

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



## **СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ В АВІАЦІЙНІЙ ГАЛУЗІ**

Методичні рекомендації  
до виконання курсової роботи  
для здобувачів вищої освіти ОС «Бакалавр»  
спеціальності 275 «Транспортні технології  
(на повітряному транспорті)»  
спеціалізації 275.04 «Транспортні технології  
(на повітряному транспорті)»  
освітньо-професійної програми «Бортовий супровід  
авіаційних пасажирських перевезень»

Київ – 2021

УДК 656.71.025 (076.5)  
С 321

Укладачі:

*М.М. Багрій* – канд. тех. наук, доцент

*В.В. Клименко* – канд. екон. наук, доцент

*К.М. Разумова* – докт. екон. наук, професор

Рецензент: *О.В. Азарков* - канд. тех. наук, доцент  
(факультет «Інфраструктура і рухомий склад залізниць»,  
Державного університету інфраструктури та технологій)

*Затверджено науково-методично-редакційною радою  
Національного авіаційного університету (протокол № \_\_\_\_\_  
від «\_\_\_» \_\_\_\_\_, 2021 р.)*

С 321

**Сервісна діяльність в авіаційній галузі** : методичні  
рекомендації до виконання курсової роботи / уклад: М.М. Багрій,  
В.В. Клименко, К.М. Разумова. – Київ: НАУ, 2021. – 28 с.

Містить основні вимоги, що пред'являються до структури, змісту та оформлення курсової роботи, послідовність виконання та порядок захисту курсової роботи, критерії оцінювання. Додатки містять теми курсової роботи, приклади оформлення титульної сторінки та змісту.

Для здобувачів вищої освіти ОС «Бакалавр» спеціальності 275 «Транспортні технології» (на повітряному транспорті) спеціалізації 275.04 «Транспортні технології» (на повітряному транспорті) освітньо-професійної програми «Бортовий супровід авіаційних пасажирських перевезень» усіх форм навчання.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	4
1. Загальні вимоги до написання курсової роботи .....	6
1.1. Мета та завдання курсової роботи .....	6
1.2. Завдання на курсову роботу .....	7
1.3. Організація виконання курсової роботи .....	8
1.4. Вимоги до написання курсової роботи .....	9
2. Порядок виконання курсової роботи .....	10
2.1. Послідовність виконання курсової роботи .....	10
2.2. План виконання курсової роботи .....	11
2.3. Огляд літературних джерел .....	11
2.4. Підготовка розділів курсової роботи .....	12
2.5. Організація, проведення дослідження, аналіз отриманих даних .....	12
2.6. Підготовка висновків .....	13
3. Структура курсової роботи та методичні рекомендації до оформлення курсової роботи .....	13
3.1. Структура представлення матеріалів курсвої роботи .....	13
3.2. Методичні рекомендації до оформлення курсвої роботи .....	14
4. Порядок захисту курсової роботи .....	20
4.1. Захист курсової роботи та критерії оцінювання .....	20
Список використаних джерел .....	22
ДОДАТКИ .....	23
Додаток А: Тематика курсових робіт .....	23
Додаток Б: Приклад оформлення титульного аркуша курсвої роботи .....	26
Додаток В: Приклад оформлення змісту курсвої роботи .....	27

## ВСТУП

Сучасні трансформації у сфері транспортних послуг виражаються в орієнтації на вимоги споживача транспортних послуг (пасажира) та обґрунтовують якісно новітні підходи до системи управління транспортними підприємствами, які пристосовуються до сучасних вимог та пріоритетів споживачів.

Авіаційні підприємства на сучасному етапі постійно розширюють спектр пасажирських послуг для підвищення рівня конкурентоспроможності, що в свою чергу, суттєво збільшує витрати на перевезення та забезпечення необхідного рівня безпеки польоту повітряних суден.

Сучасне визначення поняття «пасажирський сервіс» базується на основних критеріях послуги та сервісу. У відповідності до Міжнародного стандарту ISO 9004: «послуга – це насамперед результат взаємодії виконавця та споживача послуг».

Сервісна діяльність – це «адресна» діяльність, при якій певні механічні засоби виконують функції засобів взаємодії, а сама діяльність є продовженням процесу обслуговування.

Транспортні послуги відносяться до виду продукції транспортних підприємств, які забезпечують потреби споживачів (пасажирів) у переміщенні. Під транспортною послугою доцільно розуміти не лише перевезення пасажирів та багажу, а також будь-яку технологічну операцію, що пов'язана з підготовкою та здійсненням перевізного процесу. Тому, варто зазначити, що транспортне обслуговування та його характерні особливості обґрунтовують попит на перевезення пасажирів та вантажу.

Організація та процес надання сервісних послуг авіаційними підприємствами – це повний комплекс логічно організованих дій, які спрямовані на забезпечення взаємодії всіх структурних підрозділів, що формують технологію перевізної діяльності авіаційного підприємства. На організацію та рівень надання транспортних послуг впливає державне рулювання.

Стандарт обслуговування визначається переліком обов'язкових правил (критеріїв) обслуговування пасажирів як в аеропорту (митний контроль, паспортний контроль, санітарно-епідеміологічний контроль тощо), так і на борту повітряного судна.

Розвиток транспортної інфраструктури впливає на рівень якості сервісної діяльності авіаційних підприємств за рахунок впровадження нових технологій надання та реалізації послуг з перевезення пасажирів та вантажу. Авіаційні підприємства функціонують у тісній взаємодії з усіма соціально-економічними та господарськими суб'єктами держави, надаючи послуги з перевезення пасажирів та вантажу.

Стратегія розвитку авіаційних підприємств як складових транспортної системи полягає в господарській діяльності наступних сегментів: надання авіаційних послуг з перевезення, комерційні послуги та допоміжні авіаційні послуги. Споживачу авіаційних послуг (пасажиру) гарантується забезпечення авіаційної безпеки відповідно системи міжнародних та національних законодавчих та нормативно - правових актів як частини сервісної діяльності авіаційних підприємств.

Метою навчальної дисципліни «Сервісна діяльність в авіаційній галузі» є комплексний підхід до формування фундаментального світогляду майбутніх фахівців, здатних забезпечувати бортовий супровід авіаційних пасажирських перевезень сучасними повітряними суднами. Предметом вивчення дисципліни «Сервісна діяльність в авіаційній галузі» визначаються основні поняття та категорії сервісних процесів на транспорті, надання сервісного обслуговування пасажирів та процесу транспортування на всіх його етапах, дотримання та забезпечення безпечних умов транспортних процесів.

Питання набуття здобувачами вищої освіти знань, умінь та навичок з питань управління, організації та адміністрування бортового супроводу при здійсненні авіаційних пасажирських перевезень сучасними повітряними суднами є ключовими завданнями при вивченні дисциплін обов'язкового компоненту освітньої програми.

Методичні рекомендації призначені для здобувачів вищої освіти ОС «Бакалавр» денної та заочної форми навчання спеціальності 275 Транспортні технології (на повітряному транспорті) спеціалізації 275.04 Транспортні технології (на повітряному транспорті) освітньо-професійної програми «Бортовий супровід пасажирських перевезень».

# 1. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО НАПИСАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

## 1.1. Мета та завдання курсової роботи

Курсова робота – це наукова, теоретично-практична робота студента, яка є узагальненням вивчення окремих дисциплін, відповідно до навчального плану.

Під час виконання курсової роботи здобувачі вищої освіти ОС «Бакалавр» повинні продемонструвати знання, вміння та навички, отримані при вивченні дисципліни «Сервісна діяльність в авіаційній галузі».

**Мета курсової роботи** – це узагальнене уявлення про майбутні отримані результати наукового пошуку.

**Завдання курсової роботи** – це узагальнення та поглиблення отриманих теоретичних знань та умінь з дисципліни «Сервісна діяльність в авіаційній галузі».

Завдання ставляться у формі перерахування, починаючи зі слів: «уточнити поняття ...», «дати визначення ...», «проаналізувати ...», «виявити форми ...», «розробити типологію ...», «охарактеризувати засоби ...».

Мету доцільно формулювати, починаючи зі слів «Дослідити...», «Вивчити...», «Розробити...» і т. д.

Формулювання **об'єкту та предмету** дослідження є необхідним обов'язковим елементом вступу.

**Об'єкт** – це сукупність елементів (явища), вивчення яких становить практичний інтерес.

**Предмет** – це частина об'єкту, на яку спрямоване дослідження.

Правильне визначення об'єкту та предмету дослідження показує рівень компетентності студента та, відповідно, рівень наукової роботи. Для цього важливо чітко проаналізувати тему та мету дослідження, визначити область дослідження: явища, закономірності, взаємозв'язок.

Курсова робота зараховується студентам як окремий модуль (третій навчальний модуль), та на неї поширюються положення рейтингової системи оцінювання отриманих знань та умінь, визначених робочою програмою дисципліни.

Метою курсової роботи є систематизація, поглиблення та закріплення теоретичних знань та практичних навичок з дисципліни «Сервісна діяльність в авіаційній галузі», що здобути студентом під час навчання за спеціальністю 275 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)» спеціалізацією 275.04 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)» освітньо-професійною програмою «Бортовий супровід авіаційних пасажирських перевезень».

Завданням курсової роботи є розвиток навичок самостійної роботи та оволодіння методикою дослідження, обґрунтування результатів дослідження, що мають бути спрямовані на досягнення поставленої мети та відповідати вимогам досліджуваних питань.

## **1.2. Завдання на курсову роботу**

Тематика курсових робіт розробляється викладачами кафедри відповідно до навчального плану спеціальності 275 Транспортні технології (на повітряному транспорті) спеціалізації 275.04 Транспортні технології (на повітряному транспорті) освітньо-професійної програми «Бортовий супровід авіаційних пасажирських перевезень», відповідно до затвердженої робочої програми дисципліни та затверджується на засіданні кафедри.

Тематика курсових робіт повинна бути актуальною в науковому та практичному значенні.

Студент за узгодженням з науковим керівником має право пропонувати свою тему курсової роботи з обґрунтуванням доцільності її дослідження (відповідно до науково-дослідної роботи, замовлення роботодавця, отримання необхідної інформації) та затверджувати її в установленому порядку протоколом засідання кафедри.

Тему курсової роботи студент обирає самостійно.

Теми курсових робіт після погодження з науковими керівниками затверджуються на засіданні кафедри.

Курсова робота, що не відповідає затвердженій тематиці, до затвердження та захисту не допускається.

Керівник (викладач) здійснює науково-консультаційне керівництво курсової роботи.

Кожному студенту, який навчається за спеціальністю 275 Транспортні технології (на повітряному транспорті), освітньо-професійної програми «Бортний супровід авіаційних пасажирських перевезень», кафедрою призначається науковий керівник відповідно до навчального навантаження викладачів кафедри організації авіаційних робіт та послуг.

### **1.3. Організація виконання курсової роботи**

Курсова робота – це самостійне навчально-наукове дослідження студента, яке виконується з певної навчальної дисципліни відповідно до затвердженого навчального плану. Курсова робота є одним з напрямків науково-дослідної роботи, яка здійснюється студентами у межах навчального процесу та виконується студентами самостійно в процесі їх навчання

Науково-дослідна робота студентів є невід'ємною складовою підготовки фахівців у закладах вищої освіти та здійснюється під керівництвом науково-педагогічних працівників кафедри.

Для підготовки курсової роботи студент повинен: володіти інформацією щодо галузі з тематики дослідження; використовувати методи статистичного та кореляційного аналізу даних; проводити систематизацію та узагальнення отриманих даних, оволодівати навиками самостійної роботи та методиками дослідження, пов'язаними з тематикою роботи.

Курсова робота має логічну структуру, яка складається зі вступу, літературного огляду, основних розділів, висновків по роботі та списку використаних джерел.

Методичні рекомендації до виконання курсової роботи містять основні вимоги, що пред'являються до логічності змісту та вимог по оформленню курсової роботи, захисту та критеріїв оцінювання.

Додатки містять вимоги до оформлення курсової роботи, зразки оформлення списку використаних джерел, титульної сторінки, рисунків, таблиць, як елементів курсової роботи, тематику курсових робіт.

Виконання, оформлення та захист курсової роботи відбувається відповідно до методичних рекомендацій.

Час на виконання курсової роботи – 30 годин самостійної роботи.



## 1.4. Вимоги до написання курсової роботи

Перед початком виконання курсової роботи, студент повинен ознайомитися з основними вимогами, що пред'являються до даного навчального виду самостійної роботи.

Результат виконання курсової роботи залежить, насамперед, від чіткого дотримання основних вимог що пред'являються до наукового рівня курсової роботи, змісту, структури та форми подачі та викладу матеріалу роботи.

Теми курсових робіт залежать від спеціальності та освітньо-професійної програми, за якими отримують освітній ступінь здобувачі вищої освіти.

Курсова робота повинна відповідати наступним вимогам:

самостійне дослідження щодо вивчення обраної проблематики;

поглиблений аналіз предметної області дисципліни;

стилий, чіткий, логічний та аргументований викладу матеріалу;

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

належним чином оформлена та представляє результати науково-дослідної роботи;

містить обґрунтовані висновки;

відповідає правилам оформлення посилань на літературні джерела;

виконується в термін, передбачений графіком навчального процесу.

Для успішного виконання курсової роботи студент повинен **знати** нормативну базу: спеціальну літературу, довідкові і нормативні матеріали з авіаційного та інших видів транспорту, основні загальні та фахові поняття навчальної дисципліни; **уміти** розробляти рекомендації у сфері підвищення ефективності реалізації послуг з перевезень пасажирів повітряними суднами.

Курсова робота, яка виконується в системі вищої освіти, належить до розряду навчальних самостійних робіт, тому в переважній більшості в її основі повинен бути представлений аналіз уже відомих теоретичних положень та практичних результатів.

Курсова робота повинна бути завершеним науковим дослідженням.

Даному теоретичному положенню підпорядковується структура курсової роботи, мета, завдання, методика дослідження та представлення висновків.

Курсова робота виконується українською мовою.

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

## **2. ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ**

### **2.1. Послідовність виконання курсової роботи**

Курсова робота (КР) з дисципліни «Сервісна діяльність в авіаційній галузі» виконується у *третьому семестрі* (студентами заочної форми навчання в *четвертому семестрі*), відповідно до затверджених протоколом випускової кафедри методичних рекомендацій і доводиться до відома студентів.

Написання курсової роботи передбачає наступні етапи:

1. Підготовка до виконання курсової роботи.

1.1. Вибір теми курсової роботи та погодження її з керівником.

1.2. Визначення мети та завдань курсової роботи.

1.3. Складання плану курсової роботи та його погодження з керівником.

2. Основний етап виконання курсової роботи.

2.1. Проведення аналізу літературних джерел з обраної теми дослідження. Вивчення теоретичних, статистичних матеріалів, їх аналіз.

2.2. Систематизація та узагальнення матеріалу як результат роботи з літературними джерелами.

2.3. Підготовка та аналіз даних дослідження.

2.4. Оформлення текстової частини курсової роботи відповідно до вимог.

3. Заключний етап виконання курсової роботи.

3.1. Доопрацювання тексту відповідно до зауважень керівника.

3.2. Підготовка анотації курсової роботи.

3.3. Здача курсової роботи на кафедру.

3.4. Підготовка до захисту (доповідь, презентація).

3.5. Захист курсової роботи.

## **2.2. План виконання курсової роботи**

Ознайомлення студента з літературними джерелами та формування мети наукового дослідження є основою для складання плану виконання курсової роботи. Структурно-логічний порядок наукового дослідження визначається завданнями та впливає на якість виконання роботи.

План курсової роботи показує логічний порядок та основні проблеми дослідження.

План повинен бути чітким, логічним та послідовним.

План курсової роботи погоджується з керівником. В процесі виконання курсової роботи план може бути змінено при погодженні з керівником.

## **2.3. Огляд літературних джерел**

Робота з літературними джерелами починається з ознайомлення з рекомендованими літературними джерелами. Необхідно чітко систематизувати рекомендовані літературні джерела з врахуванням постійного їх оновлення.

Умовою ефективного опрацювання літературних джерел є спрямованість (мета) та систематизація отриманої інформації для подальшого наукового дослідження.

Пошук та відбір 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, зокрема: сайт Міністерства освіти і науки України (<https://mon.gov.ua>), сайт Державної авіаційної служби (<https://avia.gov.ua>), сайт Укрероруху (<https://uksatse.ua>), сайт Міністерства інфраструктури України (<https://mtu.gov.ua>), сайтів авіаційних підприємств;

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.

## **2.4. Підготовка розділів курсової роботи**

Виклад тексту курсової роботи доцільно почати з уточнення проблематики (*тема роботи*), яка має бути розкрита в роботі. Проаналізований та систематизований матеріал курсової роботи викладається з дотриманням затвердженого змісту курсової роботи.

Кожен розділ курсової роботи відповідає питанню, що висвітлюється.

Курсова робота складається з трьох розділів.

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

Перший розділ курсової роботи є теоретично-методологічним дослідженням, де визначаються основні поняття дослідження, аналізуються методи дослідження, характеризуються теоретичні положення та висновки щодо існуючої проблематики.

Другий розділ курсової роботи присвячується обґрунтуванню вибору дослідження та включає аналіз дослідження. Також у другому розділі проводиться аналіз діючих правових норм та їх порівняльна характеристика.

У третьому розділі курсової роботи проводиться аналіз перспектив та тенденцій розвитку, напрями вдосконалення досліджуваної проблематики.

Кожен розділ курсової роботи доцільно закінчувати висновком по опрацьованому матеріалу.

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

## **2.5. Організація, проведення дослідження, аналіз отриманих даних**

Проведення наукового дослідження в курсовій роботі передбачає наступні види робіт:

- визначення об'єкту та предмету дослідження;
- постановка мети та завдань дослідження;

вибір та обґрунтування методики дослідження, характеристика основних методів дослідження;  
технічний опис процесу дослідження;  
узагальнення результатів дослідження, розробка рекомендацій та напрямів вдосконалення існуючої проблематики;  
висновки з проведеного в курсовій роботі дослідження.

## **2.6. Підготовка висновків**

Висновки по курсовій роботі повинні висвітлювати чітко виконання поставлених завдань дослідження, сформульованих у вступі, та відповідати структурі роботи.

Текст висновків доцільно викласти у вигляді пронумерованих тезисів.

Висновки у курсовій роботі передбачають узагальнення теоретичних та отриманих в ході аналітичних досліджень аргументів для розкриття теми курсової роботи, а також формулювання результатів проведеної науково-дослідної роботи, відповідно до тематики досліджуваної проблеми та напрямків вдосконалення.

## **3. СТРУКТУРА КУРСОВОЇ РОБОТИ ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ**

### **3.1. Структура представлення матеріалів курсової роботи**

Курсова робота, незалежно від обраної теми дослідження включає в себе: титульний аркуш, анотацію, зміст, вступ, основну частину роботи, висновки по курсовій роботі, список літературних джерел та додатки.

Структура курсової роботи наступна:

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

Вступна частина курсової роботи складається з таких структурних елементів:

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

Основна частина курсової роботи складається з таких структурних елементів:

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

Структурне оформлення курсової роботи є важливим елементом, що впливає на загальний рівень виконання роботи.

### **3.2. Методичні рекомендації до оформлення курсової роботи**

Загальний обсяг курсової роботи має становити 30 – 35 сторінок. Курсова робота виконується в одному екземплярі, текст друкується з одного боку окремих аркушів формату А4.

Всі сторінки курсової роботи підлягають нумерації.

Курсова робота друкується за допомогою комп'ютерного набору.

Комп'ютерний набір тексту повинен передбачати:

текстовий редактор – MS 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.

Заголовки структурних частин курсової роботи «ЗМІСТ», «ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ ТА СКОРОЧЕНЬ», «ВСТУП», «РОЗДІЛ», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ» 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 два рядки.

Заголовки підрозділів курсової роботи 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.

Нумерацію сторінок подають 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 літературні джерела в тексті курсової роботи представляють у квадратних дужках. Наприклад: [1, 23 с.].

Літературні джерела в списку, за порядком посилань, необхідно розміщувати у наступному порядку:

1. Конституція України;
2. Кодекси України;
3. Закони України;
4. Укази Президента України;
5. Постанови Верховної Ради України;
6. Постанови Кабінету Міністрів України;
7. Інструкції та нормативні акти, видані міністерствами та іншими державними установами;
8. наукова, навчально-методична та спеціальна література (у тому числі газетні та журнальні статті), видана українською чи російською мовами;
9. література, видана іноземними мовами;
10. посилання на Інтернет-ресурси.

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 вище згадані ілюстрації подаються 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.



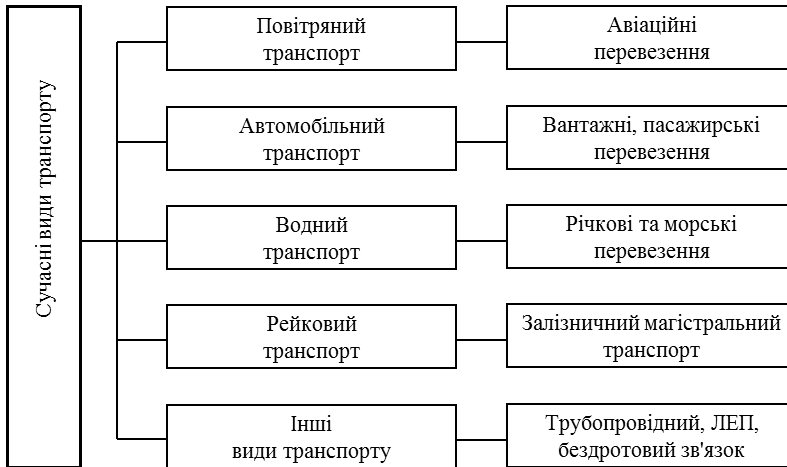


Рис. 1.1 - Складові сучасної транспортної мережі

**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.

При відсутності даних в таблиці ставиться тире.

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

Текст таблиці має бути розміром 12-14 пт.  
 У таблицях необхідно зазначати одиницю виміру.  
 Приклад оформлення таблиць.

Таблиця 1.1

**Класифікація особливих ситуацій у відповідності до елементів впливу на основні показники польоту**

Елементи впливу	Особливі ситуації в польоті			
	Ускладнення умов польоту	Складна ситуація	Аварійна ситуація	Катастрофічна ситуація
Психофізіологічне навантаження на екіпаж	Незначна	Помітне збільшення	Значне збільшення	Запобігання загибелі людей практично неможливе
Льотні характеристики ПС	Незначне погіршення технічних чи льотних характеристик, без виходу за експлуатаційні та гранично допустимі характеристики	Помітне погіршення технічних чи льотних характеристик, вихід за експлуатаційні характеристики, але без виходу за гранично допустимі	Значне погіршення технічних чи льотних характеристик, вихід за гранично допустимі	
План та профіль польоту	Не потребує негайної зміни плану та профілю польоту	Зміна плану та профілю польоту	Невідкладна зміна плану та профілю польоту	

**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.

$$q_i \approx \frac{n_i}{T} \quad (1)$$

де  $n_i$  – число ситуацій  $i$ -го типу на інтервалі часу спостереження;

$T$  – сумарний нальот годин на інтервалі часу спостереження.

При написанні курсової роботи студент повинен давати посилання на наукові та навчально-методичні джерела, матеріали або окремі результати наукових досліджень.

Посилання надають змогу перевірити достовірність відомостей про цитування документа, всю необхідну інформацію щодо нього, допомагають з'ясувати зміст документу, мову тексту, обсяг і детальніше вивчити при необхідності.

Відомості про джерела та літературу, які включені до списку, необхідно представляти згідно з вимогами ДСТУ 8302:2015. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання. Київ, 2016. 16 с. (Інформація та документація).

Додатки оформляють як продовження курсової роботи на наступних її сторінках та розміщують у порядку подання в тексті курсової роботи. Кількість додатків не обмежується.

Додатки позначають послідовно великими літерами української абетки, за винятком літер Г, Є, З, І, Ї, Й, О, Ч, Ь, наприклад, «Додаток А», «Додаток Б».

Кожен додаток починається з нової сторінки.

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

## 4. ПРЯДОК ЗАХИСТУ КУРСОВОЇ РОБОТИ

### 4.1. Захист курсової роботи та критерії оцінювання

Курсові роботи подаються для захисту на кафедру науковому керівникові у визначені керівником або навчальним планом терміни.

До захисту науковим керівником допускається курсова робота, оформлена згідно вимог.

При підготовці тексту захисту та презентації до курсової роботи доцільно розраховувати на час 7-10 хвилин.

Виступ повинен включати в себе актуальність обраної теми, мету, завдання та висновки по роботі.

Результати захисту курсової роботи оцінюються за модульно-рейтинговою системою, визначеною навчальним планом та програмою дисципліни «Сервісна діяльність в авіаційній галузі».

Курсові роботи зберігаються на кафедрі протягом трьох календарних років, після чого списуються у відповідному порядку. Роботи, що мають наукову та практичну цінність, рекомендуються науковим керівником для написання здобувачем вищої освіти дипломної роботи ОС «Бакалавр» з даної теми.

Результати виконання та захисту курсової роботи оцінюються відповідно до рейтингової системи, наведеної в табл. 4.1 та табл. 4.2.

*Таблиця 4.1*

#### Критерії оцінювання курсової роботи

№ п/п	Критерії оцінювання	Кількість балів (максимальна)
<b>1.</b>	<b>Виконання курсової роботи:</b>	<b>60</b>
1.1.	Актуальність теми	10
1.2.	Зміст роботи	10
1.3.	Повнота виконання завдань	20
1.4.	Висновки	10
1.5.	Оформлення курсової роботи	10
<b>2.</b>	<b>Захист курсової роботи</b>	<b>40</b>
2.1.	Рівень доповіді	20
2.2.	Точність та логічність відповідей на питання	20
<b>Максимальна оцінка</b>		<b>100</b>

Таблиця 4.2

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

Підсумкова модульна рейтингова оцінка, отримана студентом за результатами виконання та захисту курсової роботи, крім відомості модульного контролю, заноситься також до навчальної картки, індивідуального навчального плану (залікової книжки) та Додатку до диплома, наприклад, так: **92/Відм./А, 87/Добре/В, 79/Добре/С, 68/Задов./D, 65/Задов./E** тощо.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Шейко В.М., Кушнарєнко 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. Закон України «Про Державну програму авіаційної безпеки цивільної авіації» ВВР 2020 № 28.
4. Національна транспортна стратегія України на період до 2030 року. Схвалено Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30.05.2018 № 430-р.
5. Авіаційні правила України. «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу». Наказ Державної авіаційної служби України від 26.11.2018 № 1239.
6. Апопій В.В., Футало Т.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О. Організація і технологія надання послуг: навчальний посібник. Київ: Академія, 2016. 222 с.
7. Марінцева К.В. Пасажирські перевезення. Підручник. К.: НАУ, 2009. 228 с.
8. Григорак М.Ю., Костюченко Л.В., Соколова О.Є. Логістична інфраструктура. Навчальний посібник. К.: Логос, 2013. 400 с.
9. Дайнека О. Г. Єдина транспортна система. Харків: ХДЗТ, 2015. 107 с.
10. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність. Навчальний посібник. Харків: ХДУХТ, 2019. 211 с.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Тематика курсових робіт

1.	Аналіз пасажирських перевезень авіатранспортних підприємств України (аналіз кількості відлітаючих (прилітаючих) пасажирів за межі України (в Україну) на прикладі Державного підприємства «Міжнародний аеропорт Бориспіль»).
2.	Аналіз пасажирських перевезень авіатранспортних підприємств України (аналіз кількості перевезених пасажирів в межах України на прикладі Державного підприємства «Міжнародний аеропорт Бориспіль»).
3.	Аналіз пасажирських перевезень авіатранспортних підприємств України (аналіз кількості відлітаючих (прилітаючих) пасажирів за межі України (в Україну) на прикладі Комунального підприємства «Міжнародний аеропорт Київ (Жуляни) ім. І Сікорського»).
4.	Аналіз пасажирських перевезень авіатранспортних підприємств України (аналіз кількості перевезених пасажирів в межах України на прикладі Комунального підприємства «Міжнародний аеропорт Київ (Жуляни) ім. І Сікорського»).
5.	Аналіз пасажирських перевезень авіатранспортних підприємств України (аналіз кількості відлітаючих (прилітаючих) пасажирів за межі України (в Україну) на прикладі Комунального підприємства «Міжнародний аеропорт Одеса»).
6.	Аналіз пасажирських перевезень авіатранспортних підприємств України (аналіз кількості перевезених пасажирів в межах України на прикладі Комунального підприємства «Міжнародний аеропорт Одеса»).

7.	Аналіз пасажирських перевезень авіатransпортних підприємств України (аналіз кількості відлітаючих (прилітаючих) пасажирів за межі України (в Україну) на прикладі Державного підприємства «Міжнародний аеропорт «Львів» ім. Данила Галицького»).
8.	Аналіз пасажирських перевезень авіатransпортних підприємств України (аналіз кількості перевезених пасажирів в межах України на прикладі Державного підприємства «Міжнародний аеропорт «Львів» ім. Данила Галицького»).
9.	Аналіз пасажирських перевезень авіатransпортних підприємств України (порівняльний аналіз пасажиропотоку (пасажирів, що вилітали за межі України) за попередній та поточний календарні роки).
10.	Аналіз пасажирських перевезень авіатransпортних підприємств України (порівняльний аналіз пасажиропотоку (пасажирів, що прилітали в Україну) за попередній та поточний календарні роки).
11.	Аналіз пасажирських перевезень авіатransпортних підприємств України (аналіз та обґрунтування санітарно-карантинного контролю прилітаючих пасажирів в умовах карантинних обмежень).
12.	Аналіз пасажирських перевезень авіатransпортних підприємств України (аналіз та обґрунтування санітарно-карантинного контролю відлітаючих пасажирів в умовах карантинних обмежень).
13.	Аналіз пасажирських перевезень авіатransпортних підприємств України (аналіз контролю на авіабезпеку пасажирів, що прилітають в Україну).
14.	Аналіз пасажирських перевезень авіатransпортних підприємств України (аналіз контролю на авіабезпеку пасажирів, що відлітають з України).
15.	Аналіз пасажирських перевезень авіатransпортних підприємств України (аналіз проходження пасажирами реєстрації та оформлення багажу).
16.	Аналіз пасажирських перевезень авіатransпортних підприємств України (географія перевезень пасажирів).



17.	Аналіз пасажирських перевезень авіатранспортних підприємств України (сервісне обслуговування прилітаючих/відлітаючих пасажирів в приміщенні аеропорту).
18.	Аналіз пасажирських перевезень авіатранспортних підприємств України (контроль виходу на посадку: доставка пасажирів до повітряного судна по телескопічному трапу в аеропортах України).
19.	Аналіз пасажирських перевезень авіатранспортних підприємств України (порівняльний аналіз пасажиропотоку (в межах України) за попередній та поточний календарні роки).
20.	Аналіз пасажирських перевезень авіатранспортних підприємств України (термінали та інфраструктура Комунального підприємства «Міжнародний аеропорт Київ (Жуляни) ім. І Сікорського»).
21.	Аналіз пасажирських перевезень авіатранспортних підприємств України (термінали та інфраструктура Державного підприємства «Міжнародний аеропорт Бориспіль»).
22.	Аналіз пасажирських перевезень авіатранспортних підприємств України (термінали та інфраструктура Державного підприємства «Міжнародний аеропорт «Львів» ім. Данила Галицького»).
23.	Аналіз пасажирських перевезень авіатранспортних підприємств України (іноземні авіакомпанії, що обслуговують пасажиропотоки прилітаючих /відлітаючих пасажирів України).
24.	Аналіз пасажирських перевезень авіатранспортних підприємств України (аналіз кількості відлітаючих (прилітаючих) пасажирів за межі України (в Україну) на прикладі іншого аеропорту України).
25.	Аналіз пасажирських перевезень авіатранспортних підприємств України (термінали та інфраструктура на прикладі іншого аеропорту України).

## Додаток Б

### Приклад оформлення титульного аркуша курсової роботи

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Факультет транспорту, менеджменту і логістики  
Кафедра організації авіаційних робіт та послуг



### КУРСОВА РОБОТА з дисципліни «Сервісна діяльність в авіаційній галузі»

на тему:

---

---

Студента (ки) \_\_\_\_\_

(прізвище та ініціали)

курсу \_\_\_\_\_

групи \_\_\_\_\_

спеціальності \_\_\_\_\_

Керівник \_\_\_\_\_

роботи \_\_\_\_\_

(посада, вчене звання, науковий ступінь,

прізвище та ініціали)

Оцінка:

Національна шкала \_\_\_\_\_

Кількість балів: \_\_\_\_\_ ECTS \_\_\_\_\_

Київ - 20\_\_ рік

Приклад оформлення змісту курсової роботи

ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1</b> .....	5
1.1 Підрозділ 1.....	5
1.2 Підрозділ 2.....	8
1.3 Підрозділ 3.....	11
<b>РОЗДІЛ 2</b> .....	15
2.1 Підрозділ 1.....	15
2.2 Підрозділ 2.....	20
<b>РОЗДІЛ 3</b> .....	25
3.1 Підрозділ 1.....	25
3.2 Підрозділ 2.....	29
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	33
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	35
<b>ДОДАТКИ</b> .....	37

## **СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ В АВІАЦІЙНІЙ ГАЛУЗІ**

Методичні рекомендації  
до виконання курсової роботи  
для здобувачів вищої освіти ОС «Бакалавр»  
спеціальності 275 «Транспортні технології  
(на повітряному транспорті)»  
спеціалізації 275.04 «Транспортні технології  
(на повітряному транспорті)»  
освітньо-професійної програми  
«Бортовий супровід авіаційних пасажирських перевезень»

Укладачі:  
БАГРІЙ Марія Михайлівна  
КЛИМЕНКО Вікторія Вікторівна  
РАЗУМОВА Катерина Миколаївна