

ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«Бортовой проводник»

2025 г.

**Наименование компетенции**: «Бортовой проводник»

**Формат участия в соревновании**: индивидуальный

**Описание компетенции**

**Краткая характеристика профессии (специальности)**

**Воздушный транспорт играет важную роль в транспортной системе России,** обеспечивая связь между удалёнными регионами и быстрые перевозки как пассажиров, так и грузов.

В последние годы отмечается потребительский спрос на повышение качества обслуживания и модернизацию авиационной инфраструктуры.

Любая профессия имеет свои достоинства и недостатки. Профессия бортпроводника овеяна ореолом романтичности и легкости, однако это лишь внешние проявления. Данная профессия имеет немало «подводных камней», о которых можно узнать лишь из уст самих представителей профессии.

Компетенция «Бортовой проводник» представляет широкий спектр работ по обеспечению технологического процесса обслуживания пассажиров на борту воздушного судна, а также четкие действия кабинного экипажа в чрезвычайных и аварийных ситуациях.

**Актуальность профессии (специальности) в реальном секторе экономики России.**

Важность кабинного экипажа в транспортной системе России заключается в том, что он выполняет различные функции, направленные на обеспечение авиационной (транспортной) безопасности и безопасности полётов, а также обслуживание пассажиров, или грузов на борту воздушного судна.

Деятельность специалиста в компетенции «Бортовой проводник» относится к следующим видам экономической деятельности (ОКВЭД):

51.10.1 Перевозка воздушным пассажирским транспортом, подчиняющимся расписанию;

51.10.2 Перевозка воздушным пассажирским транспортом, не подчиняющимся расписанию;

52.23.11 Деятельность аэропортовая.

**Описание особенностей профессиональной деятельности специалиста**

В настоящее время бортпроводники призваны обеспечивать безопасность пассажиров на борту самолета во время полёта, а также предоставлять первоклассный сервис, соответствующий всем мировым стандартам.

Бортпроводники помогают пассажирам занять свои места и размесить ручную кладь, проводят инструктаж, контролируют ситуацию в салоне воздушного судна во время полета, разносят питание, выполняют просьбы пассажиров.

Кроме того, бортпроводники на борту воздушного судна создают атмосферу гостеприимства и дружелюбия, что позволяет пассажирам чувствовать себя комфортно и уверенно во время перелёта, данные навыки отражены в профессиональном стандарте 17.120 Бортовой проводник.

**Технологии применяемые в профессиональной деятельности**

* Информационно-коммуникационные технологии
* Автоматизированные информационные технологии

**Особенности внедрения в индустрию**

Воздушный транспорт гражданской авиации занимает особое место в народном хозяйстве страны. Его историческая, экономическая, социальная и политическая роль огромна. Именно он обеспечивает экономическую целостность огромного государства, позволяет связывать все регионы страны в единое целое, служит одной из основ национальной безопасности. Высокая скорость, автономность, наиболее краткие пути следования – всё это делает воздушный транспорт незаменимым при перевозке людей, срочных грузов и почты на гигантские расстояния.

Кроме того, транспорт позволяет организовывать международные связи, налаживать взаимовыгодные экономические взаимоотношения, оказывать гуманитарную помощь в случае возникновения чрезвычайных ситуаций. Благодаря ему становятся доступными культурные достижения человеческой цивилизации, и обеспечивается дальнейшее развитие общества.

**Нормативные правовые акты**

Поскольку Описание компетенции содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей компетенции, его необходимо использовать на основании следующих документов:

* **ФГОС СПО**
* Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 26.08.2022 N 777 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)»;
* **Профессиональный стандарт**
* 17.120 Бортовой проводник утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13.05.2021 N 231н;
* **ЕТКС**
* Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих. Выпуск 53 § 32. Бортовой проводник утвержден постановлением Минтруда РФ от 13 апреля 2000 г. N 30);
* **Отраслевые/корпоративные стандарты**
* 17.120 Бортпроводник;
* **Квалификационные характеристики (профессиограмма)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Необходимые умения** | **Необходимые знания** |
| 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 суда | 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 |
| Оказывать первую помощь лицам, находящимся на борту воздушного судна | Правила оказания первой помощи лицам, находящимся на борту воздушного судна;  Принимать и сдавать мягкий инвентарь, средства обслуживания, бортовые аптечки и оформлять соответствующую документацию |
| Применять правила авиационной безопасности при выявлении факторов угроз | Требования авиационной безопасности, включая связь и координацию между членами экипажа, соответствующие меры самообороны, п  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 |
| Применять навыки по действиям в нештатной или аварийной ситуации на всех этапах выполнения рейса | Памятка экипажа воздушного судна по действиям в чрезвычайной обстановке |
| Обеспечивать комфортные условия пассажирам на борту воздушного судна | 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, 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.) |
| Управлять конфликтными ситуациями с пассажирами на борту 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;  Правила и положения, касающиеся обладателя свидетельства бортпроводника |
| Принимать (сдавать) бортовое питание на борт (с борта) воздушного судна и оформлять соответствующую документацию, в том числе в случае выявления недостачи (излишка) | 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;  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 |

* **ГОСТы**
* ГОСТ Р 55584-2013 Воздушный транспорт. Обеспечение авиационной безопасности в аэропортах. Термины и определения;
* ГОСТ Р 57239-2016. Воздушный транспорт. Система менеджмента безопасности авиационной деятельности. База данных. Авиационные инфраструктурные риски, возникающие при производстве аэропортовой деятельности;
* ГОСТ 20296-2014 Самолеты и вертолеты гражданской авиации. Допустимые уровни шума в салонах и кабинах экипажа и методы измерения шума;
* **СанПин**
* Санитарные правила и нормы СанПиН 2.5.1.051-96". Условия труда и отдыха для летного состава гражданской авиации" (утв. постановлением Госкомсанэпиднадзора РФ от 19 марта 1996 г. N 7);
* "СП 2.5.1.788-99. 2.5.1. Гигиена и эпидемиология на транспорте. Гигиенические требования к организации бортового питания авиапассажиров и членов экипажей воздушных судов гражданской авиации. Санитарные правила" (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 23.10.1999);
* Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.5.3650-20 "Санитарно-Эпидемиологические требования к отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры", Приказ №30 от 16.10.2020г.;
* **СП (СНИП**)

Отсутствует

**Нормативные правовые документы используемые в компетенции**

***Международные***

1. Конвенция о Международной Гражданской Авиации (Чикаго, 1944г) Приложения к Конвенции 1-19;
2. Конвенция о преступлениях и некоторых других актах, совершенных на борту ВС (Токийская, 04.12.1969г);
3. Конвенция о преступлениях и некоторых других актах, совершаемых на борту воздушных судов. Подписана в Токио 14 сентября 1963 г.;
4. Руководство по обучению членов кабинного экипажа с учетом аспектов обеспечения безопасности. 2014г. (DOC 10002 AN/502);
5. Руководство по управлению безопасностью полетов. 2013г. (DOC 9859 AN/474);
6. Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху. (DOC 9284-AN/905), текущее издание.

***Федеральные***

1. «Воздушный кодекс Российской Федерации» от 19.03.1997 № 60 – ФЗ;
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300 – 1 «О защите прав потребителей»;
3. «Трудовой кодекс РФ» от 30.12.2001 №197-ФЗ;
4. Приказ Министерства транспорта РФ от 10.02.2014г №32 «Об утверждении ФАП «Требования, предъявляемые к оформлению и форме свидетельств авиационного персонала гражданской авиации»»;
5. Приказ Минтранса России от 22.04.2002 № 50 «Об утверждении ФАП «Медицинское освидетельствование летного, диспетчерского состава, бортпроводников, курсантов и кандидатов, поступающих в учебные заведения гражданской авиации»»;
6. Приказ Минтранса России от 28.06.2007г № 82 «Об утверждении ФАП «Общие правила перевозок пассажиров, багажа и грузов, и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей»»;
7. Приказ Минтранса России от 31.07.2009г №128 «Об утверждении ФАП «Подготовка и выполнение полетов в гражданской авиации Российской Федерации»»;
8. Приказ Минтранса России от 05.09.2008г № 141 «Об утверждении ФАП «Правила перевозки опасных грузов воздушными судами гражданской авиации»»;
9. Приказ Минтранса РФ от 28 ноября 2005 № 142 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования к авиационной безопасности к аэропортам»»;
10. Приказ Министерства транспорта РФ от 15 августа 2015г №246 «Об утверждении ФАП «Требования к юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим коммерческие воздушные перевозки. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих коммерческие воздушные перевозки, требованиям федеральных авиационных правил»»;
11. Приказ Министерства транспорта РФ от 16.08.2021г.№ 275 «Об утверждении ФАП «О воздушной перевозке оружия и патронов»»;
12. Приказ Министерства транспорта РФ от 02.10.2017г № 399 «Об утверждении ФАП «Требования к порядку разработки, утверждению и содержанию программ подготовки специалистов согласно перечню специалистов авиационного персонала»;
13. Приказ Министерства транспорта РФ от 25.07.2007г. № 104 г. Москва «Об утверждении Правила проведения предполетного и послеполетного досмотров»»;
14. Приказ Министерства транспорта РФ от 21.11.2005 г. № 139 «Об утверждении Положения об особенностях режима рабочего времени и времени отдыха членов экипажей воздушных судов гражданской авиации РФ»;
15. Приказ Министерства транспорта РФ от 30.09.2002 г.№122 «О порядке обеспечения питанием экипажей морских, речных и воздушных судов»;
16. Приказ Минтранса РФ от 31.07.2009 г. № 128 «Об утверждении;
17. Федеральных авиационных правил «Подготовка и выполнение полетов в гражданской авиации Российской Федерации», текущее издание;
18. Приказ Минтранса РФ от 12.09.2008 г. № 147 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования к членам экипажа воздушных судов, специалистам по техническому обслуживанию воздушных судов и сотрудникам по обеспечению полетов (полетным диспетчерам) гражданской авиации»;

Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции«Бортовой проводник»определяется профессиональной областью специалиста и базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту*.*

| **№ п/п** | **Виды деятельности/трудовые функции** |
| --- | --- |
| **1** | Взаимодействие с наземным персоналом по вопросам обеспечения сервисного обслуживания пассажиров и членов летного экипажа на борту воздушного судна |
| **2** | Визуальная проверка санитарного состояния пассажирской кабины воздушного судна до начала посадки пассажиров |
| **3** | Визуальный контроль санитарного состояния пассажирской кабины воздушного судна в течение рейса |
| **4** | Контроль загрузки (выгрузки) багажа, груза, ценного груза, опасного груза, почты и оформление соответствующей документации |
| **5** | Прием (сдача) бортового питания, буфетно-кухонного оборудования, инвентаря, бортовой посуды и оформление соответствующей документации |
| **6** | Проверка наличия и исправности пломб на буфетно-кухонном оборудовании и правильности данных на ярлыках при приеме питания, контроль срока годности пищи |
| **7** | Прием (сдача) мягкого инвентаря, средств обслуживания, бортовых аптечек и оформление соответствующей документации |
| **8** | Соблюдение санитарно-эпидемиологических требований при реализации бортового питания на борту воздушного судна |
| **9** | Встреча пассажиров и оказание помощи при размещении в пассажирской кабине |
| **10** | Контроль количества пассажиров на борту воздушного судна при необходимости |
| **11** | Предоставление пассажирам, в том числе из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, и членам летного экипажа полного комплекса услуг в зависимости от типа и оборудования воздушного судна, продолжительности полета, времени суток, класса обслуживания |
| **12** | Эксплуатация бытового электрооборудования в соответствии с действующими инструкциями |
| **13** | Оказание первой помощи лицам, находящимся на борту воздушного судна |
| **14** | Обеспечение комфорта пассажиров на борту воздушного судна |