В. Ілюстрації, таблиці і формули, які розміщені в додатках, нумерують у межах кожного додатка, наприклад: рис. Д. 1.2 - другий рисунок першого розділу додатка Д.

До списку літературних джерел включаються лише ті видання, які використовувалися при написанні роботи. Традиційно не включаються до списків літературних джерел енциклопедії, довідники, словники. При побудові переліку літератури застосовується суцільна нумерація джерел. Назва джерела має наводитися мовою оригіналу, за алфавітом.

Виконаний та оформлений відповідно до вимог стандартів курсовий проект студент в установленій графіком строк здає керівникові, який у триденний термін перевіряє якість роботи і відповідність її змісту, вказаному у завданні. Під час перевірки курсовий проект попередньо оцінюється викладачем, повертається студенту для ознайомлення із зауваженнями, які

зазначаються у рецензії.

До захисту студент повинен підготувати стислу доповідь на 7-10 хв., у якій зазначаються актуальність теми, мета роботи та завдання, що вирішувалися, предмети досліджень і методи, які використовувалися під час досліджень (виконання курсової роботи). Далі викладається зміст роботи за такою схемою: сучасний стан питання (недоліки, які виявлені в ході досліджень та аналізу), заходи, що пропонуються для усунення недоліків, основні результати досліджень, рекомендації. Під час доповіді доречно використовувати ілюстративний матеріал (план, схема, презентація), пояснюючи його зміст. Після доповіді студент відповідає на запитання членів комісії.

Захист курсового проекту проводиться у присутності комісії. До складу комісії входять 2-4 викладачі, у тому числі й керівник роботи. Після захисту комісія обговорює загальну оцінку. Критерії оцінювання подано у додатку (Додаток Б). До уваги беруться: якість виконання курсового проекту; вміння студента проводити аналіз діяльності підприємства, пов'язувати теоретичні знання з практикою; якість відповідей на запитання членів комісії; своєчасність виконання роботи. Загальну оцінку комісія виставляє у залікову книжку студента, спеціальну відомість та на титульному аркуші курсового проекту.

Студентам, які при захисті курсового проекту отримали незадовільну оцінку, комісією встановлюється термін доопрацювання теми і повторного захисту.

6. Орієнтовані теми, плани курсових проектів і методичні рекомендації до їх змісту

Тема № 1. Удосконалення системи організації обслуговування пасажирів чартерного борту Boeing 737

ВСТУП: розписати розподілення міст на авіа борту, та служб що їх обслуговують. Довести актуальність теми, сформулювати мету та завдання дослідження.

VP-BRF, VP-BRH, VP-BRR, VP-BZA, VP-BZB, VP-BZH, VQ-BVO, VQ-BVP, VQ-BNA, VQ-BWB, VQ-BWC, VQ-BWD,
VQ-BWE, VQ-BWF, VP-BCD, VP-BCE, VP-BCG, VP-BGG, VP-BGL, VP-BGN, VP-BMB, VP-BML, VP-BML,
VP-BMM, VP-BNQ, VP-BMO, VP-BPF, VP-BNF, VP-BNC, VP-BKA, VP-BKE, VP-BKF, VP-BKN, VP-BKK, VP-BSB,
VQ-BHB, VP-BFB, VQ-BHC, VQ-BHD, VQ-BHQ, VQ-BHR, VQ-BHW, VQ-BHT, VQ-BHV, VQ-BHX, VQ-BHU

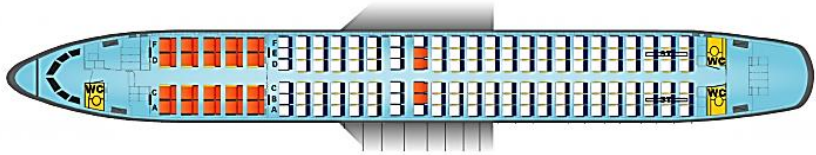


Рисунок 2 – Схема розподілення міст на чартерного авіа борту Boeing 737

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА БОРТУ BOEING 737:

охарактеризувати план розташування пасажирів чартерного борту, особливості специфіки обслуговування пасажирів, принципи розміщення пасажирів на чартерному борту; вказати основні та додаткові послуги на борту.

АНАЛІЗ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА БОРТУ BOEING 737:

охарактеризувати схему авіа борта Boeing 737 (тип, технічні характеристики, кількість місць), режим роботи, контингент пасажирів; проаналізувати матеріально-технічну базу для організації процесу обслуговування; вивчити попит споживачів на основні та додаткові послуги; запропонувати чек-лист для фітбеку з пасажиром для опитування.

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА БОРТУ BOEING 737:

вказати основні можливі напрями (конструкційні, ергономічні або технологічні) організації обслуговування пасажирів на чартерному борту; запропонувати сучасну концепцію організації обслуговування пасажирів на чартерному борту.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ: дати оцінку позитивним сторонам процесу організації обслуговування пасажирів на чартерному борту, сформулювати пропозиції, що направлені на усунення недоліків.

Тема № 2. Удосконалення системи організації обслуговування пасажирів борту Boeing 747

ВСТУП: розписати розподілення міст на авіа борту, та служб

що їх обслуговують. Довести актуальність теми, сформуванати мету та завдання дослідження.



Рисунок 3 – Схема розподілення міст на авіа борту Boeing 747

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА БОРТУ BOEING 747:

охарактеризувати план розташування пасажирів борту, особливості специфіки обслуговування пасажирів, принципи розміщення пасажирів на борту; вказати основні та додаткові послуги на борту.

АНАЛІЗ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА БОРТУ BOEING 747:

охарактеризувати схему авіа борта Boeing 747 (тип, технічні характеристики, кількість місць), режим роботи, контингент пасажирів; проаналізувати матеріально-технічну базу для організації процесу обслуговування; вивчити попит споживачів на основні та додаткові послуги; запропонувати чек-лист для фітбеку для опитування.

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА БОРТУ BOEING 747:

вказати основні можливі напрями (конструкційні, ергономічні або технологічні) організації обслуговування пасажирів на борту; запропонувати сучасну концепцію організації обслуговування пасажирів на борту.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ: дати оцінку позитивним сторонам процесу організації обслуговування пасажирів на борту, сформулювати пропозиції, що направлені на усунення недоліків.

Тема № 3. Удосконалення системи організації обслуговування пасажирів бізнес-джет авіа борту Dassault Falcon 900

ВСТУП: розписати розподілення міст на авіа борту, та служб що їх обслуговують. Довести актуальність теми, сформуванати мету та завдання дослідження.

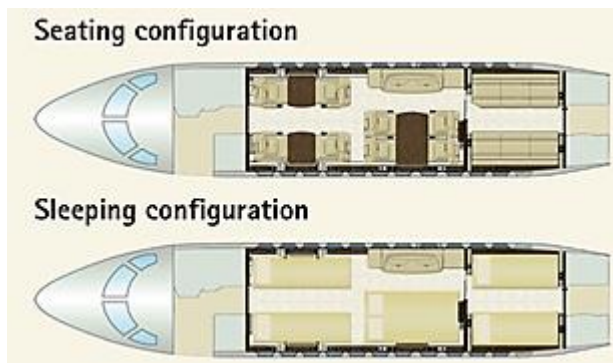


Рисунок 4 – Схема розподілення міст на бізнес-джет авіа борту Dassault Falcon 900

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА БІЗНЕС-ДЖЕТ АВІА БОРТУ DASSAULT FALCON 900:

охарактеризувати план розташування пасажирів борту, особливості специфіки обслуговування пасажирів, принципи розміщення пасажирів на борту; вказати основні та додаткові послуги на борту.

АНАЛІЗ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА БІЗНЕС-ДЖЕТ АВІА БОРТУ DASSAULT FALCON 900:

охарактеризувати схему бізнес-джет авіа борту Dassault Falcon 900 (тип, технічні характеристики, кількість місць), режим роботи, контингент пасажирів; проаналізувати матеріально-технічну базу для організації процесу обслуговування; вивчити попит споживачів на основні та додаткові послуги; запропонувати чек-лист для фітбеку для опитування.

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА БІЗНЕС-ДЖЕТ АВІА БОРТУ DASSAULT FALCON 900:

вказати основні можливі напрями (конструкційні, ергономічні або технологічні) організації обслуговування пасажирів на борту;

запропонувати сучасну концепцію організації обслуговування пасажирів на борту.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ: дати оцінку позитивним сторонам процесу організації обслуговування пасажирів на борту, сформулювати пропозиції, що направлені на усунення недоліків.

Тема № 4. Удосконалення системи організації обслуговування пасажирів чартерного авіа борту зі спальними місцями Airbus A330-200 (Air Lair)

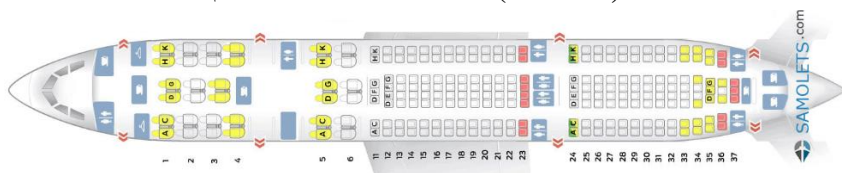


Рисунок 5 – Схема розподілення міст чартерного авіа борту зі спальними місцями Airbus A330-200 (Air Lair)

ВСТУП: розписати розподілення міст на авіа борту, та служб що їх обслуговують. Довести актуальність теми, сформулювати мету та завдання дослідження.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА ЧАРТЕРНОМУ АВІА БОРТУ ЗІ СПАЛЬНИМИ МІСЦЯМИ AIRBUS A330-200 (AIR LAIR)

охарактеризувати план розташування пасажирів борту, особливості специфіки обслуговування пасажирів, принципи розміщення пасажирів на борту; вказати основні та додаткові послуги на борту.

АНАЛІЗ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА ЧАРТЕРНОМУ АВІА БОРТУ ЗІ СПАЛЬНИМИ МІСЦЯМИ AIRBUS A330-200 (AIR LAIR):

охарактеризувати схему чартерного авіа борту зі спальними місцями Airbus A330-200 (Air Lair) (тип, технічні характеристики, кількість місць), режим роботи, контингент пасажирів; проаналізувати матеріально-технічну базу для організації процесу обслуговування; вивчити попит споживачів на основні та додаткові послуги; запропонувати чек-лист для фітбеку для опитування.

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА ЧАРТЕРНОМУ АВІА БОРТУ ЗІ СПАЛЬНИМИ МІСЦЯМИ AIRBUS A330-200 (AIR LAIR):

вказати основні можливі напрями (конструкційні, ергономічні або технологічні) організації обслуговування пасажирів на борту; запропонувати сучасну концепцію організації обслуговування пасажирів на борту.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ: дати оцінку позитивним сторонам процесу організації обслуговування пасажирів на борту, сформулювати пропозиції, що направлені на усунення недоліків.

Тема № 5. Удосконалення системи організації обслуговування пасажирів для ЗСУ та МНС авіа борту АН-148

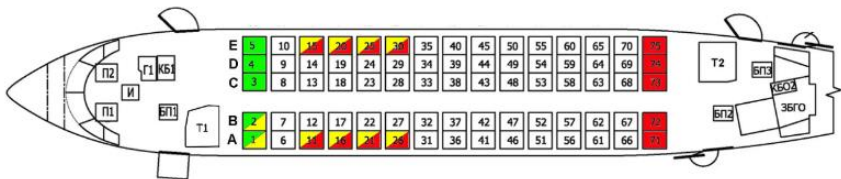


Рисунок 6 – Схема розподілення міст на авіа борту для ЗСУ та МНС АН-148

ВСТУП: розписати розподілення міст на авіа борту, та служб що їх обслуговують. Довести актуальність теми, сформулювати мету та завдання дослідження.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА АВІА БОРТУ АВІА БОРТУ ДЛЯ ЗСУ ТА МНС АН-148

охарактеризувати план розташування пасажирів борту, особливості специфіки обслуговування пасажирів, принципи розміщення пасажирів на борту; вказати основні та додаткові послуги на борту.

АНАЛІЗ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА АВІА БОРТУ ДЛЯ ЗСУ ТА МНС АН-148:

охарактеризувати схему авіа борту АН-148 (тип, технічні

характеристики, кількість місць), режим роботи, контингент пасажирів; проаналізувати матеріально-технічну базу для організації процесу обслуговування; вивчити попит споживачів на основні та додаткові послуги; запропонувати чек-лист для фітбеку для опитування.

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА НА АВІА БОРТУ ДЛЯ ЗСУ ТА МНС АН-148:

вказати основні можливі напрями (конструкційні, ергономічні або технологічні) організації обслуговування пасажирів на борту; запропонувати сучасну концепцію організації обслуговування пасажирів на борту.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ: дати оцінку позитивним сторонам процесу організації обслуговування пасажирів на борту, сформулювати пропозиції, що направлені на усунення недоліків.

Тема № 6. Удосконалення системи організації обслуговування пасажирів на борту малої авіації гвинтокрила VIP AW189

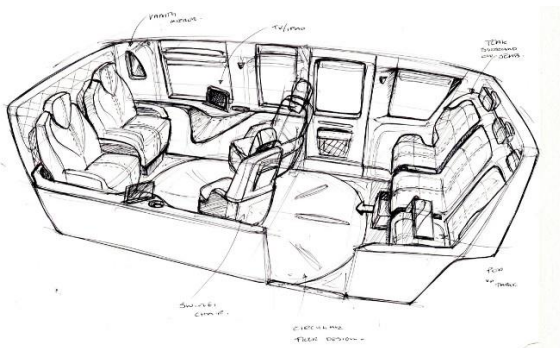


Рисунок 7 – Схема розподілення місць на борту малої авіації гвинтокрила VIP AW189

ВСТУП: розписати розподілення міст на авіа борту, та служб що їх обслуговують. Довести актуальність теми, сформувані мету та завдання дослідження.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА БОРТУ МАЛОЇ АВІАЦІЇ ГВИНТОКРИЛА VIP AW189

охарактеризувати план розташування пасажирів борту, особливості специфіки обслуговування пасажирів, принципи розміщення пасажирів на борту; вказати основні та додаткові послуги на борту.

АНАЛІЗ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА БОРТУ МАЛОЇ АВІАЦІЇ ГВИНТОКРИЛА VIP AW189:

охарактеризувати схему авіа борту гвинтокрила VIP AW189 (тип, технічні характеристики, кількість місць), режим роботи, контингент пасажирів; проаналізувати матеріально-технічну базу для організації процесу обслуговування; вивчити попит споживачів на основні та додаткові послуги; запропонувати чек-лист для фітбеку для опитування.

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА НА БОРТУ МАЛОЇ АВІАЦІЇ ГВИНТОКРИЛА VIP AW189 :

вказати основні можливі напрями (конструкційні, ергономічні або технологічні) організації обслуговування пасажирів на борту; запропонувати сучасну концепцію організації обслуговування пасажирів на борту.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ: дати оцінку позитивним сторонам процесу організації обслуговування пасажирів на борту, сформулювати пропозиції, що направлені на усунення недоліків.

Тема № 7. Удосконалення системи організації обслуговування пасажирів борту Airbus A320

ВСТУП: розписати розподілення міст на авіа борту, та служб що їх обслуговують. Довести актуальність теми, сформувані мету та завдання дослідження.

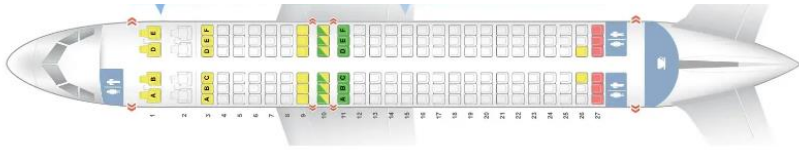


Рисунок 8 – Схема розподілення міст на авіа борту Airbus A320

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА БОРТУ Airbus A320:

охарактеризувати план розташування пасажирів борту, особливості специфіки обслуговування пасажирів, принципи розміщення пасажирів на борту; вказати основні та додаткові послуги на борту.

АНАЛІЗ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА БОРТУ Airbus A320:

охарактеризувати схему авіа борта Airbus A320 (тип, технічні характеристики, кількість місць), режим роботи, контингент пасажирів; проаналізувати матеріально-технічну базу для організації процесу обслуговування; вивчити попит споживачів на основні та додаткові послуги; запропонувати чек-лист для фітбеку для опитування.

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА БОРТУ Airbus A320:

вказати основні можливі напрями (конструкційні, ергономічні або технологічні) організації обслуговування пасажирів на борту; запропонувати сучасну концепцію організації обслуговування пасажирів на борту.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ: дати оцінку позитивним сторонам процесу організації обслуговування пасажирів на борту, сформулювати пропозиції, що направлені на усунення недоліків.

ДОДАТКИ

Додаток А

Національний авіаційний університет
Факультет транспорту, менеджменту і логістики
Кафедра організації авіаційних робіт та послуг



Дисципліна: «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна»

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

Курс ___ Група _____ Семестр _____

"Затверджую"

Завідувач кафедри

Катерина РАЗУМОВА

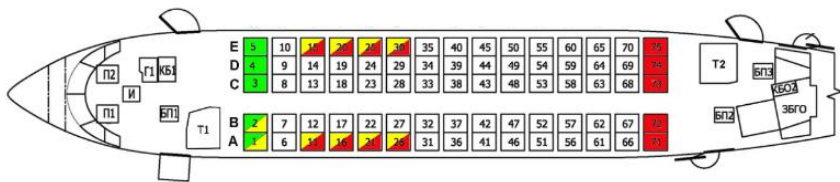
"__" _____ 20__р.

ЗАВДАННЯ

для курсового проекту здобувача

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи _____
2. Зміст пояснювальної записки (план курсового проекту: перелік питань, що підлягають розробці) _____
3. Схема розподілення міст на авіа борту:



Дата видачі завдання " __ " _____ 20__р.

Термін виконання роботи " __ " _____ 20__р.

Студент _____ /П.І.П./
(підпис)

Керівник _____ /П.І.П./
(підпис)

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

виконання курсового проекту з дисципліни:

" Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна "

| № | Назва етапу курсового проекту | Термін виконання етапів курсового проекту | Примітки |
|----|---|---|----------|
| 1 | Вибір теми курсового проекту | | |
| 2 | Підбір літературних джерел | | |
| 3 | Складання плану курсового проекту | | |
| 4 | Написання вступу та 1 розділу курсового проекту | | |
| 5 | Написання 2 розділу курсового проекту | | |
| 6 | Написання 3 розділу курсового проекту | | |
| 7 | Висновки та рекомендації | | |
| 8 | Здача готової роботи керівнику | | |
| 10 | Захист курсового проекту | | |

Студент _____
(підпис)

_____/П.І.П./

Керівник _____
(підпис)

_____/П.І.П./

Критерії оцінювання якості виконання курсowego проекту

У процесі захисту курсowego проекту оцінюється глибина знань здобувача в досліджуваному секторі організації обслуговування пасажирів на борту повітряного судна, його вміння вести дискусію, обґрунтовувати та відстоювати власну точку зору, відповідати на запитання. Узагальнені критерії оцінювання захисту курсowego проекту та деталізовані бальні шкали наведено в таблиці 1.

Таблиця 1 – Параметри та критерії оцінювання курсowego проекту

| Параметри оцінювання | Діапазон оцінки, балів | Критерії оцінювання за бальною шкалою |
|--|------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 |
| Оцінювання якості курсowego проекту | 85 | |
| Обґрунтування актуальності теми курсowego проекту, ступінь розкриття | 0-10 | 9-10 балів - високий |
| | | 7-8 балів - достатній |
| | | 4-6 балів - поверхневий |
| | | 0-3 балів - відсутні основні складові |
| Виклад теоретичного матеріалу | 0-20 | 18-20 балів - висока якість |
| | | 15-17 балів - висока якість без авторського узагальнення |
| | | 10-14 балів - недостатня якість |
| | | 6-9 балів - поверхневий виклад |
| | | 0-5 балів - поверхневий виклад з грубими помилками |
| Глибина аналізу та рівень інформаційного забезпечення | 0-25 | 23-25 балів - глибокий аналіз та високий рівень інформаційного забезпечення |
| | | 20-22 балів-достатній аналіз та рівень інформаційного забезпечення |
| | | 15-19 балів - поверхневий аналіз та недостатній рівень інформаційногозабезпечення |
| | | 6-14 балів - недостатній аналіз в описовій формі, без нових статистичних даних |

Продовження таблиці 2

| 1 | 2 | 3 |
|---|--------|---|
| | | 0-5 балів - недостатній аналіз в описовій формі з грубими помилками |
| Рівень самостійності та обґрунтованості пропозицій та висновків | 0-20 | 18-20 балів - обґрунтовані, суттєві, самостійні |
| | | 15-17 балів - достатньо обґрунтовані |
| | | 10-14 балів - не достатньо обґрунтовані |
| | | 1-9 балів - не впливають із дослідження |
| | | 0 балів - пропозиції та висновки відсутні |
| Відповідність оформлення курсової роботи встановленим вимогам | 0-10 | 10 балів - згідно з вимогами |
| | | 6-9 балів - є неточності |
| | | 0-5 балів - грубі помилки |
| Захист курсового проєкту | 0 – 15 | |
| Вміння чітко та стисло викласти основні результати дослідження | 0-10 | 10 балів – чітко та стисло викладено основні результати дослідження із супроводом роздаткового ілюстративного матеріалу |
| | | 5-9 балів – невпорядковано викладено основні результати дослідження |
| | | 0-4 балів – основні результати дослідження викладено не в повному обсязі і без супроводу роздаткового матеріалу |
| Повнота, глибина, обґрунтованість відповідей на питання | 0-5 | 4-5 балів - надає повні, глибокі, обґрунтовані відповіді на поставлені питання |
| | | 1-3 балів – надає неповні, поверхові, необґрунтовані відповіді на поставлені питання. |
| | | 0 – неспроможний надати відповіді на поставлені питання |

Остаточне оцінювання рівня виконання, презентації та захисту курсового проекту здійснюється за 100-бальною шкалою, що враховує:

1) попереднє оцінювання якості курсового проекту науковим керівником – 0-85 балів;

2) оцінювання захисту курсового проекту – 0-15 балів.

Після чого дані 100-бальної шкали оцінювання переводяться в 4-бальну та шкалу за системою ECTS за критеріями, наведеними в табл. 2.

Таблиця 2 – Критерії оцінювання знань студентів

| Шкала в балах | Національна шкала | Шкала ЄКТС |
|---------------|-------------------|------------|
| 90-100 балів | 5 "відмінно" | A |
| 83-89 балів | 4 "дуже добре" | B |
| 76-82 балів | 4 "добре" | C |
| 68-75 бали | 3 "задовільно" | D |
| 60-67 бали | 3 "достатньо" | E |
| 35-59 бали | 2 "незадовільно" | FX |
| 1-34 бали | 2 "неприйнятно" | F |

СПИСОК ДЖЕРЕЛ

1. Електронний ресурс. Режим доступу: https://pidru4niki.com/1031020845026/turizm/poslugi_organ_izatsiyi_harchuvannya_aeroportu_b_ortu_litaka
2. Електронний ресурс. Режим доступу: <https://helpiks.org/4-111617.ht>
3. Авіаційні правила України. «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу». Наказ Державної авіаційної служби України від 26.11.2018 № 1239.
4. Апопій В.В, Футало Т.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О. Організація і технологія надання послуг: навчальний посібник. Київ: Академія, 2016. 222 с.
5. Голод А. Опорний конспект лекцій з курсу «Сервісологія». <https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/29086/1/конспект%20лекцій%20Сервісологія.pdf>. 2020 р.
6. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність. Навчальний посібник. Харків: ХДУХТ, 2019. 211 с.
7. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг: навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.
8. 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>
9. Пентелюк М.І., Маруніч І.І. Ділове спілкування та культура мовлення. К.: Центр навчальної літератури, 2019. 224 с.
10. 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>

ЗМІСТ

| | |
|---|-----------|
| ВСТУП | 3 |
| 1. Порядок вибору теми та закріплення її за здобувачем | 5 |
| 2. Підбір та вивчення літературних джерел..... | 6 |
| 3. Вимоги до структури і змісту..... | 6 |
| 4. Організація виконання курсової роботи..... | 9 |
| 5. Рекомендації щодо оформлення та захисту курсової роботи..... | 10 |
| 6. Орієнтовані теми, плани курсових робіт і методичні рекомендації до їх змісту | 16 |
| ДОДАТКИ..... | 25 |
| СПИСОК ДЖЕРЕЛ | 29 |

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА БОРТУ ПОВІТРЯНОГО СУДНА

Курсовий проект
для здобувачів вищої освіти ОС «Бакалавр»
галузі знань 27 «Транспорт»
спеціальності 275 «Транспортні технології
(на повітряному транспорті)»

Укладачі:

ЛЯМЗІН Андрій Олександрович
НОВАЛЬСЬКА Надія Іванівна
ДОКІЄНКО Лариса Миколаївна