Муниципальное общеобразовательное учреждение

«Средняя общеобразовательная школа № 16

с углублённым изучением отдельных предметов»

г. Лысьва Пермский край

Бобров Артём Викторович,

учитель английского языка

**Коммуникативно-деятельностная проба**

**«Стюардесса (бортпроводник)»**

**Коммуникативная задача: «Оказание услуги»**

**Профессиональная ситуация:**  пассажир самолета желает поменять свое посадочное место, чтобы сидеть рядом с супругой. Сосед его супруги не хочет меняться с мужчиной местами. Стюардесса приходит разрешить конфликт и удовлетворить просьбу клиента.

**Техническое задание (специалист):**  Разрешить конфликт таким образом, чтобы клиент остался доволен и получил желаемое.

**Техническое задание клиенту:** клиент выражает недовольство и требует предоставить ему место рядом с женой.

**Результат решения задачи:** клиент получает желаемое – пассажирское место рядом с супругой.

**Критерии оценивания:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Компетенция | Критерии | Баллы | Рез-т |
| Узнать ожидание клиента | Задал вопросы точно по теме задания | 0-2 |  |
| Узнать потребности клиента | Задал уточняющие вопросы (опосредованные выводы) | 0-2 |  |
| Умение давать профессиональные рекомендации | Использовал лексику, подтверждающую владение профессиональной информацией по данному вопросу | 0-2 |  |
| Проявление терпеливости | Проявил терпение, при случае нивелировал нестандартную ситуацию | 0-2 |  |
| Получение обратной связи от клиента | Получил положительную эмоцию от клиента | 0-2 |  |
| Итого баллов |  | 10 |  |

Проба считается пройденной, если набрано 6 и более баллов.

**Алгоритм проведения пробы:**

1) Подготовить приложение к техническому заданию для участника пробы.

2) Познакомить участников пробы с особенностями данного технического задания и условиями, при которых оно будет выполняться.

3) Познакомить участников пробы с техническим заданием.

4) При прохождении пробы оценивание идет по соответствующим ниже критериям.

5) При анализе пробы проговорить с тьюторантом особенности прохождения данной пробы (особенности оказания коммуникативной задачи «оказание услуги» в данной профессии).

**Дидактический материал к коммуникативно – деятельностной пробе**

**Работа бортпроводника (именно так официально называется профессия) довольно ответственна.**

* Во-первых, все время полета (а они бывают и довольно длительными) надо проводить на ногах.
* Во-вторых, постоянные смены часовых поясов и климатических зон, шум, вибрация, перепады давления пользы здоровью точно не приносят.
* В-третьих, стюардесса занимается обслуживанием большого количества пассажиров, поэтому ей приходится быть внимательной, заботливой и корректной все время в пути. Здесь, не побоимся этого слова, нужен талант.

**Обязанности стюардессы**

В должностные обязанности стюардессы входят:

* встреча и размещение пассажиров;
* организация питания во время полета;
* обеспечение безопасности пассажиров и самолета;
* оказание первой медицинской помощи;
* заполнение необходимой документации на борту.

**Современные требования к стюардессе**

**Среднее образование** (часто требуется высшее).

**Отличное здоровье** (это проверяется на медкомиссии).

**Молодость** (как правило, кандидатов старше 30 лет уже не берут).

**Приятная внешность**. Из основных требований — не берут высоких и низких, требуется человек среднего роста; без татуировок, пирсинга и крупных, заметных родинок; без избыточного или недостаточного веса. Иногда присутствуют и другие пожелания к соискателям.

**Четкая дикция и грамотная речь.**

Также желательно свободно знать английский язык (если предстоит работать на международных линиях).

**Совместимость с экипажем**

Летный экипаж и стюардесса должны быть психологически совместимы. В противном случае, на борту могут возникнуть конфликтные ситуации, которые могут негативно сказаться на итоге полета.

**Психологические особенности**

Стюардесса должна быть готова к работе с ненормированным графиком, коммуникабельна, стрессоустойчива, уметь действовать в нестандартных ситуациях, иметь опыт работы с VIP-клиентами, знать основы этикета.

**Знание кодекса поведения в полете**

Стюардесса обязана четко знать кодекс поведения с экипажем и пассажирами в полете и в командировке, регулярно проходить курсы повышения квалификации: тренинги по сервису и по безопасности, навыки общения с VIP-пассажирами, основы конфликтологии.

**Passenger profile**

Качественной работе стюардессы на борту способствует ее полная информированность об особенностях пассажиров. Опытная стюардесса должна иметь в своем распоряжении анкету предпочтений пассажира – passenger profile. Сюда входят:

* предпочтения по питанию (конкретные блюда, виды кухни, диеты и ограничения);
* горячие напитки (особые сорта чая /кофе, способ приготовления и подачи);
* алкоголь (любимые марки);
* персональные особенности (психологический портрет, привычки, манеры);
* особенности обслуживания (курение, пожелания по режиму пребывания на борту, способы обращения к пассажиру);
* детали (любимые/нелюбимые запахи, цвета, музыка, виды цветов, фильмы, особая посуда и т.п.).

Подобная информация предоставляется бортпроводнику менеджером, организующим полет, по электронной почте или по телефону.

**Встреча пассажиров и сервис на борту**

Стюардесса всегда должна встречать пассажиров. Летом – у трапа самолета, зимой -  в салоне.

В список  основных обязанностей бортпроводника  входит: приветствие и представление экипажа, помощь в размещении, обеспечение свежей прессой, игрушками (детей), приветственными напитками «welcome drink», осибори (горячими или холодными влажными полотенцами). А проверка чистоты самолета (уборка), отслеживание работоспособности аэрошоу (мониторов для отслеживания перемещения самолета на карте), фоновой музыки, системы водоснабжения, сливов и смывов и т.д. Если пассажир собирается спать, стюардесса готовит все необходимое для его сна.

**Оказание первой помощи**

Одно из главных качеств стюардессы - ее профессиональное поведение в экстремальной ситуации. Умение оказать первую медицинскую помощь, аварийно-спасательные навыки и психологическая поддержка пассажиров в стрессовых ситуациях – отличительные черты опытного бортпроводника в современной бизнес-авиации.

**Оформление салона**

Бортпроводник должен хорошо разбираться в основных видах оформления салона. Это целевое украшение (цветы и цветочные мини-композиции, свежая пресса, журналы, выбор DVD/CD, настольные игры, welcome table & credenza, пледы и подушки, тапочки и носки, косметические и спальные наборы, приятные ароматы, фоновая музыка и т.д.) и тематическое украшение (воздушные шары, елка, праздничные украшения, поздравительные открытки и т.д.).

**Знание правил сервировки**

Профессиональная стюардесса разбирается в особенностях сервировки стола, подачи блюд и приборов к ним, владеет искусством plate art, когда блюдо должно подаваться красиво.

**Организация питания**

В случае если у заказчика нет особых пожеланий по меню в полете, стюардесса организовывает питание по своему усмотрению, опираясь на собственные знания высокой кухни и мировой гастрономии, а также на особенности страны, из которой будет совершаться вылет.

**Навыки сомелье**

Опытная стюардесса владеет основными навыками сомелье, чтобы помочь пассажирам с выбором соответствующих марок к определенным блюдам. Она должна четко знать ассортимент имеющихся на борту алкогольных напитков, а также индивидуальные предпочтения владельца судна или пожелания конкретных пассажиров. Стюардесса обязана следить за тем, чтобы алкоголь был в нужном количестве, пиво и водка - всегда охлаждены, а вина – необходимой температуры для мгновенной подачи.

**Безопасность курящих пассажиров**

В зоне ответственности стюардессы и соблюдение курящими пассажирами правил безопасности во время полета (на «курящих» бортах). Запрещено курить - во время дозаправки, взлета и посадки. Стюардесса меняет пепельницу после каждого использования.