

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний авіаційний університет

Факультет аеронавігації, електроніки та телекомунікацій
Кафедра авіаційної англійської мови

СЕМЕСТРОВА КОНТРОЛЬНА РОБОТА
З дисципліни «Авіаційна англійська мова (частина 2)»

Галузь знань: 27 Транспорт

Спеціальність: 275 Транспортні технології (на повітряному транспорті)

Спеціалізація: 275.04 Транспортні технології (на повітряному транспорті)

Освітньо-професійна програма: Бортовий супровід авіаційних пасажирських перевезень

Перелік питань для усної бесіди:

1. В польоті. Після набирання висоти. Оголошення пасажирам про їх дії на борту. Обов'язки бортпровідника на початку рейсу. Проблемні ситуації. Діти на борту.
2. Обслуговування пасажирів. Видача їжі та напоїв. Додаткові замовлення. Продаж товарів на борту. Класи обслуговування. Вартість та валюта.
3. Проблеми обслуговування пасажирів. Визначення проблеми і знайдення її рішення.
4. Психологічний стан пасажирів. Принесення вибачення за дискомфорт. Психологічна підготовка борт провідників.
6. Крадій на борту. Міри запобігання виникнення проблем з обслуговуванням та сварок між пасажирами.
7. Проблеми зі здоров'ям членів екіпажу та пасажирів.
8. Засоби першої невідкладної медичної допомоги. Надання першої медичної допомоги. Зв'язок з медпрацівником.
9. Хвороби. Ліки. Стрес. Поради. Підготовка до вимушеної посадки літака у зв'язку з непередбаченою ситуацією.
10. Незадоволені та зухвалі пасажири. Скарги пасажирів.
11. Особливий підхід до агресивних та незадоволених пасажирів. Досвід, приклади, обговорення
12. Особливості комунікації з пасажирами. Реагування на скарги пасажирів. Розгляд скарг на інших пасажирів.
13. Управління пасажирами, що чинять правопорушення. Опрацювання життєвих ситуацій прикладів з досвіду борт провідників.

Розробник: канд.пед.наук, доцент Людмила НЕМЛІЙ