

УТВЕРЖДАЮ

Начальник Управления
летной эксплуатации Росавиации


В.С. Израилев

10
2023 г.



ПРОГРАММА

**ПОДГОТОВКИ БОРТПРОВОДНИКОВ ВС ГА
«ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ ЛИЦ
С ОГРАНИЧЕНИЯМИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Структура программы и продолжительность подготовки

№ п/п	Наименование дисциплин	Количество часов
Этап теоретической подготовки		
1	Международные правила и нормативно-правовая база РФ, регламентирующие предоставление услуг маломобильным пассажирам на воздушном транспорте	
	Тема 1.1 Международные правила воздушной перевозки маломобильных пассажиров на воздушном транспорте	0:45
	Тема 1.2 Нормативно-правовые документы РФ, регламентирующие предоставление услуг маломобильным пассажирам на воздушном транспорте	0:45
2	Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности	
	Тема 2.1 Классификация пассажиров с ограниченными возможностями	0:30
	Тема 2.2 Организация доступной среды для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на воздушном транспорте	0:45
	Тема 2.3 Технические средства, используемые инвалидами и маломобильными пассажирами	0:45
	Тема 2.4 Этика общения с маломобильными пассажирами	0:30
	Тема 2.5 Потребности, особенности общения и правила оказания содействия пассажирам с видимыми и скрытыми признаками инвалидности	1:00
	Тема 2.6 Особенности организации обслуживания пассажиров из числа маломобильных пассажиров. Технологии обслуживания	1:30
Этап практической подготовки		
3	Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности	
	Тема 3.1 Особенности общения и правила оказания содействия пассажирам с видимыми и скрытыми признаками инвалидности. Правила и стандарты речевого общения работников с МГН авиакомпании. Технологии обслуживания пассажирских перевозок МГН авиакомпании. Технологии оказания ситуационной помощи МГН авиакомпании.	0:45
	Итоговая аттестация	0:45
Итого по программе		8:00