



УТВЕРЖДАЮ
Управляющий директор
Частного учреждения – организации
дополнительного образования
«Корпоративный университет
Группы компаний Волга-Днепр»

О.И. Садыкова
« 01 » апреля 2022 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
(ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ)**

**Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других
лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования
технических средств и оборудования**

Частное учреждение «Корпоративный университет»
г. Ульяновск, 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

Председатель

Ульяновской областной общественной
организации Общероссийской
общественной организации
«Всероссийское общество инвалидов»

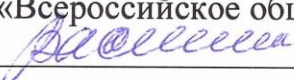
 Е. Л. Калганова
« 19 » марта 2022г.



Председатель

Ульяновского регионального отделения
общероссийской общественной
организации инвалидов

«Всероссийское общество глухих»

 М. И. Васина
« 30 » марта 2022г.



Председатель

Ульяновской областной общественной
организации Общероссийской
общественной организации инвалидов

«Всероссийское ордена Трудового
Красного Знамени общество слепых»

 А. М. Орисенко
« 31 » марта 2022г.



 АУЦ Частное учреждение «Корпоративный университет»	Учебно-методическая документация	Программа
	Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования технических средств и оборудования	

Содержание

1. Общие положения	3
2. Порядок контроля знаний, навыков (умений).....	4
3. План подготовки	5
4. Учебно-тематический план	6
5. Технические средства обучения	15

 АУЦ Частное учреждение «Корпоративный университет»	Учебно-методическая документация	Программа
	Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования технических средств и оборудования	

1. Общие положения

Нормативно-правовая основа разработки программы:

- Федеральный закон от 19 марта 1997 г. № 60-ФЗ «Воздушный кодекс Российской Федерации»;
- Федеральный Закон «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012г.
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 499 от 01.07.2013г. «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»

Цель обучения: повышение квалификации, направленное на совершенствование и (или) получение новых знаний и навыков, необходимых для выполнения функциональных обязанностей неавиационного персонала по организации обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использованию технических средств и оборудования в целях обеспечения высокого уровня безопасности и сервиса в аэропорту и на борту ВС.

Категория слушателей: неавиационный персонал (согласно «Перечню специалистов авиационного персонала гражданской авиации Российской Федерации», утв. приказом Минтранса России от 04.08.2015 №240).

Форма обучения: очно-заочная

По согласованию с заказчиком обучения, обучение может проводиться заочно (самостоятельное изучение материалов курса на учебном портале АУЦ), либо очно-заочно (сочетать самостоятельное изучение учебных материалов на портале АУЦ и занятия в классе или в формате видео конференц связи).

Планируемые результаты обучения:

В результате обучения слушатель должен знать:

- Нормативные документы, регламентирующие организацию перевозок пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;
- Процедуры организация перевозок пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на воздушном транспорте;
- Психологические особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

Профессиональные компетенции¹ в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

- Соблюдение этических норм при обслуживании пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;
- Применение технических средств и оборудования при обслуживании пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

¹ П.6, п.9 Приказа Минобрнауки России №499 от 01.07.2013 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»

 АУЦ Частное учреждение «Корпоративный университет»	Учебно-методическая документация	Программа
	Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования технических средств и оборудования	

Организационно-педагогические условия

Обучение проводят преподаватели, прошедшие обучение по программе преподавателей АУЦ.

Обучение проводится на портале дистанционного обучения с применением интерактивных технологий, а также в учебных классах, оснащённых аудио-, видеооборудованием, компьютером и проектором либо в формате видео конференц связи.

Учебно-методическое обеспечение

Рекомендуемая литература, технические средства обучения и другие дидактические материалы указаны в конце программы.

Учебные материалы, включая аудио и видео материалы для самоподготовки, размещены на учебном портале АУЦ и доступны обучаемым, зачисленным на обучение.

Документы, подтверждающие прохождение обучения

Слушателям, успешно освоившим программу курса, выдается **удостоверение** установленного образца.

Допуск персонала к выполнению должностных обязанностей осуществляется после прохождения практического обучения (стажировки на авиапредприятии) приказом по авиапредприятию.

2. Порядок контроля знаний, навыков (умений)

Оценка качества освоения программы, уровня знаний, умений и навыков предполагает следующие виды контроля:

1. Текущий контроль (ТК) - проводится на протяжении обучения в форме опроса и служит оценкой успешности усвоения программы.
2. Итоговый контроль – окончание курса заканчивается сдачей экзамена.

 АУЦ Частное учреждение «Корпоративный университет»	Учебно-методическая документация	Программа
	Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования технических средств и оборудования	

3. План подготовки

Продолжительность учебного дня: 6 учебных часов.

Продолжительность учебного часа: 45 минут.

№	Наименование дисциплин	Количество учебных часов				Форма контроля знаний
		Всего	практические занятия ²	другие формы обучения ³	контроль знаний ³	
1	Нормативные документы, регламентирующие организацию перевозок пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности	2	-	2	-	ТК
2	Организация перевозок на пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на воздушном транспорте	4	2	2	-	ТК
3	Психологические особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности	4	2	2	-	ТК
4	Применение технических средств и оборудования для обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности	4	2	2	-	ТК
	Итоговый контроль знаний	2	-	-	2	Экзамен
	Итого	16	6	8	2	

² По выбору заказчика обучения может проводиться очно (в классе или в формате видео конференц связи) или заочно (самостоятельное изучение материалов курса на учебном портале АУЦ)

³ Проводится заочно (самостоятельное изучение материалов курса на учебном портале АУЦ). По запросу заказчика обучения заочный формат обучения может быть изменен на очный (в классе или в формате видео конференц связи).

 АУЦ Частное учреждение «Корпоративный университет»	Учебно-методическая документация	Программа
	Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования технических средств и оборудования	

4. Учебно-тематический план

4.1. Нормативные документы, регламентирующие организацию перевозок пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности

№	Наименование тем	Количество учебных часов				Форма контроля знаний
		Всего	практические занятия	другие формы обучения ⁴	контроль знаний	
1	Международные стандарты	0,5	-	0,5	-	ТК
2	Законодательство РФ	0,5	-	0,5	-	ТК
3	Отраслевые стандарты	1	-	1	-	ТК
	Итого	2	-	2	-	

4.1.1. Реферативное описание тем

Тема 1. Международные стандарты.

1.1 Роль международных организаций ООН, ИКАО, ИАТА в реализации прав инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности.

1.2 Международные стандарты и рекомендуемая практика, регулирующие организацию обслуживания перевозок пассажиров и багажа.

Тема 2. Законодательство РФ.

2.1 Государственное регулирование деятельности воздушного транспорта при перевозках пассажиров с ограниченными возможностями.

2.2 Нормативно-правовые акты законодательства РФ, регулирующие организацию обслуживания перевозок.

Тема 3. Отраслевые стандарты.

3.1 Отраслевые документы, определяющие основные требования и регулирующие организацию обслуживания перевозок пассажиров и багажа.

4.1.2. Рекомендуемая литература:

1. Конвенция о правах инвалидов (Принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи от 13 декабря 2006 года).
2. Приложение 9 к Чикагской конвенции «Упрощение формальностей».
3. Руководство по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов. ICAO, Doc 9984.
4. Резолюция ИАТА 700 «Авиаперевозка пассажиров с ограничениями возможностей». 22 издание, июнь 2002г.
5. Регламент Европейского Союза №1107/2006 от 5 июля 2006 г. о правах инвалидов и лиц с ограниченными двигательными способностями, путешествующих воздушным транспортом.

⁴ Проводится заочно (самостоятельное изучение материалов курса на учебном портале АУЦ). По запросу заказчика обучения заочный формат обучения может быть изменен на очный (в классе или в формате видео конференц связи).

 АУЦ Частное учреждение «Корпоративный университет»	Учебно-методическая документация	Программа
	Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования технических средств и оборудования	

6. Кодекс хорошего поведения, при оказании услуг лицам с ограниченными двигательными способностями. Глава 5 части I документа 30 Европейской конференции гражданской авиации (ЕКГА).

7. Постановление Правительства РФ от 29 марта 2019 года N 363 «Об утверждении государственной программы РФ "Доступная среда"»

8. Федеральный Закон «О социальной защите инвалидов в РФ» от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ.

9. Федеральный Закон «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» от 03.05.2012 № 46-ФЗ

10. Воздушный кодекс РФ. ФЗ от 19.03.97г.

11. ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, груза и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей». Приказ МТ РФ № 82 от 28.06.2007г.

12. Приказ МТ РФ от 15 февраля 2016 г. № 24 “Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на ВС”.

4.1.3. Контрольные вопросы:

1. Назвать документы международного законодательства, регламентирующие организацию обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. Основные цели, философия.

2. Основные документы законодательства РФ, регламентирующие организацию обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. Основные цели, философия.

3. Приказ МТ РФ № 82. Перечислить положения, регламентирующие деятельность СОП при организации обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

4. ВК РФ. Перечислить положения, регламентирующие деятельность СОП при организации обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

5. Приказ МТ РФ от 15 февраля 2016 г. № 24 “Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на ВС”. Перечислить положения, регламентирующие деятельность СОП при организации обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

6. Перечислить права и обязанности пассажиров.

7. Перечислить обязанности эксплуатанта.

8. Перечислить обязанности специалистов Вашей службы по предоставлению услуг данной категории пассажиров.

 АУЦ Частное учреждение «Корпоративный университет»	Учебно-методическая документация	Программа
	Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования технических средств и оборудования	

4.2. Организация перевозок пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на воздушном транспорте

№	Наименование тем	Количество учебных часов				Форма контроля знаний
		Всего	практические занятия ⁵	другие формы обучения ⁶	контроль знаний	
1	Обеспечение доступности воздушного транспорта для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности	1.5	0.5	1	-	ТК
2	Услуги, предоставляемые пассажирам	1	0.5	0.5	-	ТК
3	Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и их багажа	1.5	1	0.5	-	ТК
Итого		4	2	2	-	

4.2.1. Реферативное описание тем

Тема 1. Обеспечение доступности воздушного транспорта для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

1.1. Общие вопросы и определения.

- 1.1.1. Доступный воздушный транспорт.
- 1.1.2. Консультации с организациями, представляющими инвалидов.
- 1.1.3. Бесперебойное обслуживание.
- 1.1.4. Никаких отказов в перевозке, кроме как по причинам безопасности полетов.
- 1.1.5. Невзимание платы за помощь.
- 1.1.6. Целевые показатели уровней обслуживания.
- 1.1.7. Распределение обязанностей.

1.2. Подготовка кадров.

- 1.2.1. Общие принципы.
- 1.2.2. Кто должен проходить подготовку.
- 1.2.3. Состав и содержание программ подготовки.
- 1.2.4. Начальная подготовка.
- 1.2.5. Переподготовка персонала.

1.3. Перед поездкой.

- 1.3.1. Информирование об услугах и средствах.
- 1.3.2. Помощь в бронировании мест. Бронирование мест для лиц, путешествующих со служебными животными.
- 1.3.3. Предварительное уведомление.

⁵ По выбору заказчика обучения может проводиться очно (в классе или в формате видео конференц связи) или заочно (самостоятельное изучение материалов курса на учебном портале АУЦ)

⁶ Проводится заочно (самостоятельное изучение материалов курса на учебном портале АУЦ). По запросу заказчика обучения заочный формат обучения может быть изменен на очный (в классе или в формате видео конференц связи).

 АУЦ Частное учреждение «Корпоративный университет»	Учебно-методическая документация	Программа
	Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования технических средств и оборудования	

- 1.3.4. Самоидентификация.
- 1.3.5. Поездка с помощником.
- 1.4. Прибытие в аэропорт и передвижение по нему.
 - 1.4.1. Своевременное обслуживание.
 - 1.4.2. Пользование средствами.
 - 1.4.3. Информационные стойки.
 - 1.4.4. Услуги по регистрации на рейсы.
 - 1.4.5. Наличие кресел-колясок.
 - 1.4.6. Помощь с багажом.
 - 1.4.7. Места для ожидания и отдыха.
 - 1.4.8. Оставление инвалидов без присмотра.
 - 1.4.9. Публичные объявления.
 - 1.4.10. Пересмотр процессов.
- 1.5. Спецдосмотр и пограничный контроль.
 - 1.5.1. Неущемление чувства собственного достоинства.
 - 1.5.2. Варианты прохождения спецдосмотра.
 - 1.5.3. Пропуска для сопровождающих, не участвующих в поездке.
- 1.6. Посадка на борт воздушного судна и высадка с него.
 - 1.6.1. Помощь при посадке на борт и высадке с него.
 - 1.6.2. Лифты и пандусы.
 - 1.6.3. Перемещение средств передвижения.
- 1.7. Стыковки и отъезд из аэропорта.
 - 1.7.1. Утеря, задержка с доставкой или повреждение средств передвижения.
 - 1.7.2. Получение багажа.
- 1.8. Наземный транспорт.
 - 1.8.1. Наличие доступного наземного транспорта.
 - 1.8.2. Информация о доступном наземном транспорте и резервирование его услуг.
 - 1.8.3. Наземный транспорт в пределах аэропорта.
 - 1.8.4. Невзимание дополнительной платы.
 - 1.8.5. Доступный наземный транспорт для доставки на удаленные места стоянки воздушных судов.
 - 1.8.6. Доступное транспортное обслуживание между аэропортами.
 - 1.8.7. Знаки и символы.
 - 1.8.8. Прокат адаптированных транспортных средств или эквивалентное обслуживание.
- 1.9. Жалобы. Претензионная работа.
- 1.10. Мониторинг и контроль соблюдения норм и инструктивных указаний документов законодательства РФ, касающихся доступности воздушного транспорта.

Тема 2. Услуги, предоставляемые пассажирам.

- 2.1. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту.
 - 2.1.1. Символы и знаки.
 - 2.1.2. Места отдыха.
 - 2.1.3. Уход за средствами и оборудованием, обеспечивающими доступность.
- 2.2. Услуги, предоставляемые пассажирам на борту ВС.
 - 2.2.1. Перевозка средств передвижения и ассистивных устройств.
 - 2.2.2. Символы и знаки на борту.
 - 2.2.3. Выделение мест.
 - 2.2.4. Служебные животные.

 АУЦ Частное учреждение «Корпоративный университет»	Учебно-методическая документация	Программа
	Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования технических средств и оборудования	

2.2.5. Инструктаж о мерах безопасности и конструктивных особенностях воздушного судна.

2.2.6. Штатные кресла-коляски на борту.

2.2.7. Регулярное расспрашивание.

2.2.8. Перемещение по салону.

2.2.9. Услуги, не требующиеся от эксплуатантов.

2.3. Ответственность за предоставление услуг.

Тема 3. Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и их багажа

3.1. Особенности обслуживания

- тяжелобольного пассажира;
- больного на носилках;
- пассажира, лишенного слуха, без сопровождающего;
- пассажира, лишенного зрения, с собакой-проводником;
- несопровождаемого пассажира, лишенного зрения и/или слуха, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика;
- слабовидящего пассажира;
- незрячего пассажира;
- пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (пассажир с ограниченной подвижностью);
- пассажира на инвалидной коляске.

3.2. Документы, применяемые для оформления перевозки пассажиров и багажа.

4.2.2. Рекомендуемая литература:

1. Руководство по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов. ICAO, Doc 9984.
2. Резолюция ИАТА 700 «Авиaperевозка пассажиров с ограничениями возможностей». 22 издание, июнь 2002г.
3. Регламент Европейского Союза №1107/2006 от 5 июля 2006 г. о правах инвалидов и лиц с ограниченными двигательными способностями, путешествующих воздушным транспортом.
4. Кодекс хорошего поведения, при оказании услуг лицам с ограниченными двигательными способностями. Глава 5 части I документа 30 Европейской конференции гражданской авиации (ЕКГА).
5. Воздушный кодекс РФ. ФЗ от 19.03.97 г.
6. ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, груза и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей». Приказ МТ РФ № 82 от 28.06.2007г.
7. Приказ МТ РФ от 15 февраля 2016 г. № 24 “Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на ВС”.

 АУЦ Частное учреждение «Корпоративный университет»	Учебно-методическая документация	Программа
	Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования технических средств и оборудования	

4.2.3. Контрольные вопросы:

1. Что такое «доступная среда»?
2. Назовите общие принципы подготовки персонала.
3. Какие услуги предлагаются на этапе подготовки к поездке?
4. Какая помощь оказывается при перемещении по аэровокзалу?
5. Какая помощь оказывается при посадке на борт и высадке с него?
6. Как осуществляется прибытие/отъезд пассажира в/ из здания аэровокзала?
7. Назовите особенности прохождения административных формальностей при международных перевозках.
8. Назовите особенности претензионной работы.
9. Назовите особенности организации обслуживания перевозки тяжелобольного пассажира.
10. Назовите особенности организации обслуживания перевозки больного на носилках.
11. Назовите особенности обслуживания перевозки больного на коляске.
12. Назовите особенности обслуживания перевозки пассажира, лишенного слуха, без сопровождающего.
13. Назовите особенности обслуживания перевозки пассажира, лишенного зрения, с собакой-проводником.
14. Назовите особенности организации обслуживания перевозки несопровождаемого пассажира, лишенного зрения и/или слуха, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика.
15. Назовите особенности организации обслуживания перевозки пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (пассажир с ограниченной подвижностью).
16. Назовите особенности организации обслуживания перевозки слабовидящего пассажира;
17. Назовите особенности организации обслуживания перевозки незрячего пассажира
18. Перечислите слуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту.
19. Перечислите слуги, предоставляемые пассажирам на борту ВС.

 АУЦ Частное учреждение «Корпоративный университет»	Учебно-методическая документация	Программа
	Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования технических средств и оборудования	

4.3. Психологические особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности

№	Наименование тем	Количество учебных часов				Форма контроля знаний
		Всего	практические занятия ⁷	другие формы обучения ⁸	контроль знаний	
1	Психоэмоциональные особенности личности	2	1	1	-	ТК
2	Взаимодействие обслуживающего авиационного персонала с пассажирами	2	1	1	-	ТК
Итого		4	2	2	-	

4.3.1. Реферативное описание тем

Тема 1. Психоэмоциональные особенности личности.

- 1.1. Психоэмоциональные особенности личности людей с врожденными ограничениями жизнедеятельности.
- 1.2. Посттравматическое стрессовое расстройство в результате приобретенной инвалидности.
- 1.3. Адаптация.

Тема 2. Взаимодействие обслуживающего авиационного персонала с пассажирами.

- 2.1. Основные требования в области этичности персонала при предоставлении услуг.
 - 2.1.1 Особенности обслуживания.
 - 2.1.2 Язык и этикет общения.
 - 2.1.3 Гендерный подход.
 - 2.1.4 Рекомендации по работе с пассажирами с ограниченными возможностями.
- 2.2. Руководство для лиц с ограниченными физическими возможностями, которые редко летают или летят в первый раз.

4.3.2. Рекомендуемая литература

1. Кодекс хорошего поведения, при оказании услуг лицам с ограниченными двигательными способностями. Глава 5 части I документа 30 Европейской конференции гражданской авиации (ЕКГА).
2. Твои возможности, человек! В.Д. Пекелис. – М. «Знание», 1975. (universalinternetlibrary.ru).
3. Психология адаптации личности. Анализ. Теория. Практика. А.А. Реан, А.Р. Кудашев, А.А. Баранов. - СПб.: Прайм-Евро-Знак, 2006. (liveinternet.ru).
4. Как правильно вести себя с инвалидами. Прудинник Татьяна. 2009г. (<https://dislife.ru/articles/view/5963?>)

⁷ По выбору заказчика обучения может проводиться очно (в классе или в формате видео конференц связи) или заочно (самостоятельное изучение материалов курса на учебном портале АУЦ)

⁸ Проводится заочно (самостоятельное изучение материалов курса на учебном портале АУЦ). По запросу заказчика обучения заочный формат обучения может быть изменен на очный (в классе или в формате видео конференц связи).

 АУЦ Частное учреждение «Корпоративный университет»	Учебно-методическая документация	Программа
	Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования технических средств и оборудования	

5. Основы психологии общения для бортпроводников. Н.В. Ушакова, Н.И. Козлов, А.П. Егидес. – М.: Транспорт, 1990.

6. Добровольская Т.А. Социально-психологические особенности инвалидов и здоровых. Социологические исследования. №1, 1993.

7. Правила этикета при общении с инвалидами. ГБУ ДО ЦДЮТТ. 2016г.

4.3.3. Контрольные вопросы:

1. Какие психоэмоциональные особенности личности необходимо учитывать во время предоставления услуг по организации перевозок?
2. Расскажите о гендерных аспектах инвалидности в детском и взрослом, а также в пожилом возрасте. Что следует учитывать, взаимодействуя с мужчинами и женщинами, имеющими инвалидность?
3. Почему язык выступает важным ресурсом в реализации идеологии независимой жизни?
4. Приведите примеры негативного и позитивного использования языка.
5. Что бы Вы стали делать в целях заботы о клиенте и в интересах клиента? Какие законодательные акты регулируют данную проблематику?
6. Назовите особенности претензионной работы.
7. Приведите примеры таких проблемных ситуаций из Вашего опыта или известные Вам от коллег, где приходилось решать этические дилеммы.
8. Какие рекомендации необходимо выполнять пассажирам в соответствии с Руководством для лиц с ограниченными физическими возможностями, которые редко летают или летят в первый раз?
9. Какими рекомендациями по работе с пассажирами с ограниченными возможностями необходимо пользоваться?

 АУЦ Частное учреждение «Корпоративный университет»	Учебно-методическая документация	Программа
	Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования технических средств и оборудования	

4.4. Применение технических средств и оборудования для обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности

№	Наименование тем	Количество учебных часов				Форма контроля знаний
		Всего	практические занятия ⁹	другие формы обучения ¹⁰	контроль знаний	
1	Особенности применения технических средств и оборудования	2	1	1	-	ТК
2	Оснащенность оборудованием российских и зарубежных авиапредприятий	2	1	1	-	ТК
Итого		4	2	2	-	

4.4.1. Реферативное описание тем

Тема 1. Особенности применения технических средств и оборудования.

- 1.1. Оснащение аэровокзалов техническими средствами и оборудованием.
 - 1.1.1. Консультации на этапе проектирования.
 - 1.1.2. Доступные маршруты и проходы.
 - 1.1.3. Ориентирование.
 - 1.1.4. Символы и знаки.
 - 1.1.5. Автоматизированные киоски.
 - 1.1.6. Доступные коммуникационные системы.
 - 1.1.7. Мониторы в залах прилета и вылета.
 - 1.1.8. Места отдыха.
 - 1.1.9. Отхожие места для служебных животных.
 - 1.1.10. Уход за средствами и оборудованием, обеспечивающими доступность.
- 1.2. Оснащение ВС техническими средствами и оборудованием.
 - 1.2.1. Характеристики доступности воздушного судна.
 - 1.2.2. Доступные туалеты.
 - 1.2.3. Места для хранения средств передвижения.

Тема 2. Оснащенность оборудованием российских и зарубежных авиапредприятий (видеоматериалы).

4.4.2. Рекомендуемая литература:

1. Руководство по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов. ICAO, Doc 9984.
2. Регламент Европейского Союза №1107/2006.
3. Воздушный кодекс РФ. ФЗ от 19.03.97г.

⁹ По выбору заказчика обучения может проводиться очно (в классе или в формате видео конференц связи) или заочно (самостоятельное изучение материалов курса на учебном портале АУЦ)

¹⁰ Проводится заочно (самостоятельное изучение материалов курса на учебном портале АУЦ). По запросу заказчика обучения заочный формат обучения может быть изменен на очный (в классе или в формате видео конференц связи).

 АУЦ Частное учреждение «Корпоративный университет»	Учебно-методическая документация	Программа
	Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования технических средств и оборудования	

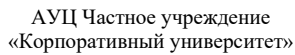
4. ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, груза и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей». Приказ МТ РФ № 82 от 28.06.2007г.
5. Приказ МТ РФ от 15 февраля 2016г. № 24 “Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на ВС”.
6. ОСТ 54-1-283.02-94. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах.
7. ОСТ 54-1-283.03-94. Услуги, предоставляемые пассажирам при продаже авиаперевозок.
8. Технические паспорта оборудования.
9. Технология выполнения работ на предприятии.

4.4.3. Контрольные вопросы:

1. Какие технические средства и оборудование применяются для обслуживания перевозок пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэровокзалах?
2. Какие технические средства и оборудование применяются для обслуживания перевозок пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на ВС?
3. Какова процедура организации перевозки пассажиров и предоставления услуг на Вашем предприятии?
4. Какие технические средства и оборудование применяются для обслуживания перевозок пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на Вашем авиапредприятии?
5. Какое оборудование Вашего авиапредприятия обеспечивает доступную среду для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности?

5. Технические средства обучения

1. Видеопроектор.
2. Экран.
3. Персональный компьютер.



Программа

Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и использования технических средств и оборудования

[illegible]