

Профессиональный стандарт: «Бортовое обслуживание пассажиров»

Глава 1. Общие положения

1. Область применения профессионального стандарта: Профессиональный стандарт "Бортовое обслуживание пассажиров" разработан в соответствии со статьей 5 Закона Республики Казахстан "О профессиональных квалификациях", устанавливает требования к формированию образовательных программ, в том числе обучения персонала на предприятиях, признания профессиональной квалификации работников и выпускников организаций образования и решений широкого круга задач в области обеспечения безопасности и комфорта пассажирам авиакомпании во время полета.

2. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

1) Авиакомпания – юридическое лицо, имеющее сертификат эксплуатанта гражданских воздушных судов;

2) Комфорт на борту воздушного судна – совокупность бытовых условий, удобств и климата, предназначенных для создания определенных физико-гигиенических условий пассажирам и удобств их обслуживания бортпроводниками, обусловленная компоновкой пассажирской кабины, интерьером и оснащенностью необходимым оборудованием и системами жизнеобеспечения (электрической, кислородной, аварийно-спасательной системы, водоснабжение, канализация, регулирование давления, газового состава и кондиционирования воздуха);

3) Багаж – личные вещи пассажиров или экипажа, перевозимые на борту воздушного судна;

4) Повреждение (порча) багажа, груза – приведение в период перевозки в негодное состояние багажа, груза или части багажа, груза, вследствие чего они не могут быть полностью, либо частично использованы по своему первоначальному назначению (потеряли полностью либо частично свою ценность);

5) Индивидуальное обслуживание – создание доброжелательной обстановки, психологического комфорта пассажирам с момента посадки в самолет и до момента прибытия их в пункт назначения;

6) Пассажир – физическое лицо, не входящее в состав экипажа и перевозимое на воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки или на иных законных основаниях;

7) Обслуживание пассажиров – деятельность эксплуатанта по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением воздушной перевозки пассажиров и предоставлением им обязательного ассортимента услуг, направленных на удовлетворение потребностей;

8) Пассажирская кабина – часть фюзеляжа воздушного судна, состоящая из совокупности пассажирских салонов, бытовых и вспомогательных помещений, оснащенных соответствующим оборудованием, предназначенных для размещения пассажиров, бортпроводников;

9) Член кабинного экипажа – лицо, относящееся к авиационному персоналу, которое в интересах безопасности и в целях обслуживания пассажиров и (или) перевозки грузов выполняет обязанности на борту воздушного судна, поручаемые ему эксплуатантом или командиром воздушного судна, но не являющийся членом летного экипажа;

10) Опасные грузы – изделия или вещества, которые способны создавать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в перечне опасных грузов, предназначенных для перевозки на гражданских воздушных судах, утвержденным приказом Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан, в Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху Международной организации гражданской авиации (ИКАО);

11) Класс обслуживания – уровень комфорта и объем услуг, предоставляемых пассажирам в соответствии с тарифом на воздушную перевозку;

12) Рейс – полет воздушного судна (по расписанию или вне расписания), выполняемый в одном направлении от начального до конечного пункта маршрута;

13) Груз скоропортящийся – продукты растительного или животного происхождения, продукты их переработки, живые растения, рыболовочный материал, которые требуют особых условий при хранении и транспортировке;

14) Руководство по производству полетов – документ, содержащий правила, инструкции и рекомендации для использования эксплуатационным персоналом при выполнении своих обязанностей.

3. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие сокращения:

1) СУАБ – система управления авиационной безопасностью (Security Management System, SEMS);

2) ВС – воздушное судно;

3) КВС – командир воздушного судна;

4) КС – квалификационный справочник;

5) ЕТКС – единый тарифно-квалификационный справочник;

6) РК – Республика Казахстан;

7) ОРК – отраслевая рамка квалификаций;

8) ПРВ – полетное и рабочее время;

9) СУБП – система управления безопасностью полетов (Safety Management System, SMS);

10) ОКЭД – общий классификатор видов экономической деятельности.

Глава 2. Паспорт профессионального стандарта

4. Название профессионального стандарта: Бортовое обслуживание пассажиров
5. Код профессионального стандарта: Н51101088
6. Указание секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД:
 - Н Транспорт и складирование
 - 51 Деятельность воздушного транспорта
 - 51.1 Деятельность воздушного пассажирского транспорта
 - 51.10 Деятельность воздушного пассажирского транспорта
 - 51.10.1 Деятельность воздушного пассажирского транспорта, подчиняющегося расписанию
 - Н Транспорт и складирование
 - 51 Деятельность воздушного транспорта
 - 51.1 Деятельность воздушного пассажирского транспорта
 - 51.10 Деятельность воздушного пассажирского транспорта
 - 51.10.2 Деятельность воздушного пассажирского транспорта, не подчиняющегося расписанию
 - Н Транспорт и складирование
 - 51 Деятельность воздушного транспорта
 - 51.2 Деятельность воздушного грузового транспорта и космического транспорта
 - 51.21 Деятельность грузового воздушного транспорта
 - 51.21.1 Деятельность грузового воздушного транспорта, подчиняющегося расписанию
 - Н Транспорт и складирование
 - 51 Деятельность воздушного транспорта
 - 51.2 Деятельность воздушного грузового транспорта и космического транспорта
 - 51.21 Деятельность грузового воздушного транспорта
 - 51.21.2 Деятельность грузового воздушного транспорта, не подчиняющегося расписанию
7. Краткое описание профессионального стандарта: в данном профессиональном стандарте приведены характеристики работ и трудовые функции профессий по сервисному обслуживанию авиапассажиров и членов летного экипажа во время полета на воздушном судне и проведение мероприятий по обеспечению безопасности полета
8. Перечень карточек профессий:
 - 1) Бортпроводник-инструктор - 4 уровень ОРК
 - 5) Бортпроводник (воздушный) - 3 уровень ОРК
 - 6) Бортовой оператор - 4 уровень ОРК
 - 7) Начальник службы - 6 уровень ОРК
 - 8) Руководители (управляющие) специализированных воздушных транспортных подразделений - 7 уровень ОРК

Глава 3. Карточки профессий

9. Карточка профессии «Бортпроводник-инструктор»:			
Код группы:	5111-1		
Код наименования занятия:	5111-1-003		
Наименование профессии:	Бортпроводник-инструктор		
Уровень квалификации по ОРК:	4		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	-	-	-
Уровень профессионального образования:	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	ТиПО (специалист среднего звена)	-	-
Требования к опыту работы:	Прохождение учебного курса по подготовке бортпроводника-инструктора, практический опыт в качестве старшего члена кабинного экипажа 1 год.		
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Организация обеспечения безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна гражданской авиации cabinным экипажем.		

Описание трудовых функций		
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация работы кабинных экипажей 2. Выполнение программ ввода в строй бортпроводников, проверок работы бортпроводников в условиях полета 3. Выполнение мероприятий в области управления безопасностью полетов в рамках своей компетенции 4. Организация работы бортовых операторов грузовых ВС
	Дополнительные трудовые функции:	
Трудовая функция 1: Организация работы кабинных экипажей	Навык 1: Подготовка бортпроводников к выполнению должностных обязанностей	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Проводить проверку работы и тренировку практических навыков с бортпроводниками (старшими бортпроводниками). 2. Вводить в строй бортпроводников (старших бортпроводников). 3. Контролировать соблюдение членами кабинных экипажей требований стандартов и технологий. 4. Выполнять обязанности любого из членов кабинных экипажей в случае необходимости. 5. Проводить наземную, предварительную и предполетную подготовку с бортпроводниками (старшими бортпроводниками). 6. Осуществлять мероприятия по адаптации бортпроводников после первоначальной подготовки в авиационном учебном центре. 7. Доводить до сведения бортпроводников (старших бортпроводников) оперативную информацию об изменениях в руководящих документах. 8. Проводить с бортпроводниками (старшими бортпроводниками) инструктажи по вопросам охраны труда, обеспечения безопасности полетов и повышения качества выполняемых работ. 9. Организовывать и проводить технические занятия, направленные на повышение уровня профессиональной подготовки бортпроводников (старших бортпроводников). 10. Организовывать и проводить обучение бортпроводников (старших бортпроводников) по безопасным методам и приемам выполнения работ, правилам оказания первой помощи. 11. Взаимодействовать с руководителями подразделений кабинных экипажей по организационным вопросам.
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательство РК, а также государства регистрации воздушного судна и государства-эксплуатанта в части, касающейся деятельности кабинного экипажа. 2. Стандарты и рекомендуемая практика международных организаций воздушного транспорта гражданской авиации. 3. Организационно-распорядительные документы эксплуатанта, касающиеся работы кабинных экипажей. 4. Руководства, процедуры, инструкции, технологии, стандарты эксплуатанта, касающиеся работы кабинных экипажей. 5. Требования по охране труда, противопожарной защите и охране окружающей среды. 6. Методики обучения бортпроводников. 7. Знание полетного и рабочего времени (ПРВ). 8. Знание иностранного языка.
	Возможность признания навыка:	не рекомендуется

<p>Трудовая функция 2: Выполнение программ ввода в строй бортпроводников, проверок работы бортпроводников в условиях полета</p>	<p>Навык 1: Реализация программ ввода в строй бортпроводников, проверок работы бортпроводников в условиях полета</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение технических занятий, сезонных инструктажей с бортпроводниками (старшими) бортпроводниками с целью допуска к виду (условиям работы). 2. Проводить инструктажи по охране труда, первичный на рабочем месте, повторный, внеплановый, проверка знаний требований охраны труда. 3. Осуществлять оценку знаний и умений членов кабинного экипажа при выполнении задания на полет в соответствии с утвержденными эксплуатантом критериями оценки. 4. Выполнять проверки работы бортпроводников (старших бортпроводников) в условиях полета. 5. Проверять организацию работы кабинного экипажа на всех этапах выполнения задания на полет. 6. Демонстрировать элементы деятельности, осваиваемой бортпроводниками (старшими бортпроводниками) в процессе ввода в строй. 7. Проверять выполнение членами кабинного экипажа своих должностных обязанностей, а также выполнение требований охраны труда при передвижении по перрону и в условиях полета. 8. Осуществлять контроль поддержания безопасности пассажирской кабины. 9. Распознавать и контролировать факторы угроз и ошибок на всех этапах выполнения задания на полет. 10. Контролировать и организовывать взаимодействие членов кабинного экипажа с летным экипажем в штатных, нештатных и аварийных ситуациях в условиях полета. 11. Взаимодействовать с представителями проверяющих органов в области гражданской авиации на борту ВС. 12. Заполнять отчетную рейсовую документации. 11. Взаимодействовать с представителями проверяющих органов в области гражданской авиации на борту ВС. 12. Заполнять отчетную рейсовую документации.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стандарты, технологии и иные документы, регламентирующие работу членов кабинного экипажа воздушного судна при выполнении задания на полет. 2. Организацию индивидуального обслуживания и питания авиапассажиров бизнес и первого классов обслуживания. 3. Основы психологии и порядок общения. 4. Методику проведения разбора результатов полета с членами экипажа бортовых проводников. 5. Порядок оформления рейсовой документации. 6. Порядок работы на персональной электронно-вычислительной машине в объеме пользователя. 7. Порядок по безопасности и охране труда, производственной санитарии и противопожарной безопасности. 8. Порядок пользования средствами индивидуальной защиты. 9. Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ (услуг). 10. Требования по рациональной организации труда на рабочем месте. 11. Знание иностранного языка.
<p>Возможность признания навыка:</p>		<p>не рекомендуется</p>

	<p>Навык 2: Ведение летно-штабной документации подразделения кабинных экипажей</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Заполнять формы отчетных документов по результатам выполнения программ ввода в строй бортпроводников (старших бортпроводников). 2. Заполнять формы отчетных документов по результатам квалификационных проверок бортпроводников (старших бортпроводников) в рейсовых условиях. 3. Составлять планы в соответствии с формами, утвержденными в подразделении кабинного экипажа. 4. Готовить справочно-информационные документы, в соответствии с утвержденными формами эксплуатанта. 5. Заполнять журналы проведения инструктажей по охране труда. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательство РК, а также государства регистрации воздушного судна и государства-эксплуатанта в части, касающейся деятельности кабинного экипажа. 2. Стандарты и рекомендуемая практика международных организаций воздушного транспорта гражданской авиации. 3. Организационно-распорядительные документы эксплуатанта, касающиеся работы кабинных экипажей. 4. Локальные нормативные акты эксплуатанта, касающиеся работы кабинных экипажей. 5. Требования по охране труда, противопожарной защите и охране окружающей среды. 6. Основы делопроизводства. 7. Знание иностранного языка. <p>Возможность признания навыка:</p>
<p>Трудовая функция 3: Выполнение мероприятий в области управления безопасностью полетов в рамках своей компетенции</p>		<p>не рекомендуется</p>

	<p>Навык 1: Поддержание СУБП и СУАБ</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Участвовать в обеспечении функционирования СУПБ. 2. Оказывать содействие в вопросах управления безопасностью полетов в части, касающейся работы кабинных экипажей. 3. Информировать инспекции по безопасности полетов и отдела авиационной и транспортной безопасности обо всех случаях выявленных нарушений, а также о потенциальных угрозах. 4. Принимать необходимые меры, в рамках своей компетенции по обеспечению безопасности полетов, авиационной (транспортной) безопасности, безопасности жизни и здоровья персонала эксплуатанта, предотвращению актов незаконного вмешательства в деятельность эксплуатанта, а также попыток нанесения экономического ущерба. 5. Проводить расследования событий, связанных с безопасностью в пассажирской кабине воздушного судна, нацеленных на определение систематических сбоев по безопасности, в рамках своей компетенции. 6. Распространять выводы и наилучшие наработки по безопасности, полученных путем активного обмена информацией по безопасности. 7. Предотвращать усугубление инцидентов в пассажирской кабине. 8. Информировать летный экипаж о нештатных и аварийных ситуациях, возникающих в пассажирской кабине или касающихся воздушного судна. 9. Урегулировать ситуации, связанные с нарушением пассажирами правил поведения на борту воздушного судна, которые могут угрожать безопасности полета. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Требования авиационной и транспортной безопасности. 2. Требования безопасности полетов. 3. Локальные нормативные акты эксплуатанта, касающиеся обеспечения безопасности полетов. 4. Руководство по управлению безопасностью полетов. 5. Знание иностранного языка. <p>Возможность признания навыка:</p> <p>не рекомендуется</p>
<p>Трудовая функция 4: Организация работы бортовых операторов грузовых ВС</p>	<p>Навык 1: Введение в строй и организация работы бортовых операторов</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнять трудовые функции бортового оператора. 2. Подготавливать бортовых операторов к выполнению должностных обязанностей. 3. Реализовывать программы ввода в строй бортовых операторов, проверок работы бортоператоров в условиях полета. 4. Вести летно-штабной документацию подразделения бортовых операторов. 5. Выполнять мероприятия в области управления безопасностью полетов в рамках своей компетенции.

		Знания:	
		<p>1. Законодательство РК, а также государства регистрации воздушного судна и государства-эксплуатанта в части, касающейся деятельности кабинного экипажа.</p> <p>2. Стандарты и рекомендуемая практика международных организаций воздушного транспорта гражданской авиации.</p> <p>3. Организационно-распорядительные документы эксплуатанта, касающиеся контроля загрузки и сервисного обслуживания самолета на земле.</p> <p>4. Руководства, процедуры, инструкции, технологии, стандарты эксплуатанта, касающиеся работы кабинных экипажей.</p> <p>5. Требования по охране труда, противопожарной защите и охране окружающей среды.</p> <p>6. Методики обучения бортовых операторов.</p> <p>7. Знание иностранного языка.</p>	
	Возможность признания навыка:	не рекомендуется	
Требования к личностным компетенциям:	<p>Адаптивность</p> <p>Ответственность</p> <p>Умение работать в команде</p> <p>Управление изменениями</p> <p>Эмоциональный интеллект</p> <p>Выносливость и усердие</p> <p>Устные коммуникативные навыки</p> <p>Наставничество (менторинг, коучинг)</p> <p>Мультикультурность и открытость</p> <p>Клиентоориентированность</p>		
Список технических регламентов и национальных стандартов:	<p>1. Закон РК "Об использовании воздушного пространства РК и деятельности авиации".</p> <p>2. Правила организации работ бортпроводников в гражданской авиации РК. Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 20 марта 2015 года № 308.</p> <p>3. Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте. Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 30 апреля 2015 года № 540.</p> <p>4. Правила производства полетов в гражданской авиации РК. Приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию РК от 28 июля 2017 года № 509.</p> <p>5. Трудовой кодекс РК.</p> <p>6. Приказ министра транспорта и коммуникаций РК от 28 сентября 2013 года № 764 "Об утверждении Типовых программ профессиональной подготовки авиационного персонала утверждения, участвующего в обеспечении безопасности полетов".</p> <p>7. Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 30 июня 2017 года № 416 "Об утверждении Правил поведения на борту воздушного судна".</p> <p>8. Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 27 июля 2017 года № 505 "Правила представления данных и расследования авиационных происшествий и инцидентов в гражданской и экспериментальной авиации".</p>		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	6	Начальник службы	
13. Карточка профессии «Бортпроводник (воздушный)»:			
Код группы:	5111-1		
Код наименования занятия:	5111-1-002		
Наименование профессии:	Бортпроводник (воздушный)		
Уровень квалификации по ОРК:	3		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:	Выпуск 53. Приказ Министра труда и социальной защиты населения РК от 15 июня 2022 года № 201 "Об утверждении Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих (выпуск 52)". Зарегистрирован в Министерстве юстиции РК 16 июня 2022 года № 28475. Параграф 15. Бортовой проводник, Параграф 16. Бортовой проводник		
Уровень профессионального образования:	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	-	-	-

	Уровень образования: основное среднее образование	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:	5 разряд - стаж работы бортовым проводником 4 разряда не менее 1 года. 6 разряд - стаж работы бортовым проводником 5 разряда не менее 3 лет.		
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:	5111-1-001 - Бортовой проводник 5111-1-004 - Стюард 5111-1-005 - Стюардесса		
Основная цель деятельности:	Обеспечение безопасности и обслуживание лиц на борту воздушного судна гражданской авиации		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Выполнение требований по обеспечению безопасности в пассажирской каюте ВС в штатных, нештатных и аварийных ситуациях 2. Обслуживание пассажиров и членов экипажа на борту ВС 3. Организация работы членов кабинного экипажа во время и после полета	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Выполнение требований по обеспечению безопасности в пассажирской каюте ВС в штатных, нештатных и аварийных ситуациях	Навык 1: Проведение предполетной подготовки	Умения:	
		1. Проводить досмотр воздушного судна до посадки авиапассажиров и после их выхода по окончании рейса с целью обнаружения посторонних лиц и забытых вещей. 2. Проверять наличие, исправность оборудования и систем в пассажирской каюте ВС, обеспечивающих безопасность согласно предписанным картам контрольных проверок оборудования пассажирской каюты. 3. Взаимодействовать с наземным персоналом по вопросам обеспечения безопасности в пассажирской каюте. 4. Взаимодействовать с членами летного экипажа по вопросам обеспечения безопасности в пассажирской каюте в штатных, нештатных и аварийных ситуациях. 5. Проверять наличие и соответствие всей необходимой документации и руководств.	
		Знания:	
		1. Стандарты, технологии и документы, регламентирующие работу членов кабинного экипажа воздушного судна. 2. Системы безопасности и управления, используемые на борту ВС. 3. Схему размещения и порядок пользования аварийно-спасательными средствами, предназначенными для спасения авиапассажиров в аварийной ситуации. 4. Памятку экипажа по действиям в чрезвычайной обстановке. 5. Правила перевозки опасных грузов. 6. Знание полетного и рабочего времени (ПРВ). 7. Инструкции по предполетной и послеполетной работе бортового проводника, о приеме-сдаче коммерческой загрузки. 8. Руководство по досмотру авиапассажиров, членов экипажа и воздушного судна в объеме, касающемся борпроводника. 9. Знание иностранного языка.	
	Возможность признания навыка:	не рекомендуется	

<p>Навык 2: Проведение предполетного инструктажа пассажирам</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Объяснять пассажирам правила безопасности и порядка действий в аварийной ситуации. 2. Демонстрировать порядок пользования ремнями безопасности, кислородными масками и спасательными жилетами, и другими спасательными средствами. 3. Контролировать выполнение пассажирами указаний инструктажа. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Порядок пользования средствами индивидуальной защиты. 2. Порядок демонстрации спасательных средств. 3. Инструкции о порядке действий в аварийной обстановке. 4. Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ (услуг). 5. Знание иностранного языка.
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>не рекомендуется</p>

<p>Навык 3: Проведение аварийно-спасательных работ и оказание доврачебной помощи</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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 ВС. 2. Исполнять, связанные с обеспечением безопасности обязанности и функции, которые необходимо выполнять члену кабинного экипажа воздушного судна при возникновении аварийной обстановки или в ситуации, требующей аварийной эвакуации, с учетом типа ВС. 3. Проводить безопасную и быструю эвакуацию на сушу и воду лиц, находящихся на борту воздушного судна, а также выполнять необходимые функции в аварийной обстановке или в ситуации, требующей аварийной эвакуации с учетом типа ВС. 4. Обеспечивать по указанию командира воздушного судна меры авиационной безопасности на аэродромах, посадочных площадках, на которых не предусмотрено наличие службы авиационной безопасности. 5. Использовать оборудование и бортовые системы в соответствии с правилами эксплуатации с учетом характеристик, ограничений и типа воздушного судна. 6. Осуществлять взаимодействие с другими членами экипажа и наземным персоналом с целью обеспечения безопасности в пассажирской кабине ВС. 7. Распознавать и контролировать факторы угроз и ошибок. 8. Регулировать ситуации, связанные с нарушением пассажирами правил поведения на борту ВС, угрожающие безопасности полета. 9. Выполнять мероприятия согласно контрольному перечню для бортпроводников в случае инцидентов, связанных с опасными грузами в пассажирской кабине во время полета. 10. Осуществлять контроль загрузки (разгрузки) на воздушное судно багажа, почты, груза, ценного груза, опасного груза, оружия и боеприпасов. 11. Оказывать первую помощь лицам, находящимся на борту воздушного судна. 12. Применять правила авиационной безопасности при выявлении факторов угроз. 13. Применять навыки по действиям в нештатной или аварийной ситуации на всех этапах выполнения рейса. 14. Уметь плавать.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аварийно-спасательные процедуры и принципы выживания. 2. Порядок оказания первой (до врачебной) помощи. 3. Порядок действий при акте незаконного вмешательства (захват ВС, саботаж, обнаружение на борту ВС взрывчатого устройства и пр.). 4. Памятку экипажа по действиям в чрезвычайной обстановке. 5. Приемы обеспечения эффективного взаимодействия в обычных условиях и в аварийных ситуациях. 6. Правил спасательных работ при приводнении ВС на воду. 7. Правила перевозки опасных грузов. 8. Правила перевозки специальных грузов. 9. Инструктивные указания по подготовке кабинного экипажа в области выявления торговли людьми и реагирования на нее. 10. Знание иностранного языка.

	Возможность признания навыка:	не рекомендуется
Трудовая функция 2: Обслуживание пассажиров и членов экипажа на борту ВС	Навык 1: Обслуживание на земле	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Проверять санитарное состояние пассажирской кабины. 2. Принимать и размещать на борту воздушного судна коммерческую загрузку, бытовое имущество, буфетно-кухонное оборудование, бортовое питание. 3. Встречать пассажиров. 4. Размещать ручную кладь. 5. Контролировать количество и размещения авиапассажиров на борту воздушного судна. 6. Информировать пассажиров о правилах поведения на борту ВС. 7. Помогать пассажирам с ограниченными возможностями. 8. Организовывать безопасный выход пассажиров из ВС. 9. Получать задание на полет, необходимую документацию и информацию о рейсе. 10. Заполнять рейсовую документацию.
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Правила перевозки пассажиров багажа и грузов. 2. Инструкции по предполетной и послеполетной работе бортпроводника, о приеме-сдаче коммерческой загрузки. 3. Конструктивные особенности и расположение служебных, бытовых и общественных помещений на ВС. 4. Отраслевые стандарты по предоставлению услуг авиапассажирам, выдаче мягкого инвентаря и средств обслуживания авиапассажиров. 5. Инструкции по обслуживанию пассажиров на земле. 6. Формы учета и отчетности, порядок их ведения и составления. 7. Порядок оформления полетной документации. 8. Правила по безопасности и охране труда, производственной санитарии и противопожарной безопасности. 9. Знание иностранного языка.
	Возможность признания навыка:	не рекомендуется
	Навык 2: Обслуживание в полете	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставлять пассажирам и членам летного экипажа полного комплекса услуг, предусмотренных технологическими картами рейса. 2. Контролировать соблюдение пассажирами правил поведения на борту ВС во время полета. 3. Информировать старшего бортпроводника обо всех нарушениях и неисправностях. 4. Использовать буфетно-кухонное оборудование и средства обслуживания пассажиров. 5. Разрешать жалобы клиентов. 6. Помогать пассажирам с ограниченными возможностями. 7. Оказывать доврачебную помощь.

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ (услуг). 2. Требования по рациональной организации труда на рабочем месте. 3. Руководство по стандартам сервиса на борту ВС. 4. Санитарные правила и организацию питания авиапассажиров в рейсе. 5. Руководство по стандартам внешнего вида и ношению униформы. 6. Порядок по безопасности и охране труда, производственной санитарии и противопожарной безопасности. 7. Знание иностранного языка.
	Возможность признания навыка:	не рекомендуется
<p>Трудовая функция 3: Организация работы членов кабинного экипажа во время и после полета</p>	<p>Навык 1: Организация и контроль за заботой бортпроводников</p>	<p>Умения:</p> <p>Разряд 6</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Контролировать знания бригады бортпроводников — требований, процедур, стандартов, правил поведения и дисциплины и т.д., прописанных в руководстве кабинного экипажа. 2. Контролировать в бригаде бортпроводников правила ношения форменной одежды. 3. Контролировать и координировать в бригаде бортпроводников выполнение технологии предоставления сервиса на борту воздушного судна (ВС), прописанных в руководстве по сервисному обслуживанию. 4. Контролировать актуальные сроки действия и запрашивать своевременное обновление рабочей и личной документации у соответствующих служб, а также в бригаде бортпроводников (список квалификационных допусков, удостоверение члена кабинного экипажа, медицинский сертификат 2 класса, медицинская книжка, паспорт). 5. Контролировать своевременную явку членов кабинного экипажа, назначенных на рейс в составе бригады или служебными пассажирами. 6. Проводить предполетный и послеполетный брифинг с бортпроводниками. 7. Контролировать бригаду во время перемещения до ВС с соблюдением правил по технике безопасности, авиационной безопасности, а также правил, установленных иными смежными службами аэропорта. 8. Проводить и контролировать выполнение бригадой бортпроводников в полном объеме предполетной подготовки ВС. 9. Обеспечивать позитивную рабочую атмосферу в экипаже. 10. Взаимодействовать и координировать действия членов экипажа в штатных, нештатных и аварийных ситуациях.

	<p>Знания:</p> <p>6 разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательные и иные нормативные и правовые акты РК, регламентирующие деятельность авиации. 2. Внутренние акты авиакомпании по безопасности и охране труда. 3. Руководство по производству полетов. 4. Руководство по стандартам сервиса на борту ВС. 5. Руководство по стандартам внешнего вида. 6. Процедуры взаимодействия с летным экипажем в нормальной и аварийной ситуации. 7. Обзор авиационных инцидентов и происшествий. 8. Человеческий фактор и оптимизация работы кабинного экипажа (CRM). 9. Основы психологии и порядок общения. 10. Методику проведения разбора результатов полета с членами экипажа бортовых проводников. 11. Порядок оформления рейсовой документации. 12. Порядок по безопасности и охране труда, производственной санитарии и противопожарной безопасности. 13. Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ (услуг). 14. Требования по рациональной организации труда на рабочем месте. 15. Знание полетного и рабочего времени (ПРВ). 16. Знание иностранного языка.
Возможность признания навыка:	не рекомендуется

<p>Навык 2: Обеспечение безопасности и предоставление сервиса экипажу и пассажирам экономического, бизнес- и первого класса обслуживания</p>	<p>Умения:</p> <p>6 разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проверять наличие, исправность, размещение аварийно-спасательного оборудования. 2. Заполнять Cabin Defect Log Book (CDLB) в случаях выявления неисправного оборудования. 3. Проверять ВС на предмет посторонних/подозрительных предметов, по окончании проверки заполнять "Pre-flight Security Search Checklist". 4. Проверять исправность и готовность систем ВС к полету. 5. Проверять готовность бытового и бортового оборудования, помещений ВС к рейсу согласно технологическим процедурам. 6. Принимать и размещать бытовое имущества, буфетно-кухонное оборудование, посуду, средства обслуживания пассажиров, бортовое питание согласно технологической процедуре. 7. Своевременно выполнять стандартные доклады КВС. 8. Предоставлять информацию КВС, наземным, техническим службам о выявленных недостатках, неисправностях, расхождениях в процессе предполетной подготовки ВС. 9. Следить за санитарным состоянием ВС до посадки пассажиров, поддерживать чистоту и порядок в пассажирских салонах и на рабочих местах во время полета. 10. Заполнять задание на полет кабинному экипажу во время брифинга/де-брифинга, форму "График отдыха при усиленном экипаже". 11. Предоставлять качественный сервис во время рейса и контролировать бригаду бортпроводников во время предоставления всех видов обслуживания пассажирам на борту ВС. 12. Реагировать на жалобы пассажиров, предотвращать конфликтные ситуации. 13. Обеспечивать контроль безоговорочного соблюдения пассажирами правил поведения на борту ВС, связанных с обеспечением безопасности на борту. 14. Контролировать размещение ручной клади в салонах ВС в целях обеспечения безопасности на борту. 15. Контролировать высадку пассажиров, выполнять досмотр ВС на предмет забытых вещей. В случае обнаружения забытой вещи действовать согласно процедуре, заполнять журнал "Act on items left by passengers". 16. Вносить в CDLB выявленные в рейсе неисправности оборудования ВС, подтверждать подписью КВС. 17. Проводить де-брифинг после завершения рейса, давать оценку работы бригады бортпроводников. 18. Комплектовать для второго пилота полный пакет рейсовой документации после завершения де-брифинга.
--	--

		Знания: 6 разряд: 1. Законодательные и нормативно-правовые акты РК и международные документы, регламентирующие обслуживание пассажиров на борту ВС. 2. Требования, процедуры, стандарты, правила поведения и дисциплины и т.д., прописанные в руководстве кабинного экипажа и иных руководствах Авиакомпании, регламентирующих работу кабинного экипажа. 3. Технологии предоставления сервиса на борту ВС, прописанную в руководстве по сервисному обслуживанию. 4. Требования противопожарной безопасности. 5. Размещение и правила проверки исправности всех видов оборудования, предназначенного для обеспечения безопасности. 6. Принципы и порядок пользования электронными приборами на борту ВС. 7. Влияние включенных электронных приборов на работу бортового радиоэлектронного оборудования. 8. Знание иностранного языка.
	Возможность признания навыка:	не рекомендуется
Требования к личностным компетенциям:	Адаптивность Самостоятельность и ответственность Сотрудничество и взаимодействие Стрессоустойчивость Терпеливость Умение быстро принимать решения Умение работать в команде Дисциплинированность Эмоциональный интеллект Аккуратность Вежливость Выносливость и усердие Концентрация и управление вниманием	
Список технических регламентов и национальных стандартов:	1. Закон РК "Об использовании воздушного пространства РК и деятельности авиации". 2. Правила организации работ бортпроводников в гражданской авиации РК. Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 20 марта 2015 года № 308. 3. Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте. Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 30 апреля 2015 года № 540. 4. Правила производства полетов в гражданской авиации РК. Приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию РК от 28 июля 2017 года № 509. 5. Трудовой кодекс РК. 6. Приказ министра транспорта и коммуникаций РК от 28 сентября 2013 года № 764 "Об утверждении Типовых программ профессиональной подготовки авиационного персонала утверждения, участвующего в обеспечении безопасности полетов". 7. Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 30 июня 2017 года № 416 "Об утверждении Правил поведения на борту воздушного судна".	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	4	Бортпроводник инструктор
14. Карточка профессии «Бортовой оператор»:		
Код группы:	2144-4	
Код наименования занятия:	2144-4-005	
Наименование профессии:	Бортовой оператор	
Уровень квалификации по ОРК:	4	
подуровень квалификации по ОРК:		
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:	Выпуск 53. Приказ Министра труда и социальной защиты населения РК от 15 июня 2022 года № 201 "Об утверждении Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих (выпуск 52)". Зарегистрирован в Министерстве юстиции РК 16 июня 2022 года № 28475. Параграф 13. Бортовой оператор	

Уровень профессионального образования:	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	-	-	-
	Уровень образования: основное среднее образование	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:	4 разряд – для ВС II-III классов, прохождение необходимых квалификационных курсов; 5 разряд – для ВС I-II классов и стаж работы бортовым оператором 4 разряда не менее 3 лет, или техническое и профессиональное образование		
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Выполнение и организация погрузочно-разгрузочных работ на грузовом ВС и проведение контрольно-проверочных работ по обеспечению безопасности полетов		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Обеспечение безопасности грузовой кабины ВС 2. Организация погрузки и выгрузки грузов	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Обеспечение безопасности грузовой кабины ВС	Навык 1: Проведение предполетной подготовки	Умения:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Проводить внешний осмотр ВС. 2. Проводить проверку воздушного судна до приема загрузки с целью обнаружения посторонних лиц, посторонних предметов и забытых вещей. 3. Проверять наличие, исправность оборудования и систем в грузовой кабине ВС, обеспечивающих безопасность согласно предписанным картам контрольных проверок оборудования. 4. Проверять комплектность и исправность погрузочного и швартовочного оборудования и приспособлений. 5. Взаимодействовать с наземным персоналом по вопросам обеспечения безопасности в грузовой кабине. 6. Взаимодействовать с членами летного экипажа по вопросам обеспечения безопасности в грузовой кабине в штатных, нештатных и аварийных ситуациях. 7. Проверять наличие и соответствие всей необходимой документации и руководств. 8. Объяснять пассажирам (при их наличии) правила безопасности и порядка действий в аварийной ситуации. 9. Демонстрировать пассажирам (при их наличии) порядок пользования ремнями безопасности, кислородными масками и спасательными жилетами, и другими спасательными средствами. 10. Контролировать выполнение пассажирами (при их наличии) указаний инструктажа. 11. Оформлять рейсовую документацию и составлять отчет по выполненному заданию на полет. 	

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стандарты, технологии и документы, регламентирующие работу членов кабинного экипажа воздушного судна. 2. Системы безопасности и управления, используемыми на борту воздушного судна. 3. Руководство по досмотру грузов, членов экипажа и воздушного судна в объеме, касающемся бортового оператора. 4. Схему размещения и порядок пользования аварийно-спасательными средствами, предназначенными для спасения авиапассажиров в аварийной ситуации. 5. Памятку экипажа по действиям в чрезвычайной обстановке. 6. Правила перевозки опасных грузов, досылки груза и перевозки почты, приема и сдачи коммерческой загрузки, оформления приема и сдачи груза с поврежденной упаковкой). 7. Знание иностранного языка.
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>не рекомендуется</p>
<p>Навык 2: Проведение аварийно-спасательных работ и оказание доврачебной помощи</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Пользоваться находящимся на борту аварийно-спасательным оборудованием (спасательные жилеты, спасательные плоты, аварийные трапы и желоба, аварийные выходы, переносные огнетушители, кислородное оборудование и комплекты первой помощи и т.п.) с учетом типа воздушного судна. 2. Исполнять связанные с обеспечением безопасности обязанности и функции, которые необходимо выполнять члену кабинного экипажа воздушного судна при возникновении аварийной обстановки или в ситуации, требующей аварийной эвакуации, с учетом типа ВС. 3. Проводить безопасную и быструю эвакуацию на сушу и воду лиц, находящихся на борту воздушного судна. 4. Обеспечивать по указанию командира воздушного судна меры авиационной безопасности на аэродромах, посадочных площадках, на которых не предусмотрено наличие службы авиационной безопасности. 5. Распознавать и контролировать факторы угроз и ошибок. 6. Принимать правильные решения и квалифицированно осуществлять наблюдение в полете за состоянием груза. 7. Выполнять мероприятия согласно контрольному перечню в случае инцидентов, связанных с опасными грузами в пассажирской кабине во время полета. 8. Оказывать первую помощь лицам, находящимся на борту воздушного судна. 9. Применять навыки по действиям в нештатной или аварийной ситуации на всех этапах выполнения рейса. 10. Уметь плавать.

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аварийно-спасательные процедуры и принципы выживания. 2. Назначение аварийных спасательных средств и правила их применения в аварийной ситуации. 3. Порядок оказания первой (доврачебной) помощи. 4. Порядок действий при акте незаконного вмешательства (захват ВС, саботаж, обнаружение на борту ВС взрывчатого устройства и пр.) 5. Обязанности и ответственность членов экипажа. 6. Приемы обеспечения эффективного взаимодействия в обычных условиях и в аварийных ситуациях. 7. Правила спасательных работ при приводнении ВС. 8. Правила перевозки опасных грузов. 9. Правила перевозки специальных грузов. 10. Знание иностранного языка.
	Возможность признания навыка:	не рекомендуется
Трудовая функция 2: Организация погрузки и выгрузки грузов	Навык 1: Организация погрузки и выгрузки грузов	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принимать буфетно-кухонное оборудование, питание и для экипажа и сопровождающих груз. 2. Руководить подъездом и отъездом транспортных средств и средств механизации, бригадой грузчиков при погрузке, разгрузке и швартовке груза. 3. Контролировать размещение, укладку и крепление грузов грузчиками в соответствии с инструкцией по загрузке. 4. Организовать при выполнении авиационных работ и воздушных перевозок открытие створки трапов, загрузку техники и т.п. на борт ВС, закрепление техники и грузов на ВС. 5. Выполнять другие специальные обязанности в штатных и нештатных ситуациях на борту ВС. 6. Систематизировать погрузочно-разгрузочный процесс с целью эффективного использования технических ресурсов и полезных площадей ВС. 7. Контролировать состояние аварийно-спасательного, аэрофотосъемочного оборудования ВС и эксплуатировать его в соответствии с руководством по летной эксплуатации.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Общие сведения о летно-технических характеристиках и конструкции ВС. 2. Оборудование грузового отсека и его эксплуатации. 3. Порядок проведения предполетной подготовки ВС к загрузке. 4. Способы управления открытия и закрытия грузовых люков и дверей, схему расположения служебных и бытовых помещений на ВС. 5. Организацию перевозки грузов воздушным транспортом. 6. Технологию погрузочно-разгрузочных работ и порядок взаимодействия бортового оператора с членами экипажа. 7. Влияние загрузки и распределения массы на летно-технические характеристики воздушного судна. 8. Принципы контроля загрузки и центровки. 9. Возможности человека применительно к бортовому оператору, включая принципы контроля факторов угрозы и ошибок. 10. Знание иностранного языка.
		Возможность признания навыка:

	<p>Навык 2: Обеспечение сохранности грузов в полете</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принимать груз с проверкой состояния груза, наличия и сохранности печатей и пломб на упаковке груза, сверка соответствия номеров контейнеров, поддонов и пломб записям в почтово-грузовой ведомости. 2. Выполнять инструкции грузоотправителя. 3. Обеспечивать укладку и хранение грузов в соответствии с манипуляционными знаками и условиями перевозки. 4. Следить за перевозимыми животными. 5. Обеспечивать безопасное положение грузов в полете. 6. Составлять акты о неисправности грузов. 7. Передавать коммерческую загрузку в пункте назначения.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правила перевозки специальных грузов. 2. Правила перевозки опасных грузов. 3. Правила заполнения перевозочных документов. 4. Порядок приема-передачи грузов. 5. Принципы погрузочно-разгрузочных работ. 6. Нормы ответственности за утерю, повреждение и несвоевременную доставку груза. 7. Знание иностранного языка.
	<p>Возможность признания навыка:</p>	не рекомендуется
<p>Требования к личностным компетенциям:</p>	<p>Адаптивность Самостоятельность и ответственность Сотрудничество и взаимодействие Стрессоустойчивость Умение работать в команде Дисциплинированность Аккуратность Выносливость и усердие Концентрация и управление вниманием</p>	
<p>Список технических регламентов и национальных стандартов:</p>	<p>1. Закон РК "Об использовании воздушного пространства РК и деятельности авиации". 2. Правила организации работ бортпроводников в гражданской авиации РК. Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 20 марта 2015 года № 308. 3. Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте. Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 30 апреля 2015 года № 540. 4. Правила производства полетов в гражданской авиации РК. Приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию РК от 28 июля 2017 года № 509. 5. Трудовой кодекс РК. 6. Приказ министра транспорта и коммуникаций РК от 28 сентября 2013 года № 764. Об утверждении Типовых программ профессиональной подготовки авиационного персонала утверждения, участвующего в обеспечении безопасности полетов.</p>	
<p>Связь с другими профессиями в рамках ОРК:</p>	<p>Уровень ОРК:</p> <p>4</p>	<p>Наименование профессии:</p> <p>Бортпроводник инструктор</p>
	<p>15. Карточка профессии «Начальник службы»:</p>	
<p>Код группы:</p>	1325-4	
<p>Код наименования занятия:</p>	1325-4-018	
<p>Наименование профессии:</p>	Начальник службы	
<p>Уровень квалификации по ОРК:</p>	6	
<p>подуровень квалификации по ОРК:</p>		
<p>Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:</p>		

Уровень профессионального образования:	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: Транспортные услуги	Квалификация: -
Требования к опыту работы:	Стаж работы по специальности не менее 2 лет		
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Организация обеспечения безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна гражданской авиации кабинным экипажем.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Организация деятельности подразделения кабинных экипажей 2. Обеспечение высокого уровня обслуживания и безопасности на борту ВС	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Организация деятельности подразделения кабинных экипажей	Навык 1: Координация деятельности работы подразделения	Умения:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Участвовать в проведение отбора кандидатов на основе квалификаций, опыта и личных качеств. 2. Организовывать обучение и введение в должность бортпроводников. 3. Управлять разработкой графиков работы бортпроводников с учетом расписания рейсов, полетного и рабочего времени, пожелания сотрудников и требований компании. 4. Устанавливать стандарты качества обслуживания, включая приветствие пассажиров, распределение питания и помощь в экстренных ситуациях. 5. Организовывать тренинги по обслуживанию пассажиров, безопасности и экстренным процедурам. 6. Взаимодействовать со службами эксплуатанта по вопросам составления графиков выполнения рейсов, обеспечения рейсов бортопитанием, инвентарем и другими средствами, необходимыми для обслуживания пассажиров в полете. 7. Проводить служебные расследования по жалобам и письмам пассажиров. 8. Разрабатывать меры по устранению недостатков в работе подразделения. 9. Контролировать и взаимодействовать со службами эксплуатанта по вопросам проведения подготовки персонала подразделения. 10. Организовывать прохождения работниками периодических медицинских осмотров (обследований), а также прохождения внеочередных медицинских осмотров (обследований) по решению руководства. 11. Организовать разработку и исполнение внутренних распорядительных документов. 12. Планировать результаты деятельности. 13. Анализировать работу персонала подразделения. 14. Прогнозировать результаты работы. 	

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методы подбора, оценки и обучения персонала, а также мотивации и развития сотрудников. 2. Локальные нормативные акты эксплуатанта 3. Методы управления персоналом и его мотивации. 4. Принципы эффективной коммуникации. 5. Принципы эффективного взаимодействия в коллективе и причины возникновения конфликтных ситуаций. 6. Методика проведения разбора результатов полета с членами кабинного экипажа. 7. Требования охраны труда, пожарной безопасности. 8. Знание иностранного языка.
	Возможность признания навыка:	не рекомендуется
Трудовая функция 2: Обеспечение высокого уровня обслуживания и безопасности на борту ВС	Навык 1: Внедрение стандартов обслуживания	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разрабатывать и внедрять стандарты обслуживания пассажиров, включая инструкции по взаимодействию с ними. 2. Пересматривать и обновлять стандарты в соответствии с изменениями в законодательстве и требованиях отрасли. 3. Организовывать обучение бортпроводников по стандартам обслуживания и безопасности. 4. Оценивать качество работы бортпроводников через тестирование и обратную связь. 5. Организовывать регулярные проверки и оценивание работы бортпроводников в рейсовых условиях рейсах. 6. Анализировать отзывы пассажиров для выявления проблемных областей и предложений по улучшению. 7. Взаимодействовать с другими службами (например, безопасностью, наземными службами) для обеспечения единого подхода к обслуживанию. 8. Участвовать в рабочих группах и комитетах, связанных с качеством обслуживания. 9. Подготавливать отчеты о состоянии качества обслуживания и эффективности работы бортпроводников. 10. Разрабатывать мероприятия по соблюдению стандартов качества обслуживания пассажиров. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативные документы РК, регламентирующие деятельность гражданской авиации. 2. Стандарты и рекомендуемая практика международных организаций воздушного транспорта гражданской авиации. 3. Законодательство государств, в воздушном пространстве которых выполняются полеты, в части касающейся деятельности кабинного экипажа. 4. Локальные нормативные акты эксплуатанта. 5. Лучшие практики и стандарты качества обслуживания пассажиров. 6. Принципы эффективного взаимодействия в коллективе и причины возникновения конфликтных ситуаций. 7. Требования охраны труда и техники безопасности. 8. Знание иностранного языка.
	Возможность признания навыка:	не рекомендуется

	<p>Навык 2: Внедрение стандартов безопасности</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разрабатывать и обновлять стандарты и процедуры безопасности для бортпроводников. 2. Обеспечивать соответствие внутренних стандартов требованиям авиационных властей и международным нормам. 3. Организовывать для бортпроводников по вопросам безопасности и экстренным процедурам. 4. Проводить тестирование и аттестации для проверки усвоения материала. 5. Мониторинг и контроль соблюдения стандартов. 6. Инспектировать и проверять работу бортпроводников на соответствие стандартам безопасности. 7. Изучать и анализировать происшествий на борту для выявления причин и разработки рекомендаций по их предотвращению. 8. Разрабатывать и обновлять планы действий в экстренных ситуациях, включая эвакуацию и оказание первой помощи. 9. Организовывать тренировки по реагированию на экстренные ситуации для повышения готовности экипажа. 10. Сотрудничать с другими подразделениями, такими как служба безопасности, для обеспечения комплексного подхода к безопасности. 11. Составлять и хранить отчетность о проведенных тренировках, инспекциях и инцидентах. 12. Проводить внутренние аудитов для оценки эффективности системы управления безопасностью. 13. Разрабатывать предложения по улучшению стандартов безопасности и устранению выявленных недостатков. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Международные правила, касающиеся безопасности полетов, включая правила ИКАО. 2. Нормативные акты РК касающиеся безопасности полетов. 3. Стандарты и рекомендаций, касающихся управления безопасностью полетов. и национальных нормах. 4. Основы системы управления безопасностью. 5. Методы оценки и мониторинга выполнения стандартов безопасности и эффективности SMS. 6. Принципы непрерывного улучшения в системе управления безопасностью, включая методы анализа и внедрения изменений. 7. Знание иностранного языка. <p>Возможность признания навыка:</p> <p>не рекомендуется</p>
<p>Требования к личностным компетенциям:</p>	<p>Системное мышление Сотрудничество и взаимодействие Умение быстро принимать решения Целеустремленность Устные коммуникативные навыки Письменные коммуникативные навыки Навык ведения переговоров Лидерство</p>	

Список технических регламентов и национальных стандартов:	1. Закон РК "Об использовании воздушного пространства РК и деятельности авиации". 2. Правила организации работ бортпроводников в гражданской авиации РК. Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 20 марта 2015 года № 308. 3. Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте. Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 30 апреля 2015 года № 540. 4. Правила производства полетов в гражданской авиации РК. Приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию РК от 28 июля 2017 года № 509. 5. Трудовой кодекс РК. 6. Приказ министра транспорта и коммуникаций РК от 28 сентября 2013 года № 764 "Об утверждении Типовых программ профессиональной подготовки авиационного персонала утверждения, участвующего в обеспечении безопасности полетов". 7. Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 30 июня 2017 года № 416 "Об утверждении Правил поведения на борту воздушного судна" 8. Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 27 июля 2017 года № 505 "Правила представления данных и расследования авиационных происшествий и инцидентов в гражданской и экспериментальной авиации".		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	7	Руководители (управляющие) специализированных воздушных транспортных подразделений	
16. Карточка профессии «Руководители (управляющие) специализированных воздушных транспортных подразделений»:			
Код группы:	1325-4		
Код наименования занятия:	-		
Наименование профессии:	Руководители (управляющие) специализированных воздушных транспортных подразделений		
Уровень квалификации по ОРК:	7		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: послевузовское образование (магистратура, резидентура)	Специальность: Транспортные услуги	Квалификация: -
	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: Транспортные услуги	Квалификация: -
Требования к опыту работы:	Стаж работы по специальности на руководящих должностях в соответствующем профиле организации виде авиационной деятельности не менее 5 лет.		
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:	1325-1-044 - Руководитель (управляющий) (на транспорте)		
Основная цель деятельности:	Управление процессами по обеспечению безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Управление деятельностью подразделения кабинных экипажей 2. Обеспечение функционирования системы управления безопасности полетов в рамках своей компетенции	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Управление деятельностью подразделения кабинных экипажей			

<p>Навык 1: Организация и руководство деятельностью подразделения кабинных экипажей</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществлять управление деятельностью подразделения кабинных экипажей направленной на удовлетворение нужд потребителей и получение прибыли за счет стабильного функционирования и поддержания деловой репутации авиапредприятия. 2. Осуществлять подбор и расстановку кадров, мотивировать их профессиональное развитие, оценивать и стимулировать качество труда. 3. Организовывать разработку и исполнение внутренних организационно-распорядительных документов. 4. Планировать результаты деятельности. 5. Анализировать и решать организационные, экономические, кадровые и социально-психологические проблемы в целях стимулирования производства и повышения качества и конкурентоспособности услуг по бортовому обслуживанию пассажиров. 6. Осуществлять контроль за разработкой и реализацией бизнес-планов, договоров и контрактов, оценивает степень возможного риска. 7. Взаимодействовать со службами эксплуатанта по вопросам обеспечения рейсов бортпитанием, инвентарем и другими средствами, необходимыми для обслуживания пассажиров в полете.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методы подбора, оценки и обучения персонала, а также мотивации и развития сотрудников. 2. Понимание психологии общения и методов разрешения конфликтов в команде. 3. Ключевые процессы обслуживания пассажиров на борту. 4. Методов управления проектами для успешного внедрения новых услуг или улучшения процессов. 5. Знание принципов эффективной организации процессов бортового обслуживания, включая работу с поставщиками. 6. Методы управления персоналом. 7. Влияние человеческого фактора на поведение человека в экстремальной ситуации. 8. Требования охраны труда, противопожарной безопасности. 9. Нормы профессиональной этики. 10. Знание иностранного языка.
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>не рекомендуется</p>

<p>Навык 2: Оптимизация деятельности подразделения кабинных экипажей</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разрабатывать бизнес-планы, направленных на удовлетворение потребностей пассажиров и повышение прибыльности департамента. 2. Оценивать выполнение планов и корректировать действия на основе анализа результатов. 3. Оценивать потенциальных рисков, связанных с реализацией проектов и заключением контрактов с поставщиками и партнерами. 4. Контролировать выполнение соглашений. 5. Обеспечивать соблюдение условий контрактов и соглашений. 4. Контролировать своевременность подготовки комплексных и текущих планов работы. 5. Контролировать подготовку планов мероприятий и планов профессиональной подготовки бортпроводников. 6. Внедрять системы контроля качества, чтобы гарантировать высокий уровень обслуживания на борту. 7. Участвовать в разработке инновационных решений для улучшения обслуживания и повышения конкурентоспособности. 9. Организовывать связи с деловыми партнерами, систему сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом. 10. Анализировать возможностей для привлечения инвестиций в развитие новых проектов. 	
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативные документы РК, регламентирующие деятельность гражданской авиации. 2. Стандарты и рекомендуемая практика международных организаций воздушного транспорта гражданской авиации. 3. Лучшие практики и стандарты качества обслуживания пассажиров. 4. Стандарты обслуживания пассажиров на борту. 5. Методов анализа текущих процессов и выявления узких мест, что позволяет оптимизировать операции и улучшить качество услуг. 6. Принципы эффективного общения и методов взаимодействия с командой и другими подразделениями. 7. Принципы эффективного взаимодействия в коллективе и причины возникновения конфликтных ситуаций. 8. Методику проведения разбора результатов полета с членами кабинного экипажа. 9. Требования охраны труда и техники безопасности. 10. Знание иностранного языка. 	
<p>Возможность признания навыка:</p>		<p>не рекомендуется</p>
<p>Трудовая функция 2: Обеспечение функционирования системы управления безопасностью полетов в рамках своей компетенции</p>		

	<p>Навык 1: Поддержание внедрения системы управления безопасностью полетов в подразделении</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формировать и распространять в подразделении профессиональную и корпоративную культуру, а также позитивную культуру безопасности. 2. Организовывать внедрение и популяризацию системы добровольных и обязательных сообщений персонала об опасностях. 3. Анализировать результаты работы персонала подразделения в области поддержания безопасности пассажирской кабины. 4. Организовывать непрерывный мониторинг состояния безопасности полетов по количественным показателям ее эффективности. 5. Организовывать разработку процедур поддержания безопасности пассажирской кабины, включающих выявление опасных факторов и контроль факторов риска, а также необходимых корректирующих мероприятий. 6. Осуществлять контроль внедрения и исполнения процедур поддержания безопасности пассажирской кабины, выявления опасных факторов и контроль факторов риска. 7. Определять порядок подготовки и повышения квалификации персонала подразделения по управлению безопасностью полетов. 8. Организовывать популяризацию работы системы управления безопасностью полетов и результатов проведения корректирующих мероприятий. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Международные правила, касающиеся безопасности полетов, включая правила ИКАО. 2. Нормативные акты РК касающиеся безопасности полетов. 3. Стандарты и рекомендаций, касающихся управления безопасностью полетов. и национальных нормах. 4. Основы системы управления безопасностью. 5. Методы оценки и мониторинга выполнения стандартов безопасности и эффективности SMS. 6. Принципы непрерывного улучшения в системе управления безопасностью, включая методы анализа и внедрения изменений. 7. Знание иностранного языка
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>не рекомендуется</p>
<p>Требования к личностным компетенциям:</p>	<p>Системное мышление Сотрудничество и взаимодействие Стратегическое мышление Умение быстро принимать решения Целеустремленность Аналитическое мышление Устные коммуникативные навыки Письменные коммуникативные навыки Навык ведения переговоров Лидерство</p>	

Список технических регламентов и национальных стандартов:	1. Закон РК "Об использовании воздушного пространства РК и деятельности авиации". 2. Правила организации работ бортпроводников в гражданской авиации РК. Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 20 марта 2015 года № 308. 3. Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте. Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 30 апреля 2015 года № 540. 4. Правила производства полетов в гражданской авиации РК. Приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию РК от 28 июля 2017 года № 509. 5. Трудовой кодекс РК. 6. Приказ министра транспорта и коммуникаций РК от 28 сентября 2013 года № 764 "Об утверждении Типовых программ профессиональной подготовки авиационного персонала утверждения, участвующего в обеспечении безопасности полетов". 7. Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 30 июня 2017 года № 416 "Об утверждении Правил поведения на борту воздушного судна" 8. Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 27 июля 2017 года № 505 "Правила представления данных и расследования авиационных происшествий и инцидентов в гражданской и экспериментальной авиации".	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	8	Первые руководители учреждений, организаций и предприятий

Глава 4. Технические данные профессионального стандарта

17. Наименование государственного органа:

Министерство транспорта Республики Казахстан

Исполнитель:

Мырзағалиев Ербақыт Орынғалиұлы, +7 (717) 257 21 91, e.myrzagaliev@transport.gov.kz

18. Организации (предприятия) участвующие в разработке:

АО «Академия гражданской авиации»

Руководитель проекта:

Жакупов Кайрат Булатович

E-mail: k.zhakupov@agakaz.kz

Номер телефона: +7 (701) 158 54 52

Исполнители:

Бекметова Нафиса Маратовна, +7 (705) 806 01 86, n.bekmetova@agakaz.kz

19. Отраслевой совет по профессиональным квалификациям: 08.11.2024 г.

20. Национальный орган по профессиональным квалификациям: 18.11.2024 г.

21. Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»: 04.12.2024 г.

22. Номер версии и год выпуска: версия 1, 2024 г.

23. Дата ориентировочного пересмотра: 31.12.2027 г.