ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

БОРТПРОВОДНИК

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование профессионального стандарта)

|  |
| --- |
| Акционерное общество «Uzbekistan airways»Адрес: проспект Амира Темура, 41ИНН 306628114; МФО 01071; тел: 78 140-45-82 |

 Регистрационный

 номер МЗиТО
Реквизиты утверждающей организации

**Раздел I. Общие сведения**

H03.010

|  |
| --- |
| Организация обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом |

(наименование вида профессиональной деятельности) Код по дескриптору

Основная цель вида профессиональной деятельности:

|  |
| --- |
| Обеспечение сервисного обслуживания пассажиров и членов летного экипажа и их безопасности на борту воздушного судна гражданской авиации |

Группа занятий по НСКЗ:

|  |  |
| --- | --- |
| 5111 | Обслуживающий персонал в пути, проводники и стюарды |

 (код НСКЗ) (наименование группы)

Виды экономической деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| 51.10.0 | Пассажирский воздушный транспорт |

 (код ОКЭД) (наименование вида экономической деятельности)

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

|  |  |
| --- | --- |
| Обобщенные трудовые функции | Трудовые функции |
| Код по реестру | Наименование | Уровень квалифика-ции по НРК и/или ОРК | Наименование | Код по реестру | Уровень (подуровень) квалификации по НРК и/или ОРК |
| А | Обеспечение безопасности и сервиса пассажиров и членов летного экипажа на борту воздушного судна гражданской авиации | 3 | Выполнение предполетных мероприятий по обслуживанию пассажиров и членов летного экипажа на земле и на борту воздушного судна гражданской авиации | А/01.3 | 3 |
| Выполнение мероприятий по обслуживанию пассажиров и членов летного экипажа на борту воздушного судна гражданской авиации в полете | А/02.3 | 3 |
| Выполнение послеполетных мероприятий по обслуживанию пассажиров и членов летного экипажа на борту воздушного судна гражданской авиации | А/03.3 | 3 |
| В | Руководство работой бортпроводников по обеспечению безопасности и сервиса пассажиров и членов летного экипажа на борту воздушного судна гражданской авиации | 4 | Руководство выполнением предполетных мероприятий по обслуживанию пассажиров и членов летного экипажа на земле и на борту воздушного судна гражданской авиации | В/01.4 | 4 |
| Руководство выполнением мероприятий по обслуживанию пассажиров и членов летного экипажа на борту воздушного судна гражданской авиации в полете | В/02.4 | 4 |
| Руководство выполнением послеполетных мероприятий по обслуживанию пассажиров и членов летного экипажа на борту воздушного судна гражданской авиации | В/03.4 | 4 |

**III.Характеристика обобщенных трудовых функций**

**3.1. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Обеспечение безопасности и сервиса пассажиров и членов летного экипажа на борту воздушного судна гражданской авиации | Код | А | Уровень квалификации | 3 |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименование должностей, профессий | Бортпроводник |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее, средне специальное профессиональное образование. Наличие действующего свидетельства бортпроводника с допусками к стажерским или самостоятельным полетам по типам ВС, прохождение КПК согласно требований руководящих документов. |
| Требования к опыту практической работы | Без предъявления требований к стажу работы в ГА РУз |
| Особые условия допуска к работе | К работе допускаются лица, достигшие 18 лет. Прохождение врачебно-лётной экспертной комиссии.Наличие действующего свидетельства бортпроводника. |
| Другие характеристики | Владение государственным, английским (или несколькими иностранными), русским языками, в объеме, необходимом для выполнения своих служебных обязанностей. Требованием для получения более высокого разряда является наличие опыта работы по более низкому предшествующему разряду |

**3.1.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Выполнение предполетных мероприятий по обслуживанию пассажиров и членов летного экипажа на земле на борту воздушного судна гражданской авиации | Код | А/01.3 | Уровень квалификации | 3 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Прохождение предполетного брифинга |
| Прохождение предполетного медицинского контроля |
| Предполетная подготовка на борту воздушного судна |
| Прием аварийно-спасательного оборудования, буфетно-кухонного оборудования, сервисного инвентаря |
| Проверка готовности пассажирской кабины к вылету воздушного судна |
| Подготовка к обслуживанию пассажиров на земле |
| Выполнение требований авиационной безопасности после покидания воздушного судна работниками наземных служб |
| Проверка готовности пассажирской кабины воздушного судна |
| Посадка пассажиров на борт воздушного судна |
| Обслуживание пассажиров и членов летного экипажа на земле |
| Проведение брифинга для пассажиров |
| Подготовка пассажирской кабины и оборудования к взлету |
| Контроль использования всеми лицами на борту воздушного судна привязных ремней или привязной системы до взлета воздушного судна |
| Выполнение действий во внештатной и аварийной ситуации на борту воздушного судна до взлета воздушного судна |
| Необходимые умения | Принимать бортовое питания, сервисный инвентарь на борт воздушного судна |
| Оформлять соответствующую документацию при приеме бортового питания, сервисного инвентаря и в случае выявления недостачи |
| Применять действующие методики при выполнении предполетных мероприятий |
| Пользоваться специализированным оборудованием для информирования пассажиров |
| Применять действующие методики при обслуживании маломобильных пассажиров |
| Взаимодействовать с другими членами экипажа |
| Пользоваться оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров во внештатных и аварийных ситуациях |
| Необходимые знания | Нормативно-правовые документы, связанные с родом деятельности |
| Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов воздушным транспортом гражданской авиации |
| Инструкция о порядке действий при перевозке опасных грузов на воздушном транспорте |
| Основы таможенного законодательства  |
| Правила и нормы охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты |
| Схемы размещения эксплуатации аварийно-спасательного оборудования воздушного судна |
| Правила эксплуатации аварийно-спасательного оборудования воздушного судна |
| Инструкции по авиационной медицине и по оказанию первой помощи на борту воздушного судна |
| Порядок действий экипажа воздушного судна в обычных, внештатных и аварийных ситуациях |
| Соблюдение санитарно-эпидемиологических требований по приему и предоставлению питания |
| Инструкцию по приему и сдачи бортового питания |
| Правила оформления полетной документации |
| Технология предполетной и послеполетной работы |
| Другие характеристики | - |

**3.1.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Выполнение мероприятий по обслуживанию пассажиров и членов летного экипажа на борту воздушного судна гражданской авиации в полете | Код | А/02.3 | Уровень квалификации | 3 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Подготовка рабочих зон, пассажирской кабины, необходимого сервисного оборудования, предметов сервиса для обслуживания пассажиров и членов летного экипажа после взлета воздушного судна |
| Обслуживание пассажиров и членов летного экипажа прохладительными напитками |
| Обслуживание питанием пассажиров и членов летного экипажа |
| Поддержание чистоты и комфортных условий в полете |
| Выполнение требований авиационной безопасности, противопожарной безопасности |
| Информирование пассажиров и членов летного экипажа |
| Предоставление сервисных услуг пассажирам в ходе полета (по мере необходимости) |
| Контроль за соблюдением всеми лицами на борту воздушного судна необходимых требований во время полета воздушного судна |
| Контроль использования всеми лицами на борту воздушного судна привязных ремней или привязной системы во время полета воздушного судна  |
| Выполнение действий при внештатной и аварийной ситуации на борту воздушного судна во время полета |
| Подготовка к сдаче рабочих зон, документов и оборудования до начала снижения воздушного судна |
| Подготовка салонов к посадке, контроль за соблюдением пассажирами необходимых требований во время подготовки ВС к посадке  |
| Необходимые умения | Пользоваться специализированным оборудованием для информирования пассажиров  |
| Пользоваться находящимся на борту аварийно-спасательным оборудованием |
| Использовать оборудование, предназначенное для спасения пассажиров при нештатных и аварийных ситуациях в полете  |
| Использовать бортовые системы с учетом характеристик и ограничений воздушного судна |
| Управлять своим эмоциональным состоянием |
| Применять действующие методики при обслуживании пассажиров и членов летного экипажа на борту воздушного судна гражданской авиации в полете  |
| Решать конфликтные ситуации с пассажирами, возникшие в ходе полета |
| Взаимодействовать с другими членами экипажа |
| Оказывать первую помощь в полете |
| Необходимые знания | Нормативно-правовые документы, необходимые при выполнении должностных обязанностей |
| Авиационная терминология |
| Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов воздушным транспортом гражданской авиации |
| Инструкция о порядке действий при перевозке опасных грузов на воздушном транспорте |
| Основы таможенного законодательства  |
| Правила эксплуатации аварийно-спасательного оборудования воздушного судна  |
| Схемы размещения эксплуатации аварийно-спасательного оборудования воздушного судна |
| Правила и нормы охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты |
| Порядок действий экипажа воздушного судна в обычных, при нештатных и аварийных ситуациях |
| Инструкции по авиационной медицине и по оказанию первой помощи на борту воздушного судна |
| Технология предполетной и послеполетной работы |
| Другие характеристики | - |

**3.1.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Выполнение послеполетных мероприятий по обслуживанию пассажиров и членов летного экипажа на борту воздушного судна гражданской авиации | Код | А/03.3 | Уровень квалификации | 3 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Организация выхода пассажиров с борта воздушного судна |
| Подготовка пассажирской кабины к сдаче |
| Прохождение послеполетного брифинга |
| Передача ответственному лицу материально-технических ценностей, аварийно-спасательного оборудования |
| Выполнение действий во внештатной и аварийной ситуации на борту воздушного судна после полета |
| Необходимые умения | Оказывать первую помощь пассажирам после полета |
| Осуществлять необходимые меры для обеспечения безопасности на земле при возникновении инцидента или чрезвычайной ситуации |
| Пользоваться оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях после полета |
| Пользоваться специализированным оборудованием для информирования пассажиров |
| Необходимые знания | Нормативно-правовые документы, необходимые при выполнении должностных обязанностей |
| Правила эксплуатации аварийно-спасательного оборудования воздушного судна |
| Авиационная терминология |
| Инструкции по авиационной медицине и по оказанию первой помощи на борту воздушного судна |
| Схемы размещения эксплуатации аварийно-спасательного оборудования воздушного судна |
| Порядок действий экипажа воздушного судна в обычных, внештатных и аварийных ситуациях |
| Инструкцию по сдаче бортового питания |
| Технология послеполетной работы |
| Другие характеристики | - |

**3.2. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Руководство работой бортпроводников по обеспечению безопасности и сервиса пассажиров и членов летного экипажа на борту воздушного судна гражданской авиации | Код | В | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименование должностей, профессий | Бортпроводник бригадир |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее, средне специальное профессиональное образование. Наличие действующего свидетельства бортпроводника с допуском к руководству бригадой бортпроводников, с допусками к стажерским или самостоятельным полетам по типам ВС, прохождение КПК согласно требований руководящих документов. |
| Требования к опыту практической работы | Назначается бортпроводник, имеющий стаж работы на данном типе не менее 2 лет, на ВС 2 и 3 класса – не менее 1 года. |
| Особые условия допуска к работе | Прохождение врачебно-лётной экспертной комиссии.Наличие действующего свидетельства бортпроводника. |
| Другие характеристики | Владение государственным, английским (или несколькими иностранными), русским языками, в объеме, необходимом для выполнения своих служебных обязанностей |

**3.2.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Руководство выполнением предполетных мероприятий по обслуживанию пассажиров и членов летного экипажа на земле и на борту воздушного судна гражданской авиации | Код | В/01.4 | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Получение рейсовой документации, а также необходимую для выполнения рейса информации и доводить ее до сведения бригады под роспись в соответствующем журнале. |
| Проводить качественную предварительную и предполетную подготовку бортпроводников перед выполнением рейса и контроль готовности бортпроводников для выполнения всех технологических операций и аварийных процедур на борту ВС |
| Распределение обязанностей между членами бригады |
| Взаимодействие со смежными службами по подготовке ВС и средств обслуживания пассажиров к выполнению рейса, контроль за обеспечением необходимого оборудования и средств обслуживания (бытовой инвентарь, питание) с учетом особенностей конкретного рейса |
| Выполнение функции по приему средств обслуживания |
| Обеспечение бережного отношения к самолетному оборудованию и сохранности материальных ценностей |
| Осуществление контроля за внешним видом бортпроводников, соблюдением правил ношения форменной одежды, наличием личной документации с действующими сроками |
| Проводить тщательный осмотр ВС до полета в целях обнаружения посторонних предметов и забытых вещей, в целях обеспечения безопасности полета |
| Осуществление контроля за сохранностью имущества |
| Проведение информационно-справочной работы с пассажирами, исключая использование системы громко говорящего устройства посторонними лицами |
| Регулирование работы бригады бортпроводников по удовлетворению требований пассажиров |
| При возникновении аварийной ситуации на борту ВС, обеспечение четкого взаимодействия бригады бортпроводников с членами экипажа, направленное на спасение пассажиров |
| Необходимые умения | Применять на практике и неукоснительно выполнять требования эксплуатационных документов, регламентирующих работу бортпроводника |
| Пользоваться оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях |
| Оказывать первую помощь пассажирам |
| Осуществлять необходимые меры для обеспечения безопасности на земле при возникновении инцидента или чрезвычайной ситуации |
| Пользоваться специализированным оборудованием для информирования пассажиров |
| Необходимые знания | Знать требования эксплуатационных документов, регламентирующих работу бортпроводника |
| Порядок действий экипажа воздушного судна в обычных, внештатных и аварийных ситуациях  |
| Руководство по обеспечению безопасности полетов |
| Технология работы членов экипажа |
| Правила оформления полетной документации |
| Правила эксплуатации аварийно-спасательного оборудования ВС |
| Инструкции по авиационной медицине и по оказанию первой помощи на борту воздушного судна |
| Основы психологии и общения |
| Инструкции по приему бортового питания |
| Схемы размещения эксплуатации аварийно-спасательного оборудования ВС  |
| Другие характеристики | - |

**3.2.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Руководство выполнением мероприятий по обслуживанию пассажиров и членов летного экипажа на борту воздушного судна гражданской авиации в полете | Код | В/02.4 | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Организация работы членов экипажа |
| Осуществление контроля за работой бригады бортпроводников, взаимодействием членов бригады по обеспечению высокого уровня обслуживания пассажиров на борту ВС, выполнением санитарных правил, правил по охране труда и технике безопасности, и грамотной эксплуатацией самолетного оборудования на протяжении рейса |
| Проявление особого внимания к вызывающим подозрение лицам, в целях обеспечения безопасности полета. |
| Регулирование работы бригады бортпроводников по удовлетворению требований пассажиров |
| При возникновении аварийной ситуации на борту ВС, обеспечение четкого взаимодействия бригады бортпроводников с членами экипажа, направленное на спасение пассажиров |
| Обеспечение бережного отношения к самолетному оборудованию и сохранности материальных ценностей |
| Решение конфликтных и спорных ситуаций в полете |
| Проведение информационно-справочной работы с пассажирами, исключая использование системы громко говорящего устройства посторонними лицами |
| Подготовка документации перед посадкой |
| Доклад командиру воздушного судна о готовности пассажирской кабины к посадке |
| Необходимые умения | Сохранять спокойствие и выдержку |
| Пользоваться оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях в полете |
| Пользоваться специализированным оборудованием для информирования пассажиров |
| Оказывать первую помощь пассажирам в полете |
| Своевременно принимать решения, направленные на спасение жизни и сохранение здоровья находящихся на борту воздушного судна людей |
| Необходимые знания | Требования эксплуатационных документов, регламентирующих работу бортпроводника |
| Авиационная терминология |
| Схемы размещения эксплуатации аварийно-спасательного оборудования ВС |
| Правила оформления полетной документации |
| Требования к средствам и оборудованию оказания первой помощи |
| Технология работы экипажа |
| Основы психологии и правила общения |
| Правила эксплуатации аварийно-спасательного оборудования ВС |
| Другие характеристики | - |

**3.2.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Руководство выполнением послеполетных мероприятий по обслуживанию пассажиров и членов летного экипажа на борту воздушного судна гражданской авиации | Код | В/03.4 | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Информирование экипажа о прибытии воздушного судна в пункт назначения |
| Контроль за организацией выхода пассажиров с борта воздушного судна |
| Организация работы экипажа после высадки пассажиров |
| При возникновении аварийной ситуации на борту ВС, обеспечение четкого взаимодействия бригады бортпроводников с членами экипажа, направленное на спасение пассажиров |
| Регулирование работы бригады бортпроводников по удовлетворению требований пассажиров |
| Проведение информационно-справочной работы с пассажирами, исключая использование системы громко говорящего устройства посторонними лицами |
| Проводить тщательный осмотр ВС после полета в целях обнаружения посторонних предметов и забытых вещей, в целях обеспечения безопасности полета. |
| Проводить послеполетный разбор |
| Выполнение функции по сдаче средств обслуживания |
| Обеспечение бережного отношения к самолетному оборудованию и сохранности материальных ценностей |
| Своевременно проведение докладов КВС и требовать своевременных докладов от членов бригады |
| Ведение полетной документации, своевременно представление отчетности по рейсу |
| Соблюдение и осуществление контроля за соблюдением правил поведения за границей членами бригады бортпроводников |
| Необходимые умения | Пользоваться специализированным оборудованием для информирования пассажиров |
| Оказывать первую помощь пассажирам |
| Оформлять отчетную документацию |
| Передавать материально-технические ценности |
| Пользоваться оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях в полете |
| Необходимые знания | Требования авиационной безопасности |
| Методика проведения послеполётного разбора |
| Требования эксплуатационных документов, регламентирующих работу бортпроводника |
| Схемы размещения эксплуатации аварийно-спасательного оборудования ВС |
| Правила оформления полетной документации |
| Правила эксплуатации аварийно-спасательного оборудования ВС |
| Инструкцию по сдаче бортового питания |
| Технология работы экипажа |
| Основы психологии и правила общения |
| Порядок действий экипажа воздушного судна в обычных, внештатных и аварийных ситуациях |
| Другие характеристики | - |

**IV. Сведения об организациях-разработчиках**

**профессионального стандарта**

4.1. Ответственная организация – разработчик

|  |
| --- |
|  Акционерное общество «Uzbekistan airways» |
|  (наименование организации) И.о Председателя правления Хакимов Б.И. |
|  (должность и ФИО руководителя) (подпись) |

4.2. Наименования организаций – разработчиков

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | АО «Uzbekistan airways» |

4.3. Решение Совета по профессиональным квалификациям

 (наименование Совета)

|  |  |
| --- | --- |
| № |  Содержание решения |
|  |  |
|  |  |