**Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «ОРГАНИЗАЦИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ НА ТРАНСПОРТЕ»**

**Инструкция для выполнения заданий закрытого типа:**

- на выполнение теста обучающемуся дается 20 минут;

- каждый обучающийся решает 10 тестовых заданий, выбранных из базы тестовых заданий;

- при ответе на каждое задание обучающийся должен выбрать один или все правильные ответы, согласно указанию перед каждым тестовым заданием;

- тестирование проводится с использованием тестов на бумажном носителе;

- критерии оценивания: зачтено – 5 и более правильных ответов, незачтено – 4 и менее правильных ответов.

**Инструкция для выполнения заданий открытого типа:**

- каждому обучающемуся выдается два задания открытого типа на бумажном носителе;

- время на подготовку развернутого ответа на полученные задания – 15-20 минут;

- развернутый ответ по каждому заданию обучающийся озвучивает преподавателю в процессе своего ответа;

- критерии оценивания:

«зачтено» - обучающийся глубоко и прочно усвоил материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически его излагает, не затрудняется с ответами, или обучающийся хорошо знает материал, грамотно и по существу его излагает, не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы, может правильно применять теоретические положения, или обучающийся усвоил основной материал, но допускает неточности и испытывает затруднения в выполнении заданий;

«не зачтено» - обучающийся не показал знания по изучаемому материалу.

**Семестр изучения: *4***

**Компетенция**: *УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.*

Результаты обучения:

Знает:

*- базовые дефектологические основы профессиональной деятельности.*

Умеет:

- *формулировать цель, задачи, планировать и осуществлять социальную и профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.*

Владеет:

- *навыками реализации взаимодействия и осуществления инклюзивного подхода в профессиональной сфере деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.*

Перечень заданий закрытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. Конвенция о правах инвалидов была принята в   Выберите один правильный ответ   1. 1932 году 2. 1981 году 3. 1992 году 4. 2006 году |
| 1. Какое количество стран являются участниками Конвенции   Выберите один правильный ответ   1. 250 2. 203 3. 188 4. 163 |
| 1. Какой из указанных принципов Конвенции является лишним   Выберите один правильный ответ   1. полное и эффективное вовлечение и включение инвалидов в общество 2. доступность лечения и отдыха 3. равенство возможностей 4. недискриминация по признаку инвалидности 5. доступность для инвалидов окружающей среды |
| 1. Какого числа отмечается Международный день инвалида   Выберите один правильный ответ   1. 3 мая 2. 10 июля 3. 7 октября 4. 3 декабря |
| 1. На какое количество групп подразделяют инвалидность:   Выберите один правильный ответ   1. 6; 2. 5; 3. 4; 4. 3. |
| 1. Государственная программа РФ, нацеленная на формирование условий для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам и услугам назвывается:   Выберите один правильный ответ   1. Безбарьерная среда 2. Доступная среда 3. Реабилитация инвалидов 4. ИПРА |
| 1. Что выступает важнейшим индикатором качества жизни   Выберите один правильный ответ   1. размер заработка 2. возможность покупки специализированного авто 3. продолжительность жизни 4. доступная медицина |
| 1. Слово «инклюзия» означает:   Выберите один правильный ответ   1. присоединение 2. приобщение 3. включение 4. выполнение |
| 1. Какую форму инвалидности обозначают буквой «К»   Выберите один правильный ответ   1. инвалиды с нарушениями зрения 2. инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках 3. инвалиды с нарушениями слуха 4. инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата |
| 1. Препятствия при выполнении действий руками, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками являются барьерами для   Выберите один правильный ответ   1. для инвалидов с нарушениями зрения 2. для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата 3. для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках 4. для инвалидов с нарушениями умственного развития |
| 1. В основе тифлоперевода лежит   Выберите один правильный ответ   1. жестикуляция 2. рассказ о происходящем 3. прикосновения 4. впечатление |
| 1. Впервые термин «этика» употребил   Выберите один правильный ответ   1. Аристотель 2. Платон 3. Пифагор 4. Сократ |
| 1. Суть данного принципа социальной защиты инвалида заключается во всеобщем оказании помощи, при этом каждый помогает понемногу   Выберите один правильный ответ   1. принцип «доброволец» 2. принцип «барин» 3. принцип «нищего» 4. принцип «равного» |
| 1. Данный принцип основан на законодательном или насильственном изъятии результата чужого труда и передачи его нуждающимся   Выберите один правильный ответ   1. принцип «доброволец» 2. принцип «барин» 3. принцип «нищего» 4. принцип «равного» |
| 1. При предложении помощи незрячему пассажиру необходимо   Выберите один правильный ответ   1. взять его за рукав 2. взять за руку, в которой располагается трость 3. взять за локоть 4. взять за плечо |
| 1. Донести информацию слабослышащему пассажиру можно   Выберите один правильный ответ   1. взяв его за руку 2. повысив голос 3. начав жестикулировать 4. смотреть прямо ему в лицо |
| 1. Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть:   Выберите один правильный ответ   1. электромагнитные помехи при проходе через турникеты 2. отсутствие тактильных указателей 3. высокой производительностью 4. препятствия при выполнении действий руками 5. отсутствие понятной для усвоения информации |
| 1. При взаимодействии в инвалидом-колясочником запрещается   Выберите один правильный ответ   1. громко разговаривать 2. трогать коляску 3. помогать в перемещении 4. говорить «проходите» |
| 1. Аббревиатура ОВЗ означает   Выберите один правильный ответ   1. особые возможности здоровья 2. особенные возможности здоровья 3. ограниченные возможности здоровья 4. ограничение возможностей здоровья |
| 1. Если инвалид с нарушениями умственного развития не понимает предоставляемую ему информацию, то можно   Выберите один правильный ответ   1. обратиться к его сопровождающему 2. позвать другого сотрудника 3. использовать иллюстрации и фотографии 4. предоставить письменную памятку |

Перечень заданий открытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. Каково значение «Конвенции о правах инвалидов», принятой Генеральной Ассамблеей ООН? |
| 1. Кого называют инвалидами согласно «Конвенции о правах инвалидов»? |
| 1. Какие основные принципы отражены в Конвенции? |
| 1. Кто осуществляет контроль за исполнением Конвенции? |
| 1. Какие основные нормативно-правовые документы регламентируют вопросы доступной среды для инвалидов? |
| 1. Какие основные виды стойких расстройств функций организма человека можно выделить при получении инвалидности? |
| 1. На каких уровнях могут существовать барьеры, обусловленные факторами внешней среды? |
| 1. Какие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды можно применять для инвалидов с нарушением умственного развития? |
| 1. Для какой категории инвалидов можно предложить устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников? |
| 1. Какие структурно-функциональные зоны зданий и сооружений обозначены для формирования доступной среды для инвалидов? |
| 1. Какие действия необходимо предпринять при посадке незрячего пассажира на свое место? |
| 1. На какие категории можно классифицировать людей с нарушением слуха? |
| 1. Что необходимо предпринять при общении с инвалидом-колясочником? |
| 1. Какие психологические комплексы могут сформироваться у людей с нарушением опорно-двигательного аппарата? |
| 1. Как необходимо поступить при оказании помощи инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата при поражениях верхних конечностях? |

**Компетенция**: *ПК-2 Способен осуществлять проектирование и регламентацию процессов подразделения организаций воздушного транспорта на основе современных методов планирования, мониторинг, анализа и контроллинга производственной деятельности с применением цифрового инструментария*

Результаты обучения:

Знает:

- *специфику обслуживания пассажиров с ОВЗ на транспорте, основные подходы и требования.*

Умеет:

*- применять в профессиональной деятельности полученные знания о специфике обслуживания пассажиров с ОВЗ.*

Владеет:

- *навыками обслуживания пассажиров с ОВЗ на транспорте.*

Перечень заданий закрытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. МГН – это:   Выберите один правильный ответ   1. маломобильные группы населения 2. малоподвижные группы населения 3. макро группы населения 4. микро группы населения |
| 1. Пассажиры-инвалиды могут приобрести железнодорожные билеты в скоростные поезда за   Выберите один правильный ответ   1. 90 дней 2. 45 дней 3. 10 дней 4. 5 дней |
| 1. Заявки на оказание ситуационной помощи на железнодорожных вокзалах принимаются   Выберите один правильный ответ   1. Инспектором по контролю пассажирских поездов и вокзалов 2. Центром содействия мобильности 3. Центром мобильности 4. Дежурным по вокзалу |
| 1. При покупке железнодорожного билета в специализированное купе пассажиру-инвалиду необходимо указать   Выберите один правильный ответ   1. ИНН 2. номер удостоверения инвалида 3. СНИЛС 4. номер в реестре |
| 1. Что можно узнать на «Карте доступности вокзалов»   Выберите один правильный ответ   1. останавливается ли здесь нужный поезд 2. доступность функциональных зон вокзалов 3. наличие комнат отдыха 4. наличие камер хранения |
| 1. Парковка автотранспорта инвалида у вокзалов, портов, аэропортов оплачивается:   Выберите один правильный ответ   1. со скидкой 20% 2. со скидкой 50% 3. со скидкой 80% 4. со скидкой 100% |
| 1. Кем осуществляется надзор за исполнением требований законодательства о создании инвалидам условий для беспрепятственного доступа к социально значимым объектам:   Выберите один правильный ответ   1. органами прокуратуры на постоянной основе 2. органами Роспотребнадзора 3. органами санитарно - эпидемиологического надзора 4. всеми перечисленными |
| 1. С помощью какого механизма производят спуск и подъем инвалидов по лестницам в метрополитене   Выберите один правильный ответ   1. гусеница 2. кузнечик 3. черепаха 4. змейка |
| 1. В международной практике службу сопровождения маломобильных пассажиров принято обозначать   Выберите один правильный ответ   1. PRM 2. FNB 3. ICL 4. PCN |
| 1. Спецтранспорт, для посадки лежачих или ограниченно подвижных людей это   Выберите один правильный ответ   1. телетрап 2. подъемник 3. пандус 4. амбулифт |
| 1. В процессе полета собака-поводырь размещается:   Выберите один правильный ответ   1. в багажном отсеке 2. на сиденье пассажирского кресла рядом с хозяином 3. в зоне пассажирского места хозяина 4. у аварийного выхода |
| 1. Телеграмму о спецобслуживании пассажиров, направляемую в аэропорт назначения, принято обозначать латинскими буквами   Выберите один правильный ответ   1. DCS 2. PIL 3. PCM 4. PTD |
| 1. Какое количество мест должен оплачивать пассажир, летящий на носилках   Выберите один правильный ответ   1. одно 2. два 3. три 4. шесть |
| 1. В систему регистрации на воздушном транспорте пассажира, следующего с медицинским кислородным баллоном, помечают   Выберите один правильный ответ   1. ESAN 2. OXYG 3. STCR 4. BLND |
| 1. При прохождении регистрации и процедур предполетного досмотра пассажиры-инвалиды проходят   Выберите один правильный ответ   1. в порядке общей очереди 2. вне очереди 3. пропуская, одного пассажира 4. после пассажиров с детьми |
| 1. Инвалидные коляски с электрическим приводом провозятся   Выберите один правильный ответ   1. в ручной клади пассажира 2. на соседнем от пассажира месте 3. в багажном отделении 4. в хвостовой части самолета |
| 1. Прием пищи и медицинское обслуживание на борту судна осуществляется   Выберите один правильный ответ   1. пассажиром-инвалидом самостоятельно 2. при помощи бортпроводника 3. при помощи сопровождающего медицинского сотрудника |
| 1. Размещение пассажира-инвалида на борту самолета производится   Выберите один правильный ответ   1. на последних рядах в бизнес-классе 2. у эвакуационных выходов 3. в соответствии с предпочтением пассажира 4. на крайних местах у прохода |
| 1. Высадка пассажиров-инвалидов с самолета производится   Выберите один правильный ответ   1. в первую очередь 2. в последнюю очередь 3. в зависимости от расположения места в салоне 4. вместе со всеми пассажирами |
| 1. За неисполнение законодательства об обеспечении доступной среды для инвалидов установлена:   Выберите один правильный ответ   1. уголовная 2. дисциплинарная 3. административная 4. имущественная |

Перечень заданий открытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. Что включает в себя ситуационная помощь? |
| 1. Какие категории сотрудников железнодорожного транспорта связаны с обслуживанием пассажиров-инвалидов? |
| 1. Каким образом осуществляется перевозка пассажиров-инвалидов на железнодорожном транспорте? |
| 1. Как производится перевозка железнодорожным транспортом пассажиров, являющихся инвалидом и по зрению, и по слуху? |
| 1. Как должны быть обозначены спасательные шлюпки для пассажиров инвалидов? |
| 1. Каковы действия сотрудника транспорта при посадке незрячего пассажира в автомобиль? |
| 1. По какому принципу осуществляется размещение пассажиров-инвалидов на борту судна? |
| 1. В какой части самолета необходимо разместить пассажира, следующего на носилках? |
| 1. Необходимо ли сопровождать на посадку пассажира, следующего с собакой-поводырем? |
| 1. Какие услуги без взимания оплаты могут оказываться пассажирам-инвалидам в аэропорту? |
| 1. Какие действия должны произвести сотрудники аэропорта по прилету пассажира-инвалида? |
| 1. Перечислите действия работников пассажирской инфраструктуры при общении с пассажиром, испытывающим трудности в речи |
| 1. Что должен содержать веб-сайт аэропорта для информирования пассажиров-инвалидов? |
| 1. Опишите свои действия оказания ситуационной помощи для передвижения инвалидов с нарушением зрения в салоне воздушного судна |
| 1. Каковы действия сотрудника транспортного предприятия при общении с группой незрячих пассажиров? |

**Компетенция**: *УК-3 способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде*

Результаты обучения:

Знает:

- *основы социального взаимодействия, особенно с пассажирами с ОВЗ, знаком с принципами командообразования, социальными ролями.*

Умеет:

*- выстраивать и осуществлять социальное взаимодействие как с пассажирами с ОВЗ, МГН, так и с коллегами в коллективе.*

Владеет:

- *навыками социального взаимодействия как в коллективе (команде), так и с пассажирами с ОВЗ.*

Перечень заданий закрытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. Суть понятия «стратегия сотрудничества» заключается в   Выберите один правильный ответ   1. необходимости путем взаимодействия получить оптимальные для обеих сторон результаты 2. соглашении на основе взаимных уступок 3. попытке разрешения проблемы за счет осуществления конкретных действий, направленных на изменение 4. ситуации, на отреагирование негативных эмоций в связи с возникшими трудностями |
| 1. Отметьте типы взаимодействия, имеющие положительное отношение к интересам друг друга   Выберите один правильный ответ   1. индифферентность 2. конфронтация 3. сотрудничество 4. диалог 5. договороспособность |
| 1. Отметьте тип взаимодействия, имеющий нейтральное отношение к интересам друг друга   Выберите один правильный ответ   1. опека 2. соглашение 3. подавление |
| 1. Небольшая группа людей, обладающих взаимозаменяющими навыками и движимых стремлением к осуществлению единой цели, производственных задач, за реализацию которых они считают друг друга взаимно ответственными   Выберите один правильный ответ   1. коллектив 2. команда 3. организация 4. секция |
| 1. Какое количество человек в команде наиболее эффективно   Выберите один правильный ответ   1. 10 – 15 2. 9 – 12 3. 6 – 8 4. 5 – 7 |
| 1. Укажите верный вариант прохождения этапов жизненного цикла команды.   Выберите один правильный ответ   1. формирование, шторм, нормирование, работа, расформирование 2. формирование, шторм, нормирование, работа 3. становление, работа, контроль, расформирование 4. становление, работа, контроль, упадок, расформирование |
| 1. Члены группы, достаточно влиятельные, чтобы вести за собой часть группы, а иногда всех ее членов это   Выберите один правильный ответ   1. «звезды» 2. лидеры 3. активные 4. целеустремленные |
| 1. Одна из творческих ролей в команде заключается в следующем – привносит в работу энциклопедические сведения по широкому кругу проблем в прошлом и настоящем   Выберите один правильный ответ   1. генератор идей 2. эксперт 3. эрудит 4. компилятор идей |
| 1. Одна из коммуникативных ролей включает в себя распределение и контроль потоки информации, оценивая важность сообщений, доводит их до лидера   Выберите один правильный ответ   1. связной 2. сторож 3. координатор 4. проводник |
| 1. В ситуации, когда начальнику сложно поддерживать дружеские отношения со своим подчинённым, можно говорить о   Выберите один правильный ответ   1. интраролевом конфликте 2. интерролевом конфликте 3. интраперсональном конфликте 4. интерперсональном конфликте |
| 1. В ситуации, когда руководителю небольшого коллектива сложно быть одновременно «добрым начальником» и «строгим начальником», возникает   Выберите один правильный ответ   1. интраролевой конфликт 2. интерролевой конфликт 3. интраперсональный конфликт 4. интерперсональный конфликт |
| 1. Какой из данных конфликтов можно отнести к внешнему, межличностному   Выберите один правильный ответ   1. интраролевой конфликт 2. интерролевой конфликт 3. интраперсональный конфликт 4. интерперсональный конфликт |
| 1. Какой подход к разрешению конфликтов необходимо использовать в тех случаях, когда необходимы незамедлительные действия?   Выберите один правильный ответ   1. сговорчивость 2. сотрудничество 3. уклонение 4. компромисс |
| 1. Поведение члена команды, которое мешает ему или ей выполнять свою работу, либо мешает другим членам команды выполнять их работу   Выберите один правильный ответ   1. сложность квалификации 2. трудность организации 3. проблема исполнения 4. нет верного ответа |
| 1. К элементам коммуникационного процесса относится:   Выберите один правильный ответ   1. обратная связь 2. сообщение 3. оба варианта верны |
| 1. Чтобы беседа с пассажиром-инвалидом была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:   Выберите один правильный ответ   1. все время разговора 2. 2/3 времени разговора 3. половину времени разговора 4. иногда |
| 1. Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, это основная цель:   Выберите один правильный ответ   1. косвенного общения 2. примитивного общения 3. манипулятивного общения 4. ритуального общения |
| 1. Общение с пассажирами с ОВЗ, осуществляемое с помощью технических средств, информационных технологий (мессенджеров, электронной почты и др.), называется:   Выберите один правильный ответ   1. непосредственным 2. прямым 3. опосредованным |
| 1. Препятствия, барьеры в общении с пассажирами с ОВЗ, которые проявляются в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу называют   Выберите один правильный ответ   1. профессиональные барьеры 2. эмоциональные барьеры 3. физические барьеры 4. смысловые барьеры |
| 1. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией называется   Выберите один правильный ответ   1. конформность 2. подражание 3. психическое заражение 4. убеждение |

Перечень заданий открытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. В чем состоит сущность социального взаимодействия? |
| 1. Какие типы социальных взаимодействий существуют? |
| 1. Из каких компонентов состоит социальный механизм взаимодействия? |
| 1. Когда прекращается социальная связь? |
| 1. Перечислите признаки команды |
| 1. Перечислите четыре этапа становления команды согласно Э. Деменгу |
| 1. По какому принципу распределяются роли в команде? |
| 1. Что такое ролевой конфликт? |
| 1. Каковы причины возникновения ролевого конфликта? |
| 1. В чем заключается внешний ролевой конфликт? |
| 1. Как называется многоплановый процесс установления контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией, взаимовлияние и познание людьми друг друга? |
| 1. Как называют психологические трудности, возникающие в процессе общения с пассажирами с ОВЗ, служащие причиной конфликтов или препятствующие взаимопониманию и взаимодействию называются |
| 1. К чему относится обмен информацией между членами коллектива, имеющий единую систему значений, способствующий установлению и изменению между ними взаимоотношений? |
| 1. Объясните, почему в процессе дискуссии более вероятно изменение группового решения? |
| 1. Внутри студенческой группы на семинарском занятии наблюдается ситуация, при которой не все активно участвуют в выполнении микрогрупповых заданий. Чем это обусловлено? |