

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
очная

Владивосток 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация обслуживания на борту воздушного судна» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Слесарчук И.А., кандидат технических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,
Irina.Slesarchuk@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 13.04.2023 , протокол № 5

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000000B30289
Владелец	Клочко И.Л.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины **Организация обслуживания на борту воздушного судна** является формирование представления у бакалавров сервиса в авиации о технологии качественного обслуживания пассажиров на борту воздушного судна (ВС).

Задачи освоения дисциплины

- изучить организацию обслуживания пассажиров на внутренних и международных линиях различной продолжительности;
- рассмотреть основные требования, определяющие перечень услуг, предоставляемых пассажиру в полете;
- сформировать профессиональные навыки обслуживания пассажиров на борту ВС.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-2 : Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей	ПКВ-2.3к : Принимает участие в организации обслуживания пассажиров в процессе авиаперевозки	РД1	Умение	использовать нормативную документацию по оказанию услуг при организации процесса обслуживания пассажиров на борту воздушного судна
			РД1	Навык	организации технологического процесса сервиса на борту воздушного судна
			РД1	Знание	нормативно-правовая база и требования к предоставлению различных услуг и технологии обслуживания пассажиров на борту воздушного судна
			РД2	Знание	технологии обслуживания пассажиров на борту воздушного судна

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Организация обслуживания на борту воздушного судна» относится к блоку элективных дисциплин (модулей) части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, и является важной составной частью учебного процесса при подготовке специалистов в сфере сервиса на транспорте, в частности, в авиации.

Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных при изучении дисциплины «Основы авиационного сервиса». Входными требованиями к изучению дисциплины являются способность к восприятию, анализу и обобщению информации; владение основным понятийным аппаратом в сфере авиации, основами психологических знаний; способностью осознавать ответственность перед страной и нацией; владение культурой мышления, навыками самостоятельной работы.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.ДВ.Г	4	5	55	18	36	0	1	0	125	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Требования, предъявляемые к бортпроводникам	РД1	2	4	0	12	тест, контроль выполнения практического задания
2	Документы, регламентирующие деятельность бортпроводника	РД1	2	6	0	20	опрос, контроль выполнения практического задания; образовательные технологии - традиционная, учебная профессиональная
3	Организация и технология работы бортпроводников в период предполетной подготовки	РД1, РД1	2	4	0	18	опрос, контроль выполнения практического задания
4	Сервисное обслуживание пассажиров на борту ВС	РД1, РД1, РД2	2	4	0	20	опрос, контроль выполнения практического задания
5	Этапы подготовки и работы бортпроводников. Этапы обслуживания пассажиров на земле и в полете. Услуги (обязательные и дополнительные), предоставляемые пассажирам на каждом этапе	РД1, РД1, РД2	8	14	0	40	опрос, контроль выполнения практического задания
6	Послеполётная работа по обслуживанию ВС	РД1, РД1	2	4	0	15	опрос, контроль выполнения практического задания
Итого по таблице			18	36	0	125	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Требования, предъявляемые к бортпроводникам.

Содержание темы: Требования, предъявляемые к бортпроводникам по

профессиональной подготовке: имидж бортпроводника, корпоративная этика, обязанности, внешний вид.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; образовательные технологии: традиционная, учебная профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала.

Тема 2 Документы, регламентирующие деятельность бортпроводника.

Содержание темы: ОСТ 54-3-62-93 «Компоновка пассажирской кабины гражданских воздушных судов. Пассажирское, бытовое и вспомогательное оборудование». ОСТ 54-3-63-93 «Обеспечение среды пребывания пассажиров на борту гражданских ВС». ОСТ 45-3-283.01-94 «Услуги для пассажиров на борту ВС».

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала; подготовка отчета.

Тема 3 Организация и технология работы бортпроводников в период предполетной подготовки.

Содержание темы: Самостоятельная подготовка перед рейсом. Этапы предполетной подготовки бортпроводников: проведение предполетного брифинга; медицинский осмотр перед вылетом; таможенные и пограничные формальности; предполетная работа на борту ВС.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; образовательные технологии - традиционная, учебная профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала.

Тема 4 Сервисное обслуживание пассажиров на борту ВС.

Содержание темы: Виды обслуживания пассажиров на борту. Сущность и характеристика обязательных услуг на борту ВС: информационно-справочное обслуживание; индивидуальное обслуживание; медицинское обслуживание; обеспечение пассажиров мягким инвентарём и средствами обслуживания в полёте; предоставление пассажирам бортового питания; предоставление пассажирам периодической печати (газеты, журналы, рекламная продукция); трансляция музыкальных программ (при наличии соответствующего оборудования). Сущность и характеристика рекомендуемых услуг на борту ВС: торговля сувенирами; демонстрация кино, видео; заказ гостиниц; заказ такси; бронирование билетов; эксплуатационное обслуживание; предоставление наземной телефонной связи с наземным абонентом; проведение викторин, конкурсов, лотерей; предоставление настольных игр.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; образовательные технологии - традиционная, учебная профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала, подготовка презентации.

Тема 5 Этапы подготовки и работы бортпроводников. Этапы обслуживания пассажиров на земле и в полете. Услуги (обязательные и дополнительные), предоставляемые пассажирам на каждом этапе.

Содержание темы: Характеристика этапов обслуживания пассажиров на борту ВС: Посадка на борт, встреча и размещение пассажиров. Обслуживание перед взлетом.

Обслуживание пассажиров после взлета. Обслуживание пассажиров в горизонтальном полете. Обслуживание пассажиров перед снижением. Обслуживание пассажиров после посадки. Проводы пассажиров. Особенности обслуживания в зависимости от класса обслуживания (эконом-класс, бизнес-класс) и от категории пассажиров (с детьми, с ограничениями по здоровью, беременных и т.д.). Типовая технологическая карта рейса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; образовательные технологии - традиционная, учебная профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала, подготовка отчета.

Тема 6 Послеполётная работа по обслуживанию ВС.

Содержание темы: Работа бортпроводников в базовом аэропорту и на стоянке во внебазовом аэропорту. Послеполётная работа бортпроводников в конечном аэропорту при смене экипажа (в случае выполнения рейса с эстафетой).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; образовательные технологии - традиционная, учебная профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Лекционный курс раскрывает основные положения каждой темы, освещает степень разработанности и существующие проблемы их изучения, раскрывает способы анализа исследуемых явлений.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области авиации.

Подготовка к практическим занятиям позволяет: расширить кругозор; ознакомиться со значительным количеством литературы; способствует приобретению студентами навыков самостоятельного творческого решения практических задач; развивает мышление; приобщает будущего бакалавра к практической деятельности в рамках выбранного направления. В качестве самостоятельной работы предполагается подготовка коротких сообщений, поиск информации в сети Интернет, групповая работа над ролевыми играми, выполнение творческих проектов в виде презентаций или видеороликов.

При выполнении практической работы по темам 3-6 с технологиями обслуживания авиапассажиров знакомятся непосредственно в ходе занятий на тренажере АУЦ «Аврора».

Для выполнения практических работ по теме 2 используют информацию, полученную в ходе анализа нормативной документации в сфере обслуживания на борту ВС. Результаты анализа полученной информации оформляют в виде отчета и презентации.

Основными составляющими отчета являются: титульный лист, введение, основная часть, заключение и список использованных информационных источников (не менее 5). Отчет должен быть оформлен в соответствии с требованиями стандарта ВГУЭС СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам.

В учебном процессе с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся используются активные и интерактивные формы проведения занятий (проблемные лекции, дискуссии) в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой.

Самостоятельная работа студентов направлена на углубление полученных знаний и умений, самостоятельное изучение некоторых тем курса, подбор и подготовку материала для выполнения практических занятий; в ответах на контрольные вопросы для оценки качества усвоения дисциплины.

Для контроля качества освоения дисциплины используется система рейтинговой оценки в соответствии с СК-СТО-ПЛ-04-1.113-2014 «Рейтинговая система оценки успеваемости студентов». Экзамен ставится при условии получения баллов в сумме от 61 до 100 баллов.

Для студентов очной формы обучения проводится первая и вторая текущая аттестация, на основании которых выставляется промежуточная (семестровая) аттестации в семестре. На первую текущую аттестацию выносятся 40 баллов, на вторую - 60 баллов. Общее распределение баллов:

- лекции (24 балла);
- практические занятия (56 баллов);
- экзамен (20 баллов).

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Колосов, В. А., Деловое общение персонала организаций и компаний воздушного транспорта : учебное пособие / В. А. Колосов. — Москва : Русайнс, 2022. — 227 с. — ISBN 978-5-4365-9002-8. — URL: <https://book.ru/book/942554> (дата обращения: 08.09.2023). —

Текст : электронный.

2. Под ред. Травникова А.И., Абашидзе А.Х. МЕЖДУНАРОДНОЕ ВОЗДУШНОЕ ПРАВО. Учебник для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 444 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/mezhdunarodnoe-vozdushnoe-pravo-454807>

7.2 Дополнительная литература

1. Аксенов А.А. Технология перевозки грузов : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Академия водного транспорта Российского университета транспорта , 2014 - 228 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=24425>

2. Г.Г.Левкин, С.В.Мочалова. Разработка комплексной методики оценки эффективности логистических процессов на воздушном транспорте // Управленческий учет. - 2017. - № 11. - С. 47-54 [Электронный ресурс] , 2017 - 10 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/642819>

3. Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте : учебное пособие / под редакцией Т. Н. Кошелевой, А. В. Бирюковой. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2016. — 30 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145433> (дата обращения: 21.06.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Козел В. И., Курлаев Н. В., Сусанин В. С. Человеческий фактор при техническом обслуживании воздушных судов : Учебники [Электронный ресурс] - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет , 2017 - 96 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=573822

5. Организация воздушных перевозок : методические указания и рекомендации / составитель П. Д. Тешева. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА им. А.А. Новикова, 2022. — 25 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/317858> (дата обращения: 21.06.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6. Остроумов Н. Н. Правовой режим международных воздушных перевозок : Научные монографии [Электронный ресурс] - Москва : Статут , 2015 - 396 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=448447

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Елисеев, Б. П. Воздушные перевозки (законодательство, комментарии, судебная практика) [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511982#>

2. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>

3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>

4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>

5. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"

6. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"

7. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>

8. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

9. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

10. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа:
<http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Проектор

Программное обеспечение:

- Adobe Reader
- Microsoft Office 2010 Standart
- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА

Направление и направленность (профиль)

43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
очная

Владивосток 2023

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-2 : Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей	ПКВ-2.3к : Принимает участие в организации обслуживания пассажиров в процессе авиаперевозки

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-2 «Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-2.3к : Принимает участие в организации обслуживания пассажиров в процессе авиаперевозки	РД1	Умение	использовать нормативную документацию по оказанию услуг при организации процесса обслуживания пассажиров на борту воздушного судна	корректное использование нормативной документации по оказанию услуг при организации процесса обслуживания пассажиров на борту воздушного судна
	РД1	Навык	организации технологического процесса сервиса на борту воздушного судна	самостоятельность организации технологического процесса сервиса на борту воздушного судна
	РД1	Знание	нормативно-правовая база и требования к предоставлению различных услуг и технологии обслуживания пассажиров на борту воздушного судна	полное знание нормативно-правовой базы и требований к предоставлению различных услуг и технологии обслуживания пассажиров на борту воздушного судна
	РД2	Знание	технологии обслуживания пассажиров на борту воздушного судна	полное знание технологии обслуживания пассажиров на борту воздушного судна

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения				
РД1	Навык : организации технологического процесса сервиса на борту воздушного судна	1.3. Организация и технология работы бортпроводников в период предполетной подготовки	Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.4. Сервисное обслуживание пассажиров на борту ВС	Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.5. Этапы подготовки и работы бортпроводников в. Этапы обслуживания пассажиров на земле и в полете. Услуги (обязательные и дополнительные), предоставляемые пассажирам на каждом этапе	Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.6. Послеполетная работа по обслуживанию ВС	Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
РД1	Знание : нормативно-правовая база и требования к предоставлению различных услуг и технологии обслуживания пассажиров на борту воздушного судна	1.1. Требования, предъявляемые к бортпроводникам	Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.2. Документы, регламентирующие деятельность бортпроводника	Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.3. Организация и технология работы бортпроводников в период предполетной подготовки	Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.4. Сервисное обслуживание пассажиров на борту ВС	Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест

		1.5. Этапы подготовки и работы бортпроводников в. Этапы обслуживания пассажиров на земле и в полете. Услуги (обязательные и дополнительные), предоставляемые пассажирам на каждом этапе	Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.6. Послеполётная работа по обслуживанию ВС	Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
РД2	Знание : технологии обслуживания пассажиров на борту воздушного судна	1.4. Сервисное обслуживание пассажиров на борту ВС	Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.5. Этапы подготовки и работы бортпроводников в. Этапы обслуживания пассажиров на земле и в полете. Услуги (обязательные и дополнительные), предоставляемые пассажирам на каждом этапе	Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство				
	Собеседование	Тест №1-6	Кейс-задача	Деловая игра	Итого
Лекции	24	-	-	-	24
Практические занятия	-	-	30	26	56
Промежуточная аттестация	-	20	-	-	20
Итого	24	20	30	26	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примерный перечень вопросов по темам

1. Требования, предъявляемые к бортпроводникам по профессиональной подготовке: имидж бортпроводника, корпоративная этика, обязанности, внешний вид
2. Требования к пассажирскому, бытовому, вспомогательному оборудованию.
3. Оснащение пассажирских кресел средствами индивидуального пользования.
4. Требования к салонам повышенного комфорта.
5. Изменение компоновки ВС.
6. Санитарно - гигиенические требования к пассажирским салонам
7. Основные требования к среде пассажирской кабины.
8. Основные правила использования мягкого инвентаря и средств обслуживания пассажиров.
9. Технология медицинского обслуживания пассажиров
10. Организация и технология работы на воздушном судне в период предполетной подготовки
11. Технология обслуживания пассажиров экономического класса
12. Технология обслуживания пассажиров бизнес-класса
13. Технология обслуживания пассажиров питанием
14. Особенности обслуживания несопровождаемых детей , инвалидов, депортированных пассажиров
15. Технология обслуживания пассажиров с детьми
16. Технология обслуживания пассажиров питанием
17. Технология обслуживания пассажиров в различных условиях полета
18. Стандартный комплект посуды и буфетно-кухонного инвентаря
19. Обслуживание питанием пассажиров первого класса на ВС, укомплектованных сервировочной тележкой
20. Обслуживание питанием пассажиров первого класса на ВС, не укомплектованных сервировочной тележкой
21. Обслуживание питанием пассажиров бизнес-класса
22. Питание экипажа
23. Предприятие питания (цех борТПитания)
24. Оформление заказов на питание
25. Требования к ассортименту бортового питания
26. Требование к комплектованию рационов борТПитания
27. Рационы питания
28. Нормы выхода блюд и выдачи продуктов
29. Распорядок питания

30. Меню
31. Правила сервировки, техника подачи напитков и питания .
32. Санитарные правила при работе с питанием
33. Технология приема-сдачи питания.
34. Основные особенности АСО, порядок его использования, расположение на штатном месте ВС при выполнении полетов в штатной, нештатной и аварийной ситуациях;
35. Действия бортпроводника-стажера в аварийной ситуации, порядок взаимодействия внутри кабинного экипажа в штатной, нештатной и в аварийной ситуациях;
36. Системы ВС;
37. Расположение аварийных выходов и оперирование ими;
38. Действия бортпроводников при возникновении особых ситуаций в полете.

Краткие методические указания

Собеседование рассчитано на выяснение объема знаний обучающегося по определенной теме. Готовиться к собеседованию необходимо последовательно, с учетом представленных контрольных вопросов по теме. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованную рабочей программой учебную литературу. При этом полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки. Работу над темой можно считать завершенной, если даны ответы на все контрольные вопросы и определения понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это будет способствовать успешному освоению материала и эффективному использованию его на практических занятиях. При подготовке необходимо также выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем. При подготовке к собеседованию необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	2	студент отвечает на все вопросы, иллюстрируя свой ответ примерами и демонстрируя дополнительные знания
4	2	студент отвечает на вопросы, иллюстрируя свой ответ примерами
3	1	студент отвечает на вопросы в кратком объеме лекционного курса и учебной литературы
2	0	Студент при ответе на вопросы демонстрирует фрагментарные знания лекционного курса и учебной литературы

5.2 Задания для решения кейс-задачи

1. Авиалайнер Ту-204 авиакомпании Red Wings (регистрационный номер RA-6450) с 215 пассажирами и 7 членами экипажа на борту, выполняющий рейс из Уфы в Сочи, получил от диспетчеров аэропорта сообщение о возгорании левого двигателя при взлете. Пассажиры в самолете тоже заметили возгорание и подняли истерику.

Задание: каковы действия бортпроводников? Какова технология взаимодействия кабинного и летного экипажа?

1. Пассажирский самолет АН-24 (регистрационный номер RA-47302) авиакомпании «Ангара» с 37 пассажирами на борту выполнял рейс из Томска в Сургут. Через полтора часа в кабине пилотов включилось оповещение о сбое в работе левого двигателя. Практически сразу визуально летчики обнаружили, что двигатель горит. Командир судна принял решение об экстренной посадке авиалайнера на поверхность реки Обь. Однако во время посадки воздушное судно столкнулось с подводным препятствием и частично разрушилось.

Задание: как должны действовать бортпроводники в случае посадки на воду? Какова технология взаимодействия кабинного и летного экипажа?

Краткие методические указания

Кейс (в переводе с англ. - случай) представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам в качестве задачи для анализа и поиска решения. Обычно кейс содержит схематическое словесное описание ситуации, статистические данные, а также мнения и суждения о ситуациях, которые трудно предсказать или измерить. Кейс, охватывает такие виды речевой деятельности как чтение, говорение и письмо. Кейсы наглядно демонстрируют, как на практике применяется теоретический материал. Данный материал необходим для обсуждения предлагаемых тем, направленных на развитие навыков общения и повышения профессиональной компетенции. Зачастую в кейсах нет ясного решения проблемы и достаточного количества информации.

Типы кейсов:

- структурированный (highly structured) кейс, в котором дается минимальное количество дополнительной информации.
- маленькие наброски (short vignettes) содержащие, как правило, 1-10 страниц текста.
- большие неструктурированные кейсы (long unstructured cases) объемом до 50 страниц.

Способы организации разбора кейса:

- ведет преподаватель;
- ведет студент;
- группы студентов представляют свои варианты решения;
- письменная домашняя работа.

Ознакомление студентов с текстом кейса и последующий анализ кейса может осуществляться заранее (за несколько дней до его обсуждения) как самостоятельная работа студентов. Обсуждение небольших кейсов может быть включено в учебный процесс, и студенты могут знакомиться с ними непосредственно на занятиях.

Общая схема работы с кейсом на этапе анализа может быть представлена следующим образом: в первую очередь следует выявить ключевые проблемы кейса и понять, какие именно из представленных данных важны для решения; войти в ситуационный контекст кейса, определить, кто его главные действующие лица, отобрать информацию необходимую для анализа, понять, какие трудности могут возникнуть при решении задачи.

Максимальная польза из работы над кейсами будет извлечена в том случае, если студенты при предварительном знакомстве с ними будут придерживаться систематического подхода к их анализу, основные шаги которого представлены ниже.

1 Выпишите из соответствующих разделов учебной дисциплины ключевые идеи, для того, чтобы освежить в памяти теоретические концепции и подходы, которые Вам предстоит использовать при анализе кейса.

2 Бегло прочтите кейс, чтобы составить о нем общее представление.

3 Внимательно прочтите вопросы к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли, что Вас просят сделать.

4 Вновь прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факторы или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.

5 Продумайте, какие идеи и концепции соотносятся с проблемами, которые Вам предлагается рассмотреть при работе с кейсом.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов:

- используйте знания, полученные в процессе лекционного курса;
- внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами;
- не смешивайте предположения с фактами.

При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

Шкала оценки

Критериями оценки выполненного кейс-задания являются:

- 1 Научно-теоретический уровень выполнения кейс-задания и выступления.

2 Полнота решения кейса.

3 Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению.

Доказательность и убедительность.

4 Форма изложения материала (свободная; своими словами; грамотность устной или письменной речи) и качество презентации.

5 Культура речи, жестов, мимики при устной презентации.

6 Полнота и всесторонность выводов.

7 Наличие собственных взглядов на проблему.

Оценка за кейс-задание выставляется по пятибалльной шкале.

5 баллов – кейс-задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, студент(ы) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.

4 балла – кейс-задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентация выполненного кейс-задания слабо структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.

3 балла – кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.

2 балла – кейс-задание выполнено на 1/3. Отсутствует детализация при анализ кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.

1 балл – кейс-задание выполнено менее чем на треть.

0 баллов – кейс-задание не выполнено.

5.3 деловая игра

Разыгрывается ситуация «Террорист на борту воздушного судна»

Задачи:

- оценить угрозу;
- правильно выполнить алгоритм действий по отношению к пассажирам, совершающим акт незаконного вмешательства (АНВ).

Концепция игры Условное воспроизведение ее участниками реальной практической ситуации противодействия АНВ на борту ВС. Учебная группа делится на подгруппы, для каждой из которых предлагается конкретный случай АНВ. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме выработки решения по использованию нормативных документов в ходе сложившейся ситуации.

Роли:

- старший бортпроводник-инструктор;
- летный экипаж;
- бортпроводники.

Ожидаемые результаты

- формирование понимания правильного использования нормативной и правовой базы противодействия АНВ на борту ВС применительно к конкретной ситуации;
- развитие навыков организации деятельности бортпроводников в соответствии с нормативной и правовой базой противодействия АНВ в деятельность ГА.

Краткие методические указания

Проведение деловой игры подразумевает участие двух студенческих групп, одна из которых выступает в плане «террористов», другая выполняет роль «кабинного экипажа» и «бортпроводников».

К деловой игре необходимо предварительно подготовиться:

- определить соответствующие нормативные документы, регламентирующие порядок действий службы бортпроводников в случае террористического акта на борту ВС;
- определить последовательность действий при возникновении АНВ.

Шкала оценки

Критерий	Б а л л
Принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре	7 - 8
Принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре	5 - 6
Принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре	3 - 4
Принимает участие в работе группы, однако предлагает не аргументированные, не подкрепленные фактическими данными решения; демонстрирует слабую информационную готовность	1 - 2
Не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.	0

5.4 Примеры тестовых заданий

1. Какова структура Воздушного законодательства РФ?

- Воздушный кодекс, федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации, федеральные правила использования воздушного пространства, федеральные авиационные правила, а также принимаемые в соответствии с ними иных нормативные правовые акты Российской Федерации;
- Воздушный кодекс, ФП ИВП, Инструкции по производству полётов, Руководства по

лётной эксплуатации;

- Воздушный кодекс, ФАПы, Свидетельства о регистрации ВС, Сертификаты лётной годности ВС, Свидетельства пилотов ВС

2. Последовательность действий по оказанию первой помощи при клинической смерти:

- уложить пострадавшего на жесткую поверхность, восстановить проходимость дыхательных путей, начать искусственное дыхание «рот в рот» или «рот в нос» и одновременно наружный массаж сердца;
- немедленно вызвать скорую помощь и полицию, попытаться привести пострадавшего в чувство пощечинами и тряской;
- немедленно попытаться найти среди прохожих медицинского работника и попросить его оказать помощь пострадавшему

Краткие методические указания

На этапе подготовки к тестированию следует проработать информационный материал по дисциплине. В случае необходимости проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы.

Условия тестирования: тест проводится в течение 20 минут и включает вопросы по всем изучаемым темам. Тестовые задания могут быть представлены в разной форме: закрытой (с выбором одного или нескольких заключений); открытой; на установление правильной последовательности; на установление соответствия. Приступая к работе с тестами, необходимо внимательно и до конца прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	19–20	90 – 100% выполненных заданий
4	16–18	70 – 80% правильно выполненных заданий
3	13–15	60% правильно выполненных заданий
2	9–12	менее 60%