

ЧУ ДПО  
«АУЦ «Северный  
Ветер»

Программа подготовки специалистов, входящих в состав  
кабинного экипажа гражданской авиации  
(бортпроводников)  
«Подготовка инструкторов проводников бортовых»

№ (04-25)  
35/2022

УТВЕРЖДАЮ

Начальник Управления летной  
эксплуатации Федерального агентства  
воздушного транспорта (Росавиация)

  
В.С. Израилев



02

20 23 г.

**Программа подготовки  
специалистов, входящих в состав кабинного  
экипажа (бортпроводников) гражданской авиации  
«Подготовка инструкторов проводников бортовых»**

Москва

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

## СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТЕ

Составители (разработчики):

Старший преподаватель

ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер» - Фёдоров С.В.

Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации «Подготовка инструкторов проводников бортовых» рассмотрена и принята на заседании Педагогического совета ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер».

Протокол АУЦ № 7 от 05.09.2022 г.

Председатель

Педагогического совета

Старший преподаватель - Фёдоров С.В.

Тип документа: Внутренний документ

Телефон: 8(499)286-36-86

E-mail: info@nwtraining.ru

### Перечень экземпляров

№ экз.	Статус экз.	Вид носителя	Местоположение экземпляра	Лицо, ответственное за ведение/хранение экземпляра
1.	Оригинал	Бумажный	ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»	Директор АУЦ
2.	Копия	Бумажный	Росавиация	Управление летной эксплуатации

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

## Оглавление

<b>ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ</b> .....	4
<b>ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b> .....	5
1.1. Введение .....	5
1.2. Цель подготовки специалистов авиационного персонала гражданской авиации .....	5
1.3. Требования, установленные воздушным законодательством Российской Федерации к лицу, проходящему подготовку, и перечень нормативных правовых актов, устанавливающих данные требования .....	7
1.4. Документы, подтверждающие прохождение программы подготовки .....	7
<b>ГЛАВА 2. ПЛАН ПОДГОТОВКИ</b> .....	8
2.1. Форма подготовки.....	8
2.2. Продолжительность и режим занятий .....	8
2.3. Этапы подготовки .....	8
2.4. Перечень учебных дисциплин с указанием количества часов по каждой учебной дисциплине .....	8
<b>ГЛАВА 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b> .....	9
<b>ГЛАВА 4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ</b> .....	11
<b>ГЛАВА 5. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ, НАВЫКОВ (УМЕНИЙ)</b> .....	21

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

## ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

### Определения

<p>Слушатели, обучающиеся</p>	<p>Лица, осваивающие программы подготовки</p>
<p>План подготовки</p>	<p>Документ, который определяет перечень, трудоемкость последовательность и распределение по периодам обучения учебных дисциплин, практики, иных видов учебной деятельности, формы промежуточной и итоговой аттестации обучающихся</p>
<p>Итоговая аттестация</p>	<p>Составная часть программы подготовки, регламентирующая порядок и правила организации и проведения оценки знаний, умений (навыков) обучаемых</p>

### Сокращения

<p><b>АК</b></p>	<p>Авиакомпания</p>
<p><b>АОС</b></p>	<p>Автоматизированная обучающая система</p>
<p><b>АП</b></p>	<p>Авиационное происшествие</p>
<p><b>АУЦ</b></p>	<p>Авиационный учебный центр</p>
<p><b>БП</b></p>	<p>Безопасность полетов</p>
<p><b>ВС</b></p>	<p>Воздушное судно</p>
<p><b>ГА</b></p>	<p>Гражданская авиация</p>
<p><b>ДОТ</b></p>	<p>Дистанционные образовательные технологии</p>
<p><b>ИАТА</b></p>	<p>International Air Transport Association - IATA</p>
<p><b>ИПБ</b></p>	<p>Инструктор проводник бортовой</p>
<p><b>ИКАО</b></p>	<p>International Civil Aviation Organization - ICAO</p>
<p><b>КЭ</b></p>	<p>Кабинный экипаж</p>
<p><b>РФ</b></p>	<p>Российская Федерация</p>
<p><b>СУБП</b></p>	<p>Система управления безопасностью полетов</p>
<p><b>СУРУ</b></p>	<p>Системы управления рисками, связанными с утомляемостью</p>
<p><b>ФАП</b></p>	<p>Федеральные авиационные правила</p>
<p><b>ФЗ</b></p>	<p>Федеральный закон</p>
<p><b>ЧФ</b></p>	<p>Человеческий фактор</p>
<p><b>ЧУ ДПО</b></p>	<p>Частное учреждение дополнительного профессионального образования</p>
<p><b>ЭО</b></p>	<p>Электронное обучение</p>
<p><b>CRM</b></p>	<p>Crew Resources Management</p>
<p><b>IOSA</b></p>	<p>IATA Operational Safety Audit</p>

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

## ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Введение

Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых» (далее по тексту – Программа) является основной программой профессионального обучения – программой повышения квалификации.

### 1.2. Цель подготовки специалистов авиационного персонала гражданской авиации

*Целью проведения подготовки по Программе является получение профессиональных знаний и практических навыков, необходимых для выполнения функциональных обязанностей в качестве инструктора проводника бортового без повышения образовательного уровня.*

*Слушатель, успешно завершивший обучение по Программе, должен обладать следующими профессиональными компетенциями:*

- руководство вверенной группой бортпроводников;
- составление планов-графиков в целях проверки работы, тренировки практических навыков и выполнения программ ввода в строй бортпроводников (старших бортпроводников);
- проведение наземной, предварительной и предполетной подготовки бортпроводников (старших бортпроводников);
- организация и проведение технических занятий, направленных на повышение уровня профессиональной подготовки бортпроводников (старших бортпроводников);
- обеспечение выполнения стандартов безопасности полетов на уровне полномочий бортпроводника-инструктора;
- организация работы в производственном подразделении и ведение летно-штабной документации;
- участие в развитии системы управления качеством;
- участие в функционировании и развитии СУБП и СУРУ;
- участие в развитии корпоративной культуры авиакомпании;
- разработка стандартов и документов авиакомпании в части, касающейся безопасности пассажирской кабины и сервиса.

*В результате подготовки слушатели должны*

#### **знать:**

- стандарты и рекомендуемую практику 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;
- нормативные документы эксплуатанта, регламентирующие работу членов кабинного экипажа воздушного судна при выполнении задания на полет;
- локальные нормативные акты эксплуатанта, касающиеся работы членов кабинных экипажей;
- требования по охране труда и противопожарной защите;
- роль членов кабинного экипажа в системе управления безопасностью полетов;

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

- локальные нормативные акты эксплуатанта, касающиеся обеспечения безопасности полетов;
- руководство по управлению безопасностью полетов;
- принципы и правила эффективной коммуникации;
- влияние человеческого фактора на поведение человека в экстремальной ситуации;
- принципы эффективного взаимодействия в коллективе и причины возникновения конфликтных ситуаций;
- методику проведения разбора результатов работы членов кабинного экипажа в рейсе;
- нормы профессиональной этики,

***уметь:***

- 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;
- демонстрировать элементы деятельности, осваиваемой бортпроводниками (старшими бортпроводниками) в процессе ввода в строй;
- 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;
- применять правила урегулирования созданных пассажирами ситуаций, которые могут угрожать безопасности полета;
- анализировать работу членов кабинного экипажа;
- 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;
- 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.

Программа разработана на основании следующих требований:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства просвещения РФ от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- Федерального закона Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ «Воздушный Кодекс Российской Федерации»;
- Приказа Минтранса России от 29.09.2015 № 289 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования к образовательным организациям и организациям,

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

- осуществляющим обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие образовательных организаций и организаций, осуществляющих обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала, требованиям федеральных авиационных правил»;
- Приказа Министерства транспорта Российской Федерации от 02.10.2017 № 399 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования к порядку разработки, утверждения и содержанию программ подготовки специалистов согласно перечню специалистов авиационного персонала гражданской авиации» (далее – ФАП-399);
  - Приказа Минтранса России от 04.08.2015 № 240 «Об утверждении Перечня специалистов авиационного персонала гражданской авиации Российской Федерации»;
  - Приказа Минтранса России от 31.07.2009 № 128 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Подготовка и выполнение полетов в гражданской авиации Российской Федерации» (далее ФАП-128);
  - Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013 №513 «Об утверждении перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
  - Приказа Минтранса России от 12.09.2008 № 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» (далее – ФАП-147);
  - Приказа Минтруда России от 13.04.2021 № 231Н «Об утверждении профессионального стандарта «Бортовой проводник».

*Категория слушателей* – лица из числа специалистов авиационного персонала гражданской авиации: специалисты, входящие в состав кабинного экипажа гражданской авиации – бортпроводники, имеющие действующее свидетельство авиационного персонала гражданской авиации.

### **1.3. Требования, установленные воздушным законодательством Российской Федерации к лицу, проходящему подготовку, и перечень нормативных правовых актов, устанавливающих данные требования**

Лица, проходящие подготовку по Программе, должны соответствовать требованиям ФАП-147.

### **1.4. Документы, подтверждающие прохождение программы подготовки**

После окончания обучения слушателям, освоившим Программу в полном объеме и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается документ, подтверждающий прохождение обучения - свидетельство с указанием даты и объема проведенной подготовки, наименования учебных дисциплин и оценок.

Слушателям, показавшим неудовлетворительные результаты, а также слушателям, освоившим Программу не в полном объеме и (или) отчисленным из АУЦ, выдается справка об обучении или о периоде обучения.

Документы, подтверждающие прохождение обучения, выдаются на бланках, установленного АУЦ образца. Бланки заполняются на русском или русском и английском языках.

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

## ГЛАВА 2. ПЛАН ПОДГОТОВКИ

**2.1. Форма подготовки** - очная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

### 2.2. Продолжительность и режим занятий

Общее количество учебных часов по Программе – 40 академических часов (1 академический час – 45 минут.) Максимальный объем устанавливается в рамках 8-часового рабочего дня в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ.

### 2.3. Этапы подготовки

Теоретическая подготовка.

Тренажерная подготовка: не предусмотрена.

Летная подготовка: не предусмотрена.

Практическая подготовка (стажировка): не предусмотрена.

### 2.4. Перечень учебных дисциплин с указанием количества часов по каждой учебной дисциплине

Наименование учебных дисциплин	Количество академических часов
Основы воздушно-правовой подготовки	4
Общие понятия о системе управления безопасностью полетов. Обеспечение безопасности полетов в ГА	4
Принципы профессионального обучения (методика)	7
Управление ресурсами экипажа (CRM) и психология управления персоналом	8
Организация работы инструктора проводника бортового	8
Социально-психологические аспекты профессиональной деятельности инструктора проводника бортового	8
Итоговая оценка знаний, навыков (умений)	1
Итого:	40



<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

### ГЛАВА 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и тем	Количество академических часов				
		Виды занятий			Форма контроля	Всего
		Теоретическая подготовка с ДОТ	Лекции	Практич. занятия		
<b>1.</b>	<b>Основы воздушно-правовой подготовки</b>					
1.1	Международные законы и нормативные документы, регламентирующие деятельность ГА. Международные авиационные организации. Международные правила полетов					
1.2	Государственное правовое регулирование деятельности ГА РФ. Национальные авиационные организации. Отраслевые нормативные документы. Изменения в нормативной базе ГА РФ	4	-	-	-	4
1.3	Нормативная документация авиакомпании					
<b>2.</b>	<b>Общие понятия о системе управления безопасностью полетов. Обеспечение безопасности полетов в ГА</b>					
2.1	Общие принципы системы управления безопасностью полетов					
2.2	СУБП в авиакомпании					
2.3	Система информации о факторах риска					
2.4	Система обеспечения БП в авиакомпании	4	-	-	-	4
2.5	Предотвращение авиационных происшествий и инцидентов в авиакомпании					
2.6	Факторы, влияющие на БП					
<b>3.</b>	<b>Принципы профессионального обучения (методика)</b>					
3.1	Процесс обучения бортпроводника					
3.2	Принципы и методы обучения					
3.3	Планирование и организация обучения					
3.4	Методика практического обучения	3	1	3	-	7
3.5	Методика теоретического обучения					
3.6	Методика контроля результатов обучения					

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

4.	<b>Управление ресурсами экипажа (CRM) и психология управления персоналом</b>				
4.1	Человеческий фактор – основа профессиональной надёжности в ГА				
4.2	Конструктивно-позитивное профессиональное взаимодействие	3	2	3	-
4.3	Поведение человека				8
5.	<b>Организация работы инструктора проводника бортового</b>				
5.1	Квалификационные требования к членам кабинного экипажа				
5.2	Деятельность ИПБ, связанная с выполнением задания на полет	4	2	2	-
5.3	Поддержание летной годности членов кабинного экипажа				8
5.4	Работа в производственном подразделении				
6.	<b>Социально-психологические аспекты профессиональной деятельности инструктора проводника бортового</b>				
6.1	Роль ИПБ в профессиональном и карьерном развитии персонала				
6.2	Мотивация персонала. Обратная связь как инструмент формирования профессионального поведения	4	1	3	-
6.3	Лидерство. Адаптация персонала. Управление профессиональным развитием				8
6.4	Конфликтология. Стресс-менеджмент, профилактика профессионального выгорания				
<b>Итоговая оценка знаний, навыков (умений)</b>		-	-	-	Квалиф. экзамен 1
<b>Итого:</b>		22	6	11	1 40

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

## ГЛАВА 4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ

### 1. Учебная дисциплина «Основы воздушно-правовой подготовки»

*Тема 1.1. Международные законы и нормативные документы, регламентирующие деятельность ГА. Международные авиационные организации. Международные правила полетов.*

- ИКАО. Требования ИКАО.
- Приложение к Чикагской Конвенции № 6 «Эксплуатация ВС».
- Приложение к Чикагской Конвенции № 13 «Расследование авиационных происшествий».
- Приложение к Чикагской Конвенции № 12 «Поиск и спасание».
- Приложение к Чикагской Конвенции № 17 «Безопасность».
- Приложение к Чикагской Конвенции № 18 «Безопасная перевозка опасных грузов».
- Приложение к Чикагской Конвенции № 19 «Управление безопасностью полетов».
- ИАТА. Требования ИАТА. IOSA. Стандарты и рекомендуемые процедуры.

*Тема 1.2. Государственное правовое регулирование деятельности ГА РФ. Национальные авиационные организации. Отраслевые нормативные документы. Изменения в нормативной базе ГА РФ.*

Требования законодательных актов РФ:

- «Воздушный кодекс Российской Федерации» от 19.03.1997 № 60-ФЗ
- «Гражданский кодекс Российской Федерации» от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
- «Уголовный кодекс Российской Федерации» от 13.06.1996 № 63-ФЗ.
- Федеральная система обеспечения авиационной безопасности.
- Федеральная система контроля качества авиационной безопасности.
- Федеральная система подготовки персонала в области авиационной безопасности.
- Федеральная система упрощения формальностей при воздушных перевозках.
- Приказ Минтруда России от 13.04.2021 № 231Н «Об утверждении профессионального стандарта «Бортовой проводник».

Требования отраслевых законодательных актов РФ:

- Федеральные авиационные правила.

*Тема 1.3. Нормативная документация авиакомпаний.*

- РПП авиакомпании.
- Система качества в авиакомпании.
- Руководство для бортпроводников.
- Должностная инструкция инструктора проводника бортового.
- Требования по охране труда.
- Новые документы авиакомпании.

### 2. Учебная дисциплина «Общие понятия о системе управления безопасностью полетов. Обеспечение безопасности полетов в ГА»

*Тема 2.1. Общие принципы системы управления безопасностью полетов*

- СУБП – общие положения.
- Управление безопасностью полета – концепция предупреждения авиационных происшествий.
- Необходимость в управлении БП. Принципы управления БП.
- Концепция риска. Управление рисками – современная идеология профилактики авиационных событий.

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

- Выявление факторов риска. Оценка риска. Приемлемость риска. Уменьшение риска.
- Информационное обеспечение функционирования системы управления безопасностью полетов. Система добровольных сообщений.

*Тема 2.2. СУБП в авиакомпании*

- Политика авиакомпании в области обеспечения СУБП.
- Стандарты обеспечения СУБП в авиакомпании.
- Структура СУБП в авиакомпании.
- Управление безопасностью в пассажирском салоне.

*Тема 2.3. Система информации о факторах риска*

- Система сбора данных об инцидентах и угрозах.
- Каналы связи по вопросам БП.
- Процедуры предоставления донесений об АП и инцидентах/угрозах/рисках.
- Обратная связь и методы распространения информации по БП.
- Популяризация информации по БП.

*Тема 2.4. Система обеспечения БП в авиакомпании*

- Руководство по обеспечению БП.
- Основные элементы подхода к БП.

Надзор за БП:

- Система управления БП в авиакомпании.
- Структура организации управления БП в авиакомпании.

Инспекция по БП авиакомпании:

- Сфера деятельности.
- Программа оперативного инспекторского контроля БП.

*Тема 2.5. Предотвращение авиационных происшествий и инцидентов в авиакомпании*

Программа управления БП авиакомпании:

- Матрица оценки безопасности.
- Система докладов обеспечения безопасности.
- Программа безопасности в пассажирском салоне.

Управление БП в пассажирском салоне:

- Ресурсы.
- Стандартные эксплуатационные процедуры по обеспечению БП.
- Проверка состояния безопасности в пассажирском салоне.
- Участие бортпроводников в системе управления БП.
- Распространение информации по БП.

*Тема 2.6. Факторы, влияющие на БП*

Факторы, влияющие на БП:

- Летная годность ВС.
- Сертификация ВС.
- Аттестация персонала.

Специфические опасности, с которыми сталкиваются члены кабинных экипажей:

- Факторы угрозы для ВС и находящихся на его борту лиц.
- Производственная среда и условия работы.
- Нештатные события в пассажирском салоне.

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

- Аспекты работоспособности человека, затрагивающие безопасность в пассажирском салоне.

Человеческий фактор и БП:

- Руководство по обучению в области ЧФ.
- Концептуальная модель ЧФ.
- Концепция ошибок.
- Распознавание и контроль факторов угроз и ошибок.
- Схема поиска главной причины АП.
- Обратимые и необратимые ошибки.

Авиационная безопасность и БП

### 3. Учебная дисциплина «Принципы профессионального обучения (методика)».

*Тема 3.1. Процесс обучения бортпроводника*

- Значение проведения обучения.
- Система и процесс обучения. Процесс обработки информации. Принципы работы человеческой памяти, запоминание и забывание.
- Основные этапы познавательной деятельности.
- Условия эффективного обучения.
- Определение потребностей в обучении.
- Нормативные требования и стандарты обучения членов кабинных экипажей ИКАО: «Руководство по обучению бортпроводников с учетом аспектов обеспечения безопасности» DOC 10002 ИКАО «Cabin Crew Safety Training Manual».
- Требования к обучению бортпроводников в РФ.
- Виды подготовки бортпроводников, осуществляемые в АУЦ.
- Виды подготовки бортпроводников, осуществляемые в Авиапредприятии.
- Требования к разработке и содержанию программ подготовки (ФАП-399).

*Тема 3.2. Принципы и методы обучения*

Классификация методов обучения по способам передачи и получения информации:

- Вербальные методы.
- Визуальные методы.
- Ситуативно-игровые методы.
- Практические методы.
- Самостоятельные методы.

Применение средств обучения. Методы вовлечения и активизации слушателей в процесс обучения:

- Техника вопросов и ответов.
- Групповое практическое задание.
- Организация дискуссии.
- Тренинг.
- Учебная ролевая игра.
- Применение видеозаписи учебного процесса в целях осуществления «обратной связи» для учащегося.
- Использование учебных и методических пособий, схем и плакатов в учебном процессе.
- Использование дистанционных образовательных технологий (дот) и программного обеспечения.

*Тема 3.3. Планирование и организация обучения*

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

Цели обучения:

- Три области определения целей обучения.
- Анализ потребностей в обучении и доступных ресурсов.
- Требования к формулированию целей обучения.

Содержание обучения:

- Источники профессиональных знаний для бортпроводников.
- Принципы формирования содержания обучения.
- Учебные программы, учебные пособия, методические материалы учебных курсов.

Учебный план:

- Роль и значение учебного плана.
- Виды стандартных планов, применяющихся при обучении бортпроводников.
- Формальная структура плана.

Подготовка плана занятия:

- Обязательные элементы плана занятия.
- Различные формы записи плана.
- Практическая работа с образцами планов по учебным программам и методическим материалам курсов по подготовке плана урока.

*Тема 3.4. Методика практического обучения*

- Методика наземной практической подготовки.
- Методика практической подготовки бортпроводников в рейсовых условиях.
- Рейсовые тренировки.
- Контрольно-проверочные полеты.
- Разборы полетов.

*Тема 3.5. Методика теоретического обучения*

- Сравнительный анализ комплексных техник обучения бортпроводников.

Инструктирование:

- Цели и задачи.
- Основные методы.
- Роль и функции преподавателя.

Фасилитация:

- Область применения.
- Предпочтительные методы.
- Роль и участие слушателей.
- Групповое практическое задание по разработке фасилитационной сессии.

*Тема 3.6. Методика контроля результатов обучения*

Требования к уровню профессиональной компетентности:

- Перечень параметров необходимой компетентности.
- Перечень допустимых недостатков компетентности.

Основные принципы объективного контроля:

- Связь с целью обучения.
- Систематичность и всесторонность.
- Гласность.

Измерение результата обучения:

- Содержание контрольных заданий.

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

- Форма представления результата обучения.
- Сравнение с установленным уровнем компетентности.
- Перевод результата измерения в 5-балльную систему оценок.

Методы контроля:

- Устные.
- Письменные.
- Компьютерные.
- Практические.
- Самоконтроль.

Виды контроля результатов обучения:

- Входной.
- Текущий.
- Итоговый.

#### **4. Учебная дисциплина «Управление ресурсами экипажа (CRM) и психология управления персоналом».**

*Тема 4.1. Человеческий фактор - основа профессиональной надежности в ГА*

- Влияние человеческого фактора на безопасность полетов.
- Понятие «профессиональная надежность персонала».
- Понятие и нормы профессиональной этики.
- Роль инструкторского состава в формировании профессиональной надежности.
- Основные подходы к изучению проблемы человеческого фактора в ГА. Суть концепции человеческого фактора.
- «Руководство по обучению в области ЧФ». Модель SHELL. Ошибка человека. Управление ошибкой на основе анализов несанкционированных выпусков аварийных трапов.
- Модель «Швейцарский сыр» Дж. Ризона.

*Тема 4.2. Конструктивно-позитивное профессиональное взаимодействие*

- Модель процесса коммуникации. Обмен информацией.
- Вербальные и невербальные составляющие общения.
- Барьеры при обмене информацией.
- Анализ коммуникации между членами экипажа на основе анализа профессиональных ситуаций.
- Роль и задачи инструктора в обеспечении эффективного обмена информацией в рамках вертикали «руководитель-исполнитель».

Общение:

- Определение стратегий поведения и принятия решений при разногласиях (в конфликте).
- От разногласия к сотрудничеству.
- Организация делового взаимодействия при управлении ресурсами экипажа.
- Процесс принятия решений.

Эффективная командная работа:

- Создание эффективной команды.
- Правила эффективной работы в команде.

Дисциплинарная беседа, критический разбор, реакция на критику.

*Тема 4.3. Поведение человека*

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

- Важность предсказуемого поведения человека в системе ГА.
- Личность, ее структура и проявления.
- Индивидуально-типологические и эмоционально-волевые особенности личности. Темперамент, характер, эмоции. Профессионально-важные качества.
- Мотивация поведения: роль установки (отношения) в формировании поведения. Влияние самооценки на поведение, «Я-концепция».
- Влияние стресса и утомления на эффективность профессиональной деятельности.
- Влияние человеческого фактора на поведение человека в экстремальной ситуации.
- Внешняя оценка поведения (обратная связь) как инструмент коррекции профессионального поведения.
- Анализ индивидуальных поведенческих реакций и выбор эффективного стиля делового взаимодействия.
- «Позитивная уверенность в себе» как предпочтительный стиль профессионального поведения.

## **5. Учебная дисциплина «Организация работы инструктора проводника бортового».**

### *Тема 5.1. Квалификационные требования к членам кабинного экипажа*

Квалификационные требования, предъявляемые к членам кабинного экипажа и ИПБ:

- ФАП-147;
- Приказ Минтруда РФ от 13.04.2021 № 231н «Об утверждении профессионального стандарта «Бортовой проводник».
- Документы, регламентирующие работу ИПБ. Должностная инструкция ИПБ.
- ИПБ как менеджер среднего звена. Базовое понятие менеджмента.

Основные функции менеджмента:

- Планирование.
- Организация.
- Мотивация.
- Контроль.

### *Тема 5.2. Деятельность ИПБ, связанная с выполнением задания на полет*

Анализ работы членов кабинного экипажа.

Оценка знаний и умений членов кабинного экипажа при выполнении задания на полет в соответствии с утвержденными эксплуатантом критериями.

Демонстрация элементов деятельности в процессе ввода в строй.

- Подготовка к рейсу.

Взаимодействие с внешними структурами и службами:

- Взаимодействие с наземным персоналом АК и аэропортов.
- Взаимодействие с пограничными и таможенными службами.
- Взаимодействие с летным экипажем на этапе предполетной подготовки и в полете.
- Взаимодействие с экипажем в нештатных и аварийных ситуациях.
- Действия и обязанности в сбойных ситуациях, в том числе при нарушении пассажирами правил поведения, требований авиационной безопасности и безопасности полетов на борту воздушного судна.

Контроль (обратная связь). Формы контроля:

- Наблюдение.



<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

- Проверка документов и отчетов.
- Контроль знаний.

Виды контроля (предварительный, текущий, заключительный):

- Летные проверки.
- Перед первым вылетом/после длительного перерыва.
- Предполетный брифинг.
- Проверка после полученного замечания.
- Контроль работы смежных служб на ВС.
- Контроль сдачи материальных ценностей и правильности заполнения документации по прилету.

Полеты проверяющими в составе экипажа. Критерии оценки уровня профессиональной подготовки членов кабинного экипажа:

- Теоретических знаний.
- Практических навыков и умений.
- Анализ. Принятие корректирующих действий.

#### *Тема 5.3. Поддержание летной годности членов кабинного экипажа*

- Проведение профессиональной подготовки бортпроводников в авиапредприятии.
- Методы подготовки и контроля работы персонала.

Разбор как средство доведения информации:

- Предполетный/послеполетный разбор.
- Методика проведения разбора результатов работы.
- Методы оценки профессиональных навыков персонала.
- Ввод в строй бортпроводников и бортпроводников старших.
- Проведение проверки квалификации персонала.
- Тренинг по проведению критических и дисциплинарных бесед с бортпроводниками.

#### *Тема 5.4. Работа в производственном подразделении*

Организация работы с бортпроводниками вверенной группы:

- Проведение различных видов инструктажей с бортпроводниками, старшими бортпроводниками в соответствии с утвержденными требованиями.

Индивидуальная работа с персоналом:

- По замечаниям и жалобам.
- По нарушениям трудовой дисциплины.
- По оперативному информированию.
- По работе со старшими бортпроводниками.

Ведение летно-штабной документации:

- Ведение летных книжек бортпроводников.
- Оформление отчетной рейсовой документации в соответствии с утвержденными требованиями эксплуатанта.
- Заполнение форм отчетных документов по результатам выполнения программ ввода в строй бортпроводников (старших бортпроводников).
- Заполнение форм отчетных документов по результатам квалификационных проверок бортпроводников (старших бортпроводников) в рейсовых условиях.
- Составление планов в соответствии с формами, утвержденными в подразделении кабинного экипажа.

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

Планирование работы и отдыха персонала:

- Текущее и перспективное планирование работы.
- Отчетная документация.
- Участие в решении производственных задач.
- Участие в рабочих группах.

Летно-методическая работа:

- Разработка и внедрение новых технологий, методических материалов.
- Подготовка справочно-информационных документов, в соответствии с утвержденными формами эксплуатанта.
- Совершенствование собственных знаний, умений и методического мастерства.
- Выполнение методических полетов.

## **6. Учебная дисциплина «Социально-психологические аспекты профессиональной деятельности инструктора проводника бортового»**

*Тема 6.1. Роль ИПБ в профессиональном и карьерном развитии персонала*

- Методы определения важных профессиональных качеств.
- Оценка профессионального потенциала сотрудника.
- Планирование профессионального развития, индивидуальный план развития.

*Тема 6.2. Мотивация персонала. Обратная связь как инструмент формирования профессионального поведения*

- Виды и типы мотивации.
- Риски, связанные со снижением мотивации.
- Индивидуальный подход – основа формирования профессиональной мотивации.
- Ответственность ИПБ в формировании мотивации персонала к работе.
- Объективная оценка и целенаправленная критика в системе развития персонала.
- Правила предоставления обратной связи.
- Тренинг: определение уровня мотивации, мотивирующая беседа.

*Тема 6.3. Лидерство. Адаптация персонала. Управление профессиональным развитием*

- Понятие «лидерство» и «эффективное руководство».
- Задачи и функции лидера.
- Стратегия и тактики уверенного поведения.

Понятие «адаптация»:

- К ситуации.
- К новой профессиональной деятельности.
- К компании.
- Методы адаптации.
- Анализ уровня профессионального развития.
- Принципы разработки плана профессионального развития.

*Тема 6.4. Конфликтология. Стресс-менеджмент, профилактика профессионального выгорания*

- Основы стресс-менеджмента.
- Тайм-менеджмент.
- Профилактика профессионального выгорания.
- Тренинг: определение уровня профессионального выгорания, навыки саморегуляции.

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

**Методические рекомендации по проведению занятий, перечень методических материалов, пособий, технических средств обучения**

*Теоретическая подготовка* реализуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Занятия с использованием ЭО, ДОТ проводятся с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации Программы информации (учебные материалы и контрольные вопросы) и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, опосредованное взаимодействие обучающихся и педагогических работников.

Теоретическая подготовка проводится в удобное для слушателя время удаленно с использованием учебных материалов, размещенных в АОС, функциональность которой обеспечивается персоналом АУЦ. В АОС предусмотрен режим контроля времени, затраченного слушателем на освоение соответствующих учебных дисциплин, которое должно соответствовать плану подготовки Программы.

При необходимости АУЦ предоставляет слушателям учебную аудиторию, литературу, учебные пособия, нормативную документацию, а также возможность коммуникации с педагогическим работником ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер» очно и (или) посредством электронной почты.

*Лекции* направлены как на изучение нового материала, так и на закрепление (повторение) ранее изученного. Преподавателю следует излагать материал логично, последовательно, применять корректную и актуальную терминологию, соотносить ранее изученный материал с новым. Следует активно иллюстрировать излагаемую информацию практическими примерами.

*Практические занятия* проводятся с целью закрепления теоретических знаний и выработки у слушателей основных умений и навыков работы в ситуациях, максимально имитирующих реальные производственные процессы.

*Организационно-педагогические условия реализации Программы*

Все слушатели проходят инструктаж по охране труда и правилам внутреннего распорядка для слушателей.

В обучении применяются следующие методы:

- информационно-развивающие (практические занятия, демонстрация видеоматериалов, работа с литературой, теоретическая подготовка с применением ЭО, ДОТ);

Для реализации Программы в АУЦ имеются оборудованные помещения:

- для размещения лиц, осуществляющих обучение (преподавательская комната);
- для проведения подготовки (учебные аудитории);
- для размещения и хранения учебного оборудования, учебной литературы;
- для хранения наглядных пособий и технических средств обучения.

Учебные помещения отвечают следующим требованиям:

- соответствие санитарным и пожарным нормам для установленного количества слушателей;
- имеются в наличии рабочие места для преподавателей и каждого слушателя;
- оборудованы средствами демонстрации иллюстративных материалов.

Технические средства обучения включают:

- аудио и видео средства индивидуального и общего пользования, компьютеры;
- автоматизированная обучающая система;
- презентационный материал.

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

### Требования к педагогическим кадрам

Педагогические кадры (преподаватели АУЦ), обеспечивающие реализацию учебного процесса соответствуют следующим требованиям:

- имеют высшее или среднее профессиональное образование;
- повышают квалификацию по профилю педагогической деятельности не реже одного раза в три года;
- обладают необходимой квалификацией в преподаваемой области;
- знают содержание программы подготовки, по которой проводят обучение;
- знают требования воздушного законодательства, применительно к осуществляемой деятельности;
- знают методы и приёмы обучения, в том числе, методику использования современного оборудования и технических средств обучения;
- имеют навыки работы с оборудованием и техническими средствами, используемыми в процессе обучения.

### **Литература и методические материалы**

1. Федеральный закон Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ «Воздушный Кодекс Российской Федерации» в действующей редакции.
2. Федеральный закон Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ «Гражданский кодекс Российской Федерации» в действующей редакции.
3. Приказ Минтранса России от 31.07.2009 № 128 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Подготовка и выполнение полетов в гражданской авиации Российской Федерации».
4. Приказ Минтранса России от 12.09.2008 № 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».
5. Приказ Минтранса России от 30.07.2020 № 273 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Правила допуска к эксплуатации пилотируемых гражданских воздушных судов на основании акта оценки воздушного судна на его соответствие требованиям к летной годности и к охране окружающей среды».
6. Приложения к Чикагской Конвенции № 6, 12, 13, 17, 18, 19.
7. «Руководство по управлению безопасностью полетов», ИКАО Doc.9859AN/460, п.15.5, 16.5,16-доб4-1.AN/474.
8. «Руководство по обучению в области человеческого фактора», ИКАО, Doc.9683-AN/950.
9. «Руководство по обучению членов кабинного экипажа с учетом аспектов обеспечения безопасности» – ИКАО, Doc.10002A/N502.
10. «Руководство по обучению», Doc.7192-AN/857, часть E-1.
11. Циркуляр ИКАО Cir.300-AN/173 «ЧФ в обеспечении безопасности в пассажирском салоне».
12. «Руководство по стандартам IOSA», раздел САВ, часть 2, ИАТА.
13. «Руководство по психологическому обеспечению отбора, подготовки и профессиональной деятельности летного и диспетчерского состава гражданской авиации РФ». – М.: Изд-во Воздушный транспорт, 2001.
14. «Руководство по производству полетов авиакомпаний».
15. «Руководство по организации работы бортпроводников».
16. Актуальные документы авиапредприятия в части касающейся бортпроводников.
17. Подласый И.П. Педагогика: Книга 1. – М.: Гуманитар., изд. центр ВЛАДОС, 2007.

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

## ГЛАВА 5. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ, НАВЫКОВ (УМЕНИЙ)

Оценка качества освоения Программы осуществляется с помощью промежуточной и итоговой оценки знаний, навыков (умений). Промежуточная форма оценки знаний, навыков (умений) включает в себя входной контроль и текущий контроль знаний.

Входной контроль проводится только при теоретической подготовке с использованием автоматизированной обучающей системы (далее – АОС). Входной контроль предусматривает проведение тестирования с помощью АОС после самостоятельного изучения учебного материала и служит для оценки успешности освоения соответствующих учебных дисциплин. Слушатели, не прошедшие входной контроль, к аудиторным занятиям не допускаются. Время на проведение входного контроля включено в общее время, отведённое на теоретическое изучение.

Текущий контроль знаний осуществляется при проведении лекций и практических занятий и предназначен для проверки хода и качества освоения обучающимися учебного материала для перехода к изучению новой учебной дисциплины методом устного опроса слушателей. Текущий контроль знаний проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующую учебную дисциплину, но не может превышать 15% от продолжительности занятия.

Итоговая оценка знаний, навыков, умений проводится в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен включает в себя проверку теоретических знаний (компьютерное тестирование или письменный опрос, или устный опрос) в пределах квалификационных требований, указанных в профессиональном стандарте «Бортовой проводник» и проверку навыков (умений) в рамках практической квалификационной работы в форме выполнения практического задания. Контрольно-практическое задание в рамках квалификационного экзамена включает проверку умения слушателей находить необходимую информацию в профильных руководящих документах.

К проведению квалификационного экзамена могут привлекаться представители работодателей, их объединений.

Итоговая оценка за квалификационный экзамен складывается из оценки по результатам проверки теоретических знаний, навыков (умений) и результатов выполнения практического задания.

### Критерии оценки знаний

%	Входной контроль (компьютерное тестирование)	Квалификационный экзамен (компьютерное тестирование / письменный, устный опрос)	
		Оценка по результатам проверки теоретических знаний, навыков (умений)	Оценка за выполнение практического задания
90%-100%	допущен	5	выполнено
80%-89%	допущен	4	выполнено
75%-79%	не допущен	3	не выполнено

<p>ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»</p>	<p>Программа подготовки специалистов, входящих в состав кабинного экипажа гражданской авиации (бортпроводников) «Подготовка инструкторов проводников бортовых»</p>	<p>№ (04-25) 35/2022</p>
---	--	------------------------------

*При проведении устного опроса:*

«5» («отлично») - если проверяемый показал глубокое знание предмета, грамотно излагал свои мысли и применил свои знания при решении практических задач в соответствии с требованиями нормативных документов;

«4» («хорошо») - если проверяемый правильно ответил на большинство вопросов, незначительные ошибки исправил самостоятельно, показал глубокое знание предмета, грамотно излагал свои мысли и применил свои знания при решении практических задач в соответствии с требованиями нормативных документов;

«3» («удовлетворительно») - если проверяемый неправильно ответил на один из вопросов или на два вопроса дал неполные ответы, а после дополнительных вопросов исправил допущенные ошибки без практического вмешательства и показал достаточное знание предмета, но допускал неточности при решении практических задач.

Квалификационный экзамен считается сданным, если слушатель получил следующие оценки:

Оценка по результатам проверки теоретических знаний, навыков (умений)	Оценка за выполнение практического задания	Результаты квалификационного экзамена
5 (отлично)	выполнено	5 (отлично)
4 (хорошо)	выполнено	4 (хорошо)

Для проведения контроля знаний слушателей преподавательским составом используются оценочные материалы (перечень контрольных вопросов), позволяющие оценить достижение запланированных результатов подготовки.

Успешно прошедшими подготовку считаются слушатели, получившие оценки «4», «5» и набравшие 80% и более правильных ответов. Слушателям, получившим 3 («удовлетворительно») и (или) слушателям, набравшим менее 80%, предоставляется право на пересдачу в соответствии с порядком, установленным Руководством по организации деятельности АУЦ.

Прошито, пронумеровано  
и скреплено печатью  
*Дважды два* листа(ов)

Директор  
ЧУ ДПО «АУЦ «Северный Ветер»  
*Е.А. Майорова*  
Е.А. Майорова

