

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**  
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края  
**«КРАСНОДАРСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ДОД.01 ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ**

для специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 5. КОНТРОЛЬНО - ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ДОД. 01 Введение в специальность (деятельность авиатранспортных предприятий)

### 1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина **ДОД. 01 Введение в специальность (деятельность авиатранспортных предприятий)** является обязательной частью общеобразовательного цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)» и Приказ Минтруда России от 14 сентября 2022 г. N 532н "Об утверждении профессионального стандарта «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом» (Зарегистрировано в Минюсте России 17 октября 2022 г. N 70557)

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

**Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

#### **уметь:**

- анализировать ситуации,
- планировать деятельность,
- планировать ресурсы,
- осуществлять текущий контроль деятельности,
- оценивать результаты деятельности,
- осуществлять поиск информации,
- владеть письменной коммуникацией
- выстраивать доказательства;
- подбирать аргументы;
- работать с различными каталогами;
- организовывать наблюдение с целью сбора информации;
- проводить анализ возможных источников ошибок;
- извлекать и выполнять первичную обработку информации,
- обрабатывать информацию,
- работать в команде (группе),
- владеть устной коммуникацией (монолог),
- воспринимать содержание информации в процессе устной коммуникации,
- проводить простые технико-экономические расчеты эффективности мероприятий энергосбережения.

#### **знать:**

- сущность и социальную значимость своей будущей профессии;
- оценки социальной значимости своей будущей профессии;
- типичные и особенные требования работодателя к работнику (в соответствии с будущей профессией);
- виды и типы проблем, существующих в различных сферах жизнедеятельности человека;
- значение понятия информация;
- общую логику разрешения любой проблемы;
- выбор необходимых источников информации при решении проблемы;
- выбор оптимальных способов презентации результатов, которые решают проблему;
- источники информации и их особенности;
- обобщённый алгоритм решения проблемы;
- способы представления результатов решения проблемы;

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться компетенции:

Код и наименование формируемых компетенций	Планируемые результаты освоения дисциплины	
	Общие	Дисциплинарные
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>В части трудового воспитания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готовность к труду, осознание ценности мастерства, трудолюбие;</li> <li>- готовность к активной деятельности технологической и социальной направленности, способность инициировать, планировать и самостоятельно выполнять такую деятельность;</li> <li>- интерес к различным сферам профессиональной деятельности,</li> </ul> <p>Овладение универсальными учебными познавательными действиями:</p> <p>а) базовые логические действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- самостоятельно формулировать и актуализировать проблему, рассматривать ее всесторонне;</li> <li>- устанавливать существенный признак или основания для сравнения, классификации и обобщения;</li> <li>- определять цели деятельности, задавать параметры и критерии их достижения;</li> <li>- выявлять закономерности и противоречия в рассматриваемых явлениях;</li> <li>- вносить коррективы в деятельность, оценивать соответствие результатов целям, оценивать риски последствий деятельности;</li> <li>- развивать креативное мышление при решении жизненных проблем</li> </ul> <p>б) базовые исследовательские действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть навыками учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем;</li> <li>- выявлять причинно-следственные связи и актуализировать задачу, выдвигать гипотезу ее решения, находить аргументы для доказательства своих утверждений, задавать параметры и критерии решения;</li> <li>- анализировать полученные в ходе решения задачи результаты, критически оценивать их достоверность, прогнозировать изменение в новых условиях;</li> </ul> <p>-- уметь переносить знания в познавательную и практическую</p>	<p>Овладение универсальными учебными познавательными действиями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- что такое «гостеприимство», «гостеприимный сервис» и философия гостеприимства в группе аэропортов ООО «Аэродинамика»;</li> <li>– типы клиентов и ключевые аспекты взаимодействия с ними;</li> <li>– стандарты корпоративного внешнего вида;</li> <li>– основы вербальных / невербальных коммуникаций с клиентом;</li> <li>– правила поведения при взаимодействии с клиентом;</li> <li>– основные аспекты и принципы управления конфликтными ситуациями;</li> <li>– причины возникновения конфликтов со стороны клиента;</li> <li>– особенности выражения эмоций разными типами клиентов;</li> <li>– последовательные этапы разрешения конфликтов и завершения конфликтов;</li> <li>– действия-конфликтогены;</li> </ul>

	<p>области жизнедеятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уметь интегрировать знания из разных предметных областей;</li> <li>- выдвигать новые идеи, предлагать оригинальные подходы и решения;</li> <li>- и способность их использования в познавательной и социальной практике</li> </ul> <p>использовать приемы рефлексии для оценки ситуации, выбора верного решения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уметь оценивать риски и своевременно принимать решения по их снижению;</li> </ul> <p>в) эмоциональный интеллект, предполагающий сформированность:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- внутренней мотивации, включающей стремление к достижению цели и успеху, оптимизм, инициативность, умение действовать, исходя из своих возможностей;</li> <li>- эмпатии, включающей способность понимать эмоциональное состояние других, учитывать его при осуществлении коммуникации, способность к сочувствию и сопереживанию;</li> <li>- социальных навыков, включающих способность выстраивать отношения с другими людьми, заботиться, проявлять интерес и разрешать конфликты</li> </ul>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- готовность к саморазвитию, самостоятельности и самоопределению;</li> <li>- овладение навыками учебно-исследовательской, проектной и социальной деятельности;</li> </ul> <p>Овладение универсальными коммуникативными действиями:</p> <p>б) совместная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понимать и использовать преимущества командной и индивидуальной работы;</li> <li>- принимать цели совместной деятельности, организовывать и координировать действия по ее достижению: составлять план действий, распределять роли с учетом мнений участников, обсуждать результаты совместной работы;</li> <li>- координировать и выполнять работу в условиях реального, виртуального и комбинированного взаимодействия;</li> <li>- осуществлять позитивное стратегическое поведение в различных ситуациях, проявлять творчество и воображение, быть инициативным.</li> </ul>	<p>Овладение универсальными учебными познавательными действиями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- назначение, задачи, структуру и деятельность аэропорта;</li> <li>- общие сведения об особенностях современного воздушного терроризма, формах и методах борьбы с ним;</li> <li>- общие сведения о классификации АНВ в деятельность ГА и угроз в адрес ГА;</li> <li>- предназначение, структуру и организацию работы аэропорта;</li> <li>- предназначение, структуру и организацию работы САБ аэропорта;</li> <li>- основные характеристики и правила эксплуатации ТСД;</li> <li>- правила личного досмотра пассажиров и ручной клади;</li> <li>- функциональные обязанности по должности «Инспектор по охране и досмотру», «Диспетчер пункт управления», «Инспектор по охране и досмотру группы охраны»</li> </ul>

	<p>Овладение универсальными регулятивными действиями:</p> <p>г) принятие себя и других людей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать мотивы и аргументы других людей при анализе результатов деятельности;</li> <li>- признавать свое право и право других людей на ошибки;</li> <li>- развивать способность понимать мир с позиции другого человека</li> </ul>	
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осознание обучающимися российской гражданской идентичности;</li> <li>- целенаправленное развитие внутренней позиции личности на основе духовно-нравственных ценностей народов Российской Федерации, исторических и национально-культурных традиций, формирование системы значимых ценностно-смысловых установок, антикоррупционного мировоззрения, правосознания, экологической культуры, способности ставить цели и строить жизненные планы;</li> </ul> <p>В части гражданского воспитания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осознание своих конституционных прав и обязанностей, уважение закона и правопорядка;</li> <li>- принятие традиционных национальных, общечеловеческих гуманистических и демократических ценностей;</li> <li>- готовность противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам;</li> <li>- готовность вести совместную деятельность в интересах гражданского общества, участвовать в самоуправлении в общеобразовательной организации и детско-юношеских организациях;</li> <li>- умение взаимодействовать с социальными институтами в соответствии с их функциями и назначением;</li> <li>- готовность к гуманитарной и волонтерской деятельности;</li> </ul> <p>патриотического воспитания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сформированность российской гражданской идентичности, патриотизма, уважения к своему народу, чувства ответственности перед Родиной, гордости за свой край, свою Родину, свой язык и культуру, прошлое и настоящее многонационального народа России;</li> <li>- ценностное отношение к государственным символам,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оказывать гостеприимное обслуживание клиентам согласно миссии и целям Компании;</li> <li>- сводить к минимуму риски возникновения конфликтных ситуаций с клиентами;</li> <li>- создавать положительный имидж гостеприимного аэропорта</li> </ul>

	<p>историческому и природному наследию, памятникам, традициям народов России, достижениям России в науке, искусстве, спорте, технологиях и труде;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- идейная убежденность, готовность к служению и защите Отечества, ответственность за его судьбу; освоенные обучающимися межпредметные понятия и универсальные учебные действия (регулятивные, познавательные, коммуникативные);</li> <li>- способность их использования в познавательной и социальной практике, готовность к самостоятельному планированию и осуществлению учебной деятельности, организации учебного сотрудничества с педагогическими работниками и сверстниками, к участию в построении индивидуальной образовательной траектории;</li> <li>- овладение навыками учебно-исследовательской, проектной и социальной деятельности</li> </ul>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>В области экологического воспитания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сформированность экологической культуры, понимание влияния социально-экономических процессов на состояние природной и социальной среды, осознание глобального характера экологических проблем;</li> <li>- планирование и осуществление действий в окружающей среде на основе знания целей устойчивого развития человечества;</li> <li>- активное неприятие действий, приносящих вред окружающей среде;</li> <li>- умение прогнозировать неблагоприятные экологические последствия предпринимаемых действий, предотвращать их;</li> <li>- расширение опыта деятельности экологической направленности;</li> <li>- овладение навыками учебно-исследовательской, проектной и социальной деятельности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах;</li> </ul>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>В области эстетического воспитания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, труда и общественных отношений;</li> <li>- способность воспринимать различные виды искусства, традиции и творчество своего и других народов, ощущать</li> </ul>	<p>В области эстетического воспитания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- слова и фразы, провоцирующие конфликт, и альтернативные им фразы;</li> <li>- правила утвердительной реакции на действия клиентов;</li> <li>- этапы работы с конфликтными клиентами;</li> </ul>

	<p>эмоциональное воздействие искусства;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- убежденность в значимости для личности и общества отечественного и мирового искусства, этнических культурных традиций и народного творчества;</li> <li>- готовность к самовыражению в разных видах искусства, стремление проявлять качества творческой личности;</li> </ul> <p>Овладение универсальными коммуникативными действиями:</p> <p>а) общение:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять коммуникации во всех сферах жизни;</li> <li>- распознавать невербальные средства общения, понимать значение социальных знаков, распознавать предпосылки конфликтных ситуаций и смягчать конфликты;</li> <li>- развернуто и логично излагать свою точку зрения с использованием языковых средств</li> <li>- наличие мотивации к обучению и личностному развитию;</li> </ul> <p>В области ценности научного познания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, способствующего осознанию своего места в поликультурном мире;</li> <li>- совершенствование языковой и читательской культуры как средства взаимодействия между людьми и познания мира;</li> <li>- осознание ценности научной деятельности, готовность осуществлять проектную и исследовательскую деятельность индивидуально и в группе;</li> </ul> <p>Овладение универсальными учебными познавательными действиями:</p> <p>б) базовые исследовательские действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть навыками учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем;</li> <li>- способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания;</li> <li>- овладение видами деятельности по получению нового знания, его интерпретации, преобразованию и применению в различных учебных ситуациях, в том числе при создании учебных и социальных проектов;</li> <li>- формирование научного типа мышления, владение научной</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные нормативные документы в области воздушных перевозок;</li> <li>- требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах</li> </ul>
--	---	---

	<p>терминологией, ключевыми понятиями и методами;  -осуществлять целенаправленный поиск переноса средств и способов действия в профессиональную среду</p>	
ПК. 2.3	<p>ПК 2.3 Проводить подготовку к инвентаризации и проверку действительного соответствия фактических данных инвентаризации данным учета</p>	<p>ПК 2.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте  ПК 2.2. Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.  ПК 2.3. Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.  ПК 2.4. Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.  ПК 2.5. Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.  ПК 2.6. Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.</p>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	72
в т. ч.:	
теоретическое обучение	32
практические занятия	36
<i>Самостоятельная работа</i>	-
<b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>	4

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (основное и профессионально-ориентированное), лабораторные и практические занятия, прикладной модуль (при наличии)	Объем часов/ в т.ч. практических занятий	Формируемые компетенции
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Введение в курс обучения специалиста по сервису на воздушном транспорте (базовой подготовки)</b>		<b>18/8</b>	
<b>Тема 1.1. Знакомство с предприятием</b>	<b>Основное содержание учебного материала</b>	<b>10/0</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 09 ПК 2.1-2.6
	1.ООО Аэродинамика, история, показатели, персонал, руководители. ОАО "МАКр", история, показатели, развитие, персонал, руководители, инфраструктура аэропорта	2	
	2.Основные подразделения аэропорта, основные должности.	2	
	3.Условия работы и трудоустройства, преимущества и развитие персонала аэропорта .	2	
	4.Корпоративная культура, массовые мероприятия, молодежный совет, спорт.	2	
	5.Система наставничества в аэропорту	2	
<b>Тема 1.2. Проект "Гостеприимный аэропорт"</b>	<b>Основное содержание учебного материала</b>	<b>8/8</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 09 ПК 2.1-2.6
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>8</b>	
	<b>Практическое занятие № 1</b> Сервис и качество обслуживания в аэропорту.	2	
	<b>Практическое занятие № 2</b> Проект Гостеприимный аэропорт. Мини-тренинг.	2	
	<b>Практическое занятие № 3</b> Стандарты гостеприимного сервиса.	2	
	<b>Практическое занятие № 4</b> Стандарты внешнего вида	2	
<b>Раздел 2. Знакомство с профессиональной деятельностью специалиста по сервису на воздушном транспорте</b>		<b>46/24</b>	
<b>Тема 2.1. Служба организации перевозок</b>	<b>Основное содержание учебного материала</b>	<b>16/12</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 09 ПК 2.1-2.6
	1. Структура службы организации перевозок Основные требования к персоналу, должности руководителей службы. Роль службы в аэропорту. Основной функционал.	2	
	2. Должности СОП и основные обязанности: Агент комнаты матери и ребенка., агент по претензиям и информированию клиентов	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>12</b>	
	<b>Практическое занятие № 5</b> Деятельность службы обеспечения пассажирских перевозок	2	
	<b>Практическое занятие № 6</b> Основные должностные обязанности Агента пассажирского обслуживания	2	
	<b>Практическое занятие № 7</b> Основные должностные обязанности Агента по обслуживанию приоритетных пассажиров.	2	
	<b>Практическое занятие № 8</b> Основные должностные обязанности Агента по сопровождению, диспетчер по центровке, агент грузового терминала.	2	
	<b>Практическое занятие № 9</b> Категории пассажиров. Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями здоровья	2	
	<b>Практическое занятие № 10</b> Перевозка опасных грузов. Основные термины и определения.	2	
<b>Тема 2.2. Правила</b>	<b>Основное содержание учебного материала</b>	<b>10/6</b>	ОК 01, ОК 02,

<b>делового общения.</b> <b>Стандарты СОП.</b>	1. Справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта. Розыск багажа (виды багажа). Стандартные решения конфликтных ситуаций по претензиям клиентов.	2	ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 09 ПК 2.1-2.6
	2. Пассажиры. Правила решения конфликтных ситуаций по претензиям клиентов.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>6</b>	
	<b>Практическое занятие № 11</b> Решение ситуационных задач на различные конфликтные ситуации	2	
	<b>Практическое занятие № 12</b> Построение алгоритма при розыске багажа	2	
	<b>Практическое занятие № 13</b> Регистрация пассажиров в случае сбоя автоматизированных систем	2	
<b>Тема 2.3. Служба авиационной (транспортной безопасности)</b>	<b>Основное содержание учебного материала</b>	<b>20/6</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 09 ПК 2.1-2.6
	1. Обеспечение пассажирских перевозок, транспортной (авиационной) безопасности, приема и сдачи багажа, груза и почты	2	
	2. СТАБ. Структура службы. Роль СТАБ в аэропорту. Ответственность каждого сотрудника. Должности руководителей службы	2	
	3. ГКД СТАБ. Инспектор по охране и досмотру. Основные должностные обязанности. Разбор должностной инструкции. Основные термины.	2	
	4. ГКД СТАБ. Инспектор по охране и досмотру. Основные должностные обязанности. Разбор должностной инструкции. Основные термины. Перрон.	2	
	5. Диспетчер ПУТЬ. Инспектор группы охраны.	2	
	6. Технические средства досмотра пассажиров и багажа. Назначение.	2	
	7. Технические средства досмотра автотранспорта.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>6</b>	
	<b>Практическое занятие № 14.</b> Запрещённые предметы и вещества к перевозке на воздушном транспорте.	2	
	<b>Практическое занятие № 15</b> Классификация опасных грузов. Способы сокрытия опасных предметов и веществ и выявление их	2	
	<b>Практическое занятие № 16.</b> Основные источники опасности на авиационном транспорте. Правила безопасного поведения. Порядок действий при возникновении опасной или чрезвычайной ситуации	2	
<b>Раздел 3. Знакомство с системой бережливого производства в ООО Аэродинамика</b>		<b>8/4</b>	
<b>Тема 3.1. Философия ПС</b>	<b>Основное содержание учебного материала</b>	<b>4/4</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 09 ПК 2.1-2.6
	1. Основы и философия ПС. Учись видеть потери. Принципы 5S		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	<b>Практическое занятие № 17</b> Методика стандартизированной работы	2	
	<b>Практическое занятие № 18</b> Решение проблем по методике 1 x 1	2	
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>		<b>4</b>	
<b>Всего</b>		<b>72</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения: реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Сервисная деятельность по видам транспорта».

Эффективность преподавания курса «Введения в специальность. Деятельность зависит от наличия соответствующего материально-технического оснащения. Это объясняется особенностями курса, в первую очередь его многопрофильностью и практической направленностью.

#### **Оборудование учебного кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебная доска;
- комплект учебно-методической документации.

#### **Технические средства обучения:**

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- средства мультимедиа;
- проектор;
- интерактивная доска;
- подключение к Интернету.

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

#### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Аэропорты и их эксплуатация: учеб. Пособие, Л.Б. Бажов УВАУ ГА, 2017 г.
2. Транспортная система России, Л.Н. Шишкина, ИПК Желдориздат, 2016 г.
3. Воздушные перевозки Б.П. Елисеев, М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014 г.
4. Основы международного воздушного сообщения В.Г. Афанасьев М.: НОУ ВКШ «Авиабизнес», 2015

#### **3.2.2. Основные электронные издания**

1. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997г. № 60-ФЗ.
2. Приказ Минтранса РФ от 31 июля 2009 г. N 128 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Подготовка и выполнение полетов в гражданской авиации Российской Федерации».
3. Постановление Правительства РФ от 11.03.2010 N 138 «Об утверждении Федеральных правил использования воздушного пространства Российской Федерации».
4. Приказ Минтранса России от 28.11.2005 №142 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования авиационной безопасности к аэропортам».
5. Приказ Минтранса России от 28.06.2007 №82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».

### **3.2.3. Дополнительные источники (при необходимости)**

1. Электронная библиотека ВООК.ru. Форма доступа: <http://www.book.ru>
2. «Консультант плюс» Правовая электронная библиотека Форма доступа: <http://www.consultant.ru>
3. Министерства Транспорта Российской Федерации. Форма доступа: <https://mintrans.gov.ru/>
4. Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация). Форма доступа: <https://favt.gov.ru/>
5. Межгосударственный авиационный комитет. Форма доступа: <https://mak-iac.org/>
6. Международная ассоциация воздушного транспорта. Форма доступа: [iata.org](http://iata.org)

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения общеобразовательной дисциплины

**Контроль и оценка** раскрываются через дисциплинарные результаты, усвоенные знания и приобретенные студентами умения, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Общая /профессиональная компетенция	Раздел/Тема	Тип оценочных мероприятий
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Тема 1.2. Проект "Гостеприимный аэропорт" Тема 3.1. Философия ПС Тема 1.1. Знакомство с предприятием	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Кейс-задание;</li> <li>- Старт-задание;</li> <li>- Задание исследование;</li> <li>- Задание-эксперимент;</li> <li>- Фронтальный опрос;</li> <li>- Защита презентаций;</li> <li>- Тестирование;</li> <li>- Тест-задание;</li> <li>- Выполнение заданий на дифференцированном зачете</li> </ul>
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Тема 2.3. Служба авиационной (транспортной безопасности)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Практические работы</li> <li>- Контрольные работы</li> <li>- Разноуровневые задания</li> <li>- Индивидуальные проекты</li> <li>- Фронтальный опрос</li> <li>- Деловая (ролевая) игра</li> <li>- Кейс-задания</li> <li>- Деловая (ролевая) игра</li> <li>- Кейс-задания</li> </ul>
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Тема 2.2. Правила делового общения. Стандарты СОП. Тема 2.3. Служба авиационной (транспортной безопасности) Тема 2.2. Правила делового общения. Стандарты СОП.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Практические работы</li> <li>- Контрольные работы</li> <li>- Задание-эксперимент;</li> <li>- Фронтальный опрос;</li> <li>- Защита презентаций;</li> <li>- Тестирование</li> <li>- Кейс-задание;</li> <li>- Старт-задание;</li> <li>- Задание исследование</li> </ul>
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Тема 2.2. Правила делового общения. Стандарты СОП.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Практические работы</li> <li>- Контрольные работы</li> <li>- Разноуровневые задания</li> <li>- Индивидуальные проекты</li> <li>- Фронтальный опрос</li> <li>- Деловая (ролевая) игра</li> <li>- Кейс-задания</li> <li>- Деловая (ролевая) игра</li> <li>- Кейс-задания</li> </ul>

<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Тема 3.1. Философия ПС</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Фронтальный опрос;</li> <li>- Защита презентаций;</li> <li>- Тестирование;</li> <li>- Тест-задание;</li> </ul>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Тема 3.1. Философия ПС</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Кейс-задание;</li> <li>- Старт-задание;</li> <li>- Задание исследование;</li> <li>- Задание-эксперимент;</li> <li>- Фронтальный опрос;</li> <li>- Защита презентаций;</li> <li>- Тестирование;</li> <li>- Тест-задание</li> </ul>

## **5. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)**

### **5.1 Результаты обучения, регламентированные ФГОС СОО и с учётом примерной основной образовательной программой среднего общего образования (ПООП СОО)**

Контрольно-измерительные материалы предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, осваивающих программу учебной дисциплины ДОД.01 Введение в специальность, которая является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих (программы подготовки специалистов среднего звена) по специальности среднего профессионального образования 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) Контрольно-измерительные материалы включают оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине.

Контрольно-измерительные материалы разработаны в соответствии с:

- основной профессиональной образовательной программой по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
- рабочей программой учебной дисциплины ДОД .01 Введение в специальность

Содержание общеобразовательной дисциплины ДОД .01 Введение в специальность (базовый уровень) обеспечивает достижение обучающимися следующих результатов освоения дисциплины на базовом уровне подготовки, подлежащих проверке и направлено на достижение общих и профессиональных компетенций.

Код и наименование формируемых компетенций	Планируемые результаты освоения дисциплины	
	Общие	Дисциплинарные
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>В части трудового воспитания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готовность к труду, осознание ценности мастерства, трудолюбие;</li> <li>- готовность к активной деятельности технологической и социальной направленности, способность инициировать, планировать и самостоятельно выполнять такую деятельность;</li> <li>- интерес к различным сферам профессиональной деятельности,</li> </ul> <p>Овладение универсальными учебными познавательными действиями:</p> <p>а) базовые логические действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- самостоятельно формулировать и актуализировать проблему, рассматривать ее всесторонне;</li> <li>- устанавливать существенный признак или основания для сравнения, классификации и обобщения;</li> <li>- определять цели деятельности, задавать параметры и критерии их достижения;</li> <li>- выявлять закономерности и противоречия в рассматриваемых явлениях;</li> <li>- вносить коррективы в деятельность, оценивать соответствие результатов целям, оценивать риски последствий деятельности;</li> <li>- развивать креативное мышление при решении жизненных проблем</li> </ul> <p>б) базовые исследовательские действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть навыками учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем;</li> <li>- выявлять причинно-следственные связи и актуализировать задачу, выдвигать гипотезу ее решения, находить аргументы для доказательства своих утверждений, задавать параметры и</li> </ul>	<p>Овладение универсальными учебными познавательными действиями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- что такое «гостеприимство», «гостеприимный сервис» и философия гостеприимства в группе аэропортов ООО «Аэродинамика»;</li> <li>- типы клиентов и ключевые аспекты взаимодействия с ними;</li> <li>- стандарты корпоративного внешнего вида;</li> <li>- основы вербальных / невербальных коммуникаций с клиентом;</li> <li>- правила поведения при взаимодействии с клиентом;</li> <li>- основные аспекты и принципы управления конфликтными ситуациями;</li> <li>- причины возникновения конфликтов со стороны клиента;</li> <li>- особенности выражения эмоций разными типами клиентов;</li> <li>- последовательные этапы разрешения конфликтов и завершения конфликтов;</li> <li>- действия-конфликтогены;</li> </ul>

	<p>критерии решения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать полученные в ходе решения задачи результаты, критически оценивать их достоверность, прогнозировать изменение в новых условиях;</li> <li>-- уметь переносить знания в познавательную и практическую области жизнедеятельности;</li> <li>- уметь интегрировать знания из разных предметных областей;</li> <li>- выдвигать новые идеи, предлагать оригинальные подходы и решения;</li> <li>- и способность их использования в познавательной и социальной практике</li> </ul> <p>использовать приемы рефлексии для оценки ситуации, выбора верного решения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уметь оценивать риски и своевременно принимать решения по их снижению;</li> </ul> <p>в) эмоциональный интеллект, предполагающий сформированность:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- внутренней мотивации, включающей стремление к достижению цели и успеху, оптимизм, инициативность, умение действовать, исходя из своих возможностей;</li> <li>- эмпатии, включающей способность понимать эмоциональное состояние других, учитывать его при осуществлении коммуникации, способность к сочувствию и сопереживанию;</li> <li>- социальных навыков, включающих способность выстраивать отношения с другими людьми, заботиться, проявлять интерес и разрешать конфликты</li> </ul>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- готовность к саморазвитию, самостоятельности и самоопределению;</li> <li>- овладение навыками учебно-исследовательской, проектной и социальной деятельности;</li> </ul> <p>Овладение универсальными коммуникативными действиями:</p> <p>б) совместная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понимать и использовать преимущества командной и</li> </ul>	<p>Овладение универсальными учебными познавательными действиями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- назначение, задачи, структуру и деятельность аэропорта;</li> <li>- общие сведения об особенностях современного воздушного терроризма, формах и методах борьбы с ним;</li> <li>- общие сведения о классификации АНВ в деятельность ГА и угроз в адрес ГА;</li> </ul>

	<p>индивидуальной работы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать цели совместной деятельности, организовывать и координировать действия по ее достижению: составлять план действий, распределять роли с учетом мнений участников</li> <li>обсуждать результаты совместной работы;</li> <li>- координировать и выполнять работу в условиях реального, виртуального и комбинированного взаимодействия;</li> <li>- осуществлять позитивное стратегическое поведение в различных ситуациях, проявлять творчество и воображение, быть инициативным.</li> </ul> <p>Овладение универсальными регулятивными действиями:</p> <p>г) принятие себя и других людей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать мотивы и аргументы других людей при анализе результатов деятельности;</li> <li>- признавать свое право и право других людей на ошибки;</li> <li>- развивать способность понимать мир с позиции другого человека</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-предназначение, структуру и организация работы аэропорта;</li> <li>-предназначение, структуру и организацию работы САБ аэропорта;</li> <li>-основные характеристики и правила эксплуатации ТСД;</li> <li>-правила личного досмотра пассажиров и ручной клади;</li> <li>-функциональные обязанности по должности «Инспектор по охране и досмотру», «Диспетчер пункт управления», «Инспектор по охране и досмотру группы охраны»</li> </ul>
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осознание обучающимися российской гражданской идентичности;</li> <li>- целенаправленное развитие внутренней позиции личности на основе духовно-нравственных ценностей народов Российской Федерации, исторических и национально-культурных традиций, формирование системы значимых ценностно-смысловых установок, антикоррупционного мировоззрения, правосознания, экологической культуры, способности ставить цели и строить жизненные планы;</li> </ul> <p>В части гражданского воспитания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осознание своих конституционных прав и обязанностей, уважение закона и правопорядка;</li> <li>- принятие традиционных национальных, общечеловеческих гуманистических и демократических ценностей;</li> <li>- готовность противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по социальным,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оказывать гостеприимное обслуживание клиентам согласно миссии и целям Компании;</li> <li>- сводить к минимуму риски возникновения конфликтных ситуаций с клиентами;</li> <li>- создавать положительный имидж гостеприимного аэропорта</li> </ul>

	<p>религиозным, расовым, национальным признакам;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готовность вести совместную деятельность в интересах гражданского общества, участвовать в самоуправлении в общеобразовательной организации и детско-юношеских организациях;</li> <li>- умение взаимодействовать с социальными институтами в соответствии с их функциями и назначением;</li> <li>- готовность к гуманитарной и волонтерской деятельности; патриотического воспитания:</li> <li>- сформированность российской гражданской идентичности, патриотизма, уважения к своему народу, чувства ответственности перед Родиной, гордости за свой край, свою Родину, свой язык и культуру, прошлое и настоящее многонационального народа России;</li> <li>- ценностное отношение к государственным символам, историческому и природному наследию, памятникам, традициям народов России, достижениям России в науке, искусстве, спорте, технологиях и труде;</li> <li>- идейная убежденность, готовность к служению и защите Отечества, ответственность за его судьбу; освоенные обучающимися межпредметные понятия и универсальные учебные действия (регулятивные, познавательные, коммуникативные);</li> <li>- способность их использования в познавательной и социальной практике, готовность к самостоятельному планированию и осуществлению учебной деятельности, организации учебного сотрудничества с педагогическими работниками и сверстниками, к участию в построении индивидуальной образовательной траектории;</li> <li>- овладение навыками учебно-исследовательской, проектной и социальной деятельности</li> </ul>	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей	<p>В области экологического воспитания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сформированность экологической культуры, понимание</li> </ul>	<p>– общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для</p>

<p>среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>влияния социально-экономических процессов на состояние природной и социальной среды, осознание глобального характера экологических проблем;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планирование и осуществление действий в окружающей среде на основе знания целей устойчивого развития человечества;</li> <li>- активное неприятие действий, приносящих вредокружающей среде;</li> <li>- умение прогнозировать неблагоприятные экологические последствия предпринимаемых действий,предотвращать их;</li> <li>- расширение опыта деятельности экологической направленности;</li> <li>- овладение навыками учебно-исследовательской, проектной и социальной деятельности</li> </ul>	<p>выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах;</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>В области эстетического воспитания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, труда и общественных отношений;</li> <li>- способность воспринимать различные виды искусства, традиции и творчество своего и других народов, ощущать эмоциональное воздействие искусства;</li> <li>- убежденность в значимости для личности и общества отечественного и мирового искусства, этнических культурных традиций и народного творчества;</li> <li>- готовность к самовыражению в разных видах искусства, стремление проявлять качества творческой личности;</li> </ul> <p>Овладение универсальными коммуникативными действиями:</p> <p>а) общение:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять коммуникации во всех сферах жизни;</li> <li>- распознавать невербальные средства общения, понимать значение социальных знаков, распознавать предпосылки конфликтных ситуаций и смягчать конфликты;</li> <li>- развернуто и логично излагать свою точку зрения с</li> </ul>	<p>В области эстетического воспитания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— слова и фразы, провоцирующие конфликт, и альтернативные им фразы;</li> <li>— правила утвердительной реакции на действия клиентов;</li> <li>— этапы работы с конфликтными клиентами;</li> <li>— основные нормативные документы в области воздушных перевозок;</li> <li>— требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах</li> </ul>

	<p>использованием языковых средств</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие мотивации к обучению и личностному развитию;</li> </ul> <p>В области ценности научного познания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, способствующего осознанию своего места в поликультурном мире;</li> <li>- совершенствование языковой и читательской культуры как средства взаимодействия между людьми и познаниями мира;</li> <li>- осознание ценности научной деятельности, готовность осуществлять проектную и исследовательскую деятельность индивидуально и в группе;</li> </ul> <p>Овладение универсальными учебными познавательными действиями:</p> <p>б) базовые исследовательские действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть навыками учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем;</li> <li>- способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания;</li> <li>- овладение видами деятельности по получению нового знания, его интерпретации, преобразованию и применению в различных учебных ситуациях, в том числе при создании учебных и социальных проектов;</li> <li>- формирование научного типа мышления, владение научной терминологией, ключевыми понятиями и методами;</li> <li>- осуществлять целенаправленный поиск переноса средств и способов действия в профессиональную среду</li> </ul>	
ПК. 2.3	ПК 2.3 Проводить подготовку к инвентаризации и проверку действительного соответствия фактических данных инвентаризации данным учета	<p>ПК 2.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте</p> <p>ПК 2.2. Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.</p> <p>ПК 2.3. Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.</p>

		<p>ПК 2.4. Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.</p> <p>ПК 2.5. Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.</p> <p>ПК 2.6. Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.</p>
--	--	---

## 5.2 Контрольно-измерительные материалы по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Контрольно-измерительные материалы (далее – КИМ) представлены в виде междисциплинарных заданий и направлены на контроль качества и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и процессом формирования компетенций, определенных основной образовательной программой среднего профессионального образования по общеобразовательной дисциплине ДОД. **01 Введение в специальность** посредством текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестацией. КИМ разработан с опорой на синхронизированные образовательные результаты и с учетом профессиональной направленности образовательной программы для специальности **43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)**

№ раздела, темы	Коды образовательных результатов (ЛР, МР, ПР, ОК, ПК)	Форма контроля и оценивания		Варианты междисциплинарных заданий
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
<p>Раздел 1. Введение в курс обучения специалиста по сервису на воздушном транспорте (базовой подготовки)</p> <p>Тема 1.1. Знакомство с предприятием</p> <p>Тема 1.2. Проект "Гостеприимный аэропорт"</p>	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 09 ПК 2.1-2.6</p>	<p>Устный опрос по изученным лекциям и проверка знаний терминов и определений аэропортовой деятельности.</p> <p><b>Практическое занятие №1</b> Сервис и качество в аэропорту.</p> <p><b>Практическое занятие №2</b> Проект Гостеприимный аэропорт. Мини-тренинг.</p> <p><b>Практическое занятие №3</b> Стандарты гостеприимного сервиса.</p> <p><b>Практическое занятие №4</b> Стандарты внешнего вида</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>	<p>-Качество – это....., Сервис – это.....</p> <p>-Для чего в аэропорту гостеприимство?</p> <p>-Методология SERVICE.</p> <p>-Преимущество гостеприимного сервиса.</p> <p>-Цели гостеприимства.</p> <p>-Философия гостеприимства.</p> <p>-Основные этапы деловой беседы.</p> <p>-Этика. Профессиональная этика.</p> <p>-Эмпатия. Что это? Язык сервиса.</p> <p>-Как показать свою эмпатию к пассажиру.</p>
<p>Раздел 2. Знакомство с профессиональной деятельностью специалиста по сервису на воздушном транспорте</p>	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 09 ПК 2.1-2.6</p>	<p>Устный опрос по изученным лекциям и проверка знаний терминов и определений аэропортовой деятельности.</p> <p><b>Практическое занятие № 5</b> Деятельность службы обеспечения</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>	<p>-Ключевые принципы гостеприимства.</p> <p>-Гостеприимство (сервис) – это.....</p> <p>-Работа с обращениями.</p> <p>-Обратная связь.</p> <p>-Сохранение репутации сервиса.</p> <p>-Показатели удовлетворенности</p>

		<p>пассажирских перевозок  <b>Практическое занятие № 6</b>          Основные должностные обязанности Агента пассажирского обслуживания  <b>Практическое занятие № 7</b>          Основные должностные обязанности Агента по обслуживанию приоритетных пассажиров.  <b>Практическое занятие № 8</b>          Основные должностные обязанности Агента по сопровождению, диспетчер по центровке, агент грузового терминала.  <b>Практическое занятие № 9</b>          Категории пассажиров. Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями здоровья  <b>Практическое занятие № 10</b>          Перевозка опасных грузов. Основные термины и определения.  <b>Практическое занятие № 11</b>          Решение ситуационных задач на различные конфликтные ситуации  <b>Практическое занятие № 12</b>          Построение алгоритма при розыске багажа  <b>Практическое занятие № 13</b>          Регистрация пассажиров в случае</p>	<p>пассажиров.          -Персонал. Требования к сотрудникам.          -Показатели эффективности служб (KPI).          -Система контроля качества.          -Наши клиенты, кто это?          -Воздушный кодекс РФ: значение, основные понятия и термины (аэропорт, аэродром).          -ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»: объем дополнительных услуг в случае задержки рейса.          -Основные документы, удостоверяющие личность гражданина РФ.          -Багаж зарегистрированный и незарегистрированный.          -Сверхнормативный, негабаритный багаж. Выдача зарегистрированного багажа          -Действия агента по СОПП при обслуживании пассажиров в аэровокзале.          -Регистрация пассажиров и оформление багажа.          -Безопасность полетов.          -Правила перевозки жидкостей на борту ВС.          -Определение терминов «Перевозчик», «Эксплуатант», «Воздушная перевозка»          -Утраченный багаж. Объем</p>
--	--	--	--

		<p>сбоя автоматизированных систем</p> <p><b>Практическое занятие № 14.</b> Запрещённые предметы и вещества к перевозке на воздушном транспорте.</p> <p><b>Практическое занятие № 15</b> Классификация опасных грузов. Способы сокрытия опасных предметов и веществ и выявление их</p> <p><b>Практическое занятие № 16.</b> Основные источники опасности на авиационном транспорте. Правила безопасного поведения. Порядок действий при возникновении опасной или чрезвычайной ситуации</p>		<p>ответственности. PIR – что это....</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Договор воздушной перевозки пассажира, багажа, груза, почты.</li> <li>-Задачи службы организации перевозок.</li> <li>-Перевозочные документы: понятие, виды, особенности оформления.</li> <li>-Обязанности перевозчика при перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса по метеорологическим и иным причинам. Овербукинг.</li> <li>-Перевозка животных.</li> <li>-Вещи пассажиров, не подлежащие взвешиванию при регистрации.</li> <li>-Функциональные обязанности агента по розыску багажа.</li> </ul>
<p>Раздел 3. Знакомство с системой бережливого производства в ООО</p> <p>Аэродинамика</p>	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 09</p> <p>ПК 2.1-2.6</p>	<p>Устный опрос по изученным лекциям и проверка знаний терминов и определений бережливого производства .</p> <p><b>Практическое занятие № 17</b> Методика стандартизированной работы</p> <p><b>Практическое занятие № 18</b> Решение проблем по методике 1 x 1</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Определение Акта незаконного вмешательства.</li> <li>-Авиационная безопасность – это? Определение.</li> <li>-Пропускной режим, определение. С какой целью он организован на предприятии?</li> <li>-Пропуск установленного образца на предприятии. Виды пропусков.</li> <li>-Внутриобъектовый режим, определение. С какой целью он организован на предприятии?</li> <li>-Что в контролируемой зоне аэропорта не допускается?</li> <li>-Зона транспортной безопасности – это? Определение.</li> </ul>

				<p>-Сектор свободного доступа.</p> <p>-Перевозочный сектор зоны транспортной безопасности – это? Определение.</p> <p>-Технологический сектор зоны транспортной безопасности – это? Определение.</p> <p>-Действия Инспектора по досмотру 1,2,3,4,5.</p> <p>-Перечень запрещенных предметов на борту воздушного судна (Приказ №104 Приложение №1.)</p> <p>-Опасные грузы. Классификация.</p> <p>-Какие вещи имеет право провозить пассажир в качестве ручной клади сверх нормы, установленной перевозчиком и без взимания дополнительной платы?</p> <p>-Основные функции Службы транспортной(авиационной) безопасности</p>
--	--	--	--	--

**Критерии оценивания устных ответов на вопросы промежуточной аттестации в форме экзамена:**

- полнота и правильность ответа;
- степень осознанности усвоения;
- последовательность изложения;
- умение подтвердить ответ своими примерами;

«5» - ответ полный, правильный, материал усвоен и подтверждается своими примерами, отвечает связно, последовательно, без недочетов или допускает некоторые неточности.

«4» - ответ близкий к «5», но студент допускает неточности, которые легко исправляется сам.

«3» - обучающийся обнаруживает понимание излагаемого материала, но отвечает неточно, по наводящим вопросам, затрудняется сам привести пример. Исправляет только с помощью, излагает материал несвязно.

«2» - обучающийся обнаруживает полное непонимание излагаемого материала, отсутствие ответа.

## **5.3 Контрольно-оценочные средства и критерии оценки текущего контроля знаний**

### **5.3.1 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения теоретического курса учебной дисциплины ДОД. 01 Введение в специальность**

#### **Процедура проведения**

Промежуточная аттестация по дисциплине ДОД.01 Введение в специальность проводится в виде дифференцированного зачета 1 семестре обучения.

Дифференцированный зачет проводится в виде собеседования по вопросам билета. Общее количество билетов – 30.

В билетах представлены 3 вопроса: 1 – теоретический, 2 вопрос – теоретический, 3 вопрос – практическое задание.

Теоретические вопросы могут представлены тестом в 2-х вариантах, включающим тестовые задания закрытого типа.

Процедура проведения дифференцированного зачета и время на подготовку ответа по билету определяется общим объемом времени, отведенного на дифференцированный зачет/зачет в соответствии с рабочей программой по дисциплине.

Во время проведения дифференцированного зачета обучающемуся запрещается использовать любые средства связи.

При необходимости, если это предусмотрено условиями задания, обучающийся может пользоваться справочниками, таблицами, калькулятором.

Общая оценка по итогам дифференцированного зачета складывается из:

- оценки правильности и полноты ответа по теоретическим вопросам (оценки теста),
- оценки правильности выполнения практического задания.

#### **Перечень теоретических вопросов:**

1. Что такое качественное обслуживание?
2. Для чего необходимо качественное обслуживание?
3. А. Что в большей степени формирует отношение пассажира к Вашей работе?
4. Пассажир покупает больше, в том случае, если ему нравится ситуация и условия покупки (сочетание места, времени, обстоятельств и собственного эмоционального состояния)?
5. Какие слова и фразы неприменимы при общении с пассажиром? (несколько вариантов ответов)
6. Какие жесты необходимо использовать при общении с пассажиром?
7. Какая реакция на неправомерные действия клиентов оптимальна во время обслуживания?
8. С какого возраста пассажира-ребенка необходимо обращаться к нему/к ней по имени-отчеству и на «Вы» аналогично стандартам качественного обслуживания взрослых пассажиров?
9. При решении проблем, ответах на вопросы пассажира, необходимо всегда объяснять ситуацию, что вы собираетесь делать и сколько времени это займет?
10. Перечислите обязательные аспекты при приветствии пассажиров/клиентов (несколько вариантов ответов).
11. Какую манеру общения с клиентом следует использовать?
12. Какие вводные конструкции следует использовать при отказе клиенту вместо союза «НО» между частями предложения?
13. Какое расстояние составляет близкий интервал социальной дистанции?
14. Кто является источником дохода?
15. Что такое гостеприимный сервис в аэропорту?
16. Структура и функции СОП
17. Положение о службе организации перевозок
18. Взаимодействие службы СОП с государственными органами, коммерческими и некоммерческими производственными структурами аэропорта

19. Организация воздушных перевозок
20. Обслуживание пассажирских авиаперевозок
21. Обслуживание грузовых перевозок
22. Цепочка помощи
23. Виды сбойных и чрезвычайных ситуаций
24. Взаимодействия смежных служб при сбойной ситуации
25. Взаимодействия смежных служб при ЧС
26. Каким документом установлены права инвалидов во всем мире.
27. Значение создания необходимых условий для обеспечения безбарьерной среды.
28. Классификация видов инвалидности.
29. Инвалид. Ограничение жизнедеятельности.
30. Содержание категорий жизнедеятельности человека
31. Условиями признания гражданина инвалидом.
32. Классификация форм инвалидности.
33. Характеристика барьеров окружающей среды в зависимости от формы инвалидности.
34. Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами инвалидности.
35. «Ситуационная помощь».
36. Формирование групп, с учетом специфических потребностей. Кодировка групп.
37. Потребности различных групп инвалидов в ситуационной помощи.
38. Актуальность и значимость создания доступного объекта социальной инфраструктуры.
39. Параметры окружающей среды.
40. «Разумное приспособление».
41. «Универсальный дизайн».
42. Классификация ОСИ в соответствии с ведомственной (отраслевой) принадлежностью на объекты.
43. Кто считается инвалидом в российском правовом поле в соответствии с Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» №181-ФЗ
44. К кому работник организации должен направить свое обращение при разговоре с инвалидом.
45. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, что необходимо сделать.
46. Входит ли организация сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта в комплекс мер по созданию доступности?
47. Каков размер административного штрафа на юридических лиц за уклонение от исполнения требований доступности для инвалидов объектов инженерной, транспортной и социальной инфраструктур?
48. Какими специальными знаками должна быть обозначена контрастная маркировка для всех потенциально опасных препятствий на пути следования людей с нарушениями зрения.
49. Каков размер административного штрафа на юридических лиц нарушение требований законодательства, предусматривающих выделение на автомобильных стоянках (остановках) мест для специальных автотранспортных средств инвалидов.
50. Перечислите 6 основных структурно-функциональных зон ОСИ (частей объекта социальной инфраструктуры), которые подлежат адаптации для инвалидов и других лиц с ограниченными физическими возможностями.
51. Критерии доступности для инвалидов зданий и сооружений.
52. На какие органы и/или организации возлагается обязанность обеспечения инвалидам условий для беспрепятственного пользования средствами связи и информации.
53. Условия для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам связи.
54. Параметры доступности. Оценка состояния доступности.
55. Предусматривается ли выделение специальных мест для личного транспорта инвалидов.
56. Каким требованиям должны отвечать доступные для инвалидов входные двери?

57. Какие меры являются специальными для обеспечения доступности для инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата.
58. Сколько должно быть выделено мест для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на привокзальной площади.
59. Цель методики паспортизации и классификации.
60. Вида устройств и средств информации на объекте для инвалидов с нарушениями сенсорных функций, зрения, слуха.
61. Основные требования к входу в здание.
62. Требования к территории, прилегающей к зданию.
63. Разновидности информационных индукционных системам для слабослышащих (индукционными петлями).
64. Для чего необходимы тактильные таблички, знаки и мнемосхемы?
65. Разновидности контрастной маркировки.
66. Технические средства. Необходимость.
67. 1. Понравился ли вам тренинг?
68. 2. Почему важно быть стрессоустойчивым?
69. 3. Какие методы стрессоустойчивости вы будете применять?
70. 4. Что не понравилось в тренинге?
71. 5. Что бы вы изменили в этом тренинге?
72. Обзор российских и международных нормативных правовых актов, регламентирующих порядок перевозки опасных грузов по воздуху.
73. Понятие опасных грузов. Термины и определения.
74. Принципы обеспечения безопасности перевозок опасных грузов по воздуху.
75. Обязанности грузоотправителя. Обязанности эксплуатанта.
76. Требования к обучению по обеспечению авиационной безопасности опасных грузов.
77. Группы опасных грузов.
78. Перевозка опасных грузов почтой.
79. Опасные грузы эксплуатанта.
80. Опасные грузы в исключенных количествах.
81. Опасные грузы в ограниченном количестве.
82. Маркировка. Нанесение знаков опасности. Характеристики знаков опасности. Знаки обработки.
83. Распознавание незадекларированных опасных грузов
84. Запрещенные к провозу пассажирами и экипажем предметы.
85. Перевозимые пассажирами и экипажем с разрешения эксплуатанта в багаже предметы.
86. Перевозимые пассажирами и экипажем с разрешения эксплуатанта в ручной клади предметы.
87. Перевозимые пассажирами и экипажем с разрешения эксплуатанта в качестве багажа предметы.
88. Разрешенные к провозу пассажирами и экипажем предметы.
89. Порядок действий в аварийной обстановке
90. Отчет о происшествиях и авариях.

### **Критерии оценки уровня оценки дифференцированного зачета**

#### **Критерии устного ответа:**

«Отлично» - обучающийся самостоятельно и правильно ответил на поставленные вопросы, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свой ответ, используя теоретические знания, продемонстрировал все необходимые умения, позволяющие выполнить и решить практическое задание.

«Хорошо» - обучающийся в целом правильно ответил на поставленные вопросы, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свой ответ, используя

теоретические знания, продемонстрировал умения, позволяющие выполнить практическое задание, однако при ответе допустил 1-2 незначительные ошибки.

«Удовлетворительно» - обучающийся не в полной мере ответил на поставленные вопросы, неуверенно, не аргументировано излагал свой ответ, показал недостаточную теоретическую подготовку, не в полной мере выполнил практическое задание, при ответе допустил несколько существенных ошибок.

«Неудовлетворительно» - не представил ответов на поставленные вопросы, не выполнил практическую задачу.

#### **Критерии оценки при выполнении теста:**

«Отлично» - 90%-100% правильных ответов

«Хорошо» - 80%-89,99% правильных ответов

«Удовлетворительно» - 70%-79,99% правильных ответов

«Неудовлетворительно» - 69,99% и менее правильных ответов

#### **Критерии оценивания результатов практического задания:**

«Отлично» - обучающийся самостоятельно и правильно продемонстрировал все необходимые умения, позволяющие выполнить практическое задание, используя понятия, ссылаясь на теоретические знания, нормативную документацию.

«Хорошо» - обучающийся самостоятельно и в основном правильно самостоятельно выполнил практическое задание, опираясь на теоретические знания, однако при выполнении практического задания были допущены 1-2 незначительные ошибки.

«Удовлетворительно» - обучающийся выполнил практическое задание, но не в полной мере продемонстрировал все необходимые умения, имеет недостаточную теоретическую подготовку, допустил несколько несущественных или 1-2 грубые ошибки.

«Неудовлетворительно» - не выполнил практическое задание или допустил множество существенных ошибок.