

**Программа**  
**«Подготовка персонала авиапредприятия**  
**по обслуживанию пассажиров из числа инвалидов**  
**и других лиц с ограничениями жизнедеятельности»**

## Глава 0. Управление и контроль

### 0.1 Утверждение документа

|                                               |                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Начальник АУЦ<br><br>Ковальчук Н.Н.           | Разработано:<br><br>Подпись:  Дата: 08.09.2025   |
| Директор по БП и качеству<br><br>Федоров Б.А. | Согласовано:<br><br>Подпись:  Дата: 09.09.2025  |
| Генеральный директор<br><br>Винокуров С.В.    | Утверждено:<br><br>Подпись:  Дата: 09.09.2025    |
| Председатель ЯРО ООО ВОИ<br><br>Лебедева И.В. | Согласовано:<br><br>Подпись:  Дата: 10.09.2025 |

Программа «Подготовка персонала авиапредприятия по обслуживанию пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности» рассмотрена, обсуждена и одобрена на учебно-методическом совете авиационного учебного центра АО «Авиакомпания «Полярные авиалинии» (Протокол № 4 от 11.08 2025 г.)

Данный документ разработан АУЦ Акционерное общество «Авиакомпания «Полярные авиалинии» в соответствии со стандартами предприятия.

В случае необходимости, документ или его часть подлежит согласованию с органами Федеральных авиационных властей РФ.

Любое воспроизведение материалов или их фрагментов, размещение их в любой базе данных или поисковой системе возможно только с предварительного письменного разрешения руководства АО «АК «Полярные Авиалинии».

Данный документ находится под контролем начальника АУЦ и утверждается генеральным директором и является собственностью

**АО «Авиакомпания «Полярные Авиалинии»**

– психофизические особенности профессиональной деятельности при обслуживании пассажиров, имеющих инвалидность и/или ограничение жизнедеятельности.

должен владеть:

– этикой, правилами и способами общения с инвалидами с учетом их специфических потребностей в помощи для преодоления барьеров.

### **1.3 Категория слушателей**

Персонал авиапредприятия занятый в обслуживании пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, в том числе на борту воздушного судна.

### **1.4 Форма подготовки**

Очная, с отрывом от производства.

Обучение проводится на русском языке.

Применение дистанционных образовательных технологий и электронного обучения не предусмотрено.

### **1.5 Документы, подтверждающие прохождение программы подготовки**

Документом, подтверждающим успешное освоение Программы, является Свидетельство о повышении квалификации установленного образца в АУЦ АО «Авиакомпания «Полярные авиалинии».

Документ, подтверждающий прохождение обучения, должен выдаваться лично лицу, указанному в документе, как прошедшему обучение, либо его уполномоченному представителю.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть Программы, выдается справка об обучении или о периоде обучения, с указанием даты и объема проведенной подготовки.

Образец свидетельства, выдаваемого по результатам итогового контроля знаний, навыков (умений) приведен в Приложении 1 к настоящей Программе. Образец справки, выдаваемой в случае неполного освоения Программы, приведен в Приложении 2.

## Глава 2. Учебный план

| №<br>п/п  | Наименование дисциплин и тем                                                                      | Количество часов<br>аудиторных занятий |          |                         |                 | Форма контроля знаний |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------|-------------------------|-----------------|-----------------------|
|           |                                                                                                   | Всего                                  | Лекции   | Практические<br>занятия | Контроль знаний |                       |
| <b>1.</b> | <b>Нормативно–правовое регулирование</b>                                                          | <b>2</b>                               | <b>2</b> | <b>–</b>                | <b>–</b>        | <b>Зачет</b>          |
| 1.1       | Международные стандарты                                                                           | 0,5                                    | 0,5      | –                       | –               | –                     |
| 1.2       | Законодательство РФ                                                                               | 1                                      | 1        | –                       | –               | –                     |
| 1.3       | Отраслевые стандарты                                                                              | 0,5                                    | 0,5      | –                       | –               | –                     |
| <b>2.</b> | <b>Организация воздушной перевозки инвалидов и маломобильных пассажиров</b>                       | <b>2</b>                               | <b>2</b> | <b>–</b>                | <b>–</b>        | <b>Зачет</b>          |
| 2.1       | Обеспечение доступности воздушного транспорта                                                     | 0,5                                    | 0,5      | –                       | –               | –                     |
| 2.2       | Оформление перевозки пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности | 1                                      | 1        | –                       | –               | –                     |
| 2.3       | Правила эксплуатанта                                                                              | 0,5                                    | 0,5      | –                       | –               | –                     |
| <b>3.</b> | <b>Основные требования к оснащенности объектов аэропорта</b>                                      | <b>2</b>                               | <b>1</b> | <b>1</b>                | <b>–</b>        | <b>Зачет</b>          |
| 3.1       | Особенности применения технических средств и оборудования                                         | 1                                      | 1        | –                       | –               | –                     |
| 3.2       | Практическое занятие в аэровокзале                                                                | 1                                      | –        | 1                       | –               | –                     |
| <b>4.</b> | <b>Психологические особенности обслуживания</b>                                                   | <b>4</b>                               | <b>2</b> | <b>2</b>                | <b>–</b>        | <b>Зачет</b>          |
| 4.1       | Психоэмоциональные особенности личности                                                           | 0,5                                    | 0,5      | –                       | –               | –                     |
| 4.2       | Особенности межличностного общения                                                                | 0,5                                    | 0,5      | –                       | –               | –                     |
| 4.3       | Соблюдение правил профессиональной этики                                                          | 0,5                                    | 0,5      | –                       | –               | –                     |
| 4.4       | Конфликтные ситуации                                                                              | 0,5                                    | 0,5      | –                       | –               | –                     |
| 4.5       | Практическое занятие по отработке навыков общения                                                 | 2                                      | –        | 2                       | –               | –                     |
| <b>5.</b> | <b>Ситуационная помощь</b>                                                                        | <b>4</b>                               | <b>2</b> | <b>2</b>                | <b>–</b>        | <b>Зачет</b>          |
| 5.1       | Потребность в оказании различных видов ситуационной помощи                                        | 0,5                                    | 0,5      | –                       | –               | –                     |
| 5.2       | Виды ситуационной помощи                                                                          | 0,5                                    | 0,5      | –                       | –               | –                     |
| 5.3       | Особенности проведения эвакуации                                                                  | 1                                      | 1        | –                       | –               | –                     |
| 5.4       | Практическое занятие по отработке навыков оказания различных видов ситуационной помощи            | 2                                      | –        | 2                       | –               | –                     |
| <b>6.</b> | <b>Итоговая аттестация (квалификационный экзамен*)</b>                                            | <b>2</b>                               | <b>–</b> | <b>–</b>                | <b>2</b>        | <b>Экзамен</b>        |

**\* Квалификационный экзамен:**

1. Проверка теоретических знаний.
2. Проверка навыков и умений по практической квалификационной работе:  
 – оказание ситуационной помощи различным категориям пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

### Глава 3. Календарный учебный график

| №<br>п/п | Наименование дисциплин и тем                                                                                                       | 1 занятие | 2 занятие | 3 занятие | 4 занятие | 5 занятие | 6 занятие | 7 занятие | 8 занятие |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1        | Нормативно–правовое регулирование                                                                                                  | 2         |           |           |           |           |           |           |           |
| 2        | Организация воздушной перевозки инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности                                           |           | 2         |           |           |           |           |           |           |
| 3        | Основные требования к оснащенности объектов аэропорта объектов аэропорта оборудованием, приспособлениями, техническими средствами. |           |           | 2         |           |           |           |           |           |
| 4        | Психологические особенности обслуживания                                                                                           |           |           |           | 2         | 2         |           |           |           |
| 5        | Ситуационная помощь                                                                                                                |           |           |           |           |           | 2         | 2         |           |
| 4        | Итоговая аттестация (Квалификационный экзамен)                                                                                     |           |           |           |           |           |           |           | 2         |