ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

****СЛУЖБА БОРТПРОВОДНИКОВ

****

Министерство просвещения Российской Федерации в соответствии с уставом организации и правилами проведения конкурсов установила нижеизложенные необходимые требования владения этим профессиональным навыком для участия в соревнованиях по компетенции.

**Техническое описание включает в себя следующие разделы:**

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ

1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА

1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТА ЧЕМПИОНАТА «МОЛОДЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЫ»

2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ ЧЕМПИОНАТА «МП»

3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ

3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ

4.1. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

**1. ВВЕДЕНИЕ**

**1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ**

1.1.1 Название профессиональной компетенции:

 Сервис на воздушном транспорте

1.1.2 Описание профессиональной компетенции.

 Компетенция «СЛУЖБА БОРТПРОВОДНИКОВ» состоит из профессии: бортпроводник.

 Конкурс проводится для определения профессионального мастерства обучающихся и выпускников, широкой пропаганды и популяризации компетенции «Служба бортпроводников». В конкурсе имеет возможность принять любое лицо в возрасте от 14 до 17 лет включительно и обладающего навыками согласно требований данного описания.

 Специалисты в области сервиса на воздушном транспорте должны знать принципы организации и управления процессами и службами сервиса на воздушном транспорте. Главной профессиональной задачей специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации, по имеющейся профессии рабочего 11217 – «Бортовой проводник», является обеспечить им комфортные условия во время путешествия на борту судна.

Профессия предполагает работу в команде, поэтому член кабинного экипажа эффективно общается с коллегами, руководством, потребителями, самостоятельно организовывает собственную деятельность, оценивает риски, принимает решения в нестандартных ситуациях, осуществляет поиск, анализ, оценку информации для решения профессиональных задач и др.

Конкурс проводится для демонстрации и оценки квалификации в данном виде мастерства. Конкурсное задание состоит из проверки теоретических знаний и выполнения практических заданий.

Описание профессиональной компетенции по направлению «Служба бортпроводников»:

Конкурсное задание компетенции «Служба бортпроводников» является модульной структурой. Каждый модуль состоит из определенного количества действий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день бортпроводника воздушного судна. Задания в модуле выполняются непрерывно.

50% заданий модуля «Теоретический кейс» выполняется на английском языке. Задания являются тайными.

 Для создания деловой атмосферы при взаимодействии / общении с пассажирами у конкурсантов должен соблюдаться стандарт форменной одежды.

  **Документы, рекомендуемые для изучения по направлению** **«Служба бортпроводников»:**

* Dос 7300. Конвенция о международной гражданской авиации.

Подписана в Чикаго 7 декабря 1944 г. и изменена Ассамблеей ИКАО. 9-е издание, 2006 (включая исправления № 1 (26/11/07) и исправление № 2 (3/12/10).

* Приложение к Конвенции о международной гражданской авиации 17. *Безопасность.*

10-е издание, 2017.

* Doc 8973 – Руководство по авиационной безопасности.

9-е издание, 2014.

2.2.1.4. Акты незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации.

* Doc 8364. Конвенция о преступлениях и некоторых других актах, совершаемых на борту воздушных судов.

Подписана в Токио 14 сентября 1963 г.

* Doc 8920. Конвенция о борьбе с незаконным захватом воздушных судов.

Подписана в Гааге 16 декабря 1970 г.

* Doc 8966. Конвенция о борьбе с незаконными актами, направленными против безопасности гражданской авиации.

Подписана в Монреале 23 сентября 1971 г.

* Doc 8973 – Руководство по авиационной безопасности.

9-е издание, 2014.

**1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА**

Документ содержит информацию о стандартах, которые предъявляются участникам для возможности участия в соревнованиях, а также принципы, методы и процедуры, которые регулируют соревнования. Каждый эксперт и участник должен знать и понимать данное Техническое описание.

**1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ**

Поскольку данное Техническое описание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей профессиональной компетенции, его необходимо использовать совместно со следующими документами:

* Регламент проведения чемпионата;
* онлайн-ресурсы, указанные в данном документе.
* политика и нормативные положения
* Инструкция по охране труда по компетенции

**2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТА ЧЕМПИОНАТА «МОЛОДЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЫ»**

**2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ**

Чемпионат «Молодые профессионалы» определяет знание, понимание и конкретные компетенции, которые лежат в основе лучших международных практик технического и профессионального уровня выполнения работы. Она должна отражать коллективное общее понимание того, что соответствующая рабочая специальность или профессия представляет для промышленности и бизнеса.

Целью соревнования по компетенции является демонстрация лучших международных практик, в которой они могут быть реализованы. Таким образом, данное Техническое описание является руководством по необходимому обучению и подготовке для соревнований по компетенции.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний и понимания осуществляется посредством оценки выполнения практической работы. Предусмотрены отдельные теоретические (кейс – практикум) на знание, понимание и использование в практике.

Задания в компетенции разделены на четкие разделы (модули) с номерами и заголовками.

Каждому модулю назначен процент относительной важности в рамках чемпионата. Сумма всех процентов относительной важности составляет 100.

В схеме выставления оценок и конкурсном задании оцениваются только те компетенции, которые изложены в задании. Они должны отражать настолько всесторонне, насколько допускают ограничения соревнования по компетенции.

Схема выставления оценок и конкурсное задание будут отражать распределение оценок в максимально возможной степени. Допускаются колебания в пределах 5% при условии, что они не исказят весовые коэффициенты, заданные условиями чемпионата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Модуль** | **Важность****(%)** |
| **1** | Теоретический кейс | **25** |
|  | Специалист должен знать и понимать:* нормативные акты РФ, международные законодательные документы, регламентирующие организацию пассажирских перевозок и авиационную безопасность на воздушном транспорте
* аварийно-спасательную подготовку
* авиационную медицину
* охрану труда
* иностранный язык (технический английский)
 |  |
|  | Специалист должен уметь:* применять полученные знания при выполнении модуля конкурсного задания
 |  |
| **2** | Рекламный видео-буклет авиакомпании в лице бортпроводников | **25** |
|  | Специалист должен знать и понимать:* основные правила авиакомпании, ее цели и задачи
 |  |
|  | Специалист должен уметь:* представлять авиакомпанию
* работать в команде
 |  |
| **3** | Подготовка пассажиров к полету (предполетная речь бортпроводника на русском и английском языках) | **25** |
|  | Специалист должен знать и применять:* правила поведения предполетной речи (клиентоориентированность, мимика, жесты)
* принципы организации обеспечения авиационной безопасности при полете
 |  |
|  | Специалист должен уметь:* проводить предполетную речь на русском и английском языках
* проявлять внимание и вежливость при общении с пассажирами
* предоставлять помощь пассажиру в расстановке личных вещей (багажа и ручной клади)
* разъяснять пассажирам правила проведения на борту самолета
 |  |
| **4** | Нештатные ситуации на борту | **25** |
|  | Специалист должен знать и понимать:* правила определения потенциальной опасности пассажира исходя из его психоэмоционального состояния
* внешние невербальные признаки эмоционального состояния собеседника
 |  |
|  | Специалист должен уметь:* определять психоэмоциональное состояние пассажира на основе внешних невербальных признаков
* задавать вопросы по авиационной безопасности
* проводить опрос в целях выявления потенциально опасных пассажиров, а также имеющихся у пассажиров предметов и веществ, запрещенных к перевозке воздушным транспортом
 |  |
| **5** | Дефиле | **25** |
|  | Специалист должен уметь:● дефилировать с подносом с напитками● уметь обходить препятствия с подносом |  |
|  | Всего: | **100** |

**3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ**

**3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ**

Стратегия устанавливает принципы и методы, которым должны соответствовать оценка и начисление баллов.

Экспертная оценка лежит в основе соревнований. По этой причине она является предметом постоянного профессионального совершенствования и тщательного исследования. Накопленный опыт в оценке будет определять будущее использование и направление развития основных инструментов оценки, применяемых на соревнованиях: схема выставления оценки, конкурсное задание и информационная система чемпионата.

Оценка на соревнованиях попадает в одну из двух категорий: измерение и судейское решение. Для обеих категорий оценки использование точных стандартов для сравнения, по которым оценивается каждый аспект, является существенным для гарантии качества.

Схема выставления оценки должна соответствовать процентным показателям. Конкурсное задание является средством оценки для соревнования по компетенции, и оно также должно соответствовать WSSS. Информационная система чемпионата обеспечивает своевременную и точную запись оценок, что способствует надлежащей организации соревнований.

Схема выставления оценки в общих чертах является определяющим фактором для процесса разработки Конкурсного задания. В процессе дальнейшей разработки Схема выставления оценки и Конкурсное задание будут разрабатываться и развиваться посредством итеративного процесса для того, чтобы совместно оптимизировать взаимосвязи в рамках чемпионата и Стратегии оценки. Они представляются на утверждение Менеджеру компетенции вместе, чтобы демонстрировать их качество и соответствие.

 **4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ**

 **4.1. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ**

Оценка Конкурсного задания будет основываться на следующих критериях:

A – итоговые данные команды за знания теоретического кейса

B – итоговые данные команды за модуль «Рекламный видео-буклет авиакомпании в лице бортпроводников»

С – итоговые данные команды за модуль «Подготовка пассажиров к полету (предполетная речь бортпроводника на русском и английском языках)»

D – итоговые данные команды за модуль «Нештатные ситуации»

E – итоговые данные команды за модуль «Дефиле»

F - Итог – суммарное количество набранных баллов в общекомандном первенстве.

Итог F =A+B+C+D+E

 Оценка профессиональных компетенций по модулям складывается из оценок составляющих его элементов: качество работы, соблюдение техники и технологических требований, соблюдение правил безопасности труда. Общая сумма баллов выводится по итогам выполнения заданий, определяемых экспертами.

 При оценке эксперт руководствуется следующими понятиями:

 Корректность выполнения - верная последовательность, четкость действий при выполнении задания при условии достижения требуемого результата.

 Навык – Корректное, многократное практическое применение знаний при выполнении задания.

 Правильность - Выполнение задания в полном соответствии с предъявляемыми требованиями.

**5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**

**5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ**

Разделы 2, 3 и 4 регламентируют разработку Конкурсного задания. Рекомендации данного раздела дают дополнительные разъяснения по содержанию КЗ.

Продолжительность Конкурсного задания не должна быть менее 2 и более 4 часов. Возрастной ценз участников для выполнения Конкурсного задания не более 18 лет.

Время, отведенное на выполнение конкурсного задания для возрастной группы 14-17 лет.

Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов.

Конкурсное задание не должно выходить за пределы ТО.

При выполнении Конкурсного задания не оценивается знание правил и норм, не входящих в данное описание.

 Обнародование конкурсного задания до начала соревновательной части запрещено.

 Конкурс проводится в условиях оптимально приближенных к работе службы бортпроводников.

 В конкурсе участвует команда из 4-х человек: бортпроводники.

Отдельные положения касающиеся коммуникации экспертов и конкурсантов во время проведения чемпионатов:

 5.1.2. Всем экспертам, находящимся на площадке запрещено пользоваться мобильным телефоном на протяжении всего чемпионатного дня. Исключение составляет Главный эксперт и Зам. Главного эксперта, только при условии, что они не участвуют в судействе. Перед началом соревновательного дня все эксперты сдают телефоны главному эксперту или его заместителю, который помещает их в специальный контейнер, находящийся в совещательной комнате экспертов, под его контролем на протяжении всего дня. В исключительных случаях телефон может быть выдан эксперту для совершения звонка. Такой звонок производится экспертом в присутствии главного эксперта или его заместителя, который контролирует что не происходит разглашение задания или иной информации способной повлиять на ход соревнований. После совершения звонка телефон сдается обратно. После окончания соревновательного дня телефоны возвращаются экспертам.

 5.1.3. Эксперту — компатриоту запрещено общение со своими конкурсантами на протяжении всего чемпионатного дня. Для решения форс-мажорных ситуаций, допускается контакт компатриота с тим-лидером команды. Такие контакты происходят в присутствии главного эксперта или его заместителя за пределами конкурсной площадки. Главный эксперт или его заместитель следит за тем, чтобы во время контакта не происходило разглашение конкурсного задания или иной информации способной повлиять на ход соревнований.

 5.1.4. За нарушения положений, описанных в п. 5.1.2. и 5.1.3. данного раздела происходит отстранение эксперта от судейства и дисквалификация команды.

 5.1.5. На протяжении соревновательного дня запрещена любая фото/видео съемка. Исключение составляют специальные аккредитованные WSR, осуществляющие съемку в интересах проведения чемпионата или по заданию технической дирекции. При осуществлении такой съемки запрещено снимать крупным планом экраны рабочих мест.

**5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ**

Конкурсное задание для возрастной группы от 14 до 17 лет содержит 5 модулей:

* **Модуль «А» (теоретический)** Контрольно-оценочный кейс в части нормативные акты РФ, международные законодательные документы, регламентирующие организацию пассажирских перевозок и авиационную безопасность на воздушном транспорте, аварийно-спасательную подготовку, авиационную медицину, охрану труда, иностранный язык (технический английский)
* **Модуль «B» (практический)** выполнение практического задания по направлению «Рекламный видео-буклет авиакомпании в лице бортпроводников»
* **Модуль «С» (практический)** выполнение практического задания по направлению «Подготовка пассажиров к полету (предполетная речь бортпроводника на русском и английском языках)»
* **Модуль «D» (практический)** выполнение практического задания по направлению «Нештатные ситуации на борту».
* **Модуль «E» (практический)** выполнение практического задания по направлению «Дефиле»