

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Бортовой проводник

1456

Регистрационный номер

Содержание

- I. Общие сведения.....
- II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности).....
- III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....
 - 3.1. Обобщенная трудовая функция «Обеспечение безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна гражданской авиации».....
 - 3.2. Обобщенная трудовая функция «Организация обеспечения безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна гражданской авиации cabinным экипажем».....
 - 3.3. Обобщенная трудовая функция «Управление процессами по обеспечению безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна».....
- IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....

I. Общие сведения

Обеспечение безопасности находящихся на борту воздушного судна лиц и их обслуживание на борту воздушного судна гражданской авиации

(наименование вида профессиональной деятельности)

17.120

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Поддержание безопасности пассажирской кабины воздушного судна при выполнении рейса

Группа занятий:

1439	Руководители иных сфер обслуживания, не входящие в другие группы	5111	Проводники железнодорожного вагона, бортпроводники, стюарды
(код ОКЗ)	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

51.10.1	Перевозка воздушным пассажирским транспортом, подчиняющимся расписанию
51.10.2	Перевозка воздушным пассажирским транспортом, не подчиняющимся расписанию
(код ОКВЭД)	(наименование вида экономической деятельности)

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Обеспечение безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна гражданской авиации	3	Выполнение требований по обеспечению безопасности в пассажирской кабине воздушного судна в штатных, нештатных и аварийных ситуациях	А/01.3	3
			Обслуживание пассажиров и членов экипажа на борту воздушного судна	А/02.3	3
			Руководство кабинами экипажем при выполнении трудовых функций и профессиональных обязанностей бортпроводника на борту воздушного судна гражданской авиации	А/03.3	3
В	Организация обеспечения безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна гражданской авиации кабинами экипажем	4	Организация работы кабинами экипажей	В/01.4	4
			Выполнение программ ввода в строй бортпроводников, проверок работы бортпроводников в условиях полета	В/02.4	4
			Ведение летно-штабной документации подразделения кабинами экипажей	В/03.4	4
			Выполнение мероприятий в области управления безопасностью полетов в рамках своей компетенции	В/04.4	4
С	Управление процессами по обеспечению безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна	5	Управление деятельностью подразделения кабинами экипажей	С/01.5	5
			Обеспечение функционирования и развития системы управления безопасностью полетов в подразделении в рамках своей компетенции	С/02.5	5

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция «Обеспечение безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна гражданской авиации»

Наименование	Обеспечение безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна гражданской авиации	Код	А	Уровень квалификации	3
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	Х	Заимствовано из оригинала		1456
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	<p>Бортпроводник</p> <p>Бортовой проводник</p> <p>Бортовой проводник 4-го разряда</p> <p>Бортовой проводник 5-го разряда</p> <p>Бортовой проводник 6-го разряда</p> <p>Бортпроводник 4-го разряда</p> <p>Бортпроводник 5-го разряда</p> <p>Бортпроводник 6-го разряда</p> <p>Бортпроводник воздушного судна гражданской авиации</p> <p>Старший бортпроводник</p>
--	--

Требования к образованию и обучению	<p>Среднее общее образование и</p> <p>Подготовка в образовательной организации или организации, осуществляющей обучение специалистов авиационного персонала, согласно перечню специалистов авиационного персонала гражданской авиации, соответствующей требованиям федеральных авиационных правил, по программам подготовки, утвержденным уполномоченным органом в области гражданской авиации</p>
Требования к опыту практической работы	Для осуществления функций старшего бортпроводника обладатель свидетельства бортпроводника должен иметь общий налет бортпроводником не менее 1000 часов
Особые условия допуска к работе	<p>Отсутствие ограничений для лиц, принимаемых на должности специалистов авиационного персонала</p> <p>Наличие свидетельства бортпроводника⁴</p> <p>Допуск к работе на соответствующем типе воздушного судна</p> <p>Прохождение подготовки по утвержденной в установленном порядке программе подготовки для осуществления функций старшего бортпроводника</p> <p>Прохождение периодической подготовки по программе подготовки, соответствующей требованиям федеральных авиационных правил, утвержденной уполномоченным органом в области гражданской авиации^б</p>
Другие характеристики	Знание английского языка в объеме, рекомендованном работодателем

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии)
------------------------	-----	--

		или специальности
ОКЗ	5111.	Проводники железнодорожного вагона, бортпроводники, стюарды
ЕТКС или ЕКС	§ 32	Бортовой проводник
ОКПДТР	11217	Бортпроводник

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Выполнение требований по обеспечению безопасности в пассажирской кабине воздушного судна в штатных, нештатных и аварийных ситуациях	Код	A/01.3	Уровень квалификации	3
--------------	---	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		1456
			Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Проведение проверки пассажирской кабины до посадки пассажиров и после выхода пассажиров с целью обнаружения посторонних лиц и (или) предметов
	Проверка наличия, исправности оборудования и систем в пассажирской кабине воздушного судна с учетом типа воздушного судна, обеспечивающих безопасность в пассажирской кабине воздушного судна согласно предписанным картам контрольных проверок оборудования пассажирской кабины
	Взаимодействие с наземным персоналом по вопросам обеспечения безопасности в пассажирской кабине воздушного судна
	Взаимодействие с членами летного экипажа по вопросам обеспечения безопасности в пассажирской кабине в штатных, нештатных и аварийных ситуациях
	Прием (сдача) на воздушное судно багажа, почты, груза, ценного груза, опасного груза, оружия и боеприпасов
	Предотвращение усугубления инцидентов в кабине
	Информирование летного экипажа о нештатных и аварийных ситуациях, возникающих в пассажирской кабине или касающихся воздушного судна
	Предотвращение актов незаконного вмешательства
	Урегулирование ситуаций, связанных с нарушением пассажирами правил поведения на борту воздушного судна, которые могут угрожать безопасности полета
	Контроль безопасного размещения ручной клади и личных вещей в пассажирской кабине
	Контроль размещения пассажиров на борту воздушного судна согласно требованиям по обеспечению безопасности
	Соблюдение правила «стерильной кабины» летного экипажа
	Оперирование дверями воздушного судна в штатных, нештатных и аварийных ситуациях
	Контроль соблюдения пассажирами правил поведения на борту воздушного

судна
Информирование всех лиц на борту воздушного судна о расположении и использовании привязных ремней, аварийных выходов, спасательных жилетов, если они предусмотрены, кислородного оборудования и другого аварийно-спасательного оборудования индивидуального и коллективного пользования, включая схемы действий пассажиров в аварийной обстановке с учетом типа воздушного судна
Инструктирование всех лиц на борту о порядке действий пассажиров в аварийной обстановке с учетом типа воздушного судна
Контроль использования всеми лицами на борту воздушного судна привязных ремней или привязной системы во время взлета, посадки, а также в любое время полета, когда командир воздушного судна считает это необходимым, по причине турбулентности или любой аварийной обстановки
Занятие штатного места во время взлета и посадки или по указанию командира воздушного судна
Использование привязного ремня или привязной системы во время взлета и посадки, а также в любое другое время по указанию командира воздушного судна
Использование бортовых систем и оборудования с учетом характеристик и ограничений типа воздушного судна
Контроль исправности оборудования и систем воздушного судна в течение всего полета
Проведение мероприятий, направленных на обеспечение безопасности в пассажирской кабине воздушного судна в штатных, нештатных и аварийных ситуациях
Осуществление доступа в кабину летного экипажа с соблюдением предписанных требований обеспечения безопасности полета и авиационной безопасности
Нахождение в кабине летного экипажа при покидании рабочего места одним из пилотов
Применение (при необходимости) находящегося на борту аварийно-спасательного оборудования с учетом типа воздушного судна
Проведение процедур по безопасной и быстрой эвакуации на сушу и воду лиц, находящихся на борту воздушного судна, и выполнение необходимых функций в аварийной обстановке или в ситуации, требующей аварийной эвакуации
Обеспечение безопасности жизни и здоровья пассажиров и членов экипажа в штатной, нештатной и аварийной обстановке
Выполнение действий согласно контрольному перечню для бортпроводников на случай инцидентов, связанных с опасными грузами в пассажирской кабине во время полета
Осуществление действий при попытке захвата воздушного судна
Осуществление действий при обнаружении взрывного устройства
Осуществление действий при заправке (дозаправке, сливе) топлива с пассажирами на борту воздушного судна
Осуществление действий при нарушении работоспособности члена экипажа
Осуществление действий в случае разгерметизации кабины воздушного судна

	<p>Проведение процедур при возникновении пожара и задымления на борту воздушного судна</p> <p>Выявление возможных жертв торговли людьми</p> <p>Оказание первой помощи лицам, находящимся на борту воздушного судна</p>
Необходимые умения	<p>Пользоваться находящимся на борту аварийно-спасательным оборудованием (спасательные жилеты, спасательные плоты, аварийные трапы и желоба, аварийные выходы, переносные огнетушители, кислородное оборудование и комплекты первой помощи и т.п.) с учетом типа воздушного судна</p> <p>Исполнять связанные с обеспечением безопасности обязанности и функции, которые необходимо выполнять члену кабинного экипажа воздушного судна при возникновении аварийной обстановки или в ситуации, требующей аварийной эвакуации, с учетом типа воздушного судна</p> <p>Проводить безопасную и быструю эвакуацию на сушу и воду лиц, находящихся на борту воздушного судна, а также выполнять необходимые функции в аварийной обстановке или в ситуации, требующей аварийной эвакуации с учетом типа воздушного судна</p> <p>Обеспечивать по указанию командира воздушного судна меры авиационной безопасности на аэродромах, посадочных площадках, на которых не предусмотрено наличие службы авиационной безопасности</p> <p>Использовать оборудование и бортовые системы в соответствии с правилами эксплуатации с учетом характеристик, ограничений и типа воздушного судна</p> <p>Осуществлять взаимодействие с другими членами экипажа и наземным персоналом с целью обеспечения безопасности в пассажирской кабине воздушного судна</p> <p>Распознавать и контролировать факторы угроз и ошибок</p> <p>Принимать правильные решения и квалифицированно осуществлять наблюдение в полете</p> <p>Регулировать ситуации, связанные с нарушением пассажирами правил поведения на борту воздушного судна, угрожающие безопасности полета</p> <p>Проводить проверку пассажирской кабины воздушного судна с целью обнаружения посторонних лиц и (или) предметов</p> <p>Выполнять мероприятия согласно контрольному перечню для бортпроводников в случае инцидентов, связанных с опасными грузами в пассажирской кабине во время полета</p> <p>Осуществлять контроль загрузки (разгрузки) на воздушное судно багажа, почты, груза, ценного груза, опасного груза, оружия и боеприпасов</p> <p>Оказывать первую помощь лицам, находящимся на борту воздушного судна</p> <p>Применять правила авиационной безопасности при выявлении факторов угроз</p> <p>Применять навыки по действиям в нештатной или аварийной ситуации на всех этапах выполнения рейса</p> <p>Распознавать возможные жертвы торговли людьми</p>
Необходимые знания	<p>Требования охраны труда на всех этапах выполнения рейса в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций и профессиональных обязанностей бортпроводника в штатных, нештатных и аварийных условиях эксплуатации</p>

Правила оказания первой помощи лицам, находящимся на борту воздушного судна
Порядок использования оборудования пассажирской кабины воздушных судов с учетом типа воздушного судна
Правила аварийной эвакуации с учетом типа воздушного судна, координация действий экипажа воздушного судна, закрепление за членами экипажа их рабочих мест в аварийной ситуации и аварийные обязанности, порученные каждому члену экипажа с учетом типа воздушного судна
Порядок действий кабинного экипажа воздушного судна в штатной, нештатной и аварийной ситуациях, связанные с ними карты контрольных проверок, информация о системах воздушного судна согласно установленным требованиям, а также необходимые процедуры взаимодействия летного и кабинного экипажей
Перечень, схема размещения спасательного и аварийного оборудования для различных маршрутов и необходимые процедуры проверки оборудования перед выполнением рейса с учетом типа воздушного судна
Код визуальных сигналов «земля - воздух» для использования при авиационном происшествии
Влияние загрузки и распределения массы на летно-технические характеристики воздушного судна с учетом типа воздушного судна
Законодательство государств, в воздушном пространстве которых выполняются полеты, а также государства регистрации воздушного судна и государства-эксплуатанта в части, касающейся деятельности кабинного экипажа
Требования авиационной безопасности, включая связь и координацию между членами экипажа, соответствующие меры самообороны, порядок применения предназначенных для членов экипажа защитных устройств, методы контроля поведения террористов и реакции пассажиров, порядок действий в кабине летного экипажа в целях защиты воздушного судна, правила досмотра воздушного судна и рекомендации относительно наименее опасных мест для размещения опасных и подозрительных предметов
Памятка экипажа воздушного судна по действиям в чрезвычайной обстановке
Правила и положения, касающиеся обладателя свидетельства бортпроводника
Трудовые функции и обязанности бортпроводника в штатной, нештатной и аварийной ситуациях в объеме, необходимом для обеспечения безопасности пассажирской кабины воздушного судна
Последствия недостатка кислорода, физиологические явления, вызываемые разгерметизацией
Возможности человека применительно к обязанностям по обеспечению безопасности в кабине воздушного судна, включая вопросы координации действий между членами летного экипажа и членами кабинного экипажа воздушного судна
Обязанности других членов экипажа воздушного судна в аварийной обстановке в части, необходимой для выполнения обязанностей члена кабинного экипажа воздушного судна
Правила перевозки пассажиров, багажа и груза
Правила перевозки и типы опасных грузов, которые разрешены и

	запрещены к перевозке в пассажирской кабине
	Информация и инструкции по перевозке опасных грузов, включая действия, которые надлежит предпринять в случае возникновения аварийной ситуации
	Инструкция о порядке перевозки воздушными судами гражданской авиации оружия, боеприпасов и патронов к нему, специальных средств, переданных пассажирами для временного хранения на период полета
	Руководство по обеспечению безопасности полетов в объеме, рекомендованном работодателем
	Порядок действий экипажа воздушного судна при выявлении фактов торговли людьми
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Обслуживание пассажиров и членов экипажа на борту воздушного судна	Код	A/02.3	Уровень квалификации	3
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		1456
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Взаимодействие с наземным персоналом по вопросам обеспечения сервисного обслуживания пассажиров и членов летного экипажа на борту воздушного судна
	Визуальная проверка санитарного состояния пассажирской кабины воздушного судна до начала посадки пассажиров
	Визуальный контроль санитарного состояния пассажирской кабины воздушного судна в течение рейса
	Контроль загрузки (выгрузки) багажа, груза, ценного груза, опасного груза, почты и оформление соответствующей документации
	Прием (сдача) бортового питания, буфетно-кухонного оборудования, инвентаря, бортовой посуды и оформление соответствующей документации
	Проверка наличия и исправности пломб на буфетно-кухонном оборудовании и правильности данных на ярлыках при приеме питания, контроль срока годности пищи
	Прием (сдача) мягкого инвентаря, средств обслуживания, бортовых аптек и оформление соответствующей документации
	Соблюдение санитарно-эпидемиологических требований при реализации бортового питания на борту воздушного судна
	Встреча пассажиров и оказание помощи при размещении в пассажирской кабине
	Контроль количества пассажиров на борту воздушного судна при необходимости
	Предоставление пассажирам, в том числе из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, и членам летного экипажа полного

	<p>комплекса услуг в зависимости от типа и оборудования воздушного судна, продолжительности полета, времени суток, класса обслуживания</p> <p>Эксплуатация бытового электрооборудования в соответствии с действующими инструкциями</p> <p>Оказание первой помощи лицам, находящимся на борту воздушного судна</p> <p>Обеспечение комфорта пассажиров на борту воздушного судна</p>
Необходимые умения	<p>Принимать (сдавать) бортовое питание на борт (с борта) воздушного судна и оформлять соответствующую документацию, в том числе в случае выявления недостачи (излишка)</p> <p>Принимать (сдавать) съемное оборудование и бортовую посуду на борт (с борта) воздушного судна и оформлять соответствующую документацию, в том числе в случае выявления недостачи (излишка), боя, деформации</p> <p>Принимать и сдавать мягкий инвентарь, средства обслуживания, бортовые аптечки и оформлять соответствующую документацию</p> <p>Обеспечивать комфортные условия пассажирам на борту воздушного судна</p> <p>Осуществлять прием-сдачу грузов, почты и багажа на борт (с борта) воздушного судна и оформлять соответствующую документацию</p> <p>Оказывать первую помощь лицам, находящимся на борту воздушного судна</p> <p>Управлять конфликтными ситуациями с пассажирами на борту воздушного судна</p>
Необходимые знания	<p>Законодательство государств, в воздушном пространстве которых выполняются полеты, а также государства регистрации воздушного судна и государства-эксплуатанта в части, касающейся деятельности кабинного экипажа</p> <p>Правила и технологии обслуживания пассажиров, в том числе из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, и членов летного экипажа на борту воздушного судна</p> <p>Правила оказания первой помощи лицам, находящимся на борту воздушного судна</p> <p>Правила оформления полетной документации</p> <p>Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов воздушным транспортом гражданской авиации</p> <p>Правила, инструкции, процедуры перевозки и обслуживания отдельных категорий пассажиров, требующих специальных (особых) условий перевозки (несовершеннолетние, в том числе несопровождаемые дети, пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, трансферные пассажиры и т.д.)</p> <p>Правила, инструкции, процедуры приема-сдачи и перевозки коммерческой загрузки, требующей специальных условий перевозки (скоропортящиеся грузы, живые животные, тяжеловесные грузы, негабаритные грузы, человеческие останки и т.д.)</p> <p>Правила и положения, касающиеся обладателя свидетельства бортпроводника</p> <p>Обязанности бортпроводника при приеме-сдаче коммерческой загрузки</p> <p>Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья</p> <p>Порядок и правила приема (сдачи) бортового питания на борт (с борта) воздушного судна и оформление соответствующей документации, в том</p>

	числе в случае выявления недостачи (излишка), недоброкачественного продукта
	Порядок и правила приема (сдачи) съемного оборудования, инвентаря и бортовых аптечек, бортовой посуды на борт (с борта) воздушного судна и оформление соответствующей документации, в том числе в случае выявления недостачи (излишка), боя, деформации
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Руководство кабинным экипажем при выполнении трудовых функций и профессиональных обязанностей бортпроводника на борту воздушного судна гражданской авиации	Код	A/03.3	Уровень квалификации	3
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		1456
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Организация работы бортпроводников по обеспечению безопасности в пассажирской кабине воздушного судна, в том числе в нештатных и аварийных ситуациях
	Предотвращение усугубления инцидентов в кабине
	Информирование летного экипажа о нештатных и аварийных ситуациях, возникающих в пассажирской кабине или касающихся воздушного судна
	Предотвращение актов незаконного вмешательства
	Урегулирование ситуаций, связанных с нарушением пассажирами правил поведения на борту воздушного судна, которые могут угрожать безопасности полета
	Контроль работы бортпроводников по обеспечению безопасности в пассажирской кабине воздушного судна, в том числе в нештатных и аварийных ситуациях
	Проведение предполетных и послеполетных брифингов членов кабинного экипажа
	Организация работы бортпроводников по предоставлению услуг пассажирам и членам летного экипажа на борту воздушного судна
	Контроль работы бортпроводников по предоставлению услуг пассажирам и членам летного экипажа на борту воздушного судна
	Координация действий членов кабинного экипажа в штатных, нештатных и аварийных ситуациях
	Взаимодействие с пассажирами в сложных ситуациях конфликта и риска
	Взаимодействие с представителями проверяющих органов в области гражданской авиации на борту воздушного судна в части предоставления необходимой информации
	Координация работы бортпроводников в части взаимодействия с членами

	<p>летного экипажа, наземным персоналом</p> <p>Информирование членов летного экипажа о выявленных замечаниях, неисправностях, ходе выполнения работ</p> <p>Обслуживание питанием членов летного экипажа</p> <p>Ведение информационно-справочной работы</p> <p>Подведение итогов и анализ результатов работы бортпроводников в рейсе</p> <p>Оформление рейсовой документации</p> <p>Организация отдыха бортпроводников на борту воздушного судна в полете и во внебазовых аэропортах</p>
Необходимые умения	<p>Организовывать и контролировать работу бортпроводников на всех этапах выполнения задания на полет</p> <p>Обеспечивать взаимодействие с летным экипажем в штатных, нештатных и аварийных ситуациях</p> <p>Действовать профессионально в сложных ситуациях конфликта и риска</p> <p>Поддерживать безопасность пассажирской кабины путем эффективного управления обеспечением безопасности, включающим выявление опасных факторов и контроль факторов риска</p> <p>Принимать правильные решения и квалифицированно осуществлять наблюдение в полете</p> <p>Применять правила урегулирования конфликтных ситуаций с пассажирами, которые могут угрожать безопасности полета</p> <p>Анализировать работу членов кабинного экипажа</p> <p>Применять эффективные методы проведения предполетного и послеполетного брифингов</p> <p>Проводить справочно-информационную работу с пассажирами на борту воздушного судна</p> <p>Оформлять рейсовую документацию</p>
Необходимые знания	<p>Стандарты, технологии и другие документы, регламентирующие работу кабинного экипажа</p> <p>Порядок организации обслуживания и питания пассажиров на борту воздушного судна</p> <p>Влияние человеческого фактора на поведение человека в экстремальной ситуации</p> <p>Роль членов кабинного экипажа в системе управления безопасностью полетов</p> <p>Порядок организации и проведения разбора результатов работы членов кабинного экипажа в рейсе</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Основы психологии и правила общения</p> <p>Методика проведения анализа результатов работы бортпроводников в рейсе</p> <p>Порядок оформления рейсовой документации</p>
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.2. Обобщенная трудовая функция «Организация обеспечения безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна гражданской авиации cabinным экипажем»

Наименование	Организация обеспечения безопасности и обслуживания лиц на борту	Код	В	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	---	----------------------	---

воздушного судна гражданской авиации кабинам экипажем

Происхождение обобщенной трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		1456
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Бортовой проводник-инструктор Бортпроводник-инструктор Инструктор-проводник бортовой
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование и Подготовка в образовательной организации или организации, осуществляющей обучение специалистов авиационного персонала, согласно перечню специалистов авиационного персонала гражданской авиации, соответствующую требованиям федеральных авиационных правил, по программам подготовки, утвержденным уполномоченным органом в области гражданской авиации ³
Требования к опыту практической работы	Для осуществления функций бортпроводника-инструктора обладатель свидетельства бортпроводника должен иметь общий налет не менее 2000 часов бортпроводником и (или) старшим бортпроводником
Особые условия допуска к работе	Отсутствие ограничений для лиц, принимаемых на должности специалистов авиационного персонала Наличие свидетельства бортпроводника с квалификационной отметкой «Инструктор» ⁴ Допуск к работе на соответствующем типе воздушного судна Прохождение подготовки по утвержденной в установленном порядке программе подготовки для осуществления трудовых функций и обязанностей бортпроводника-инструктора Прохождение периодической подготовки по программе подготовки, соответствующей требованиям федеральных авиационных правил, утвержденной уполномоченным органом в области гражданской авиации
Другие характеристики	Знание английского языка в объеме, рекомендованном работодателем

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	5111.	Проводники железнодорожного вагона, бортпроводники, стюарды
ЕТКС или ЕКС	§ 32	Бортовой проводник
ОКПДТР	11217	Бортпроводник

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Организация работы кабинам экипажей	Код	В/01.4	Уровень квалификации	4
--------------	-------------------------------------	-----	--------	----------------------	---

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		1456
			Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Составление планов-графиков в целях проверки работы, тренировки практических навыков и выполнения программ ввода в строй бортпроводников (старших бортпроводников)
	Контроль соблюдения членами кабинных экипажей требований стандартов и технологий, выполнения обязанностей любого из членов кабинных экипажей в случае необходимости
	Проведение наземной, предварительной и предполетной подготовки бортпроводников (старших бортпроводников)
	Осуществление мероприятий по адаптации бортпроводников после первоначальной подготовки в авиационном учебном центре
	Доведение до сведения бортпроводников (старших бортпроводников) оперативной информации, изменений в руководящих документах
	Проведение с бортпроводниками (старшими) бортпроводниками инструктажей по вопросам охраны труда, обеспечения безопасности полетов и повышения уровня сервиса на борту воздушного судна
	Организация и проведение технических занятий, направленных на повышение уровня профессиональной подготовки бортпроводников (старших бортпроводников)
	Организация и проведение обучения бортпроводников (старших бортпроводников) безопасным методам и приемам выполнения работ, правилам оказания первой помощи, пострадавшим на производстве, проведение инструктажей по охране труда, проверка знаний требований охраны труда
	Взаимодействие с руководителями подразделения кабинных экипажей по организационным вопросам
Необходимые умения	Применять требования законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Российской Федерации в области гражданской авиации, международных стандартов и нормативных документов эксплуатанта в своей профессиональной деятельности
	Проводить инструктажи с бортпроводниками (старшими) бортпроводниками в соответствии с утвержденными требованиями
	Соблюдать нормы профессиональной этики и правила делового поведения
	Выполнять требования охраны труда
	Пользоваться персональным компьютером
Необходимые знания	Стандарты и рекомендуемая практика международных организаций воздушного транспорта гражданской авиации
	Законодательство государств, в воздушном пространстве которых выполняются полеты, а также государства регистрации воздушного судна и государства-эксплуатанта в части, касающейся деятельности кабинного экипажа
	Организационно-распорядительные документы эксплуатанта, касающиеся работы кабинных экипажей
	Руководства, процедуры, инструкции, технологии, стандарты эксплуатанта, касающиеся работы кабинных экипажей

	Требования по охране труда, противопожарной защите и охране окружающей среды
	Нормы профессиональной этики
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Выполнение программ ввода в строй бортпроводников, проверок работы бортпроводников в условиях полета	Код	В/02.4	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		1456
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Проведение технических занятий, сезонных инструктажей с бортпроводниками (старшими) бортпроводниками с целью допуска к виду (условиям работы), анализ результатов, оценка знаний и навыков
	Проведение инструктажей по охране труда: первичный на рабочем месте, повторный, внеплановый, проверка знаний требований охраны труда
	Выполнение рейсовых проверок бортпроводников (старших бортпроводников) в целях осуществления программ ввода в строй членов кабинного экипажа, анализ результатов, оценка знаний и навыков
	Выполнение проверок работы бортпроводников (старших бортпроводников) в условиях полета
	Проверка организации работы кабинного экипажа на всех этапах выполнения задания на полет
	Выполнение деятельности и (или) демонстрацию элементов деятельности, осваиваемой бортпроводниками (старшими) бортпроводниками в процессе ввода в строй
	Проверка выполнения членами кабинного экипажа своих должностных обязанностей, а также выполнение требований охраны труда при передвижении по перрону и в условиях полета
	Осуществление контроля поддержания безопасности пассажирской кабины, выявление опасных факторов и контроль факторов риска в условиях полета
	Контроль взаимодействия членов кабинного экипажа с летным экипажем в штатных, нештатных и аварийных ситуациях в условиях полета
	Контроль действий членов кабинного экипажа в штатных, нештатных и аварийных ситуациях в условиях полета
	Взаимодействие с представителями проверяющих органов в области гражданской авиации на борту воздушного судна
	Заполнение отчетной рейсовой документации
	Взаимодействие с пассажирами (представителями проверяющих органов) с использованием иностранного языка
Необходимые умения	Демонстрировать элементы деятельности, осваиваемой бортпроводниками (старшими) бортпроводниками в процессе ввода в строй

	Использовать бортовые системы с учетом характеристик и ограничений воздушного судна
	Распознавать и контролировать факторы угроз и ошибок на всех этапах выполнения задания на полет
	Действовать в соответствии с инструкциями при нарушении пассажирами правил поведения, требований авиационной безопасности и безопасности полетов на борту воздушного судна
	Осуществлять оценку знаний и умений членов кабинного экипажа при выполнении задания на полет в соответствии с утвержденными эксплуатантом критериями оценки
	Оформлять отчетную рейсовую документацию в соответствии с утвержденными требованиями эксплуатанта
Необходимые знания	Стандарты и рекомендуемая практика международных организаций воздушного транспорта гражданской авиации
	Законодательство государств, в воздушном пространстве которых выполняются полеты, а также государства регистрации воздушного судна и государства-эксплуатанта в части, касающейся деятельности кабинного экипажа
	Нормативные документы эксплуатанта, регламентирующие работу членов кабинного экипажа воздушного судна при выполнении задания на полет
	Локальные нормативные акты эксплуатанта, касающиеся работы членов кабинных экипажей
	Роль членов кабинного экипажа в системе управления безопасностью полетов
	Основы психологии, а также методы управления персоналом и его мотивации
	Принципы и правила эффективной коммуникации
	Влияние человеческого фактора на поведение человека в экстремальной ситуации
	Принципы эффективного взаимодействия в коллективе и причины возникновения конфликтных ситуаций
	Методика проведения разбора результатов работы членов кабинного экипажа в рейсе
	Требования по охране труда, противопожарной защите и охране окружающей среды
	Нормы профессиональной этики
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Ведение летно-штабной документации подразделения кабинных экипажей	Код	В/03.4	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		1456
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Оформление отчетной документации по результатам выполнения программ ввода в строй бортпроводников (старших бортпроводников)
	Оформление отчетной документации по результатам квалификационных проверок бортпроводников (старших бортпроводников) в рейсовых условиях
	Подготовка и предоставление руководителю подразделения бортпроводников плана-отчета о выполненной работе
	Подготовка справочно-информационных документов для руководителя подразделения кабинных экипажей
	Оформление журналов проведения инструктажей по охране труда
Необходимые умения	Заполнять формы отчетных документов по результатам выполнения программ ввода в строй бортпроводников (старших бортпроводников)
	Заполнять формы отчетных документов по результатам квалификационных проверок бортпроводников (старших бортпроводников) в рейсовых условиях
	Составлять планы в соответствии с формами, утвержденными в подразделении кабинного экипажа
	Готовить справочно-информационные документы, в соответствии с утвержденными формами эксплуатанта
	Заполнять журналы проведения инструктажей по охране труда
	Пользоваться персональным компьютером
Необходимые знания	Стандарты и рекомендуемая практика международных организаций воздушного транспорта гражданской авиации
	Законодательство государств, в воздушном пространстве которых выполняются полеты, а также государства регистрации воздушного судна и государства-эксплуатанта в части, касающейся деятельности кабинного экипажа
	Организационно-распорядительные документы эксплуатанта, касающиеся работы кабинных экипажей
	Локальные нормативные акты эксплуатанта, касающиеся работы кабинных экипажей
	Требования по охране труда, противопожарной защите и охране окружающей среды
	Основы делопроизводства
	Особые условия допуска к работе
Другие характеристики	-

3.2.4. Трудовая функция

Наименование	Выполнение мероприятий в области управления безопасностью полетов в рамках своей компетенции	Код	B/04.4	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		1456
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Участие в обеспечении функционирования системы управления безопасностью полетов и оказание содействия в вопросах управления безопасностью полетов в части, касающейся работы кабинных экипажей
	Информирование инспекции по безопасности полетов и отдела авиационной и транспортной безопасности обо всех случаях выявленных нарушений, а также о потенциальных угрозах
	Принятие необходимых мер, в рамках своей компетенции по обеспечению безопасности полетов, авиационной (транспортной) безопасности, безопасности жизни и здоровья персонала эксплуатанта, предотвращению актов незаконного вмешательства в деятельность эксплуатанта, а также попыток нанесения экономического ущерба
	Наблюдение посредством систем для сбора, анализа сведений и обмена данными по безопасности, полученными в ходе ежедневной производственной деятельности
	Проведение расследований событий, связанных с безопасностью в пассажирской кабине воздушного судна, нацеленных на определение систематических сбоев по безопасности, в рамках своей компетенции
	Распространение выводов и наилучших наработок по безопасности, полученных путем активного обмена информацией по безопасности
	Предотвращение усугубления инцидентов в кабине
	Информирование летного экипажа о нештатных и аварийных ситуациях, возникающих в пассажирской кабине или касающихся воздушного судна
	Урегулирование ситуаций, связанных с нарушением пассажирами правил поведения на борту воздушного судна, которые могут угрожать безопасности полета
	Необходимые умения
Применять правила урегулирования созданных пассажирами ситуаций, которые могут угрожать безопасности полета	
Анализировать работу членов кабинного экипажа	
Необходимые знания	Стандарты и рекомендуемая практика международных организаций воздушного транспорта гражданской авиации
	Законодательство государств, в воздушном пространстве которых выполняются полеты, а также государства регистрации воздушного судна и государства-эксплуатанта в части, касающейся деятельности кабинного экипажа
	Требования авиационной и транспортной безопасности
	Требования безопасности полетов
	Локальные нормативные акты эксплуатанта, касающиеся обеспечения безопасности полетов
	Руководство по управлению безопасностью полетов
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.3. Обобщенная трудовая функция «Управление процессами по обеспечению безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна»

Наименование	Управление процессами по обеспечению безопасности и	Код	С	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	---	----------------------	---

обслуживания лиц на борту воздушного судна



Происхождение обобщенной трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		1456
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	<p>Директор департамента обслуживания на борту</p> <p>Заместитель директора департамента обслуживания на борту</p> <p>Начальник службы бортпроводников</p> <p>Заместитель начальника службы бортпроводников</p> <p>Начальник службы сервиса</p> <p>Заместитель начальника службы сервиса</p> <p>Руководитель службы бортпроводников</p>
--	---

Требования к образованию и обучению	<p>Высшее образование - бакалавриат и прохождение подготовки в образовательной организации или организации, осуществляющей обучение специалистов авиационного персонала, согласно перечню специалистов авиационного персонала гражданской авиации, соответствующей требованиям федеральных авиационных правил, по программам подготовки, утвержденным уполномоченным органом в области гражданской авиации</p> <p>или</p> <p>Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена и прохождение подготовки в образовательной организации или организации, осуществляющей обучение специалистов авиационного персонала, согласно перечню специалистов авиационного персонала гражданской авиации, соответствующей требованиям федеральных авиационных правил, по программам подготовки, утверждённым уполномоченным органом в области гражданской авиации³</p>
Требования к опыту практической работы	Для осуществления функций руководителя обладатель свидетельства бортпроводника должен иметь опыт работы бортпроводником (старшим) бортпроводником, бортпроводником-инструктором
Особые условия допуска к работе	<p>Отсутствие ограничений для лиц, принимаемых на должности специалистов авиационного персонала</p> <p>Наличие свидетельства бортпроводника</p> <p>Прохождение периодической подготовки по утвержденной в установленном порядке программе подготовки</p>
Другие характеристики	Знание английского языка в объеме, рекомендованном работодателем

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1439.	Руководители иных сфер обслуживания, не входящие в другие группы
ЕТКС или ЕКС	§ 32	Бортовой проводник
ОКПДТР	24509	Начальник дирекции по обслуживанию пассажиров
ОКСО 2016	5.43.03.01	Сервис

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Управление деятельностью подразделения кабинных экипажей	Код	C/01.5	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		1456
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Руководство деятельностью подразделения
	Контроль за деятельностью подразделения
	Организация составления и контроль соблюдения графиков работы
	Контроль равномерного распределения личного состава подразделения по рейсам
	Контроль за соблюдением трудового законодательства Российской Федерации, режима труда и отдыха персонала
	Взаимодействие со службами эксплуатанта по вопросам обеспечения рейсов бортпитанием, инвентарем и другими средствами, необходимыми для обслуживания пассажиров в полете
	Контроль разработки и актуализации документации подразделения
	Контроль за своевременностью подготовки комплексных и текущих планов работы
	Контроль за подготовкой планов мероприятий и планов профессиональной подготовки бортпроводников
	Проведение служебных расследований по жалобам и письмам пассажиров
	Разработка мер по устранению недостатков в работе подразделения
	Организация проведения подготовки персонала подразделения
	Участие в процессе подготовки и обучения персонала
	Организация прохождения работниками периодических медицинских осмотров (обследований), а также прохождения внеочередных медицинских осмотров (обследований) по решению руководства
Необходимые умения	Организовывать разработку и исполнение внутренних организационно-распорядительных документов
	Принимать управленческие решения
	Планировать результаты деятельности
	Анализировать работу персонала подразделения
	Прогнозировать результаты деятельности
Необходимые знания	Стандарты и рекомендуемая практика международных организаций воздушного транспорта гражданской авиации
	Законодательство государств, в воздушном пространстве которых выполняются полеты, а также государства регистрации воздушного судна и государства-эксплуатанта в части, касающейся деятельности кабинного экипажа
	Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты
	Локальные нормативные акты эксплуатанта
	Роль членов кабинного экипажа в системе управления безопасностью полетов
	Основы психологии, методы управления персоналом и его мотивации

	Принципы эффективной коммуникации
	Влияние человеческого фактора на поведение человека в экстремальной ситуации
	Принципы эффективного взаимодействия в коллективе и причины возникновения конфликтных ситуаций
	Методика проведения разбора результатов полета с членами кабинного экипажа
	Требования охраны труда, пожарной безопасности
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Обеспечение функционирования и развития системы управления безопасностью полетов в подразделении в рамках своей компетенции	Код	C/02.5	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		1456
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Организация обеспечения функционирования и развития системы управления безопасностью полетов в подразделении
	Выработка, доведение до персонала подразделения и неукоснительное соблюдение политики предприятия в области безопасности полетов
	Предупреждение, выявление и устранение недостатков, нарушений и отклонений от правил и норм в области обеспечения безопасности на основе непрерывного системного контроля над выполнением производственных работ
	Принятие необходимых мер в рамках своей компетенции по обеспечению безопасности полетов, авиационной (транспортной) безопасности, безопасности жизни и здоровья персонала эксплуатанта, предотвращению актов незаконного вмешательства в деятельность эксплуатанта, а также попыток нанесения экономического ущерба
	Информирование инспекции по безопасности полетов и отдела авиационной и транспортной безопасности обо всех случаях выявленных нарушений, а также о потенциальных угрозах
	Проведение расследований событий, связанных с поддержанием безопасности пассажирской кабины, нацеленное на определение систематических сбоях по безопасности, в рамках своей компетенции
	Распространение выводов и наилучших наработок по безопасности, полученных путем активного обмена информацией по безопасности
	Взаимодействие со структурными подразделениями предприятия и смежными службами по вопросам управления безопасностью полетов в части, касающейся работы кабинных экипажей и развития системы управления безопасностью полетов в подразделении
	Необходимые умения

	<p>корпоративную культуру, а также позитивную культуру безопасности</p> <p>Организовывать внедрение и популяризацию системы добровольных и обязательных сообщений персонала об опасностях</p> <p>Анализировать результаты работы персонала подразделения в области поддержания безопасности пассажирской кабины</p> <p>Организовывать непрерывный мониторинг состояния безопасности полетов по количественным показателям ее эффективности</p> <p>Организовывать разработку процедур поддержания безопасности пассажирской кабины, включающих выявление опасных факторов и контроль факторов риска, а также необходимых корректирующих мероприятий</p> <p>Осуществлять контроль внедрения и исполнения процедур поддержания безопасности пассажирской кабины, выявления опасных факторов и контроль факторов риска</p> <p>Определять порядок подготовки и повышения квалификации персонала подразделения по управлению безопасностью полетов</p> <p>Организовывать популяризацию работы системы управления безопасностью полетов и результатов проведения корректирующих мероприятий</p>
Необходимые знания	<p>Стандарты и рекомендуемая практика международных организаций воздушного транспорта гражданской авиации</p> <p>Законодательство государств, в воздушном пространстве которых выполняются полеты, а также государства регистрации воздушного судна и государства-эксплуатанта в части, касающейся деятельности кабинного экипажа</p> <p>Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты</p> <p>Локальные нормативные акты эксплуатанта</p> <p>Роль членов кабинного экипажа в системе управления безопасностью полетов</p> <p>Основы психологии, методы управления персоналом и его мотивации</p> <p>Коммуникативные барьеры и принципы эффективной коммуникации</p> <p>Влияние человеческого фактора на поведение человека в экстремальной ситуации</p> <p>Принципы эффективного взаимодействия в коллективе и причины возникновения конфликтных ситуаций</p> <p>Методика проведения разбора результатов полета с членами кабинного экипажа</p> <p>Требования охраны труда, противопожарной безопасности</p>
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

ООР «Российский союз промышленников и предпринимателей» (РСПП), город Москва
Руководитель Подкомиссии по авиационным Филев Владислав Феликсович

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1	ООО «Консалтинговая компания Авиаперсонал», город Москва
2	ПАО «Авиакомпания «Сибирь», город Новосибирск
3	Федеральное агентство воздушного транспорта (Рабочая группа по разработке предложений по совершенствованию организации работы и подготовки членов кабинных экипажей воздушных судов гражданской авиации в сфере обеспечения безопасности полетов), город Москва
4	Российская ассоциация эксплуатантов воздушного транспорта (АЭВТ), город Москва
5	ЧУ ДПО «Школа бортпроводников», город Москва