

Кәсіптік стандарт: «Жолаушыларға борттық қызмет көрсету»

1-ші тарау. Жалпы ережелер

1. Кәсіптік стандарттың қолдану аясы: "Борттық қызмет көрсету" кәсіптік стандарты "Кәсіби біліктілік туралы" ҚР Заңының 5-бабына сәйкес әзірленді, білім беру бағдарламаларын қалыптастыруға, оның ішінде кәсіпорындарда персоналды оқытуға, білім беру ұйымдары қызметкерлері мен түлектерінің кәсіптік біліктілігін тануға және ұшу кезінде авиакомпания жолаушыларына қауіпсіздік пен жайлылықты қамтамасыз ету саласындағы кең ауқымды міндеттердің шешімдеріне қойылатын талаптарды белгілейді.

2. Осы кәсіптік стандартта мынадай терминдер, анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:

- 1) Әуе компания – азаматтық әуе кемелерін пайдаланушы сертификаты бар заңды тұлға;
  - 2) Әуе кемесінің бортындағы жайлылық – жолаушылар кабинасының орналасуына, интерьерге және тіршілікті қамтамасыз ететін қажетті жабдықтармен және жүйелермен (электр, оттегі, авариялық-құтқару жүйесі, сүмен жабдықтау, көріз, қысымды, газ құрамын және ауаны баптауды реттеу) жарақтандырылуына байланысты жолаушыларға белгілі бір физикалық-гигиеналық жағдайлар жасауға және оларға бортсеріктермен қызмет көрсетуге арналған тұрмыстық жағдайлардың, жайлылықтар мен климаттың жиынтығы;
  - 3) Багаж – әуе кемесінің бортында тасымалданатын жолаушылардың немесе экипаждың жеке заттары;
  - 4) Багаждың, жүктің зақымдануы (бүлінуі) – тасымалдау кезеңінде багажды, жүкті немесе багаждың бір бөлігін, жүкті жарамсыз күйге келтіру, соның салдарынан оларды өзінің бастапқы мақсаты бойынша толық не ішінара пайдалануға болмайды (өз құндылығын толық не ішінара жоғалтты);
  - 5) Жеке қызмет көрсету – ұшаққа қонған сәттен бастап және олар межелі жерге келген сәтке дейін жолаушыларға тілектестік жағдай, психологиялық жайлылық жасау;
  - 6) Жолаушы – экипаж құрамына кірмейтін және әуе тасымалы шартына сәйкес немесе өзге де заңды негіздерде әуе кемесімен тасымалданатын жеке тұлға;
  - 7) Жолаушыларға қызмет көрсету – пайдаланушының жолаушыларды әуе тасымалын ресімдеуге және жүзеге асыруға және оларға қажеттіліктерді қанағаттандыруға бағытталған қызметтердің міндетті ассортиментін ұсынуға байланысты рәсімдерді орындау жөніндегі қызметі;
  - 8) Жолаушылар кабинасы – жолаушыларды, бортсеріктерді орналастыруға арналған, тиісті жабдықпен жарақтандырылған жолаушылар салондарының, тұрмыстық және қосалқы үй-жайлардың жиынтығынан тұратын әуе кемесі фюзеляжының бөлігі;
  - 9) Кабина экипажының мүшесі – қауіпсіздік мүддесінде және жолаушыларға қызмет көрсету және (немесе) жүктерді тасымалдау мақсатында әуе кемесінің бортында оған әуе кемесінің пайдаланушысы немесе командирі тапсыратын, бірақ ұшу экипажының мүшесі болып табылмайтын міндеттерді орындайтын авиация персоналына жататын адам;
  - 10) Қауіпті жүктер – денсаулыққа, қауіпсіздікке, мүлікке немесе қоршаған ортаға қауіп төндіретін және Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникациялар министрінің бұйрығымен бекітілген Азаматтық әуе кемелерінде тасымалдауға арналған қауіпті жүктердің тізбесінде, Халықаралық Азаматтық авиация ұйымының (ИКАО) әуе арқылы қауіпті жүктерді қауіпсіз тасымалдау жөніндегі Техникалық нұсқаулықтарда көрсетілген бұйымдар немесе заттар;
  - 11) Қызмет көрсету класы – әуе тасымалы тарифіне сәйкес жолаушыларға көрсетілетін қызметтердің жайлылық деңгейі мен көлемі;
  - 12) Рейс – маршруттың бастапқы пунктiнен соңғы пунктiне дейін бір бағытта орындалатын әуе кемесінің ұшуы (кесте бойынша немесе кестеден тыс);
  - 13) Тез бұзылатын жүк – өсімдіктерден немесе жануарлардан алынатын өнімдер, оларды қайта өңдеу өнімдері, тірі өсімдіктер, сақтау және тасымалдау кезінде ерекше жағдайларды қажет ететін балық өсіру материалы;
  - 14) Ұшу өндірісі бойынша нұсқаулық – ұшу қағидасын, ұшуды ұйымдастыруды қамтамасыз етуді және орындауды регламенттейтін құжат.
3. Осы кәсіптік стандартта мынадай қысқартулар қолданылады
- 1) АҚБЖ – авиациялық қауіпсіздікті басқару жүйесі (Security Management System, SEMS);
  - 2) ӘК – әуе кемесі;
  - 3) ӘКК – әуе кемесінің командирі;
  - 4) БА – біліктілік анықтамалығы;
  - 5) БТБА – бірыңғай тарифтік-біліктілік анықтамалығы;
  - 6) ҚР – Қазақстан Республикасы;
  - 7) СБШ – салалық біліктілік шеңбері;
  - 8) ҰЖУ – ұшу және жұмыс уақыты;
  - 9) ҰҚБЖ – ұшу қауіпсіздігін басқару жүйесі (Safety Management System, SMS);
  - 10) ЭҚЖЖ – экономикалық қызмет түрлерінің жалпы жіктеуіші.

2-ші тарау. Кәсіптік стандарттың паспорты

4. Кәсіптік стандарттың атауы: Жолаушыларға борттық қызмет көрсету  
 5. Кәсіптік стандарттың коды: H51101088  
 6. ЭҚЖЖ секциясын, бөлімін, тобын, сыныбын және кіші сыныбын көрсету:

- Н Көлік және қоймалау  
 51 Әуе көлігінің қызметі  
 51.1 Жолаушылар әуе көлігінің қызметі  
 51.10 Жолаушылар әуе көлігінің қызметі  
 51.10.1 Кестеге бағынатын жолаушылар әуе көлігінің қызметі  
 Н Көлік және қоймалау  
 51 Әуе көлігінің қызметі  
 51.1 Жолаушылар әуе көлігінің қызметі  
 51.10 Жолаушылар әуе көлігінің қызметі  
 51.10.2 Кестеге бағынбайтын жолаушылар әуе көлігінің қызметі  
 Н Көлік және қоймалау  
 51 Әуе көлігінің қызметі  
 51.2 Жүк әуе көлігі және ғарыш көлігінің қызметі  
 51.21 Жүк әуе көлігінің қызметі  
 51.21.1 Кестеге бағынатын жүк әуе көлігінің қызметі  
 Н Көлік және қоймалау  
 51 Әуе көлігінің қызметі  
 51.2 Жүк әуе көлігі және ғарыш көлігінің қызметі  
 51.21 Жүк әуе көлігінің қызметі  
 51.21.2 Кестеге бағынбайтын жүк әуе көлігінің қызметі

7. Кәсіптік стандарттың қысқаша сипаттамасы: Бұл кәсіби стандартта әуе кемесінде ұшу кезінде әуе жолаушылары мен ұшу экипажының мүшелеріне сервистік қызмет көрсету және ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі іс шараларды жүргізу бойынша жұмыстардың сипаттамалары мен кәсіптердің еңбек функциялары келтірілген.

8. Кәсіптер карточкаларының тізімі:

- 1) Борт жолсерік -инструкторы - 4 СБШ-нің деңгейі
- 5) Борт жолсерігі (әуе) - 3 СБШ-нің деңгейі
- 6) Борт операторы - 4 СБШ-нің деңгейі
- 7) Қызмет бастығы - 6 СБШ-нің деңгейі
- 8) Мамандандырылған әуе көлігі бөлімшелерінің басшылары (басқарушылары) - 7 СБШ-нің деңгейі

### 3-ші тарау. Кәсіптер карточкалары

9. Кәсіптің карточкасы «Борт жолсерік -инструкторы»:			
Топтың коды:	5111-1		
Қызмет атауының коды:	5111-1-003		
Кәсіптің атауы:	Борт жолсерік -инструкторы		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	4		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі:	Мамандық:	Біліктілік:
	-	-	-
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Білім деңгейі:	Мамандық:	Біліктілік:
	ТжКБ (орта деңгейдегі маман)	-	-
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	Бортсерік-нұсқаушыны даярлау бойынша оқу курсынан өту, кабиналық экипаждың бас мүшесі ретіндегі практикалық тәжірибе.		
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	Авиациялық оқу орталығының сертификаты "Cabin attendant instructor training course"		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Кабиналық экипаждың азаматтық авиация әуе кемесінің бортында адамдардың қауіпсіздігін қамтамасыз етуді және оларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру.		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			

Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кабиналық экипаждардың жұмысын ұйымдастыру</li> <li>2. Бортсеріктерді іске қосу, ұшу жағдайында бортсеріктердің жұмысын тексеру бағдарламаларын орындау</li> <li>3. Өз құзыреті шеңберінде ұшу қауіпсіздігін басқару саласындағы іс-шараларды орындау</li> <li>4. Организация работы бортовых операторов грузовых ВС</li> </ol>
Еңбек функциясы 1: Кабиналық экипаждардың жұмысын ұйымдастыру	Дағды 1: Бортсеріктерді лауазымдық міндеттерін орындауға дайындау	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бортсеріктердің жұмысын тексеру және практикалық дағдыларды үйрету.</li> <li>2. Бортсеріктерді (бас бортсеріктерді) пайдалануға беру.</li> <li>3. Кабиналық экипаж мүшелерінің стандарттар мен технологиялар талаптарын сақтауын бақылау.</li> <li>4. Қажет болған жағдайда кабиналық экипаж мүшелерінің кез келгенінің міндеттерін орындау.</li> <li>5. Бортсеріктерді (бас бортсеріктерді) жерүсті, алдын ала және ұшу алдындағы даярлауды жүргізу.</li> <li>6. Авиациялық оқу орталығында бастапқы даярлықтан кейін бортсеріктерді бейімдеу жөніндегі іс-шараларды жүзеге асыру.</li> <li>7. Бортсеріктердің (бас бортсеріктердің) назарына жедел ақпаратты, басшылық құжаттардағы өзгерістерді жеткізу.</li> <li>8. Бортсеріктермен (бас) бортсеріктермен еңбекті қорғау, ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз ету және әуе кемесінің бортында сервис деңгейін арттыру мәселелері бойынша нұсқаулық жүргізу.</li> <li>9. Бортсеріктердің (аға бортсеріктердің) кәсіптік даярлық деңгейін арттыруға бағытталған техникалық сабақтарды ұйымдастыру және өткізу.</li> <li>10. Бортсеріктерді (бас бортсеріктерді) жұмыстарды орындаудың қауіпсіз әдістері мен тәсілдеріне, өндірісте зардап шеккендерге алғашқы көмек көрсету қағидаларына оқытуды ұйымдастыру және жүргізу, еңбекті қорғау бойынша нұсқаулықтар жүргізу, еңбекті қорғау талаптарын білуін тексеру.</li> <li>11. Ұйымдастыру мәселелері бойынша кабиналық экипаждар бөлімшесінің басшыларымен өзара байланыс жасау.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ҚР, сондай-ақ әуе кемесін тіркеу мемлекетінің және кабина экипажының қызметіне қатысты бөлігінде пайдаланушы мемлекеттің заңнамасы.</li> <li>2. Азаматтық авиацияның халықаралық әуе көлігі ұйымдарының стандарттары мен ұсынылатын тәжірбиесі.</li> <li>3. Кабиналық экипаждардың жұмысына қатысты пайдаланушының ұйымдастырушылық-өкімдік құжаттары.</li> <li>4. Кабиналардың жұмысына қатысты басшылық, рәсімдер, нұсқаулықтар, технологиялар, пайдаланушы стандарттары.</li> <li>5. Еңбекті қорғау, өртке қарсы қорғау және қоршаған ортаны қорғау жөніндегі талаптар.</li> <li>6. Бортсеріктерді оқыту әдістері.</li> <li>7. ҰЖУ білу.</li> <li>8. Шет тілін білу.</li> </ol> <p>Дағдыны тану мүмкіндігі: ұсынылмайды</p>
Еңбек функциясы 2: Бортсеріктерді іске қосу,		

<p>ұшу жағдайында бортсеріктердің жұмысын тексеру бағдарламаларын орындау</p>	<p>Дағды 1: Бортсеріктерді іске қосу және ұшу жағдайында бортсеріктердің жұмысын тексеру бағдарламаларын іске асыру</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Түріне (жұмыс жағдайына) рұқсат беру мақсатында бортсеріктермен (бас) бортсеріктермен техникалық сабақтар, маусымдық нұсқаулықтар өткізу.</li> <li>2. Еңбекті қорғау бойынша нұсқаулықтар, жұмыс орнындағы бастапқы, қайталама, жоспардан тыс, еңбекті қорғау талаптарының білімін тексеру.</li> <li>3. Пайдаланушы бекіткен бағалау өлшемшарттарына сәйкес ұшу тапсырмасын орындау кезінде кабиналық экипаж мүшелерінің білімі мен дағдыларын бағалауды жүзеге асыру.</li> <li>4. Ұшу жағдайында бортсеріктердің (бас бортсеріктердің) жұмысын тексеруді орындау.</li> <li>5. Ұшу тапсырмасын орындаудың барлық кезеңдерінде кабина экипажының жұмысын ұйымдастыруды тексеру.</li> <li>6. Іске қосу процесінде бортсеріктер (бас бортсеріктер) игеретін қызмет элементтерін көрсету.</li> <li>7. Кабина экипажы мүшелерінің өздерінің лауазымдық міндеттерін орындауын, сондай-ақ перрон бойынша жүріп-тұру кезінде және ұшу жағдайында еңбекті қорғау талаптарының орындалуын тексеру.</li> <li>8. Жолаушылар кабинасының қауіпсіздігін қамтамасыз етуді бақылауды жүзеге асыру.</li> <li>9. Ұшу тапсырмасын орындаудың барлық кезеңдерінде қауіп пен қателік факторларын тану және бақылау.</li> <li>10. Ұшу жағдайындағы штаттық, штаттан тыс және авариялық жағдайларда кабиналық экипаж мүшелерінің ұшу экипажымен өзара байланысын бақылау.</li> <li>11. ӘК бортында азаматтық авиация саласындағы тексеруші органдардың өкілдерімен өзара ібайланысжасау.</li> <li>12. Есепті рейстік құжаттаманы толтыру.</li> </ol>
	<p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p>	<p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ұшуға арналған тапсырманы орындау кезінде әуе кемесінің кабиналық экипажы мүшелерінің жұмысын реттейтін стандарттар, технологиялар және өзге де құжаттар;</li> <li>2. "F" класты әуе жолаушыларына қызмет көрсетуді және тамақтануды, жеке қызмет көрсетуді ұйымдастыру;</li> <li>3. Психология негіздері және қарым-қатынас тәртібі;</li> <li>4. Борттық жолсеріктер экипажының мүшелерімен ұшу нәтижелеріне талдау жүргізу әдістемесі;</li> <li>5. Рейстік құжаттаманы ресімдеу тәртібі;</li> <li>6. Пайдаланушы көлемінде дербес электрондық-есептеу машинасында жұмыс істеу тәртібі;</li> <li>7. Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, өндірістік санитария және өртке қарсы қауіпсіздік жөніндегі тәртіп;</li> <li>8. Жеке қорғану құралдарын пайдалану тәртібі;</li> <li>9. Орындалатын жұмыстардың (көрсетілетін қызметтердің) сапасына қойылатын талаптар;</li> <li>10. Жұмыс орнында еңбекті ұтымды ұйымдастыруға қойылатын талаптар.</li> </ol>
	<p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p>	<p>ұсынылмайды</p>

	<p>Дағды 2: Кабиначык экипаждар бөлімшесінің ұшу-штабтық құжаттамасын жүргізу</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бортсеріктерді (бас бортсеріктерді) пайдалануға беру бағдарламаларын орындау нәтижелері бойынша есепті құжаттардың нысандарын толтыру.</li> <li>2. Рейстік жағдайларда бортсеріктерді (бас бортсеріктерді) біліктілік тексерулерінің нәтижелері бойынша есепті құжаттардың нысандарын толтыру.</li> <li>3. Кабиначык экипаж бөлімшесінде бекітілген нысандарға сәйкес жоспарлар жасау.</li> <li>4. Пайдаланушының бекітілген нысандарына сәйкес анықтамалық-ақпараттық құжаттарды дайындау.</li> <li>5. Еңбекті қорғау бойынша нұсқаулық жүргізу журналдарын толтыру.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ҚР, сондай-ақ әуе кемесін тіркеу мемлекетінің және кабина экипажының қызметіне қатысты бөлігінде пайдаланушы мемлекеттің заңнамасы.</li> <li>2. Азаматтық авиацияның халықаралық әуе көлігі ұйымдарының стандарттары мен ұсынылатын тәжірбиесі.</li> <li>3. Кабиначык экипаждардың жұмысына қатысты пайдаланушының ұйымдастырушылық-өкімдік құжаттары.</li> <li>4. Кабиначык экипаждардың жұмысына қатысты пайдаланушының жергілікті нормативтік актілері.</li> <li>5. Еңбекті қорғау, өртке қарсы қорғау және қоршаған ортаны қорғау жөніндегі талаптар.</li> <li>6. Іс жүргізу негіздері.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	ұсынылмайды
<p>Еңбек функциясы 3: Өз құзыреті шеңберінде ұшу қауіпсіздігін басқару саласындағы іс-шараларды орындау</p>	<p>Дағды 1: ҰҚБЖ және АҚБЖ-ны қолдау</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кабиначык экипаждардың жұмысына қатысты бөлігінде ұшу қауіпсіздігін басқару мәселелеріне жәрдем көрсету.</li> <li>2. Анықталған бұзушылықтардың барлық жағдайлары, сондай-ақ ықтимал қауіптер туралы ұшу қауіпсіздігі инспекцияларына және авиациялық және көлік қауіпсіздігі бөліміне хабарлау.</li> <li>3. Ұшу қауіпсіздігін, авиациялық (көліктік) қауіпсіздікті, пайдаланушы персоналының өмірі мен денсаулығының қауіпсіздігін қамтамасыз ету, пайдаланушының қызметіне заңсыз араласу актілерін, сондай-ақ экономикалық залал келтіру әрекеттерін болғызбау жөніндегі өз құзыреті шеңберінде қажетті шараларды қабылдау.</li> <li>4. Өз құзыреті шеңберінде қауіпсіздік бойынша жүйелі іркілістерді анықтауға бағытталған әуе кемесінің жолаушылар кабинасындағы қауіпсіздікке байланысты оқиғаларға тергеу жүргізу.</li> <li>5. Қауіпсіздік туралы белсенді ақпарат алмасу арқылы алынған қорытындылар мен қауіпсіздік бойынша ең жақсы әзірлемелерді тарату.</li> <li>6. Нашарлаудың алдын алу.</li> <li>7. Ұшу экипажын жолаушылар кабинасында туындайтын немесе әуе кемесіне қатысты штаттан тыс және авариялық жағдайлар туралы хабардар ету.</li> <li>8. Жолаушылардың әуе кемесінің бортында ұшу қауіпсіздігіне қатер төндіруі мүмкін мінез-құлық ережелерін бұзуына байланысты жағдайларды реттеу.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Авиациялық және көліктік қауіпсіздік талаптары.</li> <li>2. Ұшу қауіпсіздігіне қойылатын талаптар.</li> <li>3. Пайдаланушының ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қатысты жергілікті нормативтік актілері.</li> </ol>

	Дағдыны тану мүмкіндігі:	ұсынылмайды
Еңбек функциясы 4: Организация работы бортовых операторов грузовых ВС	Дағды 1: Борттық операторлардың жұмысын іске қосу және ұйымдастыру	Машықтар:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Борттық оператордың еңбек функцияларын орындау.</li> <li>2. Борт операторларды лауазымдық міндеттерін орындауға дайындау.</li> <li>3. Борт операторларды іске қосу, ұшу жағдайында борт операторлардың жұмысын тексеру бағдарламаларын іске асыру.</li> <li>4. Борттық операторлар бөлімшесінің ұшу-штабтық құжаттамасын жүргізу.</li> <li>5. Өз құзыреті шеңберінде ұшу қауіпсіздігін басқару саласындағы іс-шараларды орындауға міндетті.</li> </ol>
		Білімдер:
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	ұсынылмайды
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Бейімділік Жауапкершілік Командада жұмыс істей білу Өзгерістерді басқару Эмоциялық парасат Төзімділік пен еңбексүйгіштік Ауызекі сөйлеу дағдылары Тәлімгерлік (тәлімгерлік, коучинг) Көп мәдениеттілік және ашықтық Клиентке бағдарлау	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	1. ҚР әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы. ҚР Заңы. 2. ҚР азаматтық авиациясында бортсеріктердің жұмысын ұйымдастыру қағидаларын бекіту туралы. ҚР Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 20 наурыздағы № 308 бұйрығы. 3. Жолаушыларды, багажды, жүк-багажды және почта жөнелтілімдерін темір жол көлігімен тасымалдау қағидаларын бекіту туралы. ҚР Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 545 бұйрығы. 4. ҚР азаматтық авиациясында ұшуды жүргізу қағидаларын бекіту туралы. ҚР Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушы 2017 жылғы 28 шілдедегі № 509 бұйрығы. 5. ҚР Еңбек кодексі. 6. Ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қатысатын авиация персоналының кәсіптік даярлығының үлгілік бағдарламасын бекіту туралы. ҚР Көлік және коммуникация министрінің 2013 жылғы 28 қыркүйектегі № 764 бұйрығы. 7. Әуе кемесінің бортында мінез-құлық қағидаларын бекіту туралы. ҚР Инвестициялар және даму министрінің 2017 жылғы 30 маусымдағы № 416 бұйрығы. 8. Азаматтық және эксперименттік авиацияда деректерді ұсыну мен авиациялық оқиғалар мен оқиыс оқиғаларды тергеп-тексеру қағидаларын бекіту туралы. ҚР Инвестициялар және даму министрінің 2017 жылғы 27 шілдедегі № 505 бұйрығы.	
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	6	Қызмет бастығы
13. Кәсіптің карточкасы «Борт жолсерігі (әуе)»:		
Топтың коды:	5111-1	
Қызмет атауының коды:	5111-1-002	
Кәсіптің атауы:	Борт жолсерігі (әуе)	
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	3	

СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:	53-шығарылым. "Жұмыстар мен жұмысшы кәсіптерінің бірыңғай тарифтік-біліктілік анықтамалығын (53-шығарылым) бекіту туралы" 2021 жылғы 29 желтоқсандағы № 513 ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің бұйрығы. ҚР Әділет министрлігінде 2022 жылғы 17 қаңтарда № 26508 болып тіркелді. Параграф 15. Борт жолсерігі		
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі:	Мамандық:	Біліктілік:
	-	-	-
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Білім деңгейі:	Мамандық:	Біліктілік:
	негізгі орта білім	-	-
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	5-разряд-4-разрядты борттық жолсеріктің жұмыс өтілі 1 жылдан кем емес 6-разряд-5-разрядты борттық жолсеріктің жұмыс өтілі 3 жылдан кем емес		
Формалды емес және информталы біліммен байланыс:	Бортсерік - "Cabin crew initial/type specific course" авиациялық оқу орталығының сертификаты		
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	5111-1-001 - Борт жолсерігі 5111-1-004 - Стюард 5111-1-005 - Стюардесса		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Азаматтық авиация әуе кемесінің бортында адамдардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету және оларға қызмет көрсету		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Штаттық штаттық емес және авариялық жағдайларда рейсті орындау кезінде әуе кемесінің жолаушылар кабинасының қауіпсіздігін қамтамасыз ету 2. ӘК бортында жолаушылар мен экипаж мүшелеріне қызмет көрсету 3. Кабиналық экипаж мүшелерінің жұмысын ұйымдастыру және қызмет көрсетудің экономикалық, бизнес және бірінші класты жолаушыларына сервис ұсыну	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: Штаттық штаттық емес және авариялық жағдайларда рейсті орындау кезінде әуе кемесінің жолаушылар кабинасының қауіпсіздігін қамтамасыз ету	Дағды 1: Ұшу алдындағы дайындықты жүргізу	Машықтар:	
		1. Бөгде адамдар мен ұмытылған заттарды табу мақсатында әуе кемесін әуе жолаушылары қонғанға дейін және олар шыққаннан кейін рейс аяқталғаннан кейін тексеріп қарауды жүргізу. 2. Жолаушылар кабинасының жабдықтарын бақылау тексерулерінің белгіленген карталарына сәйкес қауіпсіздікті қамтамасыз ететін әк жолаушылар кабинасында жабдықтар мен жүйелердің болуын, жарамдылығын тексеру. 3. Жолаушылар кабинасында қауіпсіздікті қамтамасыз ету мәселелері бойынша жерүсті персоналымен өзара байланыс жасау. 4. Штаттық, штаттық емес және авариялық жағдайларда жолаушылар кабинасында қауіпсіздікті қамтамасыз ету мәселелері бойынша ұшу экипажының мүшелерімен өзара байланыс жасау. 5. Барлық қажетті құжаттар мен нұсқаулықтардың болуын және сәйкестігін тексеру.	

	<p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Әуе кемесінің кабиналық экипажы мүшелерінің жұмысын реттейтін стандарттар, технологиялар және құжаттар.</li> <li>2. ӘК бортында пайдаланылатын қауіпсіздік және басқару жүйелері.</li> <li>3. Авариялық жағдайда авиажолаушыларды құтқаруға арналған авариялық-құтқару құралдарын орналастыру схемасы мен пайдалану тәртібі.</li> <li>4. Төтенше жағдайдағы әрекеттер бойынша экипаж жадынамасы.</li> <li>5. Қауіпті жүктерді тасымалдау ережелері.</li> <li>6. Ұшу жұмыс уақытының регламенттері.</li> <li>7. Әуе жолаушыларын, экипаж мүшелерін және әуе кемесін бортсерікке қатысты көлемде тексеріп қарау жөніндегі басшылық.</li> <li>8. Шет тілін білу.</li> </ol>
Дағдыны тану мүмкіндігі:	ұсынылмайды
Дағды 2: Жолаушыларға ұшу алдындағы нұсқаулық жүргізу	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Жолаушыларға төтенше жағдайдағы қауіпсіздік ережелері мен іс-қимыл тәртібін түсіндіру.</li> <li>2. Қауіпсіздік белдіктерін, оттегі маскаларын және құтқару кеудешелерін және басқа да құтқару құралдарын пайдалану тәртібін көрсету.</li> <li>3. Жолаушылардың нұсқауларды нұсқауларды орындауын бақылау.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Жеке қорғаныс құралдарын пайдалану тәртібі.</li> <li>2. Құтқару құралдарын көрсету тәртібі.</li> <li>3. Төтенше жағдайдағы әрекеттер тәртібі туралы нұсқаулар.</li> <li>4. Орындалатын жұмыстардың ( қызметтердің) сапасына қойылатын талаптар.</li> </ol>
Дағдыны тану мүмкіндігі:	ұсынылмайды

<p>Дағды 3: Авариялық - құтқару жұмыстарын жүргізу және дәрігерге дейінгі көмек көрсету</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Борттағы авариялық-құтқару жабдықтарын (құтқару кеудешелері, құтқару салдары, авариялық траптар мен науалар, авариялық шығулар, тасымалды өрт сөндіргіштер, оттегі жабдықтары мен алғашқы көмек жиынтықтары және т.б.) ӘК типін ескере отырып пайдалану.</li> <li>2. Әуе кемесінің кабиналық экипажының мүшесі авариялық жағдай туындаған кезде немесе авариялық эвакуациялауды талап ететін жағдайда ӘК типін ескере отырып, орындауы қажет міндеттер мен функцияларды қауіпсіздікті қамтамасыз етуге байланысты орындауға міндетті.</li> <li>3. Әуе кемесінің бортындағы адамдарды құрлыққа және суға қауіпсіз және жылдам эвакуациялауды жүргізу, сондай-ақ авариялық жағдайда немесе ӘК типін ескере отырып, авариялық эвакуациялауды талап ететін жағдайда қажетті функцияларды орындау.</li> <li>4. Әуе кемесі командирінің нұсқауы бойынша авиациялық қауіпсіздік қызметінің болуы көзделмеген әуеайлақтарда, қону алаңдарында авиациялық қауіпсіздік шараларын қамтамасыз ету.</li> <li>5. Әуе кемесінің сипаттамаларын, шектеулерін және типін ескере отырып, пайдалану ережелеріне сәйкес жабдықтар мен борттық жүйелерді пайдалану.</li> <li>6. ӘК жолаушылар кабинасында қауіпсіздікті қамтамасыз ету мақсатында экипаждың басқа мүшелерімен және жердегі персоналмен өзара іс-қимылды жүзеге асыру.</li> <li>7. Қауіп пен қателік факторларын тану және бақылау.</li> <li>8. Жолаушылардың ұшу қауіпсіздігіне қауіп төндіретін ӘК бортында жүріс-тұрыс ережелерін бұзуына байланысты жағдайларды реттеу.</li> <li>9. Ұшу кезінде жолаушылар кабинасында қауіпті жүктермен байланысты оқиғалар болған жағдайда бортсеріктердің бақылау тізіміне сәйкес іс-шараларды орындау.</li> <li>10. Әуе кемесіне багажды, поштаны, жүкті, бағалы жүкті, қауіпті жүкті, қару мен оқ-дәрілерді тиеуді (түсіруді) бақылауды жүзеге асыру.</li> <li>11. Әуе кемесінің бортындағы адамдарға алғашқы көмек көрсету.</li> <li>12. Қауіп факторларын анықтау кезінде авиациялық қауіпсіздік ережелерін қолдану.</li> <li>13. Рейсті орындаудың барлық кезеңдерінде штаттан тыс немесе төтенше жағдайда әрекет ету дағдыларын қолдану.</li> <li>14. Жүзе білу.</li> </ol>
	<p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Құтқару процедуралары және өмір сүру принциптері.</li> <li>2. Алғашқы (дәрігерге дейінгі) көмек көрсету тәртібі.</li> <li>3. Заңсыз араласу актісі кезіндегі іс-қимыл тәртібі (ӘК түсіру, диверсия, ӘК бортында жарылғыш құрылғыны табу және т.б.).</li> <li>4. Төтенше жағдайдағы әрекеттер бойынша экипаж жадынамасы.</li> <li>5. Қарапайым жағдайларда және төтенше жағдайларда тиімді өзара әрекеттесуді қамтамасыз ету әдістері.</li> <li>6. Әк суға ағызу кезіндегі құтқару жұмыстарының қағидалары.</li> <li>7. Қауіпті жүктерді тасымалдау ережелері.</li> <li>8. Арнайы жүктерді тасымалдау ережелері.</li> <li>9. Адам саудасын анықтау және оған ден қою бойынша кабиналық экипаждың нұсқаулығы.</li> </ol>
	<p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p>

Еңбек функциясы 2:

<p>ӘК бортында жолаушылар мен экипаж мүшелеріне қызмет көрсету</p>	<p>Дағды 1: Жердегі техникалық қызмет көрсету</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Жолаушылар кабинасының санитарлық жағдайын тексеру.</li> <li>2. Әуе кемесінің бортында коммерциялық тиеуді, тұрмыстық мүлікті, буфет-ас үй жабдықтарын, борттық тамақтануды қабылдау және орналастыру.</li> <li>3. Жолаушыларды қарсы алу.</li> <li>4. Қол жүгін орналастыру.</li> <li>5. Әуе кемесінің бортында әуе жолаушыларының саны мен орналасуын бақылау.</li> <li>6. Жолаушыларды ӘК бортындағы тәртіп ережелері туралы хабардар ету.</li> <li>7. Мүмкіндігі шектеулі жолаушыларға көмектесу.</li> <li>8. Жолаушылардың ӘК-ден қауіпсіз шығуын ұйымдастыру.</li> <li>9. Ұшу тапсырмасын, қажетті құжаттаманы және ұшу туралы ақпаратты алу.</li> <li>10. Ұшу құжаттамасын толтыру.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Жолаушыларды багажды және жүктерді тасымалдау ережесі.</li> <li>2. Бортсеріктің ұшу алдындағы және ұшудан кейінгі жұмысы, коммерциялық жүктемені қабылдау-тапсыру туралы нұсқаулар.</li> <li>3. ӘК-дегі қызметтік, тұрмыстық және қоғамдық үй-жайлардың конструктивтік ерекшеліктері мен орналасуы.</li> <li>4. Әуе жолаушыларына қызмет көрсету, жұмсақ инвентарь мен әуе жолаушыларына қызмет көрсету құралдарын беру жөніндегі салалық стандарттар.</li> <li>5. Жердегі жолаушыларға қызмет көрсету жөніндегі нұсқаулық.</li> <li>6. Есепке алу және есептілік нысандары, оларды жүргізу және жасау тәртібі.</li> <li>7. Ұшу құжаттамасын ресімдеу тәртібі.</li> <li>8. Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, өндірістік санитария және өртке қарсы қауіпсіздік жөніндегі қағидалар.</li> </ol>
	<p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p>	<p>ұсынылмайды</p>
	<p>Дағды 2: Ұшу кезінде қызмет көрсету</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Жолаушыларға және ұшу экипажының мүшелеріне рейстің технологиялық карталарында көзделген қызметтердің толық кешенін ұсыну.</li> <li>2. Жолаушылардың ұшу кезінде ӘК бортында жүріс-тұрыс ережелерін сақтауын бақылау.</li> <li>3. Бас бортсерікке барлық бұзушылықтар мен ақаулар туралы хабарлау.</li> <li>4. Буфет-ас үй жабдықтары мен жолаушыларға қызмет көрсету құралдарын пайдалану.</li> <li>5. Клиенттердің шағымдарын шешу.</li> <li>6. Мүмкіндігі шектеулі жолаушыларға көмектесу.</li> <li>7. Дәрігерге дейінгі көмек көрсету.</li> </ol>

		<p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Орындалатын жұмыстардың (қызметтердің) сапасына қойылатын талаптар.</li> <li>2. Жұмыс орнында еңбекті ұтымды ұйымдастыруға қойылатын талаптар.</li> <li>3. ӘК бортындағы сервис стандарттары бойынша нұсқаулық.</li> <li>5. Санитарлық ережелер және рейсте әуе жолаушыларын тамақтандыруды ұйымдастыру.</li> <li>6. Сыртқы түрі және форма кию стандарттары бойынша нұсқаулық.</li> <li>7. Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, өндірістік санитария және өртке қарсы қауіпсіздік жөніндегі тәртіп.</li> </ol>
<p>Еңбек функциясы 3: Кабиначық экипаж мүшелерінің жұмысын ұйымдастыру және қызмет көрсетудің экономикалық, бизнес және бірінші класты жолаушыларына сервис ұсыну</p>	<p>Дағдыны тану мүмкіндігі: Дағды 1: Бортсеріктердің жұмысын ұйымдастыру және бақылау</p>	<p>ұсынылмайды</p> <p>Машықтар:</p> <p>Разряд 6</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бортсеріктер бригадасының білімін бақылау — кабина экипажының басшылығында жазылған талаптар, рәсімдер, стандарттар, мінез-құлық және тәртіп ережелері және т.б.</li> <li>2. Бортсеріктер бригадасында нысанды киім кию ережелерін бақылау.</li> <li>3. Бортсеріктер бригадасында сервистік қызмет көрсету жөніндегі нұсқаулықта жазылған әуе кемесінің (ӘК) бортында сервис ұсыну технологиясының орындалуын бақылау және үйлестіру.</li> <li>4. Тиісті қызметтерден, сондай-ақ бортсеріктер бригадасынан біліктілік рұқсаттарын, кабиначық экипаж мүшесінің куәлігін, 2-сыныпты медициналық сертификатты, медициналық кітапшаны, паспортты) қолданудың өзекті мерзімдерін бақылайды және жұмыс және жеке құжаттаманы уақтылы жаңартуды сұратады.</li> <li>5. Бригада құрамында немесе қызметтік жолаушылармен рейске тағайындалған кабиначық экипаж мүшелерінің уақтылы келуін бақылау.</li> <li>6. Бортсеріктермен ұшу алдындағы және ұшудан кейінгі брифинг өткізу.</li> <li>7. Қауіпсіздік техникасы, авиациялық қауіпсіздік жөніндегі қағидаларды, сондай-ақ әуежайдың өзге де аралас қызметтері белгілеген қағидаларды сақтай отырып, ӘК-ге дейін жүріп-тұру кезінде бригаданы бақылау.</li> <li>8. ӘК ұшу алдындағы даярлығының толық көлемінде бортсеріктер бригадасының орындалуын жүргізу және бақылау.</li> <li>9. Экипажда жағымды жұмыс атмосферасын қамтамасыз ету.</li> <li>10. Экипаж мүшелерінің штаттық, штаттық емес және апаттық жағдайлардағы әрекеттерін үйлестіру және үйлестіру.</li> </ol>

Білімдер:

6 разряд

1. Авиация қызметін регламенттейтін ҚР заңнамалық және өзге де нормативтік және құқықтық актілері.
2. Әуе компанияның еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі ішкі актілері.
3. Ұшу өндірісі бойынша нұсқаулық.
4. ӘК бортындағы сервис стандарттары бойынша нұсқаулық.
5. Сыртқы көрініс стандарттары бойынша нұсқаулық.
6. Қалыпты және төтенше жағдайда ұшу экипажымен өзара байланысын рәсімдері.
7. Авиациялық оқиғалар мен оқиғаларға шолу.
8. Адами факторды және кабина экипажының жұмысын оңтайландыру.
9. Психология негіздері және қарым-қатынас тәртібі.
10. Борттық жолсеріктер экипажының мүшелерімен ұшу нәтижелеріне талдау жүргізу әдістемесі.
11. Рейстік құжаттаманы рәсімдеу тәртібі.
12. Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, өндірістік санитария және өртке қарсы қауіпсіздік жөніндегі тәртіп.
13. Орындалатын жұмыстардың (қызметтердің) сапасына қойылатын талаптар.
14. Жұмыс орнында еңбекті ұтымды ұйымдастыруға қойылатын талаптар.

Дағдыны тану мүмкіндігі:

ұсынылмайды

<p>Дағды 2: Экипаж мен жолаушыларға экономикалық, бизнес және бірінші класты қызмет көрсетудің қауіпсіздігін қамтамасыз ету және сервис ұсыну</p>	<p>Машықтар:</p> <p>6 разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Авариялық-құтқару жабдығының болуын, жарамдылығын, орналастырылуын тексеру.</li> <li>2. Жарамсыз жабдық анықталған жағдайда тиісті құжаттаманы толтыру.</li> <li>3. ӘК бөтен/күдікті заттарға тексереді, тексеру аяқталғаннан кейін ұшу алдындағы қауіпсіздікті тексерудің бақылау парағын толтырады.</li> <li>4. Әк жүйелерінің жарамдылығы мен ұшуға дайындығын тексеру.</li> <li>5. Технологиялық рәсімдерге сәйкес тұрмыстық және борттық жабдықтардың, ӘК үй-жайларының рейске дайындығын тексеру.</li> <li>6. Технологиялық рәсімге сәйкес тұрмыстық мүлікті, буфет-ас үй жабдықтарын, ыдыс-аяқты, жолаушыларға қызмет көрсету құралдарын, борттық тамақтануды қабылдау және орналастыру.</li> <li>7. ӘКК стандартты баяндамаларын уақтылы орындау.</li> <li>8. ӘК-нің, жердегі, техникалық қызметтерге ӘК-нің ұшу алдындағы даярлау процесінде анықталған кемшіліктер, ақаулар, сәйкессіздіктер туралы ақпарат беру.</li> <li>9. Жолаушыларды отырғызар алдында ӘК-нің санитарлық жағдайын бақылау, ұшу кезінде жолаушылар салондары мен жұмыс орындарында тазалық пен тәртіпті сақтау.</li> <li>10. Брифинг/де-брифинг кезінде кабиналық экипажға ұшу тапсырмасын, "күшейтілген экипаж кезіндегі демалыс кестесі" нысанын толтыру.</li> <li>11. Ұшу кезінде сапалы қызмет көрсету және ӘК бортындағы жолаушыларға қызмет көрсетудің барлық түрлерін ұсыну кезінде бортсеріктер бригадасын бақылау.</li> <li>12. Жолаушылардың шағымдарына жауап беру, жанжалды жағдайлардың алдын алу.</li> <li>13. Жолаушылардың бортында қауіпсіздікті қамтамасыз етуге байланысты ӘК бортында жүріс-тұрыс ережелерін сөзсіз сақтауын бақылауды қамтамасыз ету.</li> <li>14. Борттағы қауіпсіздікті қамтамасыз ету мақсатында ӘК салондарында қол жүгін орналастыруды бақылау.</li> <li>15. Жолаушылардың түсуін бақылайды, әуе кемесін ұмытылған заттарға қарап шығады. Ұмытылған заттар табылған жағдайда рәсімге сәйкес әрекет ету, «Жолаушылар ұмытқан заттар туралы акт» журналын толтыру</li> <li>16. Рейсте анықталған әуе кемесі жабдықтарының ақауларын орталықтандырылған тіркеу кітабына енгізеді, ӘКК қолымен растайды.</li> <li>17. Рейс аяқталғаннан кейін де-брифинг өткізу, бортсеріктер бригадасының жұмысына баға беру.</li> <li>18. Екінші ұшқыш үшін де-брифинг аяқталғаннан кейін рейстік құжаттаманың толық пакетін жинақтау.</li> </ol>
---	---

		Білімдер: 6 разряд: 1. Қазақстан Республикасының заңнамалық және нормативтік-құқықтық актілері және ӘК бортында жолаушыларға қызмет көрсетуді регламенттейтін халықаралық құжаттар. 2. Кабиналық экипаждың басшылығында және кабиналық экипаждың жұмысын реттейтін авиакомпанияның өзге де басшылықтарында белгіленген талаптар, рәсімдер, стандарттар, мінез-құлық және тәртіп ережелері және т.б. 3. Сервистік қызмет көрсету жөніндегі нұсқаулықта жазылған ӘК бортында сервисті ұсыну технологиялары. 4. Өрт қауіпсіздігі талаптары. 5. Қауіпсіздікті қамтамасыз етуге арналған жабдықтың барлық түрлерінің жарамдылығын тексеру ережесі және орналастыру. 6. ӘК бортында электрондық аспаптарды пайдалану қағидаттары мен тәртібі. 7. Қосылған электрондық аспаптардың борттық радиоэлектрондық жабдықтың жұмысына әсері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	ұсынылмайды
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Бейімділік Дербестік және жауапкершілік Ынтымақтастық және өзара іс-қимыл Күйзеліске тұрақтылық Шыдамдылық Тез шешім қабылдай білу Командада жұмыс істей білу Тәртіптілік Эмоциялық парасат Дәлдік Сыпайылық Төзімділік пен еңбексүйгіштік Зейінді шоғырландыру және бақылау	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	1. ҚР әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы. ҚР Заңы. 2. ҚР азаматтық авиациясында бортсеріктердің жұмысын ұйымдастыру қағидаларын бекіту туралы. ҚР Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 20 наурыздағы № 308 бұйрығы. 3. Жолаушыларды, багажды, жүк-багажды және почта жөнелтілімдерін темір жол көлігімен тасымалдау қағидаларын бекіту туралы. ҚР Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 545 бұйрығы. 4. ҚР азаматтық авиациясында ұшуды жүргізу қағидаларын бекіту туралы. ҚР Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушы 2017 жылғы 28 шілдедегі № 509 бұйрығы. 4. ҚР Еңбек кодексі. 6. Ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қатысатын авиация персоналының кәсіптік даярлығының үлгілік бағдарламасын бекіту туралы. ҚР Көлік және коммуникация министрінің 2013 жылғы 28 қыркүйектегі № 764 бұйрығы. 7. Әуе кемесінің бортында мінез-құлық қағидаларын бекіту туралы. ҚР Инвестициялар және даму министрінің 2017 жылғы 30 маусымдағы № 416 бұйрығы.	
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	4	Борт жолсерік -инструкторы
14. Кәсіптің карточкасы «Борт операторы»:		
Топтың коды:	2144-4	
Қызмет атауының коды:	2144-4-005	
Кәсіптің атауы:	Борт операторы	
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	4	
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:		

БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:	53-шығарылым. "Жұмыстар мен жұмысшы кәсіптерінің бірыңғай тарифтік-біліктілік анықтамалығын (53-шығарылым) бекіту туралы" 2021 жылғы 29 желтоқсандағы № 513 ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің бұйрығы. ҚР Әділет министрлігінде 2022 жылғы 17 қаңтарда № 26508 болып тіркелді. Параграф 13. Борт операторы		
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі:	Мамандық:	Біліктілік:
	-	-	-
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Білім деңгейі:	Мамандық:	Біліктілік:
	негізгі орта білім	-	-
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	4 разряд – II-III классты әуе кемелері үшін, қажетті біліктілік курстарын өту. 5 разряд – I-II классты әуе кемелері үшін және 4 разрядты борттық оператор ретінде кемінде 3 жыл жұмыс тәжірибесі, немесе техникалық және кәсіби білім.		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:			
Қызметтің негізгі мақсаты:	Жүк ӘК-де тиеу-түсіру жұмыстарын орындау және ұйымдастыру және ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша бақылау-тексеру жұмыстарын жүргізу		
<b>Еңбек функциялардың сипаттамасы</b>			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. ӘК жүк кабинасының қауіпсіздігін қамтамасыз ету 2. ӘК бортына тиеу-түсіру жұмыстарын ұйымдастыру	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: ӘК жүк кабинасының қауіпсіздігін қамтамасыз ету	Дағды 1: Ұшу алдындағы дайындықты жүргізу	Машықтар:	
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ӘК сыртқы тексеруді жүргізу.</li> <li>2. Бөгде адамдарды, бөгде заттарды және ұмытылған заттарды табу мақсатында тиеуді қабылдағанға дейін әуе кемесін тексеруді жүргізу.</li> <li>3. Жабдықты бақылау тексерулерінің белгіленген карталарына сәйкес қауіпсіздікті қамтамасыз ететін әк жүк кабинасында жабдықтар мен жүйелердің болуын, жарамдылығын тексеру.</li> <li>4. Тиеу және арқандап байлау жабдықтары мен құрылғыларының толықтығы мен жарамдылығын тексеру.</li> <li>5. Жүк кабинасында қауіпсіздікті қамтамасыз ету мәселелері бойынша жерүсті персоналымен өзара іс-қимыл жасау.</li> <li>6. Штаттық, штаттық емес және авариялық жағдайларда жүк кабинасында қауіпсіздікті қамтамасыз ету мәселелері бойынша ұшу экипажының мүшелерімен өзара іс-қимыл жасау.</li> <li>7. Барлық қажетті құжаттар мен нұсқаулықтардың болуын және сәйкестігін тексеріңіз.</li> <li>8. Жолаушыларға (олар болған жағдайда) қауіпсіздік ережесін және авариялық жағдайдағы іс-қимыл тәртібін түсіндіру.</li> <li>9. Жолаушыларға (олар болған жағдайда) қауіпсіздік белдіктерін, оттегі маскаларын және құтқару кеудешелерін пайдалану тәртібін көрсету.</li> <li>10. Жолаушылардың нұсқауларды орындауын бақылау (олар болған жағдайда).</li> <li>11. Ұшу құжаттамасын ресімдеу және ұшуға орындалған тапсырма бойынша есеп жасау.</li> </ol>	

	<p>Білімдер:</p> <p>5 разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Әуе кемесінің кабиналық экипажы мүшелерінің жұмысын реттейтін стандарттар, технологиялар және құжаттар.</li> <li>2. Әуе кемесінің бортында пайдаланылатын қауіпсіздік және басқару жүйелері.</li> <li>3. Жолаушыларды, экипаж мүшелерін және әуе кемесін борттық жолсерікке қатысты көлемде тексеріп қарау жөніндегі басшылық.</li> <li>4. Авариялық жағдайда авиажолаушыларды құтқаруға арналған авариялық-құтқару құралдарын орналастыру схемасы мен пайдалану тәртібі.</li> <li>5. Төтенше жағдайдағы әрекеттер бойынша экипаж жадынамасы.</li> <li>6. Қауіпті жүктерді тасымалдау ережелері.</li> <li>7. Шет тілін білу.</li> </ol>
Дағдыны тану мүмкіндігі:	ұсынылмайды
<p>Дағды 2:</p> <p>Авариялық - құтқару жұмыстарын жүргізу және дәрігерге дейінгі көмек көрсету</p>	<p>Машықтар:</p> <p>5 разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Әуе кемесінің түрін ескере отырып, борттағы авариялық-құтқару жабдығын (құтқару кеудешелері, құтқару салдары, авариялық траптар мен науалар, авариялық шығулар, тасымалданатын өрт сөндіргіштер, оттегі жабдықтары мен алғашқы көмек жиынтықтары және т.б.) пайдалану.</li> <li>2. Әуе кемесінің кабиналық экипажының мүшесі авариялық жағдай туындаған кезде немесе ӘК типін ескере отырып, авариялық эвакуациялауды талап ететін жағдайда орындауы қажет қауіпсіздікті қамтамасыз етуге байланысты міндеттер мен функцияларды орындау.</li> <li>3. Әуе кемесінің бортындағы адамдарды құрлыққа және суға қауіпсіз және жылдам эвакуациялауды жүргізу.</li> <li>4. Әуе кемесі командирінің нұсқауы бойынша авиациялық қауіпсіздік қызметінің болуы көзделмеген әуеайлақтарда, қону алаңдарында авиациялық қауіпсіздік шараларын қамтамасыз ету.</li> <li>5. Қауіп пен қателік факторларын тану және бақылау.</li> <li>6. Дұрыс шешімдер қабылдау және ұшу кезінде жүктің жай-күйін білікті түрде бақылау.</li> <li>7. Ұшу кезінде жолаушылар кабинасында қауіпті жүктермен байланысты оқиғалар болған жағдайда бақылау тізбесіне сәйкес іс-шараларды орындау.</li> <li>8. Әуе кемесінің бортындағы адамдарға алғашқы көмек көрсету.</li> <li>9. Рейсті орындаудың барлық кезеңдерінде штаттан тыс немесе төтенше жағдайда әрекет ету дағдыларын қолдану.</li> <li>10. Жүзе білу.</li> </ol>

		<p>Білімдер:</p> <p>5 разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Құтқару процедуралары және өмір сүру принциптері.</li> <li>2. Авариялық құтқару құралдарының мақсаты және оларды авариялық жағдайда қолдану қағидалары.</li> <li>3. Алғашқы (дәрігерге дейінгі) көмек көрсету тәртібі.</li> <li>4. Заңсыз араласу актісі кезіндегі іс-қимыл тәртібі (ӘК түсіру, диверсия, ӘК бортында жарылғыш құрылғыны табу және т. б.)</li> <li>5. Экипаж мүшелерінің міндеттері мен жауапкершілігі.</li> <li>6. Қарапайым жағдайларда және төтенше жағдайларда тиімді өзара әрекеттесуді қамтамасыз ету әдістері</li> <li>7. Әк ағызу кезіндегі құтқару жұмыстарының қағидалары.</li> <li>8. Қауіпті жүктерді тасымалдау ережелері.</li> <li>9. Арнайы жүктерді тасымалдау ережелері.</li> </ol>
<p>Еңбек функциясы 2: ӘК бортына тиеу-түсіру жұмыстарын ұйымдастыру</p>	<p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p>	<p>ұсынылмайды</p>
	<p>Дағды 1: Жүктерді тиеуді және түсіруді ұйымдастыру</p>	<p>Машықтар:</p>
		<p>5 разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Буфет-ас үй жабдықтарын, экипажға және жүкті сүйемелдеушілерге арналған тамақты қабылдау.</li> <li>2. Жүктерді тиеу, түсіру және арқандап байлау кезінде көлік құралдары мен механикаландыру құралдарының кіруін және кетуін, жүк тиеушілер бригадасын басқару.</li> <li>3. Тиеу жөніндегі нұсқаулыққа сәйкес жүктерді тиегіштермен орналастыруды, төсеуді және бекітуді бақылау.</li> <li>4. Авиациялық жұмыстарды және әуе тасымалдарын орындау кезінде траптардың жармасын ашуды, техниканы және т.б. ӘК бортына тиеуді, техника мен жүктерді ӘК-ге бекітуді ұйымдастыру.</li> <li>5. ӘК бортында штаттық және штаттық емес жағдайларда басқа да арнаулы міндеттерді орындау.</li> <li>6. ӘК техникалық ресурстары мен пайдалы алаңдарын тиімді пайдалану мақсатында тиеу-түсіру процесін жүйелеу.</li> <li>7. ӘК авариялық-құтқару, аэрофототүсірілім жабдығының жай-күйін бақылау және оны ұшуды пайдалану жөніндегі нұсқаулыққа сәйкес пайдалану.</li> </ol>
		<p>Білімдер:</p> <p>5 разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ӘК-нің ұшу-техникалық сипаттамалары мен конструкциясы туралы жалпы мәліметтер.</li> <li>2. Жүк бөлігінің жабдығы және оны пайдалану.</li> <li>3. ӘК-ні жүктеуге ұшу алдындағы даярлауды жүргізу тәртібі.</li> <li>4. Жүк люктері мен есіктерін ашу мен жабуды басқару тәсілдері, ӘК-дегі қызметтік және тұрмыстық үй-жайлардың орналасу схемасы.</li> <li>5. Жүктерді әуе көлігімен тасымалдауды ұйымдастыру.</li> <li>6. Тиеу-түсіру жұмыстарының технологиясы және борттық оператордың экипаж мүшелерімен өзара іс-қимыл жасау тәртібі.</li> <li>7. Әуе кемесінің ұшу-техникалық сипаттамаларына массаның тиелуі мен таралуының әсері.</li> <li>8. Жүктеуді бақылау және орталықтандыру принциптері.</li> <li>9. Қауіп факторлары мен қателерді бақылау принциптерін қоса алғанда, борттық операторға қатысты адамның мүмкіндіктері.</li> </ol>
<p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p>	<p>ұсынылмайды</p>	

	Дағды 2: Ұшу кезінде жүктердің сақталуын қамтамасыз ету	Машықтар:
		5 разряд 1. Жүктің жай-күйін, жүктің қаптамасындағы мөрлер мен пломбалардың болуы мен сақталуын тексере отырып, жүкті қабылдау, контейнерлер, паллеттер мен пломбалар нөмірлерінің пошта-жүк ведомосіндегі жазбаларға сәйкестігін салыстыру. 2. Жүк жөнелтушінің нұсқауларын орындау. 3. Манипуляциялық белгілерге және тасымалдау шарттарына сәйкес жүктерді төсеуді және сақтауды қамтамасыз ету. 4. Тасымалданатын жануарларды қадағалау. 5. Ұшу кезінде жүктердің қауіпсіз жағдайын қамтамасыз ету. 6. Жүктердің ақаулықтары туралы актілер жасау. 7. Коммерциялық жүктеуді межелі пунктке жіберу.
		Білімдер:
		5 разряд 1. Арнайы жүктерді тасымалдау ережелері. 2. Қауіпті жүктерді тасымалдау ережелері. 3. Тасымалдау құжаттарын толтыру ережесі. 4. Жүктерді қабылдау-беру тәртібі. 5. Тиеу-түсіру жұмыстарының принциптері. 6. Жүктің жоғалуы, зақымдануы және уақтылы жеткізілмеуі үшін жауапкершілік нормалары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	ұсынылмайды
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Бейімділік Дербестік және жауапкершілік Ынтымақтастық және өзара іс-қимыл Күйзеліске тұрақтылық Командада жұмыс істей білу Тәртіптілік Дәлдік Төзімділік пен еңбексүйгіштік Зейінді шоғырландыру және бақылау	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	1. ҚР әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы. ҚР Заңы. 2. ҚР азаматтық авиациясында бортсеріктердің жұмысын ұйымдастыру қағидаларын бекіту туралы. ҚР Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 20 наурыздағы № 308 бұйрығы. 3. Жолаушыларды, багажды, жүк-багажды және почта жөнелтілімдерін темір жол көлігімен тасымалдау қағидаларын бекіту туралы. ҚР Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 545 бұйрығы. 4. ҚР азаматтық авиациясында ұшуды жүргізу қағидаларын бекіту туралы. ҚР Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушы 2017 жылғы 28 шілдедегі № 509 бұйрығы. 5. ҚР Еңбек кодексі. 6. Ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қатысатын авиация персоналының кәсіптік даярлығының үлгілік бағдарламасын бекіту туралы. ҚР Көлік және коммуникация министрінің 2013 жылғы 28 қыркүйектегі № 764 бұйрығы.	
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	4	Борт жолсерік -инструкторы
15. Кәсіптің карточкасы «Қызмет бастығы»:		
Топтың коды:	1325-4	
Қызмет атауының коды:	1325-4-018	
Кәсіптің атауы:	Қызмет бастығы	
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	6	
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:		
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:		

Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: Көлік қызметтері	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	мамандығы бойынша жұмыс өтілі 2 жылдан кем емес		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:			
Қызметтің негізгі мақсаты:	Кабиначық экипаждың азаматтық авиация әуе кемесінің бортында адамдардың қауіпсіздігін қамтамасыз етуді және оларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру.		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Кабиначық экипаждар бөлімшесінің қызметін ұйымдастыру 2. ӘК бортында қызмет көрсетудің және қауіпсіздіктің жоғары деңгейін қамтамасыз ету	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: Кабиначық экипаждар бөлімшесінің қызметін ұйымдастыру	Дағды 1: Бөлімше жұмысының қызметін үйлестіру	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Біліктілік, тәжірибе және жеке қасиеттер негізінде кандидаттарды іріктеуге қатысу.</li> <li>2. Бортсеріктерді оқытуды және лауазымға енгізуді ұйымдастыру.</li> <li>3. Ұшу кестесін, ҰШУ, қызметкерлердің тілектері мен компания талаптарын ескере отырып, бортсеріктердің жұмыс кестесін әзірлеуді басқару.</li> <li>4. Жолаушыларды қарсы алуды, тамақтануды бөлуді және төтенше жағдайларға көмек көрсетуді қоса алғанда, қызмет көрсету сапасының стандарттарын белгілеу.</li> <li>5. Жолаушыларға қызмет көрсету, қауіпсіздік және шұғыл рәсімдер бойынша тренингтер ұйымдастыру.</li> <li>6. Рейстерді орындау кестесін құру, рейстерді борттық тамақпен, мүкәммалмен және ұшу кезінде жолаушыларға қызмет көрсету үшін қажетті басқа да құралдармен қамтамасыз ету мәселелері бойынша пайдаланушының қызметтерімен өзара іс-қимыл жасау.</li> <li>7. Жолаушылардың шағымдары мен хаттары бойынша қызметтік тергеу жүргізу.</li> <li>8. Бөлімше жұмысындағы кемшіліктерді жою бойынша шаралар әзірлеу.</li> <li>9. Бөлімше персоналын даярлауды жүргізу мәселелері бойынша пайдаланушының қызметтерімен бақылау және өзара байланыс жасау.</li> <li>10. Қызметкерлердің мерзімді медициналық тексерулерден (тексерулерден) өтуін, сондай-ақ басшылықтың шешімі бойынша кезектен тыс медициналық тексерулерден (тексерулерден) өтуін ұйымдастыру.</li> <li>11. Ішкі өкімдік құжаттарды әзірлеуді және орындауды ұйымдастыру.</li> <li>12. Қызмет нәтижелерін жоспарлау.</li> <li>13. Бөлімше қызметкерлерінің жұмысын талдау.</li> <li>14. Жұмыс нәтижелерін болжау.</li> </ol>	

		<p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Қызметкерлерді іріктеу, бағалау және оқыту әдістері, сондай-ақ қызметкерлерді ынталандыру және дамыту.</li> <li>2. Пайдаланушының жергілікті нормативтік актілері.</li> <li>3. Персоналды басқару әдістері және оны ынталандыру.</li> <li>4. Тиімді коммуникация принциптері.</li> <li>5. Ұжымдағы тиімді өзара әрекеттесу принциптері және жанжалды жағдайлардың себептері.</li> <li>6. Кабиналық экипаж мүшелерімен ұшу нәтижелеріне талдау жүргізу әдістемесі.</li> <li>7. Еңбекті қорғау, өрт қауіпсіздігі талаптары.</li> <li>8. Шет тілін білу.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	ұсынылмайды
<p>Еңбек функциясы 2: ӨК бортында қызмет көрсетудің және қауіпсіздіктің жоғары деңгейін қамтамасыз ету</p>	<p>Дағды 1: Қызмет көрсету стандарттарын енгізу</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Жолаушыларға қызмет көрсету стандарттарын, соның ішінде олармен өзара әрекеттесу жөніндегі нұсқаулықтарды әзірлеу және енгізу.</li> <li>2. Заңнамадағы және сала талаптарындағы өзгерістерге сәйкес стандарттарды қайта қарау және жаңарту.</li> <li>3. Бортсеріктерді қызмет көрсету және қауіпсіздік стандарттары бойынша оқытуды ұйымдастыру.</li> <li>4. Бортсеріктердің жұмыс сапасын тестілеу және кері байланыс арқылы бағалау.</li> <li>5. Рейстердің рейстік жағдайларында бортсеріктердің жұмысын тұрақты тексеруді және бағалауды ұйымдастыру.</li> <li>6. Проблемалық аймақтарды анықтау және жақсарту бойынша ұсыныстарды анықтау үшін жолаушылардың пікірлерін талдау.</li> <li>7. Қызмет көрсетудің бірыңғай тәсілін қамтамасыз ету үшін басқа қызметтермен (мысалы, қауіпсіздік, жердегі қызметтер) өзара әрекеттесу.</li> <li>8. Қызмет көрсету сапасына байланысты жұмыс топтары мен комитеттерге қатысу.</li> <li>9. Бортсеріктердің қызмет көрсету сапасы мен жұмыс тиімділігінің жай-күйі туралы есептер дайындау.</li> <li>10. Жолаушыларға қызмет көрсету сапасының стандарттарын сақтау бойынша іс-шаралар әзірлеу.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Азаматтық авиация қызметін реттейтін ҚР нормативтік құжаттары.</li> <li>2. Азаматтық авиацияның халықаралық әуе көлігі ұйымдарының стандарттары мен ұсынылатын тәжірбиесі.</li> <li>3. Әуе кеңістігінде ұшулар орындалатын мемлекеттердің заңнамасы кабиналық экипаж қызметіне қатысты бөлігінде.</li> <li>4. Пайдаланушының жергілікті нормативтік актілері.</li> <li>5. Жолаушыларға қызмет көрсетудің үздік тәжірибелері мен стандарттары.</li> <li>6. Ұжымдағы тиімді өзара әрекеттесу принциптері және жанжалды жағдайлардың себептері.</li> <li>7. Еңбекті қорғау және техника қауіпсіздігі талаптары.</li> <li>8. Шет тілін білу.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	ұсынылмайды

	<p>Дағды 2: Қауіпсіздік стандарттарын енгізу</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бортсеріктер үшін қауіпсіздік стандарттары мен процедураларын әзірлеу және жаңарту.</li> <li>2. Ішкі стандарттардың авиациялық билік орындарының талаптарына және халықаралық нормаларға сәйкестігін қамтамасыз ету.</li> <li>3. Бортсеріктер үшін қауіпсіздік мәселелері және шұғыл рәсімдер бойынша ұйымдастыру.</li> <li>4. Материалдың игерілуін тексеру үшін тестілеу және аттестаттау жүргізу.</li> <li>5. Стандарттардың сақталуын бақылау.</li> <li>6. Бортсеріктердің жұмысын қауіпсіздік стандарттарына сәйкестігін инспекциялау және тексеру.</li> <li>7. Себептерді анықтау және олардың алдын алу бойынша ұсыныстар әзірлеу үшін борттағы оқиғаларды зерттеп, талдау.</li> <li>8. Эвакуация мен алғашқы медициналық көмек көрсетуді қоса алғанда, төтенше жағдайлар жоспарларын әзірлеу және жаңарту.</li> <li>9. Экипаждың дайындығын арттыру үшін төтенше жағдайларға ден қою жаттығуларын ұйымдастыру.</li> <li>10. Қауіпсіздікке кешенді көзқарасты қамтамасыз ету үшін қауіпсіздік қызметі сияқты басқа бөлімшелермен ынтымақтасыңыз.</li> <li>11. Өткізілген жаттығулар, инспекциялар және оқиғалар туралы есептерді жасау және сақтау.</li> <li>12. Қауіпсіздікті басқару жүйесінің тиімділігін бағалау үшін ішкі аудиттер жүргізу.</li> <li>13. Қауіпсіздік стандарттарын жақсарту және анықталған кемшіліктерді жою бойынша ұсыныстар әзірлеу.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ИКАО ережелерін қоса алғанда, ұшу қауіпсіздігіне қатысты халықаралық ережелер.</li> <li>2. ҚР ұшу қауіпсіздігіне қатысты нормативтік актілері.</li> <li>3. Ұшу қауіпсіздігін басқаруға қатысты стандарттар мен ұсыныстар және ұлттық нормалар.</li> <li>4. Қауіпсіздікті басқару жүйесінің негіздері.</li> <li>5. Қауіпсіздігі мен тиімділігі стандарттарының орындалуын бағалау және бақылау әдістері.</li> <li>6. Өзгерістерді талдау және енгізу әдістерін қоса алғанда, қауіпсіздікті басқару жүйесіндегі үздіксіз жетілдіру принциптері.</li> </ol>
	<p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p>	<p>ұсынылмайды</p>
<p>Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:</p>	<p>Жүйелі ойлау Ынтымақтастық және өзара іс-қимыл Тез шешім қабылдай білу Мақсаткерлік Ауызекі сөйлеу дағдылары Жазбаша қарым-қатынас жасау дағдылары Келіссөз жүргізу шеберлігі Көшбасшылық</p>	

Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	1. ҚР әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы. ҚР Заңы. 2. ҚР азаматтық авиациясында бортсеріктердің жұмысын ұйымдастыру қағидаларын бекіту туралы. ҚР Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 20 наурыздағы № 308 бұйрығы. 3. Жолаушыларды, багажды, жүк-багажды және почта жөнелтілімдерін темір жол көлігімен тасымалдау қағидаларын бекіту туралы. ҚР Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 545 бұйрығы. 4. ҚР азаматтық авиациясында ұшуды жүргізу қағидаларын бекіту туралы. ҚР Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушы 2017 жылғы 28 шілдедегі № 509 бұйрығы. 5. ҚР Еңбек кодексі. 6. Ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қатысатын авиация персоналының кәсіптік даярлығының үлгілік бағдарламасын бекіту туралы. ҚР Көлік және коммуникация министрінің 2013 жылғы 28 қыркүйектегі № 764 бұйрығы. 7. Әуе кемесінің бортында мінез-құлық қағидаларын бекіту туралы. ҚР Инвестициялар және даму министрінің 2017 жылғы 30 маусымдағы № 416 бұйрығы. 8. Азаматтық және эксперименттік авиацияда деректерді ұсыну мен авиациялық оқиғалар мен оқиыс оқиғаларды тергеп-тексеру қағидаларын бекіту туралы. ҚР Инвестициялар және даму министрінің 2017 жылғы 27 шілдедегі № 505 бұйрығы.		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:	
	7	Мамандандырылған әуе көлігі бөлімшелерінің басшылары (басқарушылары)	
16. Кәсіптің карточкасы «Мамандандырылған әуе көлігі бөлімшелерінің басшылары (басқарушылары) »:			
Топтың коды:	1325-4		
Қызмет атауының коды:	-		
Кәсіптің атауы:	Мамандандырылған әуе көлігі бөлімшелерінің басшылары (басқарушылары)		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	7		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: жоғары оқу орнынан кейінгі білім (магистратура, резидентура)	Мамандық: Көлік қызметтері	Біліктілік: -
	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: Көлік қызметтері	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Ұйымның тиісті бейініндегі авиациялық қызмет түріндегі басшы лауазымдарында мамандығы бойынша жұмыс өтілі кемінде 5 жыл.		
Формалды емес және информталы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	1325-1-044 - Басшы (басқарушы) (көлікте)		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Әуе кемесінің бортында адамдардың қауіпсіздігін және оларға қызмет көрсетуді қамтамасыз ету жөніндегі процестерді басқару		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Кабиналық экипаж бөлімшесінің қызметін басқару 2. Өз құзыреті шеңберінде ұшу қауіпсіздігін басқару жүйесінің жұмыс істеуін қамтамасыз ету	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: Кабиналық экипаж бөлімшесінің қызметін басқару			

<p>Дағды 1: Кабиначлық экипаж бөлімшесінің қызметін ұйымдастыру және басқару</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Авиакәсіпорынның тұрақты жұмыс істеуі және іскерлік беделін сақтау есебінен тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға және пайда алуға бағытталған кабиначлық экипаж бөлімшесінің қызметін басқаруды жүзеге асыру.</li> <li>2. Кадрларды іріктеу мен орналастыруды жүзеге асыру, олардың кәсіби дамуын ынталандыру, еңбек сапасын бағалау және ынталандыру.</li> <li>3. Ішкі ұйымдастырушылық-өкімдік құжаттарды әзірлеуді және орындауды ұйымдастыру.</li> <li>4. Қызмет нәтижелерін жоспарлау.</li> <li>5. Өндірісті ынталандыру мақсатында ұйымдастырушылық, экономикалық, кадрлық және әлеуметтік-психологиялық мәселелерді талдау және шешу жолаушыларға борттық қызмет көрсету бойынша көрсетілетін қызметтердің сапасы мен бәсекеге қабілеттілігін арттыру.</li> <li>6. Бизнес-жоспарларды, шарттар мен келісімшарттарды әзірлеу мен іске асыруды бақылауды жүзеге асыру, ықтимал тәуекел дәрежесін бағалау.</li> <li>7. Рейстерді бортпен, инвентарлар және ұшу кезінде жолаушыларға қызмет көрсету үшін қажетті басқа да құралдармен қамтамасыз ету мәселелері бойынша пайдаланушының қызметтерімен өзара байланыс жасау.</li> </ol>
	<p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Қызметкерлерді іріктеу, бағалау және оқыту әдістері, сондай-ақ қызметкерлерді ынталандыру және дамыту.</li> <li>2. Қарым-қатынас психологиясын және топтағы қақтығыстарды шешу әдістерін түсіну.</li> <li>3. Борттағы жолаушыларға қызмет көрсетудің негізгі процестері.</li> <li>4. Жаңа қызметтерді сәтті енгізу немесе процестерді жақсарту үшін жобаларды басқару әдістері.</li> <li>5. Жеткізушілермен жұмысты қоса алғанда, борттық қызмет көрсету процестерін тиімді ұйымдастыру принциптерін білу.</li> <li>6. Персоналды басқару әдістері.</li> <li>7. Адами факторының төтенше жағдайдағы адамның мінез-құлқына әсері.</li> <li>8. Еңбекті қорғау, өртке қарсы қауіпсіздік талаптары.</li> <li>9. Кәсіби этика нормалары.</li> <li>10. Шет тілін білу.</li> </ol>
<p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p>	<p>ұсынылмайды</p>

	<p>Дағды 2: Кабиначық экипаж бөлімшесінің қызметін оңтайландыру</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Жолаушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға және департаменттің кірістілігін арттыруға бағытталған бизнес-жоспарлар әзірлеу.</li> <li>2. Жоспарлардың орындалуын бағалау және нәтижелерді талдау негізінде әрекеттерді түзету.</li> <li>3. Жобаларды іске асырумен және жеткізушілермен және серіктестермен келісімшарттар жасасумен байланысты ықтимал тәуекелдерді бағалау.</li> <li>4. Келісімдердің орындалуын бақылау.</li> <li>5. Келісімшарттар мен келісімдер шарттарының сақталуын қамтамасыз ету.</li> <li>4. Кешенді және ағымдағы жұмыс жоспарларын уақтылы дайындауды бақылау.</li> <li>5. Іс-шаралар жоспарларын және бортсеріктерді кәсіби даярлау жоспарларын дайындауды бақылау.</li> <li>6. Бортта қызмет көрсетудің жоғары деңгейіне кепілдік беру үшін сапаны бақылау жүйелерін енгізу.</li> <li>7. Қызмет көрсетуді жақсарту және бәсекеге қабілеттілікті арттыру үшін инновациялық шешімдерді әзірлеуге қатысу.</li> <li>9. Іскери серіктестермен байланысты, сыртқы байланыстарды кеңейту және тәжірибе алмасу үшін қажетті ақпаратты жинау жүйесін ұйымдастыру.</li> <li>10. Жаңа жобаларды дамытуға инвестициялар тарту мүмкіндіктерін талдау.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Азаматтық авиация қызметін реттейтін ҚР нормативтік құжаттары.</li> <li>2. Азаматтық авиацияның халықаралық әуе көлігі ұйымдарының стандарттары мен ұсынылатын тәжірбиесі.</li> <li>3. Жолаушыларға қызмет көрсетудің үздік тәжірибелері мен стандарттары.</li> <li>4. Борттағы жолаушыларға қызмет көрсету стандарттары.</li> <li>5. Операцияларды оңтайландыруға және қызмет сапасын жақсартуға мүмкіндік беретін ағымдағы процестерді талдау және кедергілерді анықтау әдістері.</li> <li>6. Тиімді қарым-қатынас принциптері және командамен және басқа бөлімшелермен өзара әрекеттесу әдістері.</li> <li>8. Ұжымдағы тиімді өзара әрекеттесу принциптері және жанжалды жағдайлардың себептері.</li> <li>9. Кабиначық экипаж мүшелерімен ұшу нәтижелеріне талдау жүргізу әдістемесі.</li> </ol> <p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p>
<p>Еңбек функциясы 2: Өз құзыреті шеңберінде ұшу қауіпсіздігін басқару жүйесінің жұмыс істеуін қамтамасыз ету</p>		<p>ұсынылмайды</p>

	<p>Дағды 1: Бөлімшеде ұшу қауіпсіздігін басқару жүйесін енгізуді қолдау</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бөлімшеде кәсіби және корпоративтік мәдениетті, сондай-ақ оң қауіпсіздік мәдениетін қалыптастыру және тарату.</li> <li>2. Персоналдың қауіптер туралы ерікті және міндетті хабарламалар жүйесін енгізуді және танымал етуді ұйымдастыру.</li> <li>3. Бөлімше персоналының жолаушылар кабинасының қауіпсіздігін қолдау саласындағы жұмыс нәтижелерін талдау.</li> <li>4. Ұшу қауіпсіздігінің жай-күйіне оның тиімділігінің сандық көрсеткіштері бойынша үздіксіз мониторинг ұйымдастыру.</li> <li>5. Қауіпті факторларды анықтауды және тәуекел факторларын бақылауды, сондай-ақ қажетті түзету іс-шараларын қамтитын жолаушылар кабинасының қауіпсіздігін қолдау рәсімдерін әзірлеуді ұйымдастыру.</li> <li>6. Жолаушылар кабинасының қауіпсіздігін қолдау, қауіпті факторларды анықтау және қауіп факторларын бақылау рәсімдерін енгізу мен орындауды бақылауды жүзеге асыру.</li> <li>7. Ұшу қауіпсіздігін басқару бөлімшесінің персоналын даярлау және біліктілігін арттыру тәртібін анықтау.</li> <li>8. Жұмысты танымал етуді ұйымдастыру</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ИКАО ережелерін қоса алғанда, ұшу қауіпсіздігіне қатысты халықаралық ережелер.</li> <li>2. Ұшу қауіпсіздігіне қатысты ҚР нормативтік актілері.</li> <li>3. Ұшу қауіпсіздігін басқаруға қатысты стандарттар мен ұсынымдар және ұлттық нормалар.</li> <li>4. Қауіпсіздікті басқару жүйесінің негіздері.</li> <li>5. Қауіпсіздік және тиімділік стандарттарының орындалуын бағалау және мониторинг әдістері.</li> <li>6. Өзгерістерді талдау және енгізу әдістерін қоса алғанда, қауіпсіздікті басқару жүйесінде үздіксіз жақсарту қағидаттары.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	ұсынылмайды
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	<p>Жүйелі ойлау Ынтымақтастық және өзара іс-қимыл Стратегиялық ойлау Тез шешім қабылдай білу Мақсаткерлік Аналитикалық ойлау Ауызекі сөйлеу дағдылары Жазбаша қарым-қатынас жасау дағдылары Келіссөз жүргізу шеберлігі Көшбасшылық</p>	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	<p>1. "ҚР әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы" ҚР Заңы. 2. ҚР азаматтық авиациясында бортсеріктердің жұмысын ұйымдастыру қағидасы. ҚР Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 20 наурыздағы № 308 бұйрығы. 3. Әуежайларда жерде қызмет көрсетуді жүзеге асыру қағидалары. ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 2019 жылғы 2 қазандағы № 750 бұйрығы. 4. Азаматтық авиация саласындағы ұшу қауіпсіздігі жөніндегі бағдарлама. ҚР Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушы 2015 жылғы 26 наурыздағы № 327 бұйрығы. 5. Азаматтық әуе кемелерін пайдаланушылардың әуежайларда, әуе қозғалысына қызмет көрсету кезінде, әуе кемелеріне, азаматтық авиацияның авиациялық оқу орталықтарына техникалық қызмет көрсету кезінде ұшу қауіпсіздігін басқару жөніндегі үлгілік нұсқаулықтар</p>	
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	8	Мекемелер, ұйымдар мен кәсіпорындардың бірінші басшылары

4-ші тарау. Кәсіптік стандарттың техникалық деректері

17. Мемлекеттік органның атауы:

Қазақстан Республикасының Көлік министрлігі

Орындаушы:

Мырзағалиев Ербақыт Орынғалиұлы, +7 (717) 257 21 91, e.myrzagaliev@transport.gov.kz

18. Әзірлеуге қатысатын ұйымдар (кәсіпорындар):

«Азаматтық авиация академиясы» АҚ

Жоба жетекшісі:

Жакупов Кайрат Булатович

E-mail: k.zhakupov@agakaz.kz

Телефон нөмірі: +7 (701) 158 54 52

Орындаушылар:

Бекметова Нафиса Маратовна, +7 (705) 806 01 86, n.bekmetova@agakaz.kz

19. Кәсіптік біліктілік жөніндегі салалық кеңес: 08.11.2024 г.

20. Кәсіптік біліктілік жөніндегі ұлттық орган: 18.11.2024 г.

21. «Атамекен» Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіпкерлер палатасы: 04.12.2024 г.

22. Нұсқа нөмірі және шығарылған жылы: Нұсқа 1, 2024 г.

23. Болжамды қайта қарау күні: 31.12.2027 г.