МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний авіаційний університет

ОРГАНІЗАЦІЯ НАЗЕМНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В АЕРОПОРТАХ

Методичні рекомендації
до виконання курсової роботи
для здобувачів вищої освіти
ОС «Бакалавр» спеціальності
275 «Транспортні технології
(на повітряному транспорті)»

Київ 2023

УДК _____ (076.5)
_____

Укладачі:
А. О. Лямзін – д-р техн. наук, професор;
В. Є. Акмалдінова – д-р філософії зі спеціальності професійна освіта, доцент;
Г. Г. Волковська – старший викладач

Рецензент:
К. М. Разумова – д-р екон. наук, професор
(Національний авіаційний університет)

Затверджено Науково-методично-редакційною радою Національного авіаційного університету (протокол ____ від ____2023 р.)

Організація наземного обслуговування в аеропортах: методичні рекомендації до виконання курсової роботи / уклад.: А. О. Лямзін, В. Є. Акмалдінова, Г. Г. Волковська. – К.: НАУ, 2023. – 36 с.

Висвітлено і визначено вимоги до розроблення, виконання, оформлення та захисту курсової роботи.

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

ВСТУП

Аеропорти є важливою частиною системи повітряного транспорту. Вони забезпечують всю інфраструктуру, необхідну для пересадки пасажирів і вантажів з наземного транспорту на повітряний, а також для зльоту та посадки авіакомпаній. Аеропорти об'єднують широкий спектр об'єктів і послуг, щоб мати можливість виконувати свою роль у галузі повітряного транспорту. Ці послуги включають управління повітряним рухом, охорону, пожежну та рятувальну службу на аеродромі. Обладнання забезпечується таким чином, щоб пасажири, їхній багаж і вантаж могли успішно перевозитися між літаком і терміналами, а також оброблятися в терміналі.

Крім того, що аеропорти відіграють вирішальну роль у секторі повітряного транспорту, вони мають стратегічне значення для регіонів, які вони обслуговують. У ряді країн вони все більше інтегруються в загальну транспортну систему шляхом встановлення зв'язків із високошвидкісною залізницею та ключовими дорожніми мережами.

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.

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.

Результати навчання, які дає можливість досягти навчальна дисципліна:

–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 ІСАО 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.

Компетентності, які дає можливість здобути навчальна дисципліна:

–*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;

–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.

Роль авіаперевезень в Україні, світові тенденції щодо організації виробничих процесів в аеропортах, масштабні реконструкції та відсутність серйозних наукових розробок з обґрунтування механізації та автоматизації процесів наземного обслуговування в аеропортах вимагають відновлення наукових досліджень та техніко-економічних вишукувань у цій галузі.

1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Методичні рекомендації до виконання курсової роботи розроблені відповідно до робочої програми навчальної дисципліни «Організація наземного обслуговування в аеропортах» для

здобувачів вищої освіти ОС «Бакалавр» спеціальності 275 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)» освітньо-професійної програми «Бортовий супровід авіаційних пасажирських перевезень». Вони визначають мету, тематику, обсяг, структуру та зміст курсової роботи, вимоги до її оформлення, порядок виконання та захисту.

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

Виконання, оформлення та захист КР здійснюється здобувачом в індивідуальному порядку відповідно до методичних рекомендацій.

1.1. Ціль та завдання курсової роботи

Виконання курсової роботи є важливим етапом у підготовці до участі в наукових конференціях, виконання кваліфікаційної роботи майбутнього фахівця в галузі транспортних технологій.

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 здобувач повинен знати: нормативну базу: спеціальну літературу, довідкові та нормативні матеріали з авіаційного та інших видів транспорту, основні загальні та фахові поняття навчальної дисципліни; вміти аналізувати структурно-логічні процеси технологій наземного обслуговування в аеропортах України.

Основна ціль курсової роботи заключається в закріпленні теоретичних знань студентів з навчального курсу «Організація обслуговування пасажирів на борту повітряного судна» та набуття необхідного рівня компетенцій та практичних навичок щодо організації та технології обслуговування пасажирів на борту повітряного судна для розроблення рекомендацій щодо підвищення якості надання послуг на борту повітряного судна та задоволення

вимог і потреб пасажирів. При цьому завдання на курсову роботу різняться між собою.

2. ПОРЯДОК ОБРАННЯ ТЕМАТИКИ КУРСОВИХ РОБІТ

Тематика курсових робіт визначаються провідними викладачами кафедри відповідно до навчального плану спеціальності 275 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)», освітньо-професійної програми «Бортовий супровід пасажирських перевезень», відповідно до затвердженої робочої програми дисципліни і затверджується на засіданні кафедри. Тематика курсових робіт повинна бути актуальною в науковому та практичному значенні.

Номер варіанту теми курсової роботи дорівнює сумі двох останніх цифр індивідуального навчального плану здобувача.

Тематика, яка не відповідає завданню курсової роботи, не затверджується.

Для кожного здобувача вищої освіти, який навчається за спеціальністю 275 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)», освітньо-професійної програми «Бортовий супровід пасажирських перевезень», кафедрою призначається науковий керівник відповідно до навчального навантаження викладачів.

Керівник курсової роботи веде науково-консультаційне керівництво роботою.

Тема курсових робіт з навчальної дисципліни «Бортовий супровід пасажирських перевезень»:

Порівняльний аналіз технологій наземного обслуговування в аеропортах (на прикладі…):

1. Аеропорт Глазго, Шотландія
2. Міжнародний аеропорт аеропорт Бориспіль, Україна
3. Аеропорт Каструп, Данія
4. Міжнародний аеропорт Пекін-Шоуду, Китай
5. Міжнародний аеропорт Дубай, ОАЕ
6. Міжнародний аеропорт Лос-Анджелеса, США
7. Міжнародний аеропорт Токіо, Японія
8. Міжнародний аеропорт Хітроу, Велика Британія

9. Міжнародний аеропорт Гонконгу
10. Міжнародний аеропорт імені Шарля-де-Голля
11. Міжнародний аеропорт Схіпгол, Нідерланди
12. Міжнародний аеропорт імені Індіри Ґанді, Індія
13. Міжнародний аеропорт Франкфурта-на-Майні, Німеччина
14. Міжнародний аеропорт Ататюрк, Туреччина
15. Міжнародний аеропорт Денвер, США
16. Міжнародний аеропорт Куала-Лумпур, Малайзія
17. Міжнародний аеропорт Мехіко, Мексика
18. Міжнародний аеропорт Орландо, США
19. Міжнародний аеропорт Тайвань Таоюань, Тайвань
20. Аеропорт Мюнхена, Німеччина
21. Аеропорт Сідней, Австралія
22. Аеропорт Рим-Ф'юмічіно, Італія
23. Аеропорт Хартсфілд-Джексон, США
24. Міжнародний Аеропорт Шоуду, Китай
25. Міжнародний аеропорт імені Едварда О'Хари, Чикаго
26. Аеропорт Торонто, Канада
27. Аеропорт Сукарно-Хатта, Джакарта
28. Міжнародний аеропорт Гатвік
29. Міжнародний аеропорт Сукарно-Хатта, Індонезія
30. Міжнародний аеропорт Інчхон, Південна Корея.

На початковому етапі виконання курсової роботи, здобувач вищої освіти повинен ознайомитися з вимогами, що обґрунтовані до даного навчального виду самостійної роботи.

Курсова робота повинна відповідати наступним вимогам:

–самостійне дослідження, щодо вивчення обраної проблематики;

–поглиблений аналіз предметної області дисципліни;

–стислий, чіткий, логічний та аргументований викладу матеріалу;

–показує уміння здобувача користуватися пошуком, відбором, аналізом та систематизацією науково-теоретичного матеріалу;

–оформлення та представлення результатів науково-дослідної роботи;

–містити обґрунтовані висновки;

–відповідати правилам оформлення посилань на літературні джерела;

–виконаною в термін, передбачений графіком навчального процесу.

Необхідною умовою виконання курсової роботи здобувач вищої освіти повинен ознайомитися з нормативною базою: спеціальною літературою, довідковими і нормативними матеріалами, основними загальними та спеціальними визначеннями навчальної дисципліни; мати змогу розробляти рекомендації щодо підвищення якості надання послуг на борту повітряного судна та задоволення вимог і потреб пасажирів.

Курсова робота, яка виконується в системі закладу вищої освіти, належить до самостійних робіт, отже бажано, щоб в її основі був представлений аналіз уже відомих теоретичних положень та практичних результатів.

Необхідно, щоб курсова робота була завершеним науковим дослідженням.

Курсова робота виконується українською мовою.

Курсова робота, яка не відповідає вимогам, змісту та оформленню, не містить висновків повертається здобувачу на доопрацювання.

3. ЕТАПИ ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

3.1. Черговість виконання курсової роботи

Виконання курсової роботи передбачає наступну послідовність:

1. Підготовка до виконання курсової роботи.
   1.1. На цьому етапі відбувається вибір теми курсової роботи та погодження її з керівником.
   1.2. Описання мети та завдання та курсової роботи.
   1.3. Формування плану курсової роботи та погодження з керівником.
2. Основні розділи курсової роботи.

2.1. Проаналізувати інформаційні джерела з обраної теми дослідження. Дослідження наукових, статистичних матеріалів, проведення їх аналізу.

2.2. Структурування матеріалу в результаті роботи з інформаційними джерелами.

2.3. Підготовка теоретичної частини курсової роботи відповідно до вимог.

3. Кінцевий етап виконання курсової роботи.

3.1. Виправлення та доопрацювання курсової роботи згідно зауважень керівника.

3.2. Оформлення анотації курсової роботи.

3.3. Здача курсової роботи на кафедру.

3.4. Підготовка до захисту (доповідь, презентація).

3.5. Захист курсової роботи.

3.2. Приклад плану курсової роботи

В загальному вигляді, план курсової роботи визначає логічну послідовність та основні питання досліджуваного процесу. План повинен бути чітким, логічним та послідовним.

Приклад плану курсової роботи:

ВСТУП

Розділ 1. Структура організації наземного обслуговування в аеропортах (на прикладі аеропорту …..)

1.1. Схема обслуговування пасажирів на виліт

1.2. Схема обслуговування пасажирів по прильоті

1.3. Порівняльний аналіз при обслуговуванні пасажирів на виліт/по прильоті

Розділ 2. Фактори, що впливають на якість пасажирських послуг

2.1. Умови формування якості пасажирських послуг

2.2. Управління якістю пасажирськими послугами

Розділ 3. Шляхи удосконалення організаційних процесів наземного обслуговування в аеропортах

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

3.3. Вивчення інформаційних ресурсів

Вивчення та аналіз інформаційних ресурсів починається з ознайомлення з рекомендованими літературними джерелами.

Основною вимогою до ефективного опрацювання інформаційних джерел є направленість та систематизація отриманої інформації.

Пошук та підбір літературних джерел доцільно проводити за допомогою:

–бібліотечних каталогів;

–репозитарію Національного авіаційного університету;

–каталогів авторефератів та текстів дисертаційних робіт;

–збірників наукових та науково-практичних конференцій;

–спеціалізованих наукових журналів;

–офіційних сайтів спеціалізованих державних установ. (сайт Міністерства освіти і науки України (https://mon.gov.ua/ua), сайт Державної авіаційної служби (https://avia.gov.ua), сайт Украероруху (https://uksatse.ua), сайт Міністерства інфраструктури України (.https://mtu.gov.ua));

–офіційних сайтів соціологічно-дослідницьких установ України. (Інститут соціології НАН України (https://i-soc.com.ua), центр Разумкова (http://razumkov.org.ua), ICAO (https://www.icao.int), IATA (https://www.iata.org));

–інформації з мережі Internet.

3.4. Оформлення розділів курсової роботи

Оформлення текстової частини курсової роботи необхідно почати з визначення проблематики (тема роботи), яка має бути розкрита в роботі. Досліджуваний матеріал курсової роботи викладається з дотриманням затвердженого змісту курсової роботи.

Кожен з розділів курсової роботи повинен розкривати питання, що досліджується.

Курсова робота складається з трьох розділів.

Назва та зміст розділу визначається відповідно до обраної теми курсової роботи.

Перший розділ курсової роботи «Структура організації наземного обслуговування в аеропортах (на прикладі аеропорту

…..)» є теоретично-методологічним дослідженням, де визначаються основні поняття дослідження, аналізується схема обслуговування пасажирів на виліт/по прильоті, а також проводиться порівняльний аналіз при обслуговуванні пасажирів.

Традиційна схема технології оформлення пасажирів і обробки багажу перед польотом/після прильоту представлена в табл.1-4.

Таблиця 1

Описання аеропортових формальностей перед польотом пасажирів

Опис технологічних операцій	*Документ, що повинен мати при собі пасажир для пред'явлення*	*Необхідні дії*
1. Проходження митного контролю	Паспорт, квиток, митну декларацію, багаж и ручну поклажу	Митний контроль ручної поклажі і багажу. Оформлення митної декларації (Митниця).
2. Реєстрація квитка і оформлення багажу	Паспорт з візою, квиток, багаж і ручну поклажу. Гроші, якщо є понаднормативний багаж.	Зважування багажу, вилучення польотного купону. Навішування багажних бірок і відбір багажу на транспортер. Видача пасажиру посадкового талону і відривних частин багажних бірок. Складання генеральної декларації, зведеної відомості числа пасажирів, кількості місць і ваги багажу.
3. Оплата за наднормативний багаж	Гроші, авіаквиток з відміткою про вагу багажу	Видача пасажиру квитанції платного багажу з зазначенням ваги і суми оплати
4. Проходження санітарно-карантинного контролю	Паспорт. Міжнародне свідоцтво за встановленою формою	Санітарно-карантинний контроль перевіряє наявність свідоцтва про щеплення, якщо це необхідно для в'їзду в країну призначення.

Закінчення Таблиці 1

5. Проходження паспортного контролю	Паспорт з візою. Посадковий талон	Контроль паспорту, візи. Оформлення посадкового талону.
6. Очікування в транзитному залі		Оформлення транзитних і трансферних пасажирів. Сервісне обслуговування пасажирів (бар, кінозал)
7. Проходження спеціального контролю ручної поклажі	Посадковий талон, ручна поклажа	Спецконтроль пасажирів і їх ручної поклажі службою безпеки
8. Посадка в літак	Посадковий талон (паспорт)	Супроводжування пасажирів з накопичувача в літак. Співставлення числа пасажирів в літаку з числом зареєстрованих.

Таблиця 2

Описання технологічні етапів обслуговування пасажирів, що вилітають з аеропорту

Опис технологічних операцій	*Потрібні документи*	*Функції працівників служб аеропорту та суміжних служб*
1. Перевірка авіаквитків за напрямком слідування при вході до зони контролю на АБ	Авіаквиток або Пасажирський передатний маніфест (маніфест нерегулярного польоту) «FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST» - FIM. FIM –спеціальний талон (ваучер), що заміняє паперовий квиток.	Перевірка дійсності авіаквитка, № рейсу, дати та часу вильоту, напрямку слідування
2. Проходження особистого контролю пасажирів, їх	Авіаквиток, багаж та ручна поклажа (при наявності)	Контроль пасажирів, їх багажу та ручної поклажі (при наявності). Зазначення

Продовження Таблиці 2

багажу та ручної поклажі на АБ		відповідної відмітки на авіаквитку, оформлення на авіа безпеку багажу та ручної поклажі.
3. Проходження митного контролю (зелений та червоний коридори)	Паспорт, авіаквиток, або FIM, митна декларація, багаж та ручна поклажа (при наявності) та інші документи для проходження митного контролю	Митний контроль предметів та товарів, які перевозить пасажир за правилами зеленого та червоного коридорів. Оформлення митних декларацій
4. Реєстрація авіаквитка і оформлення багажу та ручної поклажі	Паспорт, віза (у разі необхідності), авіаквиток, багаж, ручна поклажа гроші або інші платіжні документи (при наявності понаднормативного багажу, чи об'явлення цінності)	Перевірка відповідності паспорта та авіаквитка особі, що їх пред'явила. Перевірка наявності у паспорті пасажира необхідних візових відміток (проводиться за дорученням представника авіакомпанії або представником авіакомпанії). Зважування багажу та ручної поклажі, здійснення відповідних відміток в авіаквитку, при автоматизованій реєстрації внесення необхідних даних в систему реєстрації, вилучення польотного купону з авіаквитка пасажира (з квитанції платного багажу при наявності). Маркування ручної поклажі та багажу відповідними бірками, видача пасажиру талону для посадки, відривних частин багажних бірок,

Продовження Таблиці 2

		запрошення до бізнес зал (згідно вимог представника авіакомпанії).
5. Обробка багажу пасажирів		Контроль багажу пасажирів на авіабезпезпеку. Комплектування, транспортування та завантаження багажу у ПС.
6. Додаткові послуги пасажирам	Для несупроводжуваних дітей договір між перевізником та батьками дитини. Для хворих мед карта	Надання додаткових послуг хворим, інвалідам, особам похилого віку, несупроводжуваним дітям, гостям аеропорту та іншим категоріям пасажирів, що потребують особливої уваги.
7. Оформлення та доставка негабаритного багажу та кліток з тваринами (птахами)	Гроші для здійснення доплати або інші платіжні документи	Негабаритний багаж та клітки з тваринами (птахами) оформлюються за правилами авіакомпанії та доставляються окремим шляхом: від стійки реєстрації до зони контролю на АБ та з зони комплектування та сортування багажу
8. Оплата за наднормативний багаж та інший багаж, що потребує додаткової оплати за правилами авіакомпанії в касу доплати за	Гроші або інші платіжні документи	Видача пасажиру квитанції платного багажу із зазначенням ваги, виду багажу та суми оплати

Закінчення Таблиці 2

наднормативний багаж		
9. Перевірка наявності міжна–родного сертифікату про щеплення, згідно з переліком країн та вимогами СКП	Міжнародний сертифікат про щеплення, згідно переліку країн	Перевірка сертифікату про щеплення. У разі відсутності відповідного сертифікату викликається черговий лікар СКП
10. Проходження паспортного контролю	Паспорт, віза (у разі необхідності), талон для посадки, імміграційна картка (для іноземних громадян)	Контроль паспорта, візи. Зазначення відповідних відміток в паспорті та в талоні для посадки. Вилучення одного примірника імміграційної картки
11. Посадка у ПС	Талон для посадки, паспорт (у разі необхідності)	Вилучення відривних частин талонів для посадки. Супроводження пасажирів від залу очікування до літака. Звірка кількості пасажирів у ПС з кількістю зареєстрованих пасажирів

Таблиця 3

Описання етапів аеропортових формальностей після прильоту в пункт призначення

Опис технологічних операцій	*Пасажир повинний мати при собі для пред'явлення*	*Дії працівників і служб аеропорту*
1. Висадка з літака	Ручну поклажу, перевезену із собою в салоні літака	Супровід пасажирів від трапа літака до аеровокзалу або по

Закінчення Таблиці 3

		телетрапу до паспортного контролю
2. Проходження санітарного контролю	Паспорт, міжнародне посвідчення за формою, установленою Всесвітньою організацією охорони здоров'я (якщо вимагається).	Контроль паспорта і посвідчення
3. Проходження паспортного контролю	Паспорт з візою	Контроль паспорта і візи
4. Отримання багажу з транспортера	Відривну частину багажних бирок	Організація видачі багажу зі стрічки транспортера. Забезпечення пасажирів ручними візками
5. Оформлення претензій на несправності під час перевезення багажу	Квиток (копію квитка), багажну бірку	Оформлення PIR – акта про несправності під час перевезення багажу.
6. Проходження митного огляду	Паспорт. Митну декларацію. Багаж і ручну поклажу.	Контроль ручної поклажі і багажу
7. Обмін валюти, посадка в транспорт	Паспорт, митну декларацію.	Обмін валюти у відділенні банку, надання пасажирам інформації про види транспорту до центра міста.

Таблиця 4

Описання етапів технологічних операцій обслуговування пасажирів, які прибули до аеропорту призначення

Опис технологічних операцій	*Перелік необхідних документів*	*Функції працівників служб аеропорту та суміжних служб*
1. Висадка з літака	Ручна поклажа (у разі наявності)	Супроводження пасажирів від літака або від авіамосту до залу «Приліт»

Закінчення Таблиці 4

2. Додаткові послуги пасажирам	Для несупроводжуваних дітей договір між перевізником та батьками дитини	Надання додаткових послуг хворим, інвалідам, особам похилого віку, несупроводжуваним дітям, гостям аеропорту та іншим категоріям пасажирів, що потребують особливої уваги
3. Отримання багажу зі стрічки транспортера	Відривні частини багажних бірок	Організація видачі багажу зі стрічки транспортера. Забезпечення пасажирів візуальною інформацією, багажними візками
4. Доставка негабаритного багажу та кліток з тваринами (птахами)	Відривні частини багажних бірок	Доставка окремим шляхом негабаритного багажу та кліток з тваринами (птахами) від ПС до зали видачі багажу
5. Оформлення претензій на несправності при перевезенні багажу (у разі необхідності)	Авіаквиток (копія авіаквитка), багажна бірка, талон для посадки, квитанція платного багажу (при наявності)	Оформлення PIR- акту про несправність при перевезенні багажу
6. Проходження паспортного контролю	Паспорт, віза (у разі необхідності), талон для посадки, імміграційна картка (для іноземних громадян)	Контроль паспорта, візи. Зазначення відповідних відміток в паспорті та в талоні для посадки. Вилучення одного примірника імміграційної картки
7. Проходження митного контролю (зелений та червоний коридори)	Паспорт, митна декларація, багаж та ручна поклажа (при наявності) авіаквиток та інші документи для проходження митного контролю	Митний контроль предметів та товарів, які перевозить пасажир за правилами зеленого та червоного коридорів. Оформлення митних декларацій
8. Вихід у місто	-	-

Необхідно звернути увагу, що в переважній більшості аеропортів обслуговування пасажирів носить фрагментарний характер, тобто відсутній контроль над ланцюгом обслуговування пасажирів «від дверей до дверей». Крім того, рівень сервісу на окремих ділянках відрізняється один від одного, особливо на моментах переходу між етапами проходження контролю. З точки зору пасажира, процес обслуговування є досить складним і налічує велику кількість ланок. Виконання та контроль за деякими процесами несуть інші суб'єкти, не підпорядковані аеропорту, проте відповідальність за них несе аеропорт. Важливо зауважити, що схема обслуговування в аеропорту може підлягати змінам в залежності від конкретних вимог та процедур, які застосовуються авіакомпаніями та владними органами.

Другий розділ курсової роботи «Фактори, що впливають на якість пасажирських послуг» присвячується обґрунтуванню факторів та чинників, що впливають на якість послуг, що надаються пасажирам. У другому розділі проводиться аналіз поняття «послуга», «авіатранспортна послуга».

Необхідно звернути увагу, що авіатранспортні послуги, як і будь-яка послуга, мають свої особливості:

1) авіаційний транспорт не виробляє нового товару чи продукту, але саме завдяки їх діяльності, тобто переміщенню з одного місця в інше туриста, забезпечується кінцеве споживання вироблених товарів чи послуг в певному регіоні. Переміщення пасажирів від місця формування поїздки до місця споживання туристичної послуги і є тією споживчою вартістю, яку створює авіатранспорт, його авіатранспортні послуги;

2) реалізація авіатранспортних послуг виражається в тому корисному ефекті, який не може виникати, зберігатися і реалізовуватися у відриві від авіації. Разом з тим виробництво авіатранспортних послуг не відривне від їх споживання. Авіатранспортні послуги задовольняють потреби в момент свого прояву, тобто створення таких послуг збігається з їх споживанням;

3) на авіатранспортні послуги впливають всі фактори, що характеризують розвиток ринкової економіки. Насамперед це природно-географічні; демографічні, техніко-технологічні, економічні та соціальні.

Специфічними особливостями авіатранспортних послуг є:

1) за найважливішим параметром – призначення послуги – авіаперевезення орієнтовані не просто на переміщення в просторі пасажирів і вантажів, а на задоволення потреби в особливій якості переміщення – швидкості. Це визначає і особливу категорію споживачів – осіб, для яких чинник часу, особливо при далеких перельотах або перевезеннях термінових вантажів, має першорядне значення;

2) незважаючи на відсутність матеріалізованої форми авіатранспортної послуги, переміщення об'єкта змінює його просторове положення відносно цілі польоту, а отже змінює часові і просторові параметри існування об'єкта;

3) авіапасажир зазнаючи значного перепаду тиску, швидкої зміни часових і кліматичних поясів, нестабільного температурного режиму, підвищеного космічного опромінення та через непередбачені екстремальні ситуації може погіршити свій фізичний стан. Звідси – підвищена увага і вимогливість до такого параметру якості авіатранспортної послуги, як безпека польотів і збереження об'єкта переміщення;

4) практично неможливим виявляється створення резерву (запасу) авіатранспортних послуг;

5) об'єктивно існує сезонна і територіальна нерівномірність попиту і надання послуг з авіаперевезень. Якість і ефективність авіатранспортних послуг забезпечується в тому випадку, коли параметри нерівномірності попиту співпадають з можливостями його задоволення;

6) у зв'язку з узагальнюючим комплексним характером авіатранспортної послуги, в створенні якої бере участь значна кількість різних організацій і виконавців, створюється специфічна система формування кошторису витрат, з участю контрагентів і своєрідна структура експлуатаційних витрат і собівартості авіаперевезень, калькуляційні статті якої значно відрізняються від типової, як по складу, так і по величині окремих видів витрат.

У другому розділі розкриваються умови формування якості пасажирських послуг та методи управління якістю пасажирськими послугами аеропрту.

У третьому розділі курсової роботи «Шляхи удосконалення організаційних процесів наземного обслуговування в аеропортах»

проводиться аналіз перспектив та тенденцій розвитку, напрями вдосконалення досліджуваної проблематики.

Необхідно зазначити, що найбільш перспективним напрямом підвищення ефективності діяльності міжнародного аеропорту є виробничий фактор чи застосовувані технології. Для аеропорту забезпечення початково-кінцевих операцій та організація обслуговування міжнародних перевезень є основним видом зовнішньоекономічної діяльності, метою утворення та функціонування.

Авіаційна галузь використовує високий рівень наукової організації виробництва. Використовувані методи та технології, утворені на стику сучасних напрямів науково-технічного прогресу та його застосування в обслуговуванні пасажирів стає конкурентною перевагою на ринку.

Підвищення ефективності та оперативності обслуговування авіапасажирів та їх багажу є основою модернізації терміналів аеропортів. Реалізація цих завдань базується на грамотному проекті, впровадженні сучасних IT-рішень та технологічного обладнання.

Класифікація засобів механізації та автоматизації, що застосовуються в технологіях обслуговування авіапасажирів дозволяє забезпечити первинне узагальнення даних про сучасні розробки, подати їх у більш упорядкованому вигляді. Угруповання IT-рішень та автоматизованого обладнання, яке враховує стандартні етапи технології обслуговування авіапасажирів, дає можливість порівнювати, аналізувати застосовувані засоби, вивчати наявні та необхідні взаємозв'язки між пропонованими на ринку продуктами для ведення авіабізнесу.

Тому пропонується зробити вдосконалення виробничого процесу обслуговування пасажирів в аеропорту відповідно до сучасних технологій обслуговування пасажирів.

Кожен розділ курсової роботи доцільно закінчувати висновком.

Курсова робота повинна містити ілюстративний матеріал (схеми, рисунки, таблиці), який представляється як в основному тексті, так і в додатках.

3.5. Послідовність проведення дослідження та аналізу отриманих результатів

Проведення наукового дослідження в курсовій роботі передбачає наступні види робіт:

–визначення об’єкту та предмету дослідження;

–постановку цілі та завдань досліджень;

–вибір та обґрунтування методики дослідження, характеристика основних методів дослідження;

–технічний опис процесу дослідження;

–узагальнення результатів дослідження, розробка рекомендацій та напрямів вдосконалення існуючої проблематики;

–висновки проведеного дослідження в курсовій роботі.

3.6. Підготовка висновків

Висновки до курсової роботі мають містити висвітлення поставлених задач досліджень, що викладені у вступі, та відповідати структурі роботи.

Висновки краще представити у вигляді пронумерованих тезисів.

Висновки до курсової роботи повинні ілюструвати основні моменти, що узагальнюють теоретичні та отримані у ході аналітичних досліджень аргументи для розкриття теми курсової роботи, а також висвітлювати результати проведеної дослідницької роботи, у відповідності з темою курсової роботи.

4. СТРУКТУРА КУРСОВОЇ РОБОТИ ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

4.1. Структура оформлення матеріалів курсової роботи

Структура курсової роботи, незалежно від обраної теми повинна включати в себе: титульний аркуш, анотацію, зміст, вступ, основну частину роботи, висновки з курсової роботи, список використаних джерел та додатки.

Структура курсової роботи наступна:

- вступна частина;
- основна частина;
- ілюстративний матеріал;
- додатки (при їх наявності);
- презентація.

Вступна частина курсової роботи складається з наступних структурних елементів:

- титульний аркуш;
- анотація (українською та англійською мовою);
- зміст курсової роботи;
- перелік умовних позначень, скорочень, одиниць виміру (за необхідності).

Основна частина курсової роботи складається з наступних структурних елементів:

- вступ;
- розділи курсової роботи (аналітичне дослідження, дослідницька робота, практичне дослідження);
- висновки – результат проведеного дослідження;
- список використаних джерел – це список бібліографічних назв публікацій, що використано для курсової роботи.

Правильне оформлення курсової роботи є важливим етапом, що впливає на загальний рівень виконання роботи.

4.2. Методичні рекомендації до оформлення курсової роботи

В загальному вигляді обсяг курсової роботи має бути не менше 30-35 сторінок аркушів формату А4.

Всі сторінки курсової роботи необхідно пронумерувати.

Курсова робота друкується за допомогою MS Word.

Набір тексту передбачає:

–текстовий редактор – WORD, вирівнювання – по ширині;

–шрифт Times New Roman;

–розмір шрифту – 14;

–міжрядковий інтервал 1,5;

–абзацний відступ повинен бути однаковим по всьому тексту роботи і має становити 1,25 см;

–поля тексту: ліве – 30 мм, праве – 10 мм, верхнє та нижнє – 20 мм.

Структурні частини курсової роботи повинні містити наступні заголовки: «ЗМІСТ», «ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ ТА СКОРОЧЕНЬ», «ВСТУП», «РОЗДІЛ», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ», що друкуються напівжирним шрифтом прописними (великими) літерами без крапок наприкінці. Текст кожної структурної частини курсової роботи починається з нового аркуша. Відстань між заголовком розділу та наступним текстом (чи підрозділом) повинна становити один рядок.

Вимоги до заголовки підрозділів курсової роботи: вони друкуються малими літерами (крім першої великої) напівжирним шрифтом з абзацного відступу. Крапку в кінці заголовку не ставлять. Якщо заголовок складається з двох або більше речень, їх розділяють крапкою. Перенесення слів у заголовку не допускається. Відстань між заголовком підрозділу та наступним текстом повинна становити один рядок.

Номер сторінки друкують арабськими цифрами без знаку № у правому верхньому куті. Крапка після номеру сторінки не ставиться. У нумерації враховуються всі аркуші, в тому числі додатки. На титульному аркуші номер сторінки не ставлять, а починають проставляти зі сторінки «ВСТУП».

Нумерація розділів подається арабськими цифрами без знаку № і без крапки після цифри. Такі структурні частини роботи як зміст, перелік умовних позначень, вступ, висновки, список використаних джерела, додатки не мають порядкового номера.

У тексті курсової роботи номер розділу ставлять після слова «РОЗДІЛ», після номера крапку не ставлять, потім друкують заголовок розділу.

Підрозділи нумерують у межах кожного розділу. Номер підрозділу складається з номера розділу і порядкового номера підрозділу, між якими ставлять крапку. В кінці номера підрозділу повинна стояти крапка, наприклад: 1.1. – перший підрозділ першого розділу.

Курсова робота повинна містити рисунки, таблиці та формули.

Ілюстрації (фотографії, схеми, графіки, карти) і таблиці необхідно подавати у роботі безпосередньо після тексту, де вони

згадані вперше, або на наступній сторінці. Ілюстрацію, розміри якої більше формату А4, враховують як одну сторінку і розміщують у відповідних місцях після згадування в тексті або в додатках.

Посилання на використані літературні джерела в тексті курсової роботи представляють у квадратних дужках. Наприклад: [1, 23 с.].

На всі **ілюстрації** в роботі повинні бути дані посилання.

У тексті повинні бути посилання на ілюстрації типу «зображено на рис. 1.1», або «(рис. 1.1)». Посилання на раніше згадані ілюстрації даються із скороченням слова «дивись», наприклад, «див. рис. 1.1». Слово рисунок пишеться скорочено (рис.) тільки в тому випадку, якщо поруч стоїть номер (див. рис. 1.1), при відсутності номера слово «рисунок» пишеться повністю.

Ілюстрації позначають словом «Рис.» і нумерують послідовно в межах розділу, за винятком ілюстрацій, поданих у додатках. Номер ілюстрації складається з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, між якими ставиться крапка. Наприклад: Рис. 1.1. (перший рисунок першого розділу). Номер ілюстрації, її назва і пояснювальні підписи розміщують безпосередньо під ілюстрацією.

Від основного тексту рисунок повинен бути відокремлений інтервалом у 12 пт і відцентрованим (вирівнювання по середині рядка).

Приклад оформлення ілюстрації.

Рис. 1.1. Класифікація ЦА України

Таблиці нумерують послідовно (за винятком тих, що розміщені в додатках) у межах розділу арабськими цифрами.

У правому верхньому куті розміщують слово «Таблиця» із зазначенням її номера (який складається з номеру розділу і порядкового номеру таблиці в межах розділу) – наприклад, Таблиця 1.1 (перша таблиця першого розділу). Кожна таблиця повинна мати назву, яку розміщують над таблицею і друкують по центру сторінки симетрично до тексту. Назву і слово «Таблиця» починають з великої літери. У разі перенесення таблиці на іншу сторінку над подальшими частинами пишеться «Продовження табл. 1.1».

Наприкінці заголовка і підзаголовків таблиць крапки не ставляться.

Після назви заголовка стовпця або рядка, який містить цифрові показники, вказують назву одиниці вимірювання, після коми. Розділення граф в таблиці діагональними лініями не допускається.

Текст у стовпцях таблиці починають писати з великої літери, в його кінці крапку не ставлять. Числові дані однорідних величин рівняють за правою цифрою для цілих чисел, за комою – для дробових чисел, за знаками «+» та «–» вказуються межі коливань величини. Числові значення величин розміщують посередині. При відсутності даних в таблиці ставиться тире.

Заголовки записують паралельно рядкам таблиці. При необхідності допускається розташовувати заголовків перпендикулярно рядкам таблиці.

Текст таблиці розміром 12-14 пт.

У таблицях необхідно зазначати одиницю виміру.

Приклад оформлення таблиць.

Таблиця 1.1

Процеси в аеровокзалах

	Процес	**Зона очікування**
Відліт	Реєстрація пасажирів Реєстрація багажу Сплата податків Митний контроль	Зала чекання вильоту Зала вильоту Накопичувач перед виходом

Закінчення таблиці 1.1

	Контроль безпеки Імміграційний контроль Контроль при виході на посадку Автобус	К/від віддалених місць стоянки
Трансфер	Контроль безпеки Митний контроль Імміграційний контроль	Зала трансферу / вильоту
Прибуття	Карантин (контроль рослин та тварин) Імміграційний контроль Митний контроль	Зона чекання Зона отримання багажу Зала прибуття

Формули нумеруються арабськими цифрами, номер ставлять із правої сторони сторінки у дужках, на рівні формули. Усі номери повинні розташовуватися на однаковій відстані від правого краю сторінки.

Номер групи формул, розміщених на окремих рядках та парантезом (фігурна дужка), ставиться справа від вістря парантеза.

Пояснення значень символів, числових коефіцієнтів у формулах необхідно представляти під формулою в тій же послідовності, в якій вони наведені у формулі, та кожне пояснення – з нового рядка.

Перший рядок пояснення починають із слова «де» без двокрапки.

Приклад оформлення формул.

$$A = s \times \frac{y}{60} \times \frac{3 \times \left[a \times (1 + o) + b \right]}{2} \text{ м}^2, \qquad (1.1)$$

де a – кількість пасажирів у час-пік, що починають свій маршрут з даного аеропорту; b – число трансферних пасажирів, що обслуговуються не в контрольованій зоні; y – середній час прибуття одного пасажира/відвідувача після початку реєстрації; s – площа, необхідна на одну людину, м^2; o – кількість відвідувачів на одного пасажира.

Здобувач вищої освіти, автор курсової роботи, повинен давати посилання на наукові та навчально-методичні джерела, матеріали

або окремі результати наукових досліджень. Ці посилання дають змогу перевірити достовірність відомостей про цитування документа, а також дають необхідну інформацію щодо нього, допомагають з'ясувати його зміст, мову тексту, обсяг і детальніше його вивчити при потребі.

Список використаних джерел, які використані при написання курсової роботи, необхідно давати згідно з вимогами ДСТУ 8302:2015. Бібліографічне посилання.

Додатки оформляють як продовження курсової роботи на наступних її сторінках та розміщують у порядку появи в тексті роботи. Кількість додатків не обмежується. Додатки позначають послідовно великими літерами української абетки, за винятком літер Ґ, Є, З, І, Ї, Й, О, Ч, Ь, наприклад, «Додаток А», «Додаток Б».

Кожен додаток починається з нової сторінки.

Додаток повинен мати заголовок, надрукований угорі малими літерами з першої великої симетрично по центру відносно тексту сторінки. Посередині рядка над заголовком з першої великої літери друкується «Додаток __» та велика літера, що позначає додаток.

5. ПРОЦЕДУРА ЗАХИСТУ КУРСОВОЇ РОБОТИ

5.1. Порядок захисту курсової роботи та критерії оцінювання

Всі виконані курсові роботи необхідно подавати на кафедру науковому керівнику у визначені ним чи навчальним планом терміни. До захисту науковим керівником допускається курсова робота, оформлена згідно вимог. Захист та презентація до курсової роботи повинні становити не більше 7-10 хвилин часу. Виступ при захисті повинен включати в себе актуальність обраної теми, мету, завдання та висновки по роботі. Результати захисту курсової роботи оцінюються за модульно-рейтинговою системою, визначеною робочою навчальною програмою дисципліни «Організація наземного обслуговування в аеропортах». Курсові роботи зберігаються на кафедрі протягом одного календарного року, після чого списуються у відповідному порядку. Якщо курсова робота має наукову та практичну цінність, то вона може рекомендуватися науковим керівником для написання здобувачем

кваліфікаційної роботи ОС «Бакалавр» з даної теми. Результати виконання та захисту курсової роботи відповідно до рейтингової системи, наведеної в табл. 5 та табл. 6.

Таблиця 5

Перелік критеріїв оцінювання курсової роботи

Вид навчальної роботи	Max кількість балів
	Денна та заочна форма навчання
Виконання курсової роботи	60
Захист курсової роботи	40
Виконання та захист курсової роботи	**100**

Таблиця 6

Відповідність рейтингової оцінки в балах оцінці за національною шкалою та шкалою ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	Відмінно	A	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)
82-89	Добре	B	Дуже добре (вище середнього рівня з кількома помилками)
75-81		C	Добре (в загальному вірне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)
67-74	Задовільно	D	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
60-66		E	Достатньо (виконання задовольняє мінімальним критеріям)
35-59	Незадовільно	FX	Незадовільно (з можливістю повторного складання)

Закінчення Таблиці 6

1-34		F	Незадовільно (з обов'язковим повторним курсом)

Підсумкова модульна рейтингова оцінка, отримана здобувачем 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./A, 87/Добре/B, 79/Добре/C, 68/Задов./D, 65/Задов./E* тощо.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Шейко В.М., Кушнаренко Н.М. Організація та методика науково- дослідницької діяльності. Підручник. 6-те вид., переробл. і доповн. Київ, 2008. 310 с.
2. ДСТУ 8302:2015. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання. (Інформація та документація). Київ, 2016. 16 с.
3. Авіаційні правила України. «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу». Наказ Державної авіаційної служби України від 26.11.2018 № 1239.
4. Національна транспортна стратегія України на період до 2030 року. Схвалено Розпорядженням Кабінету міністрів України від 30.05.2018 № 430-р.
5. Закон України «Про Державну програму авіаційної безпеки цивільної авіації» ВВР 2020 № 28.
6. Airport Handling Manual 591. IATA. Інструкція з обслуговування пасажирів, багажу, вантажів та повітряних суден в аеропорту.
7. Павелко В.Ю. Забезпечення підвищення ефективності управління аеропортовим комплексом на основі концепції якості. Монографія. ЗНТУ, 2015. 320 с.
8. Апопій В.В, Футало Т.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О. Організація і технологія надання послуг: навчальний посібник. Київ: Академія, 2016. 222 с.
9. Дайнека О. Г. Єдина транспортна система. Харків: ХДЗТ, 2015. 107 с.
10. АНМ 810 IATA. Стандартна угода IATA про наземне обслуговування.
11. АНМ 804 IATA. Система оцінки стандартів аеропортових послуг (AMS 1000).
12. Doc 9859 ІКАО. Керівництво по управлінню безпекою польотів.
13. Стандарт вищої освіти за спеціальністю 275 «Транспортні технології (за видами)» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти.

14.Положення про редакційно-видавничу діяльність Національного авіаційного університету, введене в дію наказом ректора від 11.06.2015 №159/од.

15.Наукові основи та методи забезпечення ефективного функціонування авіатранспортних систем : монографія / К. В. Марінцева; Нац. авіац. ун-т. – Київ, 2014. – 503 с.

16.Akmaldinova V.Ye., Volkovska H.H. Aircraft fleet operation efficiency: comparative analysis. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Технічні науки. 2021. Т. 32 (71) №2. С. 5-12.

17.Akmaldinova O., Akmaldinova V., Volkovska H. Training air transport technologies specialists: foreign experience. Вісник Національного авіаційного університету. Серія: Педагогіка. Психологія: зб. наук. пр. К.: НАУ. (2023). Вип. 1 (22). С. 10-17.

18.Valko, A., Soloviova, O., Herasymenko, I., Volkovska, H. Constructing a system of integrated management of aviation safety as a key element of airport service quality. Eastern-European Journal of Enterprise Technologies. 2021. №4(3(112), P. 13-26.

19. Bieliatynskyi A., Pershakov V., Akmaldinova O., Akmaldinova V. Vertodrom covering calculation and designing technology. *Теорія та практика дизайну*. Архітектура та будівництво. 2021р. Вип. № 23. С.21-30.

20.Khara M., Nikolaienko I., Lyamzin A. Supply Chain Management and Networks // Crisis and Risks Engineering for Transport Services: collective monograph. – Kyiv, Talcom. – 2022. – P.142–160.

21.Lyamzin A., Ukrainskyi Y., Chaika N. & Ukrainska T. (2023). Evolutionary characteristics of the infrastructure transport systems. SWorldJournal, 1(16-01), 36–39.

22. Lyamzin A., Ukrainskyi Y., Bahrii M., Chaika N. & Ukrainska T. (2022) The airport as a technological cluster for the formation of transport services. Modern engineering and innovative technologies, Germany. №24. P.10-17.

ДОДАТКИ

Додаток А

Зразок титульного аркуша курсової роботи

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет транспорту, менеджменту і логістики
Кафедра організації авіаційних робіт та послуг

КУРСОВА РОБОТА
з дисципліни «Організація наземного обслуговування в аеропортах»

Тема: «Порівняльний аналіз технологій наземного обслуговування в аеропортах (на прикладі…)»

Виконавець: _____
(здобувач, група, прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник: _____
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

Київ 202__

ЗМІСТ

ВСТУП	3
1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ	6
1.1. Ціль та завдання курсової роботи	7
2. ПОРЯДОК ОБРАННЯ ТЕМАТИКИ КУРСОВИХ РОБІТ	8
3. ЕТАПИ ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ	10
3.1. Черговість виконання курсової роботи	10
3.2. Приклад плану курсової роботи	11
3.3. Вивчення інформаційних ресурсів	12
3.4. Оформлення розділів курсової роботи	12
3.5. Послідовність проведення дослідження та аналізу отриманих результатів	23
3.6. Підготовка висновків	23
4. СТРУКТУРА КУРСОВОЇ РОБОТИ ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ	23
4.1. Структура оформлення матеріалів курсової роботи	23
4.2. Методичні рекомендації до оформлення курсової роботи	24
5. ПРОЦЕДУРА ЗАХИСТУ КУРСОВОЇ РОБОТИ	29
5.1. Порядок захисту курсової роботи та критерії оцінювання	29
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	32
ДОДАТКИ	34

Навчальне видання

ОРГАНІЗАЦІЯ НАЗЕМНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В АЕРОПОРТАХ

Методичні рекомендації
до виконання курсової роботи
для здобувачів вищої освіти
ОС «Бакалавр» спеціальності
275 «Транспортні технології
(на повітряному транспорті)»

Укладачі:
ЛЯМЗІН Андрій Олександрович
АКМАЛДІНОВА Вікторія Євгенівна
ВОЛКОВСЬКА Ганна Григорівна