



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 63550

от "21 мая 2021 г.

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(Минтруд России)

ПРИКАЗ

13 апреля 2021 г.

Москва

№ 231н

**Об утверждении профессионального стандарта
«Бортовой проводник»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Бортовой проводник».
2. Настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2021 г. и действует до 1 сентября 2027 г.

Министр

А.О. Котяков

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «13» апреля 2021 г. № 2314

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Бортовой проводник

1456

Регистрационный
номер

Содержание

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)	2
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	3
3.1. Обобщенная трудовая функция «Обеспечение безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна гражданской авиации»	3
3.2. Обобщенная трудовая функция «Организация обеспечения безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна гражданской авиации cabinным экипажем»	12
3.3. Обобщенная трудовая функция «Управление процессами по обеспечению безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна»	18
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	22

I. Общие сведения

Обеспечение безопасности находящихся на борту воздушного судна лиц и их обслуживание на борту воздушного судна гражданской авиации
(наименование вида профессиональной деятельности)

17.120

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Поддержание безопасности пассажирской кабины воздушного судна при выполнении рейса

Группа занятий:

1439 (код ОКЗ ¹)	Руководители иных сфер обслуживания, не входящие в другие группы (наименование)	5111 (код ОКЗ)	Проводники железнодорожного вагона, бортпроводники, стюарды (наименование)
---------------------------------	--	-------------------	---

Отнесение к видам экономической деятельности:

51.10.1	Перевозка воздушным пассажирским транспортом, подчиняющимся расписанию
51.10.2	Перевозка воздушным пассажирским транспортом, не подчиняющимся расписанию

(код ОКВЭД²) (наименование вида экономической деятельности)

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

код	Обобщенные трудовые функции		Трудовые функции		Код	уровень (подуровень) квалификации
	наименование	уровень квалификации	наименование	уровень (подуровень) квалификации		
А	Обеспечение безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна гражданской авиации	3	Выполнение требований по обеспечению безопасности в пассажирской кабине воздушного судна в штатных, нештатных и аварийных ситуациях	3	A/01.3	3
			Обслуживание пассажиров и членов экипажа на борту воздушного судна	3	A/02.3	3
			Руководство кабинами экипажем при выполнении трудовых функций и профессиональных обязанностей бортпроводника на борту воздушного судна гражданской авиации	3	A/03.3	3
В	Организация обеспечения безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна гражданской авиации кабинами экипажем	4	Организация работы кабинами экипажей	4	B/01.4	4
			Выполнение программ ввода в строй бортпроводников, проверок работы бортпроводников в условиях полета	4	B/02.4	4
			Ведение летно-штатной документации подразделения кабинами экипажей	4	B/03.4	4
			Выполнение мероприятий в области управления безопасностью полетов в рамках своей компетенции	4	B/04.4	4
С	Управление процессами по обеспечению безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна	5	Управление деятельностью подразделения кабинами экипажей	5	C/01.5	5
			Обеспечение функционирования и развития системы управления безопасностью полетов в подразделении в рамках своей компетенции	5	C/02.5	5

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обеспечение безопасности и обслуживания лиц на борту воздушного судна гражданской авиации		Код	A	Уровень квалификации	3
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Возможные наименования должностей, профессий	Бортпроводник Бортовой проводник Бортовой проводник 4-го разряда Бортовой проводник 5-го разряда Бортовой проводник 6-го разряда Бортпроводник 4-го разряда Бортпроводник 5-го разряда Бортпроводник 6-го разряда Бортпроводник воздушного судна гражданской авиации Старший бортпроводник					
Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование и Подготовка в образовательной организации или организации, осуществляющей обучение специалистов авиационного персонала, согласно перечню специалистов авиационного персонала гражданской авиации, соответствующей требованиям федеральных авиационных правил, по программам подготовки, утвержденным уполномоченным органом в области гражданской авиации ³					
Требования к опыту практической работы	Для осуществления функций старшего бортпроводника обладатель свидетельства бортпроводника должен иметь общий налет бортпроводником не менее 1000 часов					
Особые условия допуска к работе	Отсутствие ограничений для лиц, принимаемых на должности специалистов авиационного персонала ⁴ Наличие свидетельства бортпроводника ⁴ Допуск к работе на соответствующем типе воздушного судна ⁵ Прохождение подготовки по утвержденной в установленном порядке программе подготовки для осуществления функций старшего бортпроводника ⁶ Прохождение периодической подготовки по программе подготовки, соответствующей требованиям федеральных авиационных правил, утвержденной уполномоченным органом в области гражданской авиации ⁶					
Другие характеристики	Знание английского языка в объеме, рекомендованном работодателем					

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	5111	Проводники железнодорожного вагона, бортпроводники, стюарды
ЕТКС ⁷	§ 32	Бортовой проводник
ОКПДТР ⁸	11217	Бортпроводник

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Выполнение требований по обеспечению безопасности в пассажирской кабине воздушного судна в штатных, нештатных и аварийных ситуациях	Код	A/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Проведение проверки пассажирской кабины до посадки пассажиров и после выхода пассажиров с целью обнаружения посторонних лиц и (или) предметов
	Проверка наличия, исправности оборудования и систем в пассажирской кабине воздушного судна с учетом типа воздушного судна, обеспечивающих безопасность в пассажирской кабине воздушного судна согласно предписанным картам контрольных проверок оборудования пассажирской кабины
	Взаимодействие с наземным персоналом по вопросам обеспечения безопасности в пассажирской кабине воздушного судна
	Взаимодействие с членами летного экипажа по вопросам обеспечения безопасности в пассажирской кабине в штатных, нештатных и аварийных ситуациях
	Прием (сдача) на воздушное судно багажа, почты, груза, ценного груза, опасного груза, оружия и боеприпасов
	Предотвращение усугубления инцидентов в кабине
	Информирование летного экипажа о нештатных и аварийных ситуациях, возникающих в пассажирской кабине или касающихся воздушного судна
	Предотвращение актов незаконного вмешательства
	Урегулирование ситуаций, связанных с нарушением пассажирами правил поведения на борту воздушного судна, которые могут угрожать безопасности полета
	Контроль безопасного размещения ручной клади и личных вещей в пассажирской кабине
	Контроль размещения пассажиров на борту воздушного судна согласно требованиям по обеспечению безопасности
	Соблюдение правила «стерильной кабины» летного экипажа

Оперирование дверями воздушного судна в штатных, нештатных и аварийных ситуациях
Контроль соблюдения пассажирами правил поведения на борту воздушного судна
Информирование всех лиц на борту воздушного судна о расположении и использовании привязных ремней, аварийных выходов, спасательных жилетов, если они предусмотрены, кислородного оборудования и другого аварийно-спасательного оборудования индивидуального и коллективного пользования, включая схемы действий пассажиров в аварийной обстановке с учетом типа воздушного судна
Инструктирование всех лиц на борту о порядке действий пассажиров в аварийной обстановке с учетом типа воздушного судна
Контроль использования всеми лицами на борту воздушного судна привязных ремней или привязной системы во время взлета, посадки, а также в любое время полета, когда командир воздушного судна считает это необходимым, по причине турбулентности или любой аварийной обстановки
Занятие штатного места во время взлета и посадки или по указанию командира воздушного судна
Использование привязного ремня или привязной системы во время взлета и посадки, а также в любое другое время по указанию командира воздушного судна
Использование бортовых систем и оборудования с учетом характеристик и ограничений типа воздушного судна
Контроль исправности оборудования и систем воздушного судна в течение всего полета
Проведение мероприятий, направленных на обеспечение безопасности в пассажирской кабине воздушного судна в штатных, нештатных и аварийных ситуациях
Осуществление доступа в кабину летного экипажа с соблюдением предписанных требований обеспечения безопасности полета и авиационной безопасности
Нахождение в кабине летного экипажа при покидании рабочего места одним из пилотов
Применение (при необходимости) находящегося на борту аварийно-спасательного оборудования с учетом типа воздушного судна
Проведение процедур по безопасной и быстрой эвакуации на сушу и воду лиц, находящихся на борту воздушного судна, и выполнение необходимых функций в аварийной обстановке или в ситуации, требующей аварийной эвакуации
Обеспечение безопасности жизни и здоровья пассажиров и членов экипажа в штатной, нештатной и аварийной обстановке
Выполнение действий согласно контрольному перечню для бортпроводников на случай инцидентов, связанных с опасными грузами в пассажирской кабине во время полета
Осуществление действий при попытке захвата воздушного судна
Осуществление действий при обнаружении взрывного устройства
Осуществление действий при заправке (дозаправке, сливе) топлива с пассажирами на борту воздушного судна
Осуществление действий при нарушении работоспособности члена экипажа

	Осуществление действий в случае разгерметизации кабины воздушного судна
	Проведение процедур при возникновении пожара и задымления на борту воздушного судна
	Выявление возможных жертв торговли людьми
	Оказание первой помощи лицам, находящимся на борту воздушного судна
Необходимые умения	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
	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 воздушного судна
	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 воздушного судна
	Обеспечивать по указанию командира воздушного судна меры авиационной безопасности на аэродромах, посадочных площадках, на которых не предусмотрено наличие службы авиационной безопасности
	Использовать оборудование и бортовые системы в соответствии с правилами эксплуатации с учетом характеристик, ограничений и типа воздушного судна
	Осуществлять взаимодействие с другими членами экипажа и наземным персоналом с целью обеспечения безопасности в пассажирской кабине воздушного судна
	Распознавать и контролировать факторы угроз и ошибок
	Принимать правильные решения и квалифицированно осуществлять наблюдение в полете
	Регулировать ситуации, связанные с нарушением пассажирами правил поведения на борту воздушного судна, угрожающие безопасности полета
	Проводить проверку пассажирской кабины воздушного судна с целью обнаружения посторонних лиц и (или) предметов
	Выполнять мероприятия согласно контрольному перечню для бортпроводников в случае инцидентов, связанных с опасными грузами в пассажирской кабине во время полета
	Осуществлять контроль загрузки (разгрузки) на воздушное судно багажа, почты, груза, ценного груза, опасного груза, оружия и боеприпасов
	Оказывать первую помощь лицам, находящимся на борту воздушного судна
	Применять правила авиационной безопасности при выявлении факторов угроз
	Применять навыки по действиям в нештатной или аварийной ситуации на всех этапах выполнения рейса
Распознавать возможные жертвы торговли людьми	

Необходимые знания	Требования охраны труда на всех этапах выполнения рейса в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций и профессиональных обязанностей бортпроводника в штатных, нештатных и аварийных условиях эксплуатации
	Правила оказания первой помощи лицам, находящимся на борту воздушного судна
	Порядок использования оборудования пассажирской кабины воздушных судов с учетом типа воздушного судна
	Правила аварийной эвакуации с учетом типа воздушного судна, координация действий экипажа воздушного судна, закрепление за членами экипажа их рабочих мест в аварийной ситуации и аварийные обязанности, порученные каждому члену экипажа с учетом типа воздушного судна
	Порядок действий кабинного экипажа воздушного судна в штатной, нештатной и аварийной ситуациях, связанные с ними карты контрольных проверок, информация о системах воздушного судна согласно установленным требованиям, а также необходимые процедуры взаимодействия летного и кабинного экипажей
	Перечень, схема размещения спасательного и аварийного оборудования для различных маршрутов и необходимые процедуры проверки оборудования перед выполнением рейса с учетом типа воздушного судна
	Код визуальных сигналов «земля – воздух» для использования при авиационном происшествии
	Влияние загрузки и распределения массы на летно-технические характеристики воздушного судна с учетом типа воздушного судна
	Законодательство государств, в воздушном пространстве которых выполняются полеты, а также государства регистрации воздушного судна и государства-эксплуатанта в части, касающейся деятельности кабинного экипажа
	Требования авиационной безопасности, включая связь и координацию между членами экипажа, соответствующие меры самообороны, порядок применения предназначенных для членов экипажа защитных устройств, методы контроля поведения террористов и реакции пассажиров, порядок действий в кабине летного экипажа в целях защиты воздушного судна, правила досмотра воздушного судна и рекомендации относительно наименее опасных мест для размещения опасных и подозрительных предметов
	Памятка экипажа воздушного судна по действиям в чрезвычайной обстановке
	Правила и положения, касающиеся обладателя свидетельства бортпроводника
	Трудовые функции и обязанности бортпроводника в штатной, нештатной и аварийной ситуациях в объеме, необходимом для обеспечения безопасности пассажирской кабины воздушного судна
Последствия недостатка кислорода, физиологические явления, вызываемые разгерметизацией	
Возможности человека применительно к обязанностям по обеспечению безопасности в кабине воздушного судна, включая вопросы координации действий между членами летного экипажа и членами кабинного экипажа воздушного судна	

	Обязанности других членов экипажа воздушного судна в аварийной обстановке в части, необходимой для выполнения обязанностей члена кабинного экипажа воздушного судна
	Правила перевозки пассажиров, багажа и груза
	Правила перевозки и типы опасных грузов, которые разрешены и запрещены к перевозке в пассажирской кабине
	Информация и инструкции по перевозке опасных грузов, включая действия, которые надлежит предпринять в случае возникновения аварийной ситуации
	Инструкция о порядке перевозки воздушными судами гражданской авиации оружия, боеприпасов и патронов к нему, специальных средств, переданных пассажирами для временного хранения на период полета
	Руководство по обеспечению безопасности полетов в объеме, рекомендованном работодателем
	Порядок действий экипажа воздушного судна при выявлении фактов торговли людьми
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Обслуживание пассажиров и членов экипажа на борту воздушного судна	Код	A/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Взаимодействие с наземным персоналом по вопросам обеспечения сервисного обслуживания пассажиров и членов летного экипажа на борту воздушного судна
	Визуальная проверка санитарного состояния пассажирской кабины воздушного судна до начала посадки пассажиров
	Визуальный контроль санитарного состояния пассажирской кабины воздушного судна в течение рейса
	Контроль загрузки (выгрузки) багажа, груза, ценного груза, опасного груза, почты и оформление соответствующей документации
	Прием (сдача) бортового питания, буфетно-кухонного оборудования, инвентаря, бортовой посуды и оформление соответствующей документации
	Проверка наличия и исправности пломб на буфетно-кухонном оборудовании и правильности данных на ярлыках при приеме питания, контроль срока годности пищи
	Прием (сдача) мягкого инвентаря, средств обслуживания, бортовых аптечек и оформление соответствующей документации
	Соблюдение санитарно-эпидемиологических требований при реализации бортового питания на борту воздушного судна
	Встреча пассажиров и оказание помощи при размещении в пассажирской кабине

	Контроль количества пассажиров на борту воздушного судна при необходимости
	Предоставление пассажирам, в том числе из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, и членам летного экипажа полного комплекса услуг в зависимости от типа и оборудования воздушного судна, продолжительности полета, времени суток, класса обслуживания
	Эксплуатация бытового электрооборудования в соответствии с действующими инструкциями
	Оказание первой помощи лицам, находящимся на борту воздушного судна
	Обеспечение комфорта пассажиров на борту воздушного судна
Необходимые умения	Принимать (сдавать) бортовое питание на борт (с борта) воздушного судна и оформлять соответствующую документацию, в том числе в случае выявления недостачи (излишка)
	Принимать (сдавать) съемное оборудование и бортовую посуду на борт (с борта) воздушного судна и оформлять соответствующую документацию, в том числе в случае выявления недостачи (излишка), боя, деформации
	Принимать и сдавать мягкий инвентарь, средства обслуживания, бортовые аптечки и оформлять соответствующую документацию
	Обеспечивать комфортные условия пассажирам на борту воздушного судна
	Осуществлять прием-сдачу грузов, почты и багажа на борт (с борта) воздушного судна и оформлять соответствующую документацию
	Оказывать первую помощь лицам, находящимся на борту воздушного судна
	Управлять конфликтными ситуациями с пассажирами на борту воздушного судна
Необходимые знания	Законодательство государств, в воздушном пространстве которых выполняются полеты, а также государства регистрации воздушного судна и государства-эксплуатанта в части, касающейся деятельности каabinного экипажа
	Правила и технологии обслуживания пассажиров, в том числе из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, и членов летного экипажа на борту воздушного судна
	Правила оказания первой помощи лицам, находящимся на борту воздушного судна
	Правила оформления полетной документации
	Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов воздушным транспортом гражданской авиации
	Правила, инструкции, процедуры перевозки и обслуживания отдельных категорий пассажиров, требующих специальных (особых) условий перевозки (несовершеннолетние, в том числе несопровождаемые дети, пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, трансферные пассажиры и т. д.)
	Правила, инструкции, процедуры приема-сдачи и перевозки коммерческой загрузки, требующей специальных условий перевозки (скоропортящиеся грузы, живые животные, тяжеловесные грузы, негабаритные грузы, человеческие останки и т. д.)

	Правила и положения, касающиеся обладателя свидетельства бортпроводника
	Обязанности бортпроводника при приеме-сдаче коммерческой загрузки
	Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья
	Порядок и правила приема (сдачи) бортового питания на борт (с борта) воздушного судна и оформление соответствующей документации, в том числе в случае выявления недостачи (излишка), недоброкачественного продукта
	Порядок и правила приема (сдачи) съемного оборудования, инвентаря и бортовых аптечек, бортовой посуды на борт (с борта) воздушного судна и оформление соответствующей документации, в том числе в случае выявления недостачи (излишка), боя, деформации
Другие характеристики	-

3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Руководство кабинным экипажем при выполнении трудовых функций и профессиональных обязанностей бортпроводника на борту воздушного судна гражданской авиации	Код	A/03.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Организация работы бортпроводников по обеспечению безопасности в пассажирской кабине воздушного судна, в том числе в нештатных и аварийных ситуациях
	Предотвращение усугубления инцидентов в кабине
	Информирование летного экипажа о нештатных и аварийных ситуациях, возникающих в пассажирской кабине или касающихся воздушного судна
	Предотвращение актов незаконного вмешательства
	Урегулирование ситуаций, связанных с нарушением пассажирами правил поведения на борту воздушного судна, которые могут угрожать безопасности полета
	Контроль работы бортпроводников по обеспечению безопасности в пассажирской кабине воздушного судна, в том числе в нештатных и аварийных ситуациях
	Проведение предполетных и послеполетных брифингов членов кабинного экипажа
	Организация работы бортпроводников по предоставлению услуг пассажирам и членам летного экипажа на борту воздушного судна
Контроль работы бортпроводников по предоставлению услуг пассажирам и членам летного экипажа на борту воздушного судна	

	Координация действий членов кабинного экипажа в штатных, нештатных и аварийных ситуациях
	Взаимодействие с пассажирами в сложных ситуациях конфликта и риска
	Взаимодействие с представителями проверяющих органов в области гражданской авиации на борту воздушного судна в части предоставления необходимой информации
	Координация работы бортпроводников в части взаимодействия с членами летного экипажа, наземным персоналом
	Информирование членов летного экипажа о выявленных замечаниях, неисправностях, ходе выполнения работ
	Обслуживание питанием членов летного экипажа
	Ведение информационно-справочной работы
	Подведение итогов и анализ результатов работы бортпроводников в рейсе
	Оформление рейсовой документации
	Организация отдыха бортпроводников на борту воздушного судна в полете и во внебазовых аэропортах
Необходимые умения	Организовывать и контролировать работу бортпроводников на всех этапах выполнения задания на полет
	Обеспечивать взаимодействие с летным экипажем в штатных, нештатных и аварийных ситуациях
	Действовать профессионально в сложных ситуациях конфликта и риска
	Поддерживать безопасность пассажирской кабины путем эффективного управления обеспечением безопасности, включающим выявление опасных факторов и контроль факторов риска
	Принимать правильные решения и квалифицированно осуществлять наблюдение в полете
	Применять правила урегулирования конфликтных ситуаций с пассажирами, которые могут угрожать безопасности полета
	Анализировать работу членов кабинного экипажа
	Применять эффективные методы проведения предполетного и послеполетного брифингов
	Проводить справочно-информационную работу с пассажирами на борту воздушного судна
	Оформлять рейсовую документацию
Необходимые знания	Стандарты, технологии и другие документы, регламентирующие работу кабинного экипажа
	Порядок организации обслуживания и питания пассажиров на борту воздушного судна
	Влияние человеческого фактора на поведение человека в экстремальной ситуации
	Роль членов кабинного экипажа в системе управления безопасностью полетов
	Порядок организации и проведения разбора результатов работы членов кабинного экипажа в рейсе
	Требования охраны труда
	Основы психологии и правила общения
	Методика проведения анализа результатов работы бортпроводников в рейсе
	Порядок оформления рейсовой документации