|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«Бортовой проводник»

Итогового (межрегионального) этапа Чемпионата по профессиональному мастерству «Профессионалы»

2025 г.

Конкурсное задание разработано экспертным сообществом и утверждено Менеджером компетенции, в котором установлены нижеследующие правила и необходимые требования владения профессиональными навыками для участия в соревнованиях по профессиональному мастерству.

**Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:**

[1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ 4](#_Toc187405822)

[1.1. Общие сведения о требованиях компетенции 4](#_Toc187405823)

[1.2. Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции «Бортовой проводник»](#_Toc187405824)4

[1.3. Требования к схеме оценки .12](#_Toc187405826)

[1.4. Спецификация оценки компетенции .....................12](#_Toc187405827)

[1.5. Конкурсное задание .13](#_Toc187405828)

[1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания 14](#_Toc187405829)

[1.5.2. Структура модулей конкурсного задания 14](#_Toc187405830)

[2. Специальные правила компетенции .22](#_Toc187405831)

[2.1. Личный инструмент конкурсанта 23](#_Toc187405832)

[2.2.Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке 24](#_Toc187405833)

2.3. Общие требования предъявляемые к участникам,экспертам,конкурсантам.......................24

[3. Приложения 25](#_Toc187405834)

**ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ**

* *ВС– воздушное судно*
* *КЭ – Кабинный экипаж*
* *КВС– командир воздушного судна*
* *СБ –старший бортпроводник*
* *БП – бортовой проводник*
* *АСО –аварийное спасательное оборудование*
* *АСЖ –аварийный спасательный жилет*
* *АК - авиакомпания*
* *КЗ – конкурсное задание*
* *ТК – требования компетенции*
* АНВ *– акт незаконного вмешательства*

# 1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ

Требования компетенции (ТК) «Бортовой проводник» определяют знания, умения, навыки и трудовые функции, которые лежат в основе наиболее актуальных требований работодателей отрасли.

Целью соревнований по компетенции является демонстрация лучших практик и высокого уровня выполнения работы по соответствующей рабочей специальности или профессии.

Требования компетенции являются руководством для подготовки конкурентоспособных, высококвалифицированных специалистов / рабочих и участия их в конкурсах профессионального мастерства.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний, умений, навыков и трудовых функций осуществляется посредством оценки выполнения практической работы.

Требования компетенции разделены на четкие разделы с номерами и заголовками, каждому разделу назначен процент относительной важности, сумма которых составляет 100.

## 1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «Бортовой проводник»

Перечень видов профессиональной деятельности, умений и знаний и профессиональных трудовых функций специалиста базируется на требованиях современного рынка труда к специалисту в соответствии с профессиональным стандартом 17.120 Бортовой проводник

*Таблица №1*

**Перечень профессиональных задач специалиста**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Раздел** | **Важность в %** |
| **1** | **Владение нормативно-правовыми актами, и международными документами, регламентирующими организацию пассажирских перевозок безопасность полета и авиационную безопасность на воздушном транспорте**  | **20** |
| * ***Специалист должен знать и понимать:***
* Требования охраны труда
* Правила оказания первой помощи
* Порядок использования оборудования пассажирской кабины воздушных судов с учетом типа воздушного судна
* Правила аварийной эвакуации с учетом типа воздушного судна
* Порядок действий кабинного экипажа воздушного судна в штатной, нештатной и аварийной ситуациях.
* Перечень, схема размещения спасательного и аварийного оборудования
* Код визуальных сигналов "земля - воздух" для использования при авиационном происшествии
* 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.
* Правила досмотра воздушного судна и рекомендации относительно наименее опасных мест для размещения опасных и подозрительных предметов
* Последствия недостатка кислорода, физиологические явления, вызываемые разгерметизацией
* Правила перевозки пассажиров, багажа и груза
* Правила перевозки и типы опасных грузов, которые разрешены и запрещены к перевозке в пассажирской кабине
* Инструкцию 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
* Положения законодательных и нормативных правовых актов в области обеспечения транспортной безопасности.
* Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности
* 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.)
* Порядок и правила приема (сдачи) бортового питания на борт (с борта) воздушного судна и оформление соответствующей документации, в том числе в случае выявления недостачи (излишка), недоброкачественного продукта
 |  |
| * ***Специалист должен уметь:***
* Применять требования законодательных и нормативных правовых актов при выполнении модулей конкурсных заданий.
 |  |
| **2** | **Коммуникация и сервис** | **18,00** |
| * ***Специалист должен знать и понимать:***
* Стандарты, технологии и другие документы, регламентирующие работу кабинного экипажа
* Требования по обеспечению безопасности жизни и здоровья пассажиров и членов экипажа в штатной, нештатной и аварийной обстановке
* Влияние человеческого фактора на поведение человека в экстремальной ситуации
* Принципы и правила эффективной коммуникации
* Нормы профессиональной этики и правила делового поведения
* Основы психологии и правила общения
* Технологии взаимодействия со смежными подразделениями
* Технологию обслуживания пассажиров в аэропорту.
* Технологию проведения проверки пассажирской кабины до посадки пассажиров и после выхода пассажиров с целью обнаружения посторонних лиц и (или) предметов
* Технологию приема (сдачи) на воздушное судно багажа, почты, груза, ценного груза, опасного груза, оружия и боеприпасов
 |  |
| * ***Специалист должен уметь:***
* Проявлять внимание и вежливость при общении с пассажирами.
* Предоставлять помощь пассажирам в размещении личных вещей (багажа и ручной клади) в салоне ВС.
* Обслуживать пассажиров, учитывая национальные и религиозные особенности.
* Отвечать на профессиональные вопросы во время брифинга, инструкторского полета.
* Запрашивать у экспедитора обслуживающей компании об особенностях загрузки.
* Делать доклады: старшему бортпроводнику о результатах осмотра ВС, качестве уборки, принятом питании, напитках и оборудовании.
* Установить психологический контакт с пассажирами отдельных категорий.
* Наблюдать за самочувствием пассажиров, реагировать на запросы, оказывать необходимую помощь.
* Информировать пассажиров особых категорий о предстоящем снижении и оказать им необходимое содействие.
* По внешнему виду и поведению выявлять деструктивных пассажиров (профайлинг), разъяснять правила поведения на борту ВС
* Проводить инструктаж пассажиров.
* Слушать команды КВС, СБ.
* Отдавать команды пассажирам.
* Делать доклады СБ/КВС.
* Встречать и приветствовать пассажиров на борту ВС.
* Информировать пассажиров о правилах размещения верхней одежды и ручной клади.
* 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
* Установить психологический контакт с пассажирами.
* Контролировать состояние пассажиров после взлета.
* Осуществлять процесс проводов пассажиров.
* Осуществлять квалификационную и психологическую подготовку пассажиров.
* При совершении любых процедур быть внимательным, приветливым и доброжелательным к пассажирам.
* Владеть навыками самоподготовки, управления временем.
* Быть последовательным и уверенным в своих действиях для создания атмосферы безопасности и комфорта на борту ВС.
* Проводить контроль соблюдения пассажирами требований безопасности и правил поведения на борту, в случае нарушений принимать меры
* Предотвращать усугубления инцидентов в кабине
* Предотвращать акты незаконного вмешательства
 |  |
| **3** | **Работа с перевозочной документацией** | **1** |
| * ***Специалист должен знать и понимать:***
* Правила оформления перевозочных документов.
* Перечень документов, удостоверяющих личность пассажира.
* Документы строгой отчетности, а также бланки и формы документации, используемые при осуществлении пассажирских перевозок.
 |  |
| * ***Специалист должен уметь:***
* Заполнять формы отчетных документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа.
* Проверять формы отчетных документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа.
* Работать с документами, предоставляемыми пассажиром (посадочный талон).
 |
| **4** | **Встреча и размещение пассажиров** | **2,40** |
| * ***Специалист должен знать и понимать:***
* Правила размещения пассажиров у аварийных выходов и зоны аварийных выходов
* Правила размещения пассажиров с животными
* Правила размещения лиц заключенных под стражу
 |  |
| * ***Специалист должен уметь:***
* Идентифицировать посадочный талон пассажира.
* Применять правила проверки документов, выявления и распознавания при входе в ВС лиц, не имеющих правовых оснований на проход в ВС.
* Организовывать выход пассажиров особых категорий после выхода всех пассажиров.
* Контролировать отсутствие ручной клади в местах размещения АСО
* Использовать счетчик при подсчете пассажиров
* Контролировать размещение пассажиров согласно посадочным талонам
 |
| **5** | **Обслуживание пассажиров особых категорий** | **4,40** |
| * ***Специалист должен знать и понимать:***
* Правила размещения пассажиров с ограниченными возможностями
* Правила входа и выхода пассажиров особых категорий
* Правила размещения пассажиров с детьми
* Правила размещения пассажиров с животными
 |  |
|  | * ***Специалист должен уметь:***
* Применять порядок рассадки пассажиров на борту ВС
* Применять требования по размещению пассажиров особых категорий
 |  |
| **6** | **Обеспечение безопасности полетов и авиационной безопасности** | **14,00** |
| * ***Специалист должен знать и понимать****:*
* 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
* Выполнение мероприятий в области управления безопасностью полетов в рамках своей компетенции
* Порядок действий членов экипажа при попытке совершения АНВ
 |  |
| * ***Специалист должен уметь:***
* Проводить проверку пассажирской кабины до посадки пассажиров и после выхода пассажиров с целью обнаружения посторонних лиц и (или) предметов
* Предотвращать акты незаконного вмешательства
* Урегулировать ситуации, связанные с нарушением пассажирами правил поведения на борту воздушного судна, которые могут угрожать безопасности полета
* Обеспечивать контроль размещения пассажиров на борту воздушного судна согласно требованиям по обеспечению безопасности
* Распознавать и контролировать факторы угроз и ошибок
* Принимать правильные решения и квалифицированно осуществлять наблюдение в полете
* Регулировать ситуации, связанные с нарушением пассажирами правил поведения на борту воздушного судна, угрожающие безопасности полета
 |
| **7** | **Проведение инструктажа по правилам применения АСО. Пассажирский брифинг.** | **18,70** |
| * ***Специалист должен знать и понимать:***
* 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
* 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
 |  |
| * ***Специалист должен уметь:***
* Пользоваться находящимся на борту аварийно-спасательным оборудованием (спасательные жилеты, спасательные плоты, аварийные трапы и желоба, аварийные выходы, переносные огнетушители, кислородное оборудование и комплекты п Использовать оборудование и бортовые системы в соответствии с правилами эксплуатации с учетом характеристик, ограничений и типа воздушного судна первой помощи и т. п.) с учетом типа воздушного суда
* Демонстрировать АСО: кислородную маску, ремень, спасательный жилет, инструкцию по безопасности.
* Проводить проверку наличия на местах и работоспособности аварийно-спасательного оборудования
 |
| **8** | **Обслуживание пассажиров во время полета** | **13,40** |
| * ***Специалист должен знать и понимать:***
* Правила оказания первой помощи лицам, находящимся на борту воздушного судна
* Порядок использования оборудования пассажирской кабины воздушных судов с учетом типа воздушного судна
* 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
* Памятка экипажа воздушного судна по действиям в чрезвычайной обстановке
* Правила и положения, касающиеся обладателя свидетельства бортпроводника
* Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья
* Правила этикета при обслуживании пассажиров, психологию конфликта.
 |  |
| * ***Специалист должен уметь:***
* При включенном табло "застегнуть ремни" контролировать: размещение ручной клади; положение спинок пассажирских кресел, подлокотников, столиков, шторок иллюминаторов; ремни безопасности пассажиров (застёгнуты и затянуты по размеру), закрепление оборудования.
* Использовать детскую люльку по запросу пассажиров (установить и /или убрать).
* Подготовить к раздаче периодическую печать, детские наборы.
* Владеть навыками самоподготовки, управления временем.Быть последовательным и уверенным в своих действиях для создания атмосферы безопасности и комфорта на борту ВС.
* Поддерживать чистоту и порядок в пассажирской кабине, туалетных комнатах, рабочих местах
* Использовать буфетно-кухонное оборудование и инвентарь для обслуживания пассажиров напитками и питанием
* Проводить подготовку к обслуживанию (на русском и английском языке)
* Проводить обслуживание прохладительными напитками; обслуживание горячим питанием; предоставление торгового сервиса; медицинское обслуживание
* После выхода пассажиров проводить контроль отсутствия посторонних предметов, наличия всех АСЖ.
 |  |
| **9** | **Домашнее задание. Самопрезентация (видеоролик)** | **8,10** |
| * ***Специалист должен знать и понимать:***
* Стандарты внешнего вида бортпроводника.
* Правила ношения форменной одежды.
* Специфику рекламных компаний авиаперевозчиков.
* Основы имиджевой конкуренции авиаперевозчиков.
* Коммуникационные стратегии авиакомпаний.
 |  |
| * ***Специалист должен уметь:***
* Самопрезентовать себя
* В соответствии с брендом авиакомпании находится в форменной одежде, соблюдая стандарты и требования внешнего вида.
* Грамотно выражать свои мысли.
 |

## 1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции, обозначенных в требованиях и указанных в таблице №2.

*Таблица №2*

**Матрица пересчета требований компетенции в критерии оценки**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий/Модуль** | **Итого баллов за раздел ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ** |
| **Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ** |  | **A** | **Б** | **В** | **Г** | **Д** |  |
| **1** | 20 |  |  |  |  | **20** |
| **2** |  | 2 | 4,80 | 4,30 | 6,90 | **18,00** |
| **3** |  | 1 |  |  |  | **1** |
| **4** |  | 2,40 |  |  |  | **2,40** |
| **5** |  | 2,80 |  | 1,60 |  | **4,40** |
| **6** |  | 5,10 | 2,60 | 6,30 |  | **14,00** |
| **7** |  | 1,70 | 12,60 | 4,40 |  | **18,70** |
| **8** |  |  |  | 13,40 |  | **13,40** |
| **9** |  |  |  |  | 8,10 | **8,10** |
| **Итого баллов за критерий/модуль** | **20** | **15** | **20** | **30** | **15** | **100** |

## 1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на критериях, указанных в таблице №3:

*Таблица №3*

**Оценка конкурсного задания**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Методика проверки навыков в критерии** |
| **А** | **Кейс-практикум** | Оценивается знание требований нормативных актов РФ и международных документов в области организации пассажирских перевозок на воздушном транспорте и применение их для решения ситуационных практических задач  |
| **Б** | **Встреча и размещение пассажиров** | Оценивается взаимодействие с наземным персоналом по вопросам обеспечения сервисного обслуживания пассажиров и членов летного экипажа на борту воздушного судна, а также знания правил и порядка размещения пассажиров и ручной клади на борту ВС. |
| **В** | **Проведение инструктажа по правилам применения АСО. Пассажирский брифинг.** | Оценивается навыки применения находящегося на борту ВС аварийно-спасательного оборудования (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 суда. Правила аварийной эвакуации с учетом типа воздушного судна, координация действий экипажа и пассажиров воздушного судна. |
| **Г** | **Обслуживание пассажиров во время полета** | Оценка навыков обслуживания пассажиров, в том числе из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, и членов летного экипажа на борту воздушного судна. 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.). Соблюдение санитарно-эпидемиологических требований при реализации бортового питания на борту воздушного судна. Обеспечение комфорта пассажиров на борту воздушного судна. Применение навыков по действиям в нештатной или аварийной ситуации на всех этапах выполнения рейса. |
| **Д** | **Домашнее задание. Самопрезентация (видеоролик)** | Оценка стандартов внешнего вида бортпроводника, правил ношения форменной одежды. Коммуникабельность и клиент-ориентированность. Значимость своей будущей профессии. |

## 1.5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Общая продолжительность Конкурсного задания[[1]](#footnote-1): 8 часов

Количество конкурсных дней: 3 дня

Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов требований компетенции.

Оценка знаний конкурсанта должна проводиться через практическое выполнение Конкурсного задания. В дополнение могут учитываться требования работодателей для проверки теоретических знаний / оценки квалификации.

1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания

Конкурсное задание состоит из 5-и модулей, включает обязательную к выполнению часть (инвариант) – 4-х модулей, и вариативную часть – 1 модуль.

Общее количество баллов конкурсного задания составляет 100.

1.5.2. Структура модулей конкурсного задания

**Модуль А. Кейс–практикум (*Инвариант*)**

*Время на выполнение модуля* *– 2,5 часа*

**Описание задания:**

Выполнение кейс-практикума в части организации и обеспечения технологического процесса обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.

**При выполнении модуля А «Кейс–практикум» ставятся следующие цели:**

Проверка навыка применения требований нормативно-правовых актов и международных документов при решении ситуационных задач из реального сектора экономики в части организации и обеспечения технологического процесса обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.

**Модуль Б. Встреча и размещение пассажиров** **(*Инвариант*)**

*Время на выполнение модуля – 1,5 часа*

**Описание задания:**

Выполнение практического задания в части проведения процедуры встречи и размещения пассажиров на борту воздушного судна.

1. Конкурсанта приходит на площадку и слушает брифинг по выполнению задания от руководителя группы оценки.
2. Конкурсанту предоставляются расходные материалы, необходимые для выполнения задания. Конкурсант готовит рабочее место.
3. Перед входом в салон воздушного судна выстраивается пассажиропоток с ручной кладью и багажом.
4. Производится процедура контроля посадки пассажиров согласно классу обслуживания и мест, указанных в посадочных талонах.
5. По окончанию контроля посадки пассажиров на борт ВС конкурсант подводит итоги по посадке и передает итоговые данные экспертному сообществу. Все пассажиры прошедшее посадку на борт ВС находятся в салоне самолета.
6. Приведение в порядок рабочего места, завершение модуля.

**При выполнении модуля Б «Встреча и размещение пассажиров» ставятся следующие цели:**

* Проверка навыков размещения пассажиров различных категорий на борту ВС.
* Проверка навыков коммуникации и сервиса.
* Проверка навыков работы с перевозочной документацией.

**При выполнении модуля Б «Встреча и размещение пассажиров»** **ставятся следующие задачи:**

* Подготовить рабочее место для проведения процедуры контроля посадки пассажиров на борт ВС.
* Проверить АСО (наличие, исправность, надежность крепления).
* Проверить салон ВС.
* Провести процедуру контроля посадки пассажиров на борт ВС в отведенное время.
* Провести контроль доступа посторонних лиц на борт ВС.
* Провести контроль размещения ручной клади.
* Провести контроль размещения пассажиров у аварийных выходов.
* Провести контроль размещения пассажиров с животными.
* Провести контроль размещения пассажиров с детьми (РМ/INFT)
* Провести контроль размещения пассажиров с ограниченными возможностями.
* Провести контроль размещения пассажиров особых категорий.

**Модуль В. Проведение инструктажа по правилам применения АСО. Пассажирский брифинг** **(*Инвариант*)**

*Время на выполнение модуля – 1,5 часа*

**Описание задания:**

1. Конкурсант приходит на площадку и слушает брифинг по выполнению задания от руководителя группы оценки.
2. Конкурсанту предоставляются расходные материалы, необходимые для выполнения задания. Конкурсант готовит рабочее место.
3. Конкурсант проводит демонстрацию АСО.
4. Конкурсант проводит брифинг для пассажиров.
5. Приведение в порядок рабочего места, завершение модуля.

**При выполнении модуля В. Проведение инструктажа по правилам применения АСО. Пассажирский брифинг ставятся следующие цели:**

* Проверка требований нормативно распорядительной документации по применению на борту ВС АСО
* Навыки проведения демонстрации АСО и брифинга для пассажиров.
* Основы психологии и правила общения

**При выполнении модуля В. Проведение инструктажа по правилам применения АСО. Пассажирский брифинг ставятся следующие задачи:**

• Встречать и приветствовать пассажиров на борту ВС.

• Информировать пассажиров о правилах размещения верхней одежды и ручной клади.

* Провести пассажирский брифинг в соответствии с «Общим стандартом демонстрации аварийно-спасательного оборудования на борту ВС»

Дублирование действий при чтении на английском при демонстрации:

* Аварийных выходов
* Табло выход
* Световой дорожки
* Маски

Пассажирский брифинг включает следующие пункты:

* Расположение аварийных выходов.
* Расположение аварийного освещения.
* Демонстрация кислородных масок.
* Демонстрация ремней безопасности.
* Демонстрация спасательных жилетов.
* Демонстрация «Безопасной позы» (только по видео).
* Инструкция по безопасности.
* Информация о столиках, спинках кресел и шторках на иллюминаторах.
* Требования к размещению ручной клади.
* Правила использования электронных приборов.
* Информация о запрете курения на борту.

Для особых категорий пассажиров конкурсанты обязаны провести индивидуальный предполетный брифинг:

* Для глухих и слепых пассажиров;
* Для лиц, сопровождающих слепых пассажиров (при их наличии);
* Для лиц, сопровождающих слепоглухих пассажиров (при их наличии);
* Для лиц сопровождающих пассажиров, перевозимых на носилках;
* При перевозке несопровождаемых детей провести дополнительный, индивидуальный брифинг с пассажиром, находящимся в непосредственной близости к ребенку.

Проинформировать пассажиров с детьми, как держать ребенка во время взлета, посадки и нахождения ВС в зоне турбулентности.

**Модуль Г. Обслуживание пассажиров во время полета (*Инвариант*)**

*Время на выполнение модуля – 1,5 часа*

**Описание задания:**

1. Конкурсант приходит на площадку и слушает брифинг по выполнению задания от руководителя группы оценки.
2. Конкурсанту предоставляются расходные материалы, необходимые для выполнения задания. Конкурсант готовит рабочее место.
3. Конкурсант проводит обслуживание пассажиров в полете.
4. Приведение в порядок рабочего места, завершение модуля.

**При выполнении модуля Г. «Обслуживание пассажиров во время полета» ставятся следующие цели:**

**•** Стандарты, технологии и другие документы, регламентирующие работу кабинного экипажа

* 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
* Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов воздушным транспортом гражданской авиации
* 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.)
* Правила оказания первой помощи лицам, находящимся на борту воздушного судна
* Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья
* Порядок организации обслуживания и питания пассажиров на борту воздушного судна
* Правила оформления полетной документации

• Влияние человеческого фактора на поведение человека в экстремальной ситуации

• Принципы и правила эффективной коммуникации

• Нормы профессиональной этики и правила делового поведения

• Основы психологии и правила общения

• Процесс обслуживания пассажиров на борту ВС.

**При выполнении модуля Г. «Обслуживание пассажиров во время полета» ставятся следующие задачи:**

* Уметь читать схемы и инструкции
* Установить психологический контакт с пассажирами.
* Проконтролировать состояние пассажиров после взлета
* Разъяснять пассажирам правила поведения (права, обязанности и ответственность пассажира).
* Провести процедуру обслуживания пассажиров периодической печатью
* Провести предоставление пассажирам с детьми детских наборов (подарков)
* Провести предоставление пассажирам пледов
* Провести обслуживание пассажиров прохладительными напитками
* Провести обслуживание пассажиров горячим питанием
* Провести пассажирам предоставление торгового сервиса
* Наблюдать за самочувствием пассажиров, реагировать на запросы, при необходимости провести процедуру медицинского обслуживания
* Соблюдать санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания
* Не допускать пассажиров к местам хранения аварийно-спасательного оборудования
* Продемонстрировать навыки самоподготовки, управления временем
* Продемонстрировать последовательность и уверенность в своих действиях для создания атмосферы безопасности и комфорта на борту ВС
* Определять возможные аварийные ситуации по первым признакам
* Проводить контроль соблюдения пассажирами требований безопасности и правил поведения на борту, в случае нарушений принимать меры
* В случае аварийной ситуации следовать требованиям инструкции, управлять пассажирами, использовать аварийное оборудование
* Выполнить необходимые действия при возникновении внештатных ситуаций
* Организовывать выход пассажиров особых категорий после выхода всех пассажиров
* Осуществлять процесс проводов пассажиров
* После выхода пассажиров проводить контроль отсутствия посторонних предметов, наличия всех АСЖ, пледов

**Модуль Д. Домашнее задание. Самопрезентация «Я бортовой проводник авиакомпании» (видеоролик) (*Вариатив*)**

*Время на выполнение модуля – 1 час*

**Описание задания:**

1. Конкурсант приходит на площадку и слушает брифинг по выполнению задания от руководителя группы оценки.
2. Конкурсант демонстрирует видеоролик самопрезентации «Я бортпроводник авиакомпании», продолжительность ролика не менее двух, но не более четырех минут.
3. На выступление конкурсанту предоставляется до 15 минут. Просмотр видеоролика проходит без комментариев конкурсанта
4. Конкурсант отвечает на вопросы группы оценки модуля конкурсного задания.
5. Приведение в порядок рабочего места, завершение модуля.

**Модуль Д. «Домашнее задание. Самопрезентация «Я бортовой проводник авиакомпании» (видеоролик) ставятся следующие цели:**

* Стандарты, технологии и другие документы, регламентирующие деятельность авиакомпании
* Популяризация деятельности авиакомпании и профессии бортовой проводник
* Повышение качества предоставления сервисных услуг на борту ВС

**Модуль Д. «Домашнее задание. Самопрезентация «Я бортовой проводник авиакомпании» (видеоролик) ставятся следующие задачи:**

* Сформировать визитную карточку о себе
* Представить авиакомпанию
* Рассказать о профессии бортовой проводник
* Обосновать выбор своей профессии (важность и значимость)
* «Идеальный бортовой проводник» по вашему мнению – это……..

# 2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ*[[2]](#footnote-2)*

**Стандарты внешнего вида бортпроводника. Правила ношения форменной одежды.**

Внешний вид персонала авиакомпании должен быть безупречным, манеры и поведение должны способствовать поддержанию положительного корпоративного имиджа. Персонал, непосредственно взаимодействующий с клиентом, является «лицом» компании, поэтому несет полную ответственность за свой внешний вид, транслируемые нормы поведения, ценности и принципы, определяющие корпоративную культуру компании.

Авиакомпании утверждают стандарты правил ношения форменной одежды, которые являются обязательными для соблюдения работниками, занятыми в сфере обслуживания пассажиров и клиентов в течение всего времени нахождения в форменной одежде как на рабочем месте, так и вне работы, в общественных местах.

При нарушении данных требований конкурсант может быть отстранен от выполнения модулей конкурсного задания.

Конкурсант должен иметь подтянутый внешний вид и прямую осанку, чистую и ухоженную кожу лица и рук. Не допускаются татуировки на видимых частях тела. Духи и туалетная вода должны быть с легким, едва уловимым ароматом. Не допускаются сильные и резкие запахи.

Прическа должна быть аккуратной, волосы не должны закрывать глаза и падать на лицо, цвет волос – естественных оттенков. Не допускается асимметричная стрижка, выбритые участки головы, частичное окрашивание волос.

Мужская стрижка должна быть короткой: максимальная длина волос в затылочной зоне – до воротника рубашки, в височной зоне – до середины ушной раковины.

Женская прическа должна быть элегантной и строгой. Волосы должны быть аккуратно уложены, прическа – зафиксирована (использование большого количества лака или геля для волос недопустимо). Волосы длиной ниже плеч должны быть убраны в низкий пучок или ракушку.

Допускается применение подобранных под цвет волос и без декора: сетки-паутинки (для фиксирования пучка), заколок-невидимок и шпилек небольшого размера.

Для женщин обязателен классический дневной макияж. Он должен выглядеть натурально и быть сдержанной неброской цветовой гаммы, без блеска и перламутра. Цвет помады красных, алых тонов.

Руки и ногти должны быть чистыми и ухоженными. Для женщин обязателен маникюр: длина отросшей части ногтя должна быть не более 4 –5 мм, цвет лака для ногтей нюдовых тонов.

Аксессуары, украшения и часы установленных образцов.

Форменная одежда является неотъемлемым элементом корпоративного имиджа и внешним признаком принадлежности работника к компании.

Форменная одежда должна быть чистой, отутюженной, опрятной и содержаться в безупречном состоянии. Все ее элементы должны быть тщательно подогнаны по фигуре. Обувь должна быть вычищена, выглядеть аккуратно и не должна иметь повреждений. Для женщин обувь должна быть устойчивой, каблук квадратный не более 4 см.

## 2.1. Личный инструмент конкурсанта

Личный инструмент конкурсанта «нулевой» - нельзя ничего привозить.

Все необходимое оборудование и расходные материалы предоставляются организаторами проведения Чемпионата.

Все конкурсанты должны пользоваться оборудованием, расходными материалами, которые предоставлены для проведения Чемпионата.

## 2.2.Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке

Эксперты могут запретить использование любых предметов, материалов и оборудования, которые могут дать какому-либо конкурсанту несправедливое преимущество.

## 2.3. Общие требования, предъявляемые к участникам, экспертам, конкурсантам.

Экспертами – наставниками данной компетенции, могут выступать лица, прошедшие профессиональную подготовку по направлению компетенции, которая подтверждается наличием документа о повышении квалификации и/или выпиской из трудовой книжки с подтверждением опыта работы в данной сфере, а так же победители и призеры Финального этапа чемпионата.

На протяжении всех конкурсных дней, с момента прибытия на конкурсную площадку и до его завершения экспертам-наставникам и конкурсантам запрещено использование различных средств связи: ноутбук, планшет, смартфон, мобильный телефон, гарнитура, все типы наушников, «умные» наручные часы и т.п., а так же обсуждение конкурсных заданий с участниками чемпионата.

При выполнении модуля КЗ конкурсанты имеют право задавать уточняющие вопросы руководителю группы оценки/индустриальному эксперту (кроме эксперта–наставника) и вправе получить ответ только в том случае, если ответ не предполагает получения прямой, или косвенной подсказки на заданный вопрос.

В связи с тем, что конкурсанты выполняют модули конкурсного задания, согласно жеребьевки друг за другом, экспертам-наставникам запрещается покидать конкурсную площадку в одиночку.

Эксперты, имеющие доступ к результатам оценивания выполнения работ конкурсантов, должны соблюдать секретность этой информации.

Несоблюдение правил и принципов, указанных в Положении «Об этике поведения на мероприятиях Всероссийского чемпионатного движения по профессиональному мастерству» может привести к применению мер ответственности к участникам Чемпионатного движения.

# 3. Приложения

Приложение 1. Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания

Приложение 2. Матрица конкурсного задания

Приложение 3. Инструкция по охране труда

1. *Указывается суммарное время на выполнение всех модулей КЗ одним конкурсантом.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *Указываются особенности компетенции, которые относятся ко всем возрастным категориям и чемпионатным линейкам без исключения.* [↑](#footnote-ref-2)