

ОТРАСЛЕВЫЕ СТАНДАРТЫ

ОСТ 54-3-62-93. «Компоновка пассажирской кабины гражданских воздушных судов. Пассажи́рское, бытовое и вспомогательное оборудование».

Область применения. Нормативные ссылки. Определения. Общие положения. Требования к компоновке пассажирской кабины, интерьеру, оборудованию и системам жизнеобеспечения.

ОСТ 54-3-63-93. «Обеспечение среды пребывания пассажиров на борту гражданских воздушных судов».

Область применения. Нормативные ссылки. Определения. Общие положения. Требования к системам жизнеобеспечения на борту ВС на всех этапах и режимах полета, а также на земле.

ОСТ 54-1-283-01-94. «Услуги для пассажиров на борту воздушных судов внутренних воздушных линий Российской Федерации».

Область применения. Нормативные ссылки. Определения. Общие положения. Требования, предъявляемые к обязательным и рекомендуемым услугам, предоставляемым пассажирам на борту ВС.

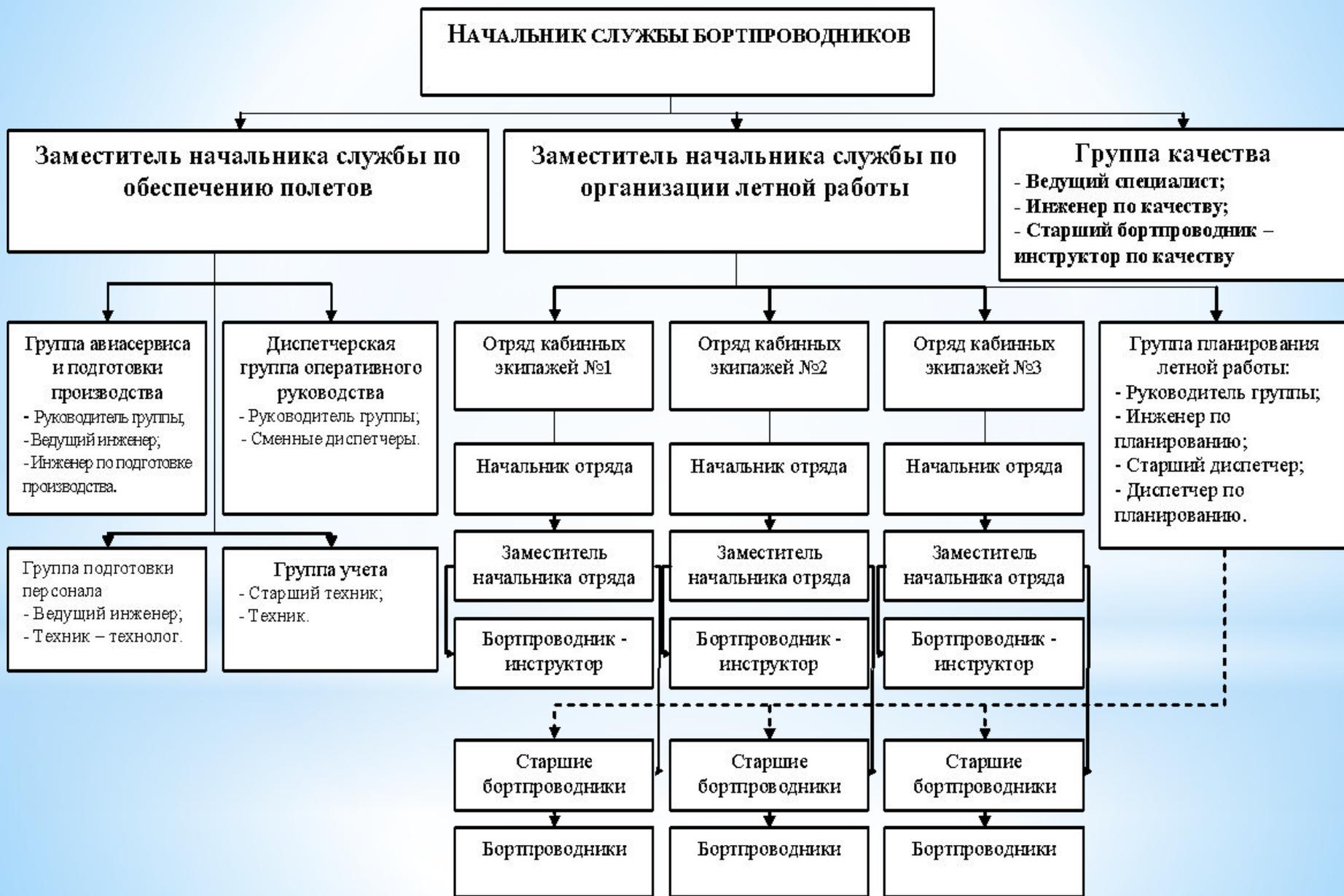
ОСТ 54-3-283.64-94. «Нормы выдачи мягкого инвентаря и средств обслуживания пассажиров в полете. Основные требования».

Область применения. Нормативные ссылки. Определения. Общие положения. Требования к комплектации и размещению мягкого инвентаря и средств обслуживания пассажиров в полете.

ОСТ 54-3-61-93. «Рационы питания, выдаваемые пассажирам в полете. Основные требования».

Область применения. Нормативные ссылки. Определения. Общие положения. Требования к рационам питания, выдаваемым пассажирам в полете в зависимости от назначения и продолжительности рейса, типа ВС и класса обслуживания.

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СЛУЖБЫ БОРТПРОВОДНИКОВ



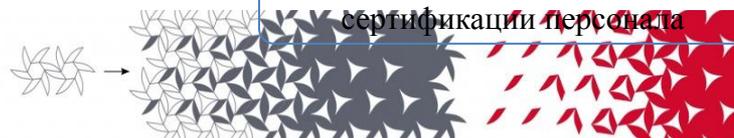
Основными задачами СБП являются:

- ➔ Проведение мероприятий по обеспечению безопасности пассажиров на борту воздушного судна.
- ➔ Контроль предоставления бортпроводниками качественного уровня полётного сервиса пассажирам на борту воздушного судна.
- ➔ Контроль надлежащей эксплуатации бортпроводниками аварийно-спасательного, бортового и буфетно-кухонного электрооборудования самолёта.
- ➔ Обучение бортпроводников и повышение их профессионального уровня.
- ➔ Подбор и подготовка бортпроводников для выполнения рейсов на всех типах воздушных судов, эксплуатируемых авиакомпанией, и обслуживания пассажиров в соответствии с предусмотренными классами.
- ➔ Контроль качества работы бортпроводников и соответствия их профессионального уровня требованиям стандартов по обслуживанию пассажиров.
- ➔ Руководство и контроль над работой отделений и отдельных групп бортпроводников СБП авиакомпании.

СБП выполняет следующие функции:

- Организация и проведение на борту воздушных судов мероприятий по обеспечению безопасности пассажиров, в том числе в случаях возникновения аварийной ситуации.
- Организация обслуживания пассажиров на борту воздушных судов в соответствии со стандартами и технологиями, принятыми в авиакомпании.
- Подбор и расстановка персонала службы.
- Планирование и организация работы персонала службы.
- Теоретическая и практическая подготовка бортпроводников, совершенствование профессиональных навыков в рейсовых условиях.
- Организация работы по допуску бортпроводников и бортпроводников-инструкторов к полётам.
- Комплектование кабинных экипажей, оформление заданий на полёт.
- Контроль соблюдения членами кабинных экипажей требований по обеспечению безопасности на борту воздушного судна и технологий обслуживания пассажиров.
- Обеспечение сохранности материальных ценностей и аварийно-спасательного оборудования, грамотной эксплуатации бортового, буфетно-кухонного электрооборудования.

Структура департамента обслуживания на борту



Задачи департамента обслуживания на борту

- 1) Организация выполнения рейсов кабинными экипажами Департамента и филиалов АО «Авиакомпания «Россия» для обеспечения безопасности полетов, авиационной безопасности и качественного обслуживания пассажиров на борту воздушных судов в соответствии с действующими требованиями нормативных документов и стандартов АО «Авиакомпания «Россия» в части касающейся работы кабинных экипажей, а также концепцией работы Департамента.
- 2) Поддержание и повышение уровня профессиональной подготовки и компетентности работников Департамента, а также работников филиалов АО «Авиакомпания «Россия», функционально подчиненных директору Департамента для выполнения установленных требований и стандартов, а также достижения поставленных целей АО «Авиакомпания «Россия» в области безопасности и качества обслуживания пассажиров на борту ВС.
- 3) Управление ресурсами и процессами Департамента путем поддержания и постоянного улучшения системы менеджмента качества.
- 4) Организация и участие в функционировании СМК в соответствии с требованиями нормативных документов.
- 5) Управление ресурсами и процессами Департамента путем поддержания и постоянного улучшения системы менеджмента качества и внешнего взаимодействия со структурными подразделениями АО «Авиакомпания «Россия» и внешними поставщиками услуг.



ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ СХЕМА РАБОТЫ БОРТПРОВОДНИКОВ

