

## Об утверждении профессионального стандарта "Бортовое обслуживание"

### *Утративший силу*

Приказ Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 20 ноября 2013 года № 914. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 19 декабря 2013 года № 8991. Утратил силу приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 9 декабря 2016 года № 853.

**Сноска. Утратил силу приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 09.12.2016 г. № 853 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

В соответствии с пунктом 3 статьи 138-5 Трудового кодекса Республики Казахстан от 15 мая 2007 года, **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Бортовое обслуживание».
2. Департаменту кадровой и административной работы Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан (Хасенов Е.Е.) обеспечить:
  - 1) в установленном законодательством порядке государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;
  - 2) после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан, официальное опубликование в средствах массовой информации, в том числе размещение его на интернет-ресурсе Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан и на интранет-портале государственных органов;
  - 3) в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан, направление копии на официальное опубликование в информационно-правовую систему «Эділет» республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Республиканский центр правовой информации Министерства юстиции Республики Казахстан»;
  - 4) представление в Юридический департамент Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан сведений о государственной регистрации и о направлении на опубликование в средствах массовой информации в течение 5 рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

Министр

А. Жумагалиев

« С О Г Л А С О В А Н » :

И.о. Министра труда и социальной  
защиты населения  
Республики Казахстан  
К. Абсаттаров

4 ноября 2013 года

У т в е р ж д е н

приказом Министра  
транспорта и коммуникаций  
Республики Казахстан  
от 20 ноября 2013 года № 914

## **Профессиональный стандарт «Бортовое обслуживание»**

### **1. Общие положения**

1. Профессиональный стандарт «Бортовое обслуживание» (далее – ПС) определяет в области профессиональной деятельности «Воздушный пассажирский транспорт» требования к уровню квалификации, компетенции, содержанию, качеству и условиям труда и предназначен для:

1) регулирования взаимодействия трудовой сферы и сферы профессионального образования;

2) регламентации требований для разработки программ подготовки, повышения квалификации и профессиональной переподготовки;

3) регламентации требований для оценки компетенций работников при аттестации и сертификации персонала.

2. Основными пользователями ПС являются:

1) выпускники организаций образования, работники;

2) руководители организаций, руководители и специалисты подразделений управления персоналом организаций;

3) специалисты, разрабатывающие государственные образовательные программы;

4) специалисты в области оценки профессиональной подготовленности и подтверждения соответствия квалификации специалистов.

3. На основе ПС разрабатываются квалификационные характеристики,

должностные инструкции, типовые учебные программы, типовые учебные планы ,  
корпоративные стандарты организаций.

4. В настоящем ПС применяются следующие термины и определения:

1) квалификация – готовность работника к качественному выполнению конкретных функций в рамках определенного вида трудовой деятельности;

2) квалификационный уровень – совокупность требований к компетенциям работников, дифференцируемых по параметрам сложности, нестандартности трудовых действий, ответственности и самостоятельности;

3) предмет труда – предмет, на который направлены действия работника с целью создания продукта при помощи определенных средств труда;

4) средства труда – средства, используемые работником для преобразования предмета труда из исходного состояния в продукт;

5) вид трудовой деятельности – составная часть области профессиональной деятельности, сформированная целостным набором трудовых функций и необходимых для их выполнения компетенций;

6) трудовая функция – составная часть вида трудовой деятельности, представляющая собой интегрированный и относительно автономный набор трудовых действий, определяемых бизнес-процессом и предполагающий наличие необходимых компетенций для их выполнения;

7) область профессиональной деятельности – совокупность видов трудовой деятельности отрасли, имеющая общую интеграционную основу (аналогичные или близкие назначение, объекты, технологии, в том числе средства труда) и предполагающая схожий набор трудовых функций и компетенций для их выполнения ;

8) единица профессионального стандарта – структурный элемент ПС, содержащий развернутую характеристику конкретной трудовой функции, которая является целостной, завершенной, относительно автономной и значимой для данного вида трудовой деятельности;

9) профессия – род трудовой деятельности, который требует владения комплексом специальных теоретических знаний и практических навыков, приобретенных в результате специальной подготовки, опыта работы;

10) компетенция – способность применять знания, умения и опыт в трудовой деятельности ;

11) должность – структурная единица работодателя, на которую возложен круг должностных полномочий и должностных обязанностей;

12) задача – совокупность действий, связанных с реализацией трудовой функции и достижением результата с использованием конкретных предметов и средств труда ;

13) отрасль – совокупность организаций, для которых характерна общность

выпускаемой продукции, технологии производства, основных фондов и профессиональных навыков работающих;

14) отраслевая рамка квалификаций (далее - ОРК) – структурированное описание квалификационных уровней, признаваемых в отрасли;

15) национальная рамка квалификаций (далее - НРК) – структурированное описание квалификационных уровней, признаваемых на рынке труда;

16) функциональная карта – структурированное описание трудовых функций и задач, выполняемых работником определенного вида деятельности в рамках той или иной области профессиональной деятельности.

## **2. Паспорт ПС**

5. Паспорт ПС определяет следующее:

1) вид экономической деятельности (область профессиональной деятельности)  
) :

Общий классификатор видов экономической деятельности (далее - ГК РК 03-2007) «51.10 Воздушный пассажирский транспорт»;

2) основная цель вида экономической (области профессиональной) деятельности :

обеспечение деятельности, относящейся к перевозкам воздушным транспортом ;

3) виды трудовой деятельности (профессии) по квалификационным уровням согласно приложению 1 к настоящему ПС.

## **3. Карточки видов трудовой деятельности (профессий)**

Параграф 1 «Бортпроводник»

6. Карточка вида трудовой деятельности (профессии) содержит:

1) квалификационный уровень: по НРК – 3, по ОРК – 3;

2) базовая группа по Государственному классификатору занятий Республики Казахстан (далее – ГК РК 01 – 2005): 5111 «Проводники железнодорожного вагона, бортпроводники, стюарды»;

3) возможные наименования должности (профессии): бортпроводник;

4) обобщенное описание выполняемой трудовой деятельности - осуществление субъектом организации процесса обеспечения обслуживания пассажиров на борту воздушного судна;

5) возможные места работы, требования к профессиональному образованию и обучению работника, необходимость сертификатов, подтверждающих квалификацию, требования к практическому опыту работы, особые условия допуска к работе приведены в таблице 1 «Возможные места работы по

профессии. Требования к условиям труда, образованию и опыту работы «Бортпроводника» приложения 2 к настоящему ПС.

Параграф 2 «Старший бортпроводник»

7. Карточка вида трудовой деятельности (профессии) содержит:

- 1) квалификационный уровень: по НРК – 4, по ОРК – 4;
- 2) базовая группа по Государственному классификатору занятий Республики Казахстан (далее – ГК РК 01 – 2005): 5111 «Проводники железнодорожного вагона, бортпроводники, стюарды»;
- 3) возможные наименования должности (профессии): старший бортовой п р о в о д н и к ;

4) обобщенное описание выполняемой трудовой деятельности - осуществление субъектом организации процесса обеспечения обслуживания пассажиров на борту воздушного судна;

5) возможные места работы, требования к профессиональному образованию и обучению работника, необходимость сертификатов, подтверждающих квалификацию, требования к практическому опыту работы, особые условия допуска к работе приведены в таблице 2 «Возможные места работы, требования к условиям труда, образованию и опыту работы старшего бортпроводника» приложения 2 к настоящему ПС.

Параграф 3 «Бортпроводник-инструктор (линейный инструктор)»

8. Карточка вида трудовой деятельности (профессии) содержит:

- 1) квалификационный уровень: по НРК – 4, по ОРК – 4;
- 2) базовая группа по Государственному классификатору занятий Республики Казахстан (далее – ГК РК 01 – 2005): 5111 «Проводники железнодорожного вагона, бортпроводники, стюарды»;
- 3) возможные наименования должности (профессии): б о р т п р о в о д н и к - и н с т р у к т о р ;

4) обобщенное описание выполняемой трудовой деятельности - осуществление субъектом организации процесса обеспечения обслуживания пассажиров на борту воздушного судна;

5) возможные места работы, требования к профессиональному образованию и обучению работника, необходимость сертификатов, подтверждающих квалификацию, требования к практическому опыту работы, особые условия допуска к работе приведены в таблице 3 «Возможные места работы, требования к условиям труда, образованию и опыту работы бортпроводника-инструктора» приложения 2 к настоящему ПС.

#### **4. Перечень единиц ПС**

9. Перечень единиц ПС приведен в таблицах 1 - 3 приложения 3 к настоящему ПС и содержит шифр и наименование единицы ПС.

## 5. Описание единиц ПС

10. Описание единиц ПС приведено в приложении 4 к настоящему ПС.

## 6. Виды сертификатов, выдаваемых на основе ПС

11. Организациями в области оценки профессиональной подготовленности и подтверждения соответствия квалификации специалистов выдаются сертификаты на основе настоящего ПС.

12. Виды сертификатов, выдаваемые на основе настоящего ПС, определяются в соответствии с перечнем единиц ПС, освоение которых необходимо для получения сертификата, предусмотренным в приложении 3 настоящего ПС.

## 7. Разработчики, лист согласования, экспертиза и регистрация ПС

13. Разработчиком ПС является Министерство транспорта и коммуникаций Республики Казахстан.

14. Лист согласования ПС приведен в приложении 5 к настоящему ПС.

Приложение 1  
к Профессиональному стандарту  
«Бортовое обслуживание»

### Виды трудовой деятельности (профессии) по квалификационным уровням

№ п/п	Наименование вида деятельности	Наименование профессии с учетом тенденций рынка труда	Наименование профессии согласно ГК РК 01-2005	Квалификационный уровень ОРК	Рап ЕТ
1.	Обслуживание пассажиров и обеспечение безопасности на борту ВС	Бортпроводник	Бортпроводник	3	-
2.		Старший бортпроводник	Старший бортовой проводник	4	-
3.		Бортпроводник-инструктор (линейный инструктор)	Бортпроводник-инструктор	4	-

Примечание: ЕТКС - Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих;  
ВС – Воздушное судно.

Таблица 1

**1. Возможные места работы по профессии.  
Требования к условиям труда, образованию и  
опыту работы бортпроводника**

Возможные места работы по профессии (организации)		Организации авиационной отрасли
Вредные и опасные условия труда		1) Перепад давления (при наборе высот с н и ж е н и и ) 2) Повышенный уровень шума и вибрации 3) Пожар или взрыв на борту 4) Психоэмоциональные перегрузки
Особые условия допуска к работе		К работе бортпроводниками допускаются лица достигшие 18 лет, и прошедшие обучение в сертифицированном учебном центре, имеющие действующее медицинское заключение ВЛ (врачебно-лётной экспертной комиссии) 2 кл владеющие государственным и английскими языками, в необходимом объеме для работы бортпроводником
Квалификационный уровень ОРК	Уровень профессионального образования и обучения	Требуемый опыт работы
3	Техническое и профессиональное образование	Не требуется

Таблица 2

**2. Возможные места работы по профессии.  
Требования к условиям труда, образованию и  
опыту работы старшего бортпроводника**

Возможные места работы по профессии (организации)		Организации авиационной отрасли
Вредные и опасные условия труда		1) Перепад давления (при наборе высот с н и ж е н и и ) 2) Повышенный уровень шума и вибрации 3) Пожар или взрыв на борту 4) Психоэмоциональные перегрузки
Особые условия допуска к работе		К работе бортпроводниками допускаются лица достигшие 18 лет, и прошедшие обучение в сертифицированном учебном центре, имеющие действующее медицинское заключение ВЛ (врачебно-лётной экспертной комиссии) 2 кл владеющие государственным и английским языками, в необходимом объеме для работы бортпроводником
Квалификационный уровень ОРК	Уровень профессионального образования и обучения	Требуемый опыт работы

4	Техническое и профессиональное образование	Минимум 2 года опыта работы в качестве бортпроводника
---	--	---

Таблица 3

**3. Возможные места работы по профессии.  
Требования к условиям труда, образованию и опыту  
работы бортпроводника-инструктора (линейного инструктора)**

Возможные места работы по профессии (организации)		Организации авиационной отрасли
Вредные и опасные условия труда		1) Перепад давления (при наборе высот с н и ж е н и и ) 2) Повышенный уровень шума и вибрации 3) Пожар или взрыв на борту 4) Психоэмоциональные перегрузки
Особые условия допуска к работе		К работе бортпроводниками допускаются лица достигшие 18 лет, и прошедшие обучение в сертифицированном учебном центре, имеющем действующее медицинское заключение ВЛ (врачебно-лётной экспертной комиссии) 2 кл владеющие государственным и английским языками в необходимом объеме для работы бортпроводником
Квалификационный уровень ОРК	Уровень профессионального образования и обучения	Требуемый опыт работы
4	Техническое и профессиональное образование	До 4 лет работы в сфере авиации

**П р и л о ж е н и е 3**

**к Профессиональному стандарту  
«Бортовое обслуживание»**

Таблица 1

**1. Вид трудовой деятельности (профессии)  
«Бортпроводник»**

Шифр	Наименование трудовой функции (единицы профессионального стандарта)
Ф 1	Обеспечение безопасности на борту ВС
Ф 2	Предоставление сервиса пассажирам (Обслуживание пассажиров)

Таблица 2

**2. Вид трудовой деятельности (профессии)  
«Старший бортпроводник»**

Шифр	Наименование трудовой функции (единицы профессионального стандарта)
Ф 1	Организация работы и руководство бригадой бортпроводников по обеспечению безопасности на борту ВС
Ф 2	Организация работы и руководство бригадой бортпроводников по предоставлению сервиса пассажирам (обслуживание пассажиров)

Таблица 3



### 3. Вид трудовой деятельности (профессии) «Бортпроводник-инструктор (линейный бортпроводник)»

Шифр	Наименование трудовой функции (единицы профессионального стандарта)
Ф 1	Проверка знаний бортпроводников ВС
Ф 2	Ведение документации
Ф 3	Организация и контроль соблюдения бортпроводниками требований охраны труда и безопаснос рейсовых условиях

Примечание: Ф – функция.

П р и л о ж е н и е 4

к Профессиональному стандарту  
«Бортовое обслуживание»

#### Описание единиц ПС

Таблица 1

#### 1. Вид трудовой деятельности (профессии) «Бортпроводник»

Шифр	Предметы труда	Средства труда	Задачи	Умения и навыки	Знания
			З 1-1 Предполетный инструктаж пассажиров	Навыки проведения предполетного инструктажа пассажиров. Навыки работы с деструктивным поведением пассажиров на борту ВС. Навыки безопасного пользования электронными приборами на борту ВС	Знание Зап Республики Ка от 15 июля 20. Об использо воздушного пространства Республики Ка деятельности а в части каса выполнения З н а н и е международно законодательс стандартов. Знание руково, производству : для бортпров Знание орган перевозок воздушном тра размещения и проверки испр всех вид оборудовани предназначенн обеспечения безопасности Знание принц порядка полье электронным приборами на (

Ф 1	Аварийно-спасательное оборудование	Руководство по производству полетов для бортпроводников			Знание вли включенных электронных п на работу борт радиоэлектрон оборудования Знание про доклада коман о любых заме отклонениях
			3 1-2 Проведение аварийно-спасательных работ и оказание доврачебной помощи	Навыки проверки наличия на борту ВС аварийно-спасательного оборудования, проверка его исправности и правильного размещения. Навыки оказания первой доврачебной помощи. Навыки проверки наличия и соответствия всей необходимой документации и руководств. Умение плавать.	Знание вли аварийно-спаса оборудования воздушных Знание аварийно-спаса процедур и при выживания. Знание оказания пе доврачебной п авиационной м в части касае действий бортпроводни Знание действ акте незако вмешательства ВС, сабот обнаружение в ВС взрывч устройства и Знание обязан ответственност экипажа. Знание при обеспечения эффективног взаимодействи обычных усло аварийных сит Знание при спасательных р приводнении воду.
Ф 2	Буфетно-кухонное оборудование и средства обслуживания пассажиров	Процедуры обслуживания пассажиров	3 2-1 Обслуживание пассажиров	Навыки использования буфетно-кухонного оборудования и средств обслуживания пассажиров	Знание про обслуживани пассажиров, в особые кате пассажиров (ин дети, боль беременные ж

пассажиры  
преклонного в  
пр.)

Таблица 2

2. Вид трудовой деятельности (профессии)

«Старший бортпроводник»

Шифр	Предметы труда	Средства труда	Задачи	Умения и навыки	Знания
Ф 1	Аварийно-спасательное оборудование	Руководство по производству полетов для бортпроводников	3 1-1 Предполетный инструктаж пассажиров	Навыки проведения предполетного инструктажа пассажиров. Навыки работ с деструктивным поведением пассажиров на борту ВС	<p>Знание Зап. Республики Ка от 15 июля 2017. Об использо воздушного пространства Республики Ка деятельности а в части касаг выполнения</p> <p>З н а н и е международно законодательс стандартов (E I O S A ) .</p> <p>Знание руково, производству : для бортпров</p> <p>Знание орган перевозок воздушном тр</p> <p>Знание размер правил про исправности вс оборудовани</p> <p>предназначенн обеспечения безопасности</p> <p>Знание принц порядка полье электронным приборами на (</p> <p>.</p> <p>Знание вли включенных электронных п на работу бор радиэлектрон оборудовани</p> <p>Знание про доклада коман, о любых заме отклонениях</p>

			3 1-2 Проведение аварийно-спасательных работ и оказание доврачебной помощи	<p>Навыки проверки наличия на борту ВС аварийно-спасательного оборудования, проверки его исправности и правильного размещения.</p> <p>Навыки оказания первой доврачебной помощи.</p> <p>Навыки проверки наличия и соответствия всей необходимой документации и руководств. Умение плавать</p>	<p>оборудовани: воздушных Знание аварийно-спаса процедур и при выживания. Знание правил первой довра помощи, авиа медицины в касающейся д бортпроводни Знание действ акте незако вмешательства ВС, сабот обнаружение ВС взрывча устройства и Знание обязан ответственност экипажа, пр обеспечения эффективног взаимодействи обычных усло аварийных си Знание пр спасательных р приводнении воду</p>
Ф 2	Буфетно-кухонное оборудование и средства обслуживания пассажиров	Процедуры обслуживания пассажиров	3 2-1 Обслуживание пассажиров	<p>Навыки использования буфетно-кухонного оборудования и средств обслуживания пассажиров</p>	<p>Знание про обслуживани пассажиров, в особые кате пассажиров (ин дети, боль беременные же пассажиры преклонного вс пр.)</p>

Таблица 3

**1. Вид трудовой деятельности (профессии)  
«Бортпроводник-инструктор  
(линейный бортпроводник)»**

Шифр	Предметы труда	Средства труда	Задачи	Умения и навыки	Знания
				<p>Навыки проверки в рейсовых условиях знаний бортпроводниками технологии обслуживания пассажиров в полете, правил перевозки пассажиров и</p>	<p>Знания Казах года</p>

Ф 1	Знания бортпроводников ВС	Руководство по производству полетов для бортпроводников	3 1-1 Проверка знаний бортпроводников ВС и ввод в строй бортпроводников-стажеров	<p>груза на ВС, правил пользования электрической, аварийно-спасательным оборудованием ВС. Навыки ведения и оформления рабочей документации. Навыки проведения и совершенствования теоретической, практической, предварительной и передполетной подготовки бортпроводников, послеполетной разборки. Навыки проверки умений бортпроводников обслуживать пассажиров, которые требуют особого внимания (детей, больных, стариков и т.д.). Навыки контроля знаний бортпроводниками иностранного языка и умения применить их во время обслуживания пассажиров</p>	<p>воздух Республика деятельности части выполнения Знания закон станда Знания произв бортп Знания перев транс Знания обслу включ пасса больн женщ прекл Знания бортп</p>
Ф 2	Полетная документация	Процедуры ведения документации	3 2-1 Ведение документации	<p>Навыки составления перспективных годовых и ежеквартальных планов проверок теоретических и практических знаний бортпроводников на земле и в полете. Навыки составления планов стажировки и ввода в действие новых бортпроводников и новых созданных бригад. Навыки осуществления контроля за содержанием и состоянием справочно-информационного материала на борту ВС, папки бортпроводника. Навыки разработки технологических карт обслуживания пассажиров в полете за закрепленными рейсами и внесения в них необходимых изменений. Навыки контроля наличия и правильного оформления личной документации бортпроводников. Навыки оформления по</p>	<p>Знания бортп Знания регул</p>

				результатам проверки соответствующих документов и навыки разработки мероприятий по повышению профессионального мастерства бортпроводников, составления рекомендаций по формированию новых бригад. Навыки изучения, обобщения и распространения опыта обслуживания пассажиров в полете	образ данной
Ф 3	Аварийно-спасательная техника	Правила обеспечения безопасного полета	3 3-1 Организация и контроль работы группы бортпроводников по внедрению мер по обеспечению безопасности и высокой культуры обслуживания пассажиров на борту ВС	Навыки проведения подготовки бортпроводников к осенне-зимней и весенне-летней навигации и инструктажа по безопасному ведению работ, навыки ведения необходимых записей в летных книжках бортпроводников. Навыки организации работы группы бортпроводников по внедрению мер по обеспечению безопасности и высокой культуры обслуживания пассажиров на борту ВС	Знание провер видов предн обеспе Знание пользе прибо Знание электр работ радио обору Знание коман замече Знание авариі обору. с у д Знание авариі проце вы жи Знание первой , авиа части бортп дейст незако захват обнару взрыв ) Знание ответс экипа обеспе

П р и л о ж е н и е 5  
к Профессиональному стандарту  
«Бортовое обслуживание»

**Лист согласования**

Название организации	Дата согласования
Министерство труда и социальной защиты населения Республики Казахстан	

Настоящий ПС зарегистрирован \_\_\_\_\_

Внесен в Реестр профессиональных стандартов рег. № \_\_\_\_\_

Письмо (протокол) № \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_