

**Программа  
профессионального обучения  
повышения квалификации  
бортпроводников по курсу  
«Профессиональный английский язык»**

## Глава 0. Управление и контроль

### 0.1 Утверждение документа

Начальник АУЦ Ковальчук Н.Н.	Разработано: Подпись:  Дата: 22.08.2024
Директор по БП и качеству Федоров Б.А.	Согласовано Подпись:  Дата: 22.08.2024
Генеральный директор Винокуров С.В.	Утверждено: Подпись:  Дата: 22.08.2024

Программа профессионального обучения повышения квалификации бортпроводников по курсу «Профессиональный английский язык» рассмотрена, обсуждена и одобрена на учебно-методическом совете авиационного учебного центра АО «Авиакомпания «Полярные авиалинии» (Протокол № 3 от 22.08.2024 г.)

Данный документ разработан АУЦ Акционерное общество «Авиакомпания «Полярные авиалинии» в соответствии со стандартами предприятия.

В случае необходимости, документ или его часть подлежит согласованию с органами Федеральных авиационных властей РФ.

Любое воспроизведение материалов или их фрагментов, размещение их в любой базе данных или поисковой системе возможно только с предварительного письменного разрешения руководства АО «АК «Полярные Авиалинии».

Данный документ находится под контролем начальника АУЦ и утверждается генеральным директором и является собственностью

**АО «Авиакомпания «Полярные Авиалинии»**

## 0.2 Оглавление

Глава 0. Управление и контроль .....	0–2
0.1 Утверждение документа .....	0–2
0.2 Оглавление .....	0–3
0.3 Список распространения .....	0–4
0.4 Лист регистрации изменений .....	0–4
0.5 Перечень действующих страниц .....	0–4
0.6 Термины и определения, сокращения и аббревиатуры .....	0–4
0.7 Назначение и область применения .....	0–5
0.8 Нормативные ссылки .....	0–5
Глава 1. Общие положения .....	1–1
1.1 Цель проведения подготовки .....	1–1
1.2 Планируемые результаты обучения .....	1–1
1.3 Категория слушателей .....	1–1
1.4 Форма подготовки .....	1–1
1.5 Документы, подтверждающие прохождение программы подготовки .....	1–1
Глава 2. Учебный план .....	2–1
Глава 3. Календарный учебный график .....	3–1
Глава 4. Рабочие программы учебных дисциплин .....	4–1
4.1 Рабочая программа дисциплины «Лексика. Разговорная речь» .....	4–1
4.2 Рабочая программа дисциплины «Диалоги» .....	4–2
4.3 Рабочая программа дисциплины «Информационное обслуживание» .....	4–3
Глава 5. Организационно–педагогические условия .....	5–1
5.1 Педагогические условия .....	5–1
5.2 Требования к материально–техническим условиям реализации Программы .....	5–1
Глава 6. Формы аттестации .....	6–1
6.1 Порядок и формы итоговой оценки знаний, навыков (умений) .....	6–1
Глава 7. Оценочные материалы .....	7–1
7.1 Оценочные материалы для промежуточного контроля .....	7–1
7.2 Оценочные материалы для итогового контроля (квалификационный экзамен) .....	7–9
Глава 8. Приложения .....	8–1
Приложение № 1 .....	8–1
Приложение № 2 .....	8–2

### 0.3 Список распространения

№ экз.	Статус экземпляра	Место размещения экземпляра	Ответственное лицо за ведение экземпляра	Пользователи	Вид экз.
1	Контр.	Кабинет авиационного учебного центра	Начальник АУЦ	Специалисты АУЦ	Бумажный
2	Рабочий	Кабинет авиационного учебного центра	Начальник АУЦ	Преподаватели	Бумажный

Печатные версии распространяются в соответствии с приведенной выше таблицей.

### 0.4 Лист регистрации изменений

№ изменений	Причина изменений	Выполнено: Ф.И.О./подпись	Согласовано: Ф.И.О./подпись	Утверждено: Ф.И.О./подпись	Дата
Изм. 00	Издание документа	См. 2-ю страницу			22.08.2024

### 0.5 Перечень действующих страниц

Глава	Всего страниц	Страницы	Изд./Изм.	Дата	«Согласовано» Директор по БП и качеству
0	5	2–6	Изд. 01, Изм. 00	22.08.2024	
1	2	1–2	Изд. 01, Изм. 00	22.08.2024	
2	2	1–2	Изд. 01, Изм. 00	22.08.2024	
3	2	1–2	Изд. 01, Изм. 00	22.08.2024	
4	4	1–4	Изд. 01, Изм. 00	22.08.2024	
5	2	1–2	Изд. 01, Изм. 00	22.08.2024	
6	2	1–2	Изд. 01, Изм. 00	22.08.2024	
7	18	1–18	Изд. 01, Изм. 00	22.08.2024	
8	4	1–4	Изд. 01, Изм. 00	22.08.2024	

### 0.6 Термины и определения, сокращения и аббревиатуры

**АК**–авиакомпания;

**АО**–акционерное общество;

**АУЦ**–авиационный учебный центр;

**Минобрнауки**–Министерство образования и науки;

**Минтранс**–Министерство транспорта;

**РФ**–Российская Федерация;

**ТСО**–технические средства обучения;

**УМР**–учебно–методическая работа;

**ФАП**–Федеральные авиационные правила;

**ФЗ**–федеральный закон.

**Академический час**–учебный час при проведении аудиторных занятий;

**Дифференцирование обучение**–технология обучения, которая ставит своей целью создание оптимальных условий для выявления задатков, развития интересов и способностей слушателей;

**Итоговая аттестация**–составная часть Программы подготовки, регламентирующая порядок и правила организации и проведения оценки знаний, умений (навыков) слушателей;

**Компетенция**—динамическая комбинация знаний и умений, способность их применения для успешной профессиональной деятельности;

**Образовательная деятельность**—деятельность по реализации образовательных программ;

**Повышение квалификации**—к повышению квалификации относится любое обучение, направленное на совершенствование профессиональных знаний, умений и навыков по имеющейся профессии без повышения образовательного уровня;

**Профессиональное обучение**—профессиональное обучение лиц различного возраста в целях получения квалификационных разрядов, классов, категорий по профессии рабочего или должности служащего без изменения уровня образования;

**Профессиональные компетенции**—специализированные знания и умения, необходимые работнику для эффективного решения рабочих задач в производственной деятельности;

**Росавиация**—Федеральное агентство воздушного транспорта—федеральный орган исполнительной власти, находящийся в ведении Министерства транспорта Российской Федерации;

**Слушатели**—лица, осваивающие программу профессионального обучения;

**Учебный план**—документ, который определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение по периодам обучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности и формы промежуточной аттестации слушателей.

## **0.7 Назначение и область применения**

Настоящая Программа подготовки предназначена для подготовки слушателей по указанному в Программе учебному плану и определяет содержание, порядок и методы изучения учебных дисциплин, а также методику проведения контроля знаний.

## **0.8 Нормативные ссылки**

Программа разработана на основании:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273–ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
2. Федеральный закон от 19 марта 1996 г. № 60–ФЗ «Воздушный кодекс Российской Федерации»;
3. Приказ Минтранса России от 12 сентября 2008 № 147 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования к членам экипажа воздушных судов, специалистам по техническому обслуживанию воздушных судов и сотрудникам по обеспечению полетов гражданской авиации»;
4. Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
5. Приказ Министерства просвещения РФ от 14 июля 2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
6. Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 марта 2015 г. № АК–821/06 «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей».

**Страница намеренно оставлена пустой**

## **Глава 1. Общие положения**

### **1.1 Цель проведения подготовки**

Программа профессионального обучения повышения квалификации бортпроводников по курсу «Профессиональный английский язык», далее Программа, нацелена на совершенствование профессиональных знаний, умений и навыков, а также формирования у слушателей профессиональных компетенций необходимых для ведения обслуживания иностранных пассажиров на борту воздушного судна.

Программа построена на следующем принципе обучения – компетентностный подход.

### **1.2 Планируемые результаты обучения**

Программа направлена на совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности бортпроводника.

В результате освоения Программы у слушателя должны быть сформированы профессиональные компетенции:

- способность осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере обслуживания пассажиров на борту воздушного судна и нормами профессиональной этики;
- умение изъясняться с пассажирами на английском языке по указанной теме;
- способность понимать английскую речь по тематике внутрисамолетного обслуживания пассажиров;
- знание авиационной терминологии, касающейся служебного круга обязанностей бортпроводника;
- способность читать информационные тексты на английском языке.

### **1.3 Категория слушателей**

Члены cabinного экипажа, имеющие профессию бортпроводника.

### **1.4 Форма подготовки**

Очная, с отрывом от производства. Обучение проводится на русском и английском языках. Применение дистанционных образовательных технологий и электронного обучения не предусмотрено.

Режим занятий: не более 8 академических часов в день.

Академический час – 45 минут.

Срок подготовки по Программе – 3 учебных дня.

### **1.5 Документы, подтверждающие прохождение программы подготовки**

Документом, подтверждающим успешное освоение Программы, является Свидетельство о повышении квалификации установленного образца в АУЦ АО «Авиакомпания «Полярные авиалинии».

Документы, подтверждающие прохождение обучения, должны выдаваться лично лицу, указанному в документе, как прошедшему обучение, либо его уполномоченному представителю.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть Программы, выдается справка об обучении или о периоде обучения, с указанием даты и объема проведенной подготовки.

АО «Авиакомпания «Полярные авиалинии»  
Авиационный учебный центр  
Программа профессионального обучения повышения квалификации бортпроводников  
по курсу «Профессиональный английский язык»

1–2

Образец свидетельства, выдаваемого по результатам итогового контроля знаний, навыков (умений) приведен в Приложении 1 к настоящей Программе. Образец справки, выдаваемой в случае неполного освоения Программы, приведен в Приложении 2.

## Глава 2. Учебный план

№ п/п	Наименование дисциплин и тем	Количество часов аудиторных занятий				Форма контроля знаний
		Всего	Лекции	Практические занятия	Контроль знаний	
<b>1.</b>	<b>Лексика. Разговорная речь</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>–</b>	<b>1</b>	<b>Диф. зачет</b>
1.1	Обязанности бортпроводника	1	1	–	–	–
1.2	Основные части самолета	1	1	–	–	–
1.3	Услуги, удобства и комфорт на борту	2	2	–	–	–
1.4	Размещение пассажиров	1	1	–	–	–
1.5	Обслуживание питанием	2	2	–	–	–
1.6	Первая помощь	2	2	–	–	–
1.7	Спасательные средства	2	2	–	–	–
1.8	Промежуточная аттестация	1	–	–	<b>1</b>	<b>Диф. зачет</b>
<b>2.</b>	<b>Диалоги</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>Диф. зачет</b>
2.1	Служебные фразы при работе с пассажирами	2	2	–	–	–
2.2	Составление диалогов	3	–	3	–	–
2.3	Промежуточная аттестация	1	–	–	<b>1</b>	<b>Диф. зачет</b>
<b>3.</b>	<b>Информационное обслуживание</b>	<b>4</b>	<b>–</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>Диф. зачет</b>
3.1	Информационный сборник	1	–	<b>1</b>	–	–
3.2	Информации в аварийных ситуациях	1	–	<b>1</b>	–	–
3.3	Аварийные команды	1	–	<b>1</b>	–	–
3.4	Промежуточная аттестация	1	–	–	<b>1</b>	<b>Диф. зачет</b>
<b>4.</b>	<b>Итоговая аттестация (Квалификационный экзамен)</b>	<b>2</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>2</b>	<b>Экзамен</b>
	<b>Всего часов:</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>–</b>

**Страница намеренно оставлена пустой**

### Глава 3. Календарный учебный график

№ п/п	Наименование дисциплин и тем												
		1 занятие	2 занятие	3 занятие	4 занятие	5 занятие	6 занятие	7 занятие	8 занятие	9 занятие	10 занятие	11 занятие	12 занятие
1	Лексика. Разговорная речь	2	2	2	2	2	2						
2	Диалоги							2	2	2			
3	Информационное обслуживание										2	2	
4	Итоговая аттестация (Квалификационный экзамен)												2

**Страница намеренно оставлена пустой**

## Глава 4. Рабочие программы учебных дисциплин

### 4.1 Рабочая программа дисциплины «Лексика. Разговорная речь»

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и тем	Количество часов аудиторных занятий				Форма контроля знаний
		Всего	Лекции	Практические занятия	Контроль знаний	
<b>1.</b>	<b>Лексика. Разговорная речь</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>–</b>	<b>1</b>	<b>Диф. зачет</b>
1.1	Обязанности бортпроводника	1	1	–	–	–
1.2	Основные части самолета	1	1	–	–	–
1.3	Услуги, удобства и комфорт на борту	2	2	–	–	–
1.4	Размещение пассажиров	1	1	–	–	–
1.5	Обслуживание питанием	2	2	–	–	–
1.6	Первая помощь	2	2	–	–	–
1.7	Спасательные средства	2	2	–	–	–
1.8	Промежуточная аттестация	1	–	–	1	Диф. зачет

#### **Тема 1.1 Обязанности бортпроводника**

Обязанности бортпроводника перед полетом. Предполетная подготовка. Обязанности бортпроводника в течение рейса. Обязанности бортпроводника после посадки ВС. Обязанности бортпроводника во время проводов пассажиров. Послеполетная работа.

Тема (текст): CA Duties.

#### **Тема 1.2 Основные части самолета**

Фюзеляж. Крыло. Шасси. Компоновка пассажирского салона и помещений ВС. Кабина экипажа. Буфетно–кухонное оборудование.

#### **Тема 1.3 Услуги, удобства и комфорт на борту**

Услуги, предоставляемые пассажиру в полете. Мягкий инвентарь и средства обслуживания. Обслуживание пассажиров на различных этапах полета.

Тема (текст): In-flight service.

#### **Тема 1.4 Размещение пассажиров**

Встреча пассажиров. Размещение пассажиров в салоне. Размещение ручной клади. Обслуживание пассажиров перед взлетом.

Тема (текст): CA Duties before take off.

#### **Тема 1.5 Обслуживание питанием**

Продукты и блюда бортового питания. Горячие и прохладительные напитки. Бортовая посуда.

Тема (текст): Food and drinks service.

#### **Тема 1.6 Первая помощь**

Состав аптечки первой помощи. Оказание первой помощи на борту.

Тема (текст): First aid. Names of diseases illnesses

#### **Тема 1.7 Спасательные средства**

Состав аварийно-спасательных средств на борту. Аварийные процедуры.

Тема (текст): Emergency Procedures

#### 4.2 Рабочая программа дисциплины «Диалоги»

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и тем	Количество часов аудиторных занятий				Форма контроля знаний
		Всего	Лекции	Практические занятия	Контроль знаний	
<b>2.</b>	<b>Диалоги</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>Диф. зачет</b>
2.1	Служебные фразы при работе с пассажирами	2	2	–	–	–
2.2	Составление диалогов	3	–	3	–	–
2.3	Промежуточная аттестация	1	–	–	1	Диф. зачет

##### Тема 2.1 Служебные фразы при работе с пассажирами

Специальные фразы при работе с пассажирами в различных ситуациях на борту:

- прием и размещение пассажиров;
- процедуры безопасности перед взлетом;
- обслуживание бортовым питанием;
- индивидуальное обслуживание;
- первая помощь;
- процедуры безопасности перед посадкой;
- обслуживание после посадки самолета.

##### Тема 2.2 Составление диалогов

Практическое занятие в парах. Темы диалогов:

- посадка на борт воздушного судна (размещение на местах в салоне, стандартная и не стандартная ручная кладь, помощь с размещением верхней одежды);
- перед взлетом (привязные ремни, вертикальное положение спинки кресла, гигиенические пакеты, кнопка вызова бортпроводника, пользование сотовым телефоном);
- обслуживание в горизонтальном полете (напитки, питание, информация по маршруту полета, первая помощь, пассажиры с детьми);
- снижение и посадка самолета, проводы пассажиров;
- конфликтные ситуации на борту.

### 4.3 Рабочая программа дисциплины «Информационное обслуживание»

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и тем	Количество часов аудиторных занятий				Форма контроля знаний
		Всего	Лекции	Практические занятия	Контроль знаний	
<b>3.</b>	<b>Информационное обслуживание</b>	<b>4</b>	<b>–</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>Диф. зачет</b>
3.1	Информационный сборник	1	–	1	–	–
3.2	Информации в аварийных ситуациях	1	–	1	–	–
3.3	Аварийные команды	1	–	1	–	–
3.4	Промежуточная аттестация	1	–	–	1	Диф. зачет

#### Тема 3.1 Информационный сборник

Сборник текстов информации для пассажиров в полете. Содержание.

##### 3.1.1 Информации основные (обязательные):

- приветственная;
- по обеспечению безопасности в полете;
- о курении;
- об оборудовании самолета;
- о предоставляемых в полете услугах;
- о питании;
- по маршруту полета;
- о снижении и пункте посадки;
- после посадки.

##### 3.1.2. Информации дополнительные (при возникшей необходимости):

- об изменении плана полета;
- об изменении маршрута полета;
- о вынужденной посадке;
- о возврате в пункт вылета;
- о посадке на запасной аэродром;
- об опоздании в пункт назначения;
- о полете в зоне турбулентности;
- поздравительные.

Отработка навыков чтения информации.

#### Тема 3.2 Информации в аварийных ситуациях

Отработка навыков чтения информации в аварийных ситуациях:

- вынужденная посадка на сушу;
- вынужденная посадка на воду.

#### Тема 3.3 Аварийные команды

Отработка навыков подачи команд бортпроводником в случае аварийной эвакуации из ВС при вынужденной посадке на сушу и на воду.

**Страница намеренно оставлена пустой**

## **Глава 5. Организационно–педагогические условия**

### **5.1 Педагогические условия**

Преподаватели АУЦ должны:

- иметь высшее или среднее профессиональное образование;
- обладать необходимой квалификацией в преподаваемой области, иметь удостоверение о прохождении подготовки по Программе преподавателей авиационных учебных центров;
- знать содержание Программы подготовки, по которой проводят обучение;
- знать требования законодательства в области образования и воздушного права, применимые к осуществляемой деятельности;
- иметь навыки работы с оборудованием и техническими средствами, используемыми при проведении подготовки;
- знать современные методы и приемы обучения;
- повышать квалификацию 1 раз в 3 года.

Основные формы занятий–лекции и практические занятия с использованием учебных пособий, раздаточного материала, электронных пособий и материалов, учебных фильмов.

В целях повышения уровня усвоения изучаемых тем по дисциплинам Программы и качества подготовки в ходе занятий слушателям может предоставляться раздаточный материал, как в печатном, так и в электронном виде.

Перед началом занятий со слушателями проводится инструктаж по технике безопасности:

- при использовании компьютерной техники;
- при возникновении чрезвычайных ситуаций.

В процессе реализации Программы выбор методов обучения для каждого занятия определяется преподавателем в соответствии с составом и уровнем подготовленности слушателей, степенью сложности излагаемого материала, наличием и состоянием учебного оборудования, технических средств обучения, местом и продолжительностью проведения занятий.

Для проведения лекций, практических занятий, сдачи экзаменов используются учебные аудитории АУЦ и авиакомпании (при проведении выездных занятий).

Теоретические занятия проводятся с целью изучения нового учебного материала. Изложение материала необходимо вести в форме, доступной для понимания слушателями, соблюдать единство терминологии, определений и условных обозначений, соответствующих нормативным правовым актам. В ходе занятий преподаватель обязан увязывать новый материал с ранее изученным, дополнять основные положения примерами из практики, соблюдать логическую последовательность изложения материала.

Практические занятия проводятся с целью закрепления теоретических знаний и выработки у слушателей основных умений и навыков работы в ситуациях, максимально имитирующих реальные производственные процессы.

В процессе проведения занятий основной является приобретение знаний слушателями. При этом в проведение занятий вносятся требуемые коррективы по объему тех или иных упражнений в зависимости от уровня подготовки слушателей.

### **5.2 Требования к материально–техническим условиям реализации Программы**

*Для реализации настоящей Программы в АУЦ имеются в наличии помещения:*

- для размещения лиц, осуществляющих обучение;
- для проведения учебных занятий (учебные аудитории);

–для хранения наглядных пособий и технических средств обучения.

*Учебные помещения должны отвечать следующим требованиям:*

–соответствовать санитарным и пожарным нормам для установленного количества слушателей;

–иметь в наличии рабочие места для преподавателя и каждого обучаемого;

–быть оборудованными средствами демонстрации иллюстративных материалов (плакаты, магнитно–маркерные доски (грифельная / меловая), технические средства обучения и т.д.).

*Технические средства обучения должны включать:*

–аудио и видео средства индивидуального и общего пользования;

–компьютеры;

–учебные плакаты и видеофильмы,

–мультимедийное и проекционное оборудование.

### **Рекомендуемая литература:**

#### ***Основная***

1. Сборник текстов информации для пассажиров на борту ВС Авиакомпания;

#### ***Дополнительная:***

1. Архарова Т.А., «Профессиональный английский для бортпроводников», Спб.: «Центр Автоматизированного Обучения», 1999 г.;

2. Марасанов В.П., «Англо–русский словарь по гражданской авиации», М.: «Скорпион–Россия», 1996 г.;

3. Ellis S., Lansford L., «Oxford English for cabin crew. Express Series», NY.: «Oxford University Press», 2010 г.;

4. «Учебно–методическое пособие по профессиональному английскому языку для бортпроводников», М.: ЦПАП ОАО «Аэрофлот», 2015 г..

## **Глава 6. Формы аттестации**

### **6.1 Порядок и формы итоговой оценки знаний, навыков (умений)**

Программой предусмотрены промежуточная аттестация и итоговая аттестация знаний, умений и навыков слушателей.

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета с применением оценочных материалов (бланков) указанных в пункте 7.1, и служит для оценки успешности освоения дисциплины.

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена, в индивидуальном порядке, с применением экзаменационных билетов (бланков) указанных в пункте 7.2.

По результатам итоговой аттестации оформляется экзаменационная ведомость.

Оценка уровня подготовки при устном экзамене проводится с использованием единой системы оценки:

«5 (отлично)»—если слушатель показал глубокое знание предмета, грамотно излагал свои мысли в соответствии с требованиями нормативных документов;

«4 (хорошо)»—если слушатель правильно ответил на большинство вопросов, незначительные ошибки исправил самостоятельно, показал глубокое знание предмета, грамотно излагал свои мысли в соответствии с требованиями нормативных документов;

«3 (удовлетворительно)»—если слушатель неправильно ответил на один из вопросов или на два вопроса дал неполные ответы, а после дополнительных вопросов исправил допущенные ошибки без практического вмешательства и показал достаточное знание предмета, но допускал неточности во время ответа;

«2 (неудовлетворительно)»—если слушатель на вопросы ответил неправильно, показал только начальные знания предмета, допустил грубые ошибки и не исправил их.

Критерии оценки ответов в случае проведения квалификационного экзамена и/или дифференцированного зачета в форме тестовых заданий (по шкале процентного отношения правильных ответов к общему количеству заданных вопросов):

1. 100%–90%–5 («отлично»);
2. 89%–75%–4 («хорошо»);
3. 74%–65%–3 («удовлетворительно»);
4. менее 64%–2 («неудовлетворительно»).

В случае успешной сдачи квалификационного экзамена, слушатель получает документ установленного образца. При получении по результатам итоговой аттестации неудовлетворительной оценки, начальник АУЦ назначает дополнительные занятия и новый срок сдачи экзамена.

Повторная сдача допускается после разбора результатов квалификационного экзамена с преподавателем и прохождения дополнительной подготовки по соответствующим разделам дисциплин, но не ранее, чем через 2 дня.

При повторном получении неудовлетворительной оценки, начальник АУЦ решает вопрос о назначении дополнительных занятий или о целесообразности дальнейшего обучения.

Оценочные материалы для контроля знаний, навыков (умений) разрабатываются преподавательским составом и утверждаются начальником АУЦ.

**Страница намеренно оставлена пустой**

## Глава 7. Оценочные материалы

### 7.1 Оценочные материалы для промежуточного контроля

#### Ответьте на вопрос

1. When will you be serving lunch?
2. When shall we be arriving at our destination?
3. How long shall we have to remain seated?
4. Why may we have to divert to our alternate?
5. What are the causes of delays?
6. Are bumpy conditions likely during flight?
7. Where are the life jackets located?
8. What system is used to make announcements?
9. Who is responsible to the captain?
10. Where's coffee prepared?
11. Which way is the passenger seat number indicated?
12. What unit is used to hold a passenger safely in his seat?
13. What's used for emergency evacuation?
14. What's the name of the cheapest class for passengers?
15. Who allocates CAs' duties in flight?
16. What building is used at an airport by arriving and departing passengers?
17. Which unit is used for containing food, drinks and sales stock?
18. When do CAs demonstrate the use of oxygen masks?
19. How are emergency exits marked?
20. Where are the main and emergency exits located?
21. What can passengers find in the seat pocket?
22. Do you demonstrate the life jacket?
23. How is the life jacket put on?
24. When must the passengers put out their cigarettes immediately?
25. How many passenger compartments has IL-86?
26. What meals are served in flight?
27. What could be purchased in flight?
28. When are the passengers allowed to unfasten their seatbelts?
29. What must CAs check before descent?
30. When do CAs take their seats and fasten their safety belts?

### **Сделайте сообщение**

- to welcome passengers;
- to demonstrate the use of oxygen masks;
- informing the passengers of a delay;
- to demonstrate the use of life-jackets;
- informing the passengers of a late arrival;
- to say good-bye after landing;
- to explain the reason for the delay;
- about diverting to an alternative airport;
- before take off; after take off;
- at the start of descent;
- to apologize for the delay in flight;
- before landing; after landing;
- to disembark and identify the baggage;
- before emergency landing;
- about emergency procedures;
- about duty-free sales;
- requesting for a doctor or a nurse.

### **Ответьте на запрос пассажира**

- a passenger asks for some additional information about landing;
- a lady asks another seat to be more comfortable with the baby;
- a lady asks you to calm her baby crying for a long time;
- an old man is unable to locate his seat;
- an old lady asks you to stow her bag and coat;
- a passenger wonders what he ought to see in St. Petersburg;
- a passenger is worried by late departure;
- a young man is having a problem with a connecting flight;
- a young mother asks you to heat the baby's bottle.

## **Переведите на английский язык**

1. Что я могу сделать для вас?
2. Вы можете занять любые свободные места.
3. Ваш вылет могут задержать.
4. Я не могу понять вас, говорите громче.
5. Мы должны вылететь в 10.30.
6. Дальнейшая задержка не ожидается.
7. Нам пришлось лететь в Москву из-за грозы.
8. Мы вызываем врача, если пассажир плохо себя чувствует.
9. Нам придется выполнить посадку в Риге.
10. Мы вызовем врача, если это будет необходимо.
11. Возможна задержка рейса из-за позднего прибытия пассажиров.
12. Погода может задержать рейс.
13. Я не поняла, что вы сказали, повторите, пожалуйста, что вы сказали, говорите медленнее, пожалуйста.
14. Позвольте мне помочь вам.
15. Я уверена, вам понравится полет.
16. Что бы вы хотели купить в подарок детям?
17. Мы ждем нескольких пассажиров, они опаздывают на рейс.
18. Вам понравился полет?

## **Переведите на английский язык**

1. Командир корабля и экипаж приветствуют вас на борту самолета Ил-86, выполняющего рейс по маршруту С. - М.
2. Протяженность трассы 750 км.
3. Время в пути 50 мин.
4. Высота полета 10.000 м.
5. Скорость самолета 950 км/ч.
6. В самолете имеется 2 пассажирских салона.
7. Над вашим креслом находится кнопка вызова бортпроводника, лампочка индивидуального освещения и вентилятор.
8. В правом подлокотнике вашего кресла находится кнопка, с помощью которой вы можете привести спинку кресла в удобное для вас положение, и пепельница.
9. В спинке впереди стоящего кресла находится откидной столик.
10. Туалетные комнаты расположены в передней части самолета (в хвостовой части самолета).
11. Наш самолет имеет 10 аварийных выходов.
12. Пользуйтесь вентилятором, он находится над вашим креслом.
13. Табло погасло и вы можете отстегнуть привязные ремни.
14. Приведите спинку кресла в удобное для вас положение.
15. Курить не разрешается во время взлета.
16. Вам будет предложен завтрак (обед, ужин, чай, кофе, напитки).
17. Вы сможете купить сувениры.
18. Мы просим вас привести спинку кресла в вертикальное положение и застегнуть привязные ремни.
19. Наш самолет приступил к снижению.
20. Мы совершим посадку через 20 мин.
21. Просим вас убрать столики.
22. Благодарим за внимание и понимание.
23. Благодарю за содействие (сотрудничество).
24. Наш самолет совершил посадку в Хитроу.
25. Просим вас оставаться на своих местах до полной остановки самолета.

## **Дайте ответ на вопрос, просьбу или претензию пассажира**

- Thanks for your help, how can I call you in future?
- How can I adjust lighting? Where's the light switch?
- Where's a button for reclining the seat?
- I'm worried by late arrival at the airport, I might have a problem with a connecting flight to Helsinki.
- Where's a button for reclining the seat?
- I wonder if a personal stereo is prohibited.
- My son has been in the toilet for a long time, he may have some problem, could you help him?
- Could late arrival of some checked-in passengers delay the departure?
- Is it possible to visit the flight deck or galley?
- I don't know where to stow my coat and briefcase.

## **Прочтите сообщение пассажирам**

*Announcements by the stewardess aboard an aircraft*

*Cabin announcement before takeoff*

Good morning, ladies and gentlemen. Captain H. and his crew welcome you on behalf of ... (the company) aboard one of their Boeings. We shall be leaving shortly for Paris. Our flight time will be 35 minutes and we shall be cruising at 9.000 m. In front of you there is a booklet entitled "Your Flight" and you are requested to read the section on the use of the safety equipment. Will you kindly fasten your seat belt now for take off?

*Cabin announcement after takeoff*

Ladies and gentlemen, the bar is now open and we shall be serving lunch during the flight. Above your head you will find the call button and the ventilators, and there is an ashtray in the armrest of your seat. If you would like to follow our route, you will find it on pages 15 and 16 of the booklet in front of you.

---

Several other types of announcements may be made, further information about the route will be given and passengers may be told certain landmarks will be visible so that they may know when to look out for them.

If the Captain expects the aircraft to encounter an area of turbulence, he may let the passengers know that bumpy conditions are likely.

---

Ladies and gentlemen, we are approaching an area of turbulence. We will avoid it as soon as possible, but we may experience bumpy conditions. For your own comfort, therefore, will you please, fasten your seat belt?

*Cabin announcement before landing*

Ladies and gentlemen, we shall be arriving at Rome in a few minutes. Would you kindly fasten your seat belt now and no smoking, please. After landing will you, please, remain seated until the doors are open and before leaving will you make sure that you have all your handbaggage with you? We hope that you have had a pleasant flight and that we may welcome you again.

*An announcement before landing at a transit stop*

...If you are leaving us here will you kindly disembark before the other passengers and please remember to take all your hand baggage with you? We hope that you have had a pleasant flight and that we may welcome you again. If you are in transit for Athens, please, follow the disembarking passengers off the aircraft. You may leave your hand baggage on board if you wish.

---

If you are travelling further by air within the next 24 hours, will you, please, go to the entrance marked "Transfer Passengers" in the Arrival Building.

---

On arrival at London, passengers with hand baggage only may use the Executive Express Coach direct from the aircraft to West London Air Terminal. The fare for this service is L10\*, Passengers wishing to use the direct service should board the

---

L — libra, лат. фунт

green coach marked "Executive Express Coach" which will be waiting beside the aircraft.

(On a flight to Gatwick airport near London)

If you wish to travel by rail from Gatwick to Victoria Station in London you may buy your tickets during the flight.

(If the aircraft has encountered turbulence, the crew will want to apologize to passengers for the fact that the flight has not been as comfortable as they would have liked). We are sorry this trip has been uncomfortable and we hope that you have not been too inconvenienced.

(The Captain may have to divert to an alternative airport due to weather conditions).

Ladies and Gentlemen, due to fog at A.Airport we are landing instead at F.Airport. We do regret any inconvenience caused and will do our best to help you reach your destination as quickly as possible. A.Airport knows of the change and will inform friends who may be meeting this aircraft.

### **Составьте диалог**

1. A passenger is worried by an hour delay, his children are meeting him at the airport, give him some information on the delayed flight.
2. A passenger wonders to what alternate their flight is to be diverted. Give him some information of the further transport and hotel accommodation.
3. Your flight is off schedule. A passenger wants to know if there may be any further delay.
4. A passenger is interested in the causes of delays as a group of specialists is waiting for him at the destination to continue their flight together to India for a conference.

**Страница намеренно оставлена пустой**

**7.2 Оценочные материалы для итогового контроля (квалификационный экзамен)**  
**Экзаменационный билет № 1**

АО «АК «Полярные Авиалинии»  
Авиационный учебный центр

УТВЕРЖДАЮ

Начальник АУЦ АО «АК «Полярные авиалинии»

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Экзаменационный билет № 1**

(Утверждено на заседании учебно-методического совета АУЦ, протокол № \_\_ от \_\_\_\_\_ )

Полное название программы и дата её утверждения в уполномоченном органе

---

Название учебной дисциплины

---

**1. Read the Cabin Announcement after take off.**

**2. Translate into English:**

1. Вы сможете получить ваш багаж в аэропорту в зоне выдачи багажа.
2. Вы потеряли документы? Не волнуйтесь, я постараюсь вам помочь.
3. Ваша кинокамера будет возвращена вам, я уверена, мы ее найдем.
4. Позвольте помочь вашему ребенку откинуть столик.
5. Сейчас мы летим над морем на высоте более 10.000 м.

**3. Answer the questions:**

1. How much does this toy cost?
2. Where are the toilets located?
3. When shall we make our first stop?
4. Is thunderstorm expected on route?
5. Will you help me to arrange the folding table?

Преподаватель \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

**Экзаменационный билет № 2**

АО «АК «Полярные Авиалинии»  
Авиационный учебный центр

УТВЕРЖДАЮ

Начальник АУЦ АО «АК «Полярные авиалинии»

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Экзаменационный билет № 2**

(Утверждено на заседании учебно-методического совета АУЦ, протокол № \_\_ от \_\_\_\_\_)

Полное название программы и дата её утверждения в уполномоченном органе

---

Название учебной дисциплины

---

**1. Read the Cabin Announcement before take off.**

**2. Translate into English:**

1. Мы не разрешаем курить во время взлета.
2. Передайте поднос, пожалуйста.
3. Вы любите чай или кофе?
4. Что еще вам бы хотелось?
5. Что случилось? Вам плохо?

**3. Answer the following questions:**

1. Are there any newspapers in English?
2. You speak English, don't you?
3. How long shall we be in transit?
4. Is it possible to go sightseeing when we stay in transit?
5. Shall we have to pay for hotel accommodation?

Преподаватель \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

**Экзаменационный билет № 3**

АО «АК «Полярные Авиалинии»  
Авиационный учебный центр

УТВЕРЖДАЮ

Начальник АУЦ АО «АК «Полярные авиалинии»

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Экзаменационный билет № 3**

(Утверждено на заседании учебно-методического совета АУЦ, протокол № \_\_ от \_\_\_\_\_)

Полное название программы и дата её утверждения в уполномоченном органе

---

Название учебной дисциплины

---

1. Read the Cabin Announcement before landing.

2. Translate into English:

1. Мы ждем прибытия автобуса с туристами из Италии.
2. Я буду информировать вас.
3. Командир только что сообщил нам о турбулентности.
4. Я сожалею, нам придется прервать обслуживание.
5. Мы приносим извинения за это неудобство.

3. Answer the questions:

1. What's the temperature in M.?
2. What's the local time?
3. Will there be an ambulance at the airport?
4. How can I get to the center of the city from the airport?
5. What do you sell duty-free?

Преподаватель \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_/

**Экзаменационный билет № 4**

АО «АК «Полярные Авиалинии»  
Авиационный учебный центр

УТВЕРЖДАЮ

Начальник АУЦ АО «АК «Полярные авиалинии»

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Экзаменационный билет № 4**

(Утверждено на заседании учебно-методического совета АУЦ, протокол № \_\_ от \_\_\_\_\_)

Полное название программы и дата её утверждения в уполномоченном органе

---

Название учебной дисциплины

---

1. Read the Cabin Announcement before landing at a transit stop.

2. Translate into English:

1. Вы врач или медицинская сестра?
2. Нам нужна помощь врача.
3. Оставайтесь на своих местах.
4. Не забывайте личные вещи на борту.
5. Благодарю вас за понимание и помощь.

3. Answer the following questions:

1. Is turbulence expected?
2. What is our flight time to M.?
3. May I leave my camera equipment on board when we are in transit?
4. Is it possible to buy a ticket during the flight if I wish to travel by rail?
5. Why are we diverting to the alternate airport?

Преподаватель \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

**Экзаменационный билет № 5**

АО «АК «Полярные Авиалинии»  
Авиационный учебный центр

УТВЕРЖДАЮ

Начальник АУЦ АО «АК «Полярные авиалинии»

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Экзаменационный билет № 5**

(Утверждено на заседании учебно-методического совета АУЦ, протокол № \_\_ от \_\_\_\_\_)

Полное название программы и дата её утверждения в уполномоченном органе

---

Название учебной дисциплины

---

1. Read the Cabin Announcement about life-jackets.
2. Translate into English:
  1. Что я могу сделать для вас?
  2. Ваша сумка легкая?
  3. Я подойду к вам через несколько минут.
  4. Я была рада помочь вам.
  5. Почему вы здесь стоите? Займите любое свободное место.
3. Answer the following questions:
  1. Is it possible to change my seat?
  2. How can I get rid of my documents/bags/coat?
  3. What gifts could you recommend me to buy for my children?
  4. Why will our departure be delayed?
  5. When will smoking be allowed?

Преподаватель \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ /

**Экзаменационный билет № 6**

АО «АК «Полярные Авиалинии»  
Авиационный учебный центр

УТВЕРЖДАЮ

Начальник АУЦ АО «АК «Полярные авиалинии»

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Экзаменационный билет № 6**

(Утверждено на заседании учебно-методического совета АУЦ, протокол № \_\_ от \_\_\_\_\_)

Полное название программы и дата её утверждения в уполномоченном органе

---

Название учебной дисциплины

---

**1. Read the Safety Cabin Announcement**

**2. Translate into English:**

1. Я надеюсь, вам понравится ваш полет.
2. Позвольте проводить вас в первый салон.
3. Я покажу вам ваше место. У вас место у окна.
4. Просим вас оставаться на своих местах.
5. Вы, должно быть, не на своем месте.

**3. Answer the following questions:**

1. Are we on schedule?
2. What's the reason for our delay?
3. May I ask you for help? It's headache.
4. Can you do anything for my son? He's got airsick.
5. Where could I keep my camera?

Преподаватель \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

**Экзаменационный билет № 7**

АО «АК «Полярные Авиалинии»  
Авиационный учебный центр

УТВЕРЖДАЮ

Начальник АУЦ АО «АК «Полярные авиалинии»

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Экзаменационный билет № 7**

(Утверждено на заседании учебно-методического совета АУЦ, протокол № \_\_ от \_\_\_\_\_)

Полное название программы и дата её утверждения в уполномоченном органе

---

Название учебной дисциплины

---

**1. Read the Cabin Announcement about life vests and seatbelts.**

**2. Translate into English:**

1. Я принесу вам напитки.
2. Вы не хотели бы купить что-нибудь?
3. Возможно, мы прибудем раньше на 20 мин.
4. Хотите заказать что-нибудь?
5. Скоро мы будем продавать сувениры.

**3. Answer the following questions:**

1. What's the weather like at our destination?
2. When does the captain expect to arrive?
3. Will you show me to my seat, please?
4. Can I have a window seat?
5. Where may I put my cabin bag?

Преподаватель \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

**Экзаменационный билет № 8**

АО «АК «Полярные Авиалинии»  
Авиационный учебный центр

УТВЕРЖДАЮ

Начальник АУЦ АО «АК «Полярные авиалинии»

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Экзаменационный билет № 8**

(Утверждено на заседании учебно-методического совета АУЦ, протокол № \_\_ от \_\_\_\_\_)

Полное название программы и дата её утверждения в уполномоченном органе

---

Название учебной дисциплины

---

**1. Read the Cabin Announcement about Arrival Documentation.**

**2. Translate into English:**

1. Аэропорт назначения закрыт из-за погоды.
2. Погода может измениться к лучшему.
3. Мы можем ждать, когда погода изменится.
4. Вас отправят поездом или автобусом.
5. У нас хороший выбор напитков.

**3. Answer the following questions:**

1. Do you carry baby food?
2. Could I have black coffee and a brandy?
3. When will you serve lunch?
4. Is there a good selection of dishes?
5. How many cigarettes can I buy duty-free?

Преподаватель \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

**Экзаменационный билет № 9**

АО «АК «Полярные Авиалинии»  
Авиационный учебный центр

УТВЕРЖДАЮ

Начальник АУЦ АО «АК «Полярные авиалинии»

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Экзаменационный билет № 9**

(Утверждено на заседании учебно-методического совета АУЦ, протокол № \_\_ от \_\_\_\_\_)

Полное название программы и дата её утверждения в уполномоченном органе

---

Название учебной дисциплины

---

**1. Read the Cabin Announcement about diverting to an alternative airport.**

**2. Translate into English:**

1. Ожидается дальнейшая задержка.
2. Мы будем информировать вас.
3. Мы должны будем лететь на запасной аэродром.
4. Вы сможете купить бутылку шампанского для вашей жены.
5. Наш рейс окончен, мы выполнили посадку.

**3. Answer the following questions:**

1. May I ask you for help?
2. Is there a doctor on board?
3. Will you fetch some medicine for my son?
4. Could I have another glass of water?
5. Is it possible to get any Italian newspapers?

Преподаватель \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ /

**Экзаменационный билет № 10**

АО «АК «Полярные Авиалинии»  
Авиационный учебный центр

УТВЕРЖДАЮ

Начальник АУЦ АО «АК «Полярные авиалинии»

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Экзаменационный билет № 10**

(Утверждено на заседании учебно-методического совета АУЦ, протокол № \_\_ от \_\_\_\_\_)

Полное название программы и дата её утверждения в уполномоченном органе

---

Название учебной дисциплины

---

**1. Read the Cabin Announcement about Delays.**

**2. Translate into English:**

1. Я не понимаю вас.
2. Вы говорите по-английски?
3. Вы можете говорить по-русски?
4. Что вы сказали?
5. На борту нашего самолета вы сможете купить различные сувениры.

**3. Answer the following questions:**

1. Do you provide music and video programmes in flight?
2. When will you serve meal and drinks?
3. Is wine served free of charge?
4. How long shall we stay in transit?
5. Why is our flight delayed?

Преподаватель \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

## Глава 8. Приложения

Приложение № 1

**Акционерное общество «Авиакомпания «Полярные авиалинии»**

**АВИАЦИОННЫЙ УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР**

(Лицензия № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_)

### СВИДЕТЕЛЬСТВО

о повышении квалификации № \_\_\_\_\_

Настоящее удостоверение выдано

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество (при наличии)), (дата рождения)

в том, что он(она) прошел(а) обучение в период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_  
в объёме \_\_\_\_\_ час. по программе

\_\_\_\_\_ (наименование программы обучения, дата утверждения программы)

и показал следующие знания:

№ п/п	Наименование предмета, темы	Кол-во часов	Оценка

Начальник АУЦ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Специалист по УМР \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

М.П.

Дата выдачи: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

677014, Россия, г. Якутск,

## Справка, выдаваемая в случае неполного освоения программы

к приказу № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

### Акционерное общество «Авиакомпания «Полярные авиалинии» Авиационный учебный центр

677014, Якутск, Жуковского, д. 10  
От \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

E-mail: office@polar.aero  
Тел.: 44-31-28, факс: 44-33-39

### СПРАВКА

Дана \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. обучающегося

В том, что он(а) действительно обучается (обучался) по программе профессионального  
обучения повышения квалификации «\_\_\_\_\_»  
\_\_\_\_\_»  
Наименование программы

Сроки обучения: с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Справка дана для предъявления по месту требования

Начальник АУЦ

\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

Специалист по УМР

\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

**Страница намеренно оставлена пустой**

АО «Авиакомпания «Полярные авиалинии»  
Авиационный учебный центр  
Программа профессионального обучения повышения квалификации бортпроводников  
по курсу «Профессиональный английский язык»  
8-4