

ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ БОРТПРОВОДНИКОВ

А.П. Печенкин

Аннотация. В статье рассмотрены некоторые особенности процесса профессионального обучения бортпроводников, касающиеся формирования необходимых качеств у обучающихся путем использования специальных психолого-педагогических приемов. Рассмотрены методы обучения, воспитания и подготовки авиационного персонала. Предлагается модель профессиональной подготовки и структуры профессиональной компетентности бортпроводников, разработанная на основе системного подхода.

Ключевые слова: профессиональное обучение, обучение в авиации, авиационный учебный центр, дополнительное профессиональное образование, авиационная психология, профессиональный стандарт бортового проводника.

Для цитирования: Печенкин А.П. Особенности профессионального обучения бортпроводников // Преподаватель XXI век. 2023. № 3. Часть 1. С. 139–145. DOI: 10.31862/2073-9613-2023-3-139-145

FEATURES OF PROFESSIONAL TRAINING FOR FLIGHT ATTENDANTS

А.Р. Pechenkin

Abstract. The article considers some features of the process of professional training of flight attendants concerning the formation of necessary qualities in students by using special psychological and pedagogical methods. Methods of teaching, education and training of aviation personnel are also examined. The model of professional training and structure of flight attendants' professional competence developed on the basis of the system approach is proposed.

Keywords: professional education, aviation training, aviation training center, additional professional education, aviation psychology, professional standard of flight attendants.

Cite as: Pechenkin A.P. Features of Professional Training for Flight Attendants. *Prepodavatel XXI vek*. Russian Journal of Education, 2023, No. 3, part 1, pp. 139–145. DOI: 10.31862/2073-9613-2023-3-139-145

139

© Печенкин А.П., 2023



Контент доступен по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 International License
The content is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

В современном стремительно меняющемся мире с каждым годом показатели профессиональной мобильности человека растут, а вместе с ними стремительно увеличивается роль дополнительного профессионального образования (ДПО). В течение жизни работнику необходимо постоянное профессиональное развитие, в том числе и для делегирования работодателем сотрудникам новых должностных обязанностей и функций, карьерного роста специалистов, их самосовершенствования. Фактически человеку необходимо профессиональное образование всю его трудовую жизнь, начиная от «старта» профессиональной деятельности и до ее «финиша». В этой связи вопросы, связанные с организацией непрерывной профессиональной подготовки, приобрели особую актуальность. В данной сфере проявляется действие самых разных субъектов, имеющих политический, экономический, технико-технологический, образовательный статус. Учет и гармонизация этих составляющих происходит в системе дополнительного образования и его составной части — профессионального обучения.

Нормативный статус профессионального обучения закреплен в Федеральном Законе от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». В соответствии со ст. 73 профессиональное обучение направлено на приобретение лицами различного возраста профессиональной компетенции (в нашем понимании — компетентности), в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными профессиональными средствами, что приводит к получению соответствующей квалификации. Программы профессионального обучения делятся на несколько видов, из которых важно выделить **программы профессиональной подготовки** для лиц, не имевших ранее

приобретаемой профессии, и **программы повышения квалификации** для лиц, уже освоивших профессию, в целях последовательного совершенствования приобретенных ранее профессиональных знаний, умений и навыков [1].

Среди множества профессий существуют такие, которые требуют особой тщательности и стандартизации при проведении профессионального обучения. Ярким примером служит, в частности, обучение профессии бортпроводника воздушного судна гражданской авиации. Обучение длится всего 3 месяца, но те знания и навыки, которые получают слушатели в процессе обучения, приобретают жизненно важный смысл.

Модель профессиональной подготовки бортпроводника строится с учетом структуры его профессиональной компетентности. Традиционно ее основу составляют специфические, строго нормированные требования авиационной отрасли к трудовым функциям. Все обучаемые занимаются по программам, разработанным совместно со специалистами кафедры экстренных ситуаций Московского института медико-социальной реабилитологии, по которым обучают сотрудников МЧС.

В связи с тем, что основной задачей для бортпроводника является, помимо предоставления сервисных услуг на борту воздушного судна, обеспечение безопасности пассажиров в штатных и аварийных ситуациях, работа во вредных условиях труда, в процессе реализации образовательной программы профессионального обучения должны быть освоены связанные с этим требования профессионального стандарта, сопрягающего требования сферы труда и образовательной системы [2].

Строго регламентировано суммарное количество учебных часов по программе в соответствии с описанными в профстан-

дарте требованиями, определены обязательные предметы (такие как перевозка опасных грузов воздушным транспортом, подготовка по авиационной безопасности, бортовое аварийно-спасательное оборудование и его применение) [3]. В то же время представляется важным акцентировать значимость гуманитарных составляющих профессиональной компетентности бортпроводника: социальных, психолого-педагогических, коммуникативных. Для их формирования используются специальные педагогические методы и приемы, о которых пойдет речь в статье. Подготовка в области человеческого фактора имеет важное значение, т. к. от будущих бортпроводников требуются такие качества, как коммуникабельность, дипломатичность, толерантность, эмоциональная сдержанность. Кабинные экипажи постоянно коммуницируют с большим потоком людей и поэтому должны быть знакомы с психологией человека. На постоянной основе с бортпроводниками работают профессиональные психологи, которые проводят определенные тренинги. С целью исключения возможных остроконфликтных и нестандартных ситуаций для члена кабинного экипажа весьма важен верно подобранный стиль взаимодействия с пассажирами. Одним из необходимых умений, которое бортпроводник приобретает, обучаясь по данной дисциплине, является составление и оценка психологического портрета пассажира — профайлинг. Задача бортпроводника при общении с клиентом — выявить, представляет ли он какую-либо угрозу для безопасной деятельности гражданской авиации. Бортпроводник должен уметь быстро определить психотип человека, его базовую линию поведения и возможные отклонения. Например, у пассажира могут возникать стрессовые жесты (потирание конечностей, частое озирание по сторонам,

пристальный взгляд, лишние движения, не соответствующие обстановке), а также противоречащий словам язык жестов. Уверенность, психологическая устойчивость экипажа позволяет снять напряжение и обеспечить высокий уровень безопасности полетов.

Обучение должно быть в основном прикладным, практически направленным. Помимо теоретической части в программу профессионального обучения обязательно включаются:

- аварийно-спасательная подготовка на суше в реальном макете воздушного судна (проведение эвакуации, выживание, поиск и спасение в условиях автономного существования, отработка действий при разгерметизации);
- аварийно-спасательная подготовка на воде в бассейне с использованием надувных трапов и плотов;
- тушение открытого огня и возгораний в труднодоступных местах воздушного судна;
- оказание первой помощи (включая родовспоможение).

Преподаватели-инструкторы учат будущих бортпроводников не только не бояться экстренных ситуаций, они формируют готовность к тому, что это неотъемлемая часть работы специалистов. Таким образом, в результате освоения каждой дисциплины повышается уровень психологической устойчивости бортпроводника к неожиданному возникновению аварийных и сбойных ситуаций.

Определенно, тренажерная подготовка для бортпроводников является важнейшей частью обучения и формирования необходимых навыков, тем не менее симулятивные технологии имеют и ряд ограничений. Обучаемый понимает, что тренажер — это не реальное воздушное судно, находящееся в полете, и ситуация, разыгрываемая на данный момент, является учебной.

Преподавателю необходимо использовать специальные методы, максимально приближающие ситуацию тренажера к реальной и воспитывающие чувство высокой ответственности слушателей в процессе обучения.

По окончании обучения бортпроводники должны продемонстрировать полученные на практике навыки и умения в рейсовых условиях. В этом состоит особенность итоговой аттестации по программе. По результатам подготовки установлен минимальный проходной балл, определяющий уровень подготовленности каждого члена кабинного экипажа по вопросам безопасности. Успешно прошедшими обучение считаются бортпроводники, получившие итоговую оценку не ниже «4» (хорошо) по курсу аварийно-спасательной подготовки. Оценка «3» (удовлетворительно) не является допустимой, и слушатель направляется на переподготовку.

Для того, чтобы повысить эффективность адаптации бортпроводника после первоначального обучения, во многих

авиакомпаниях существует программа наставничества и утвержденный период профессиональной адаптации. Бортпроводник-наставник отбирается из числа бортпроводников, имеющих специальную подготовку по программе наставничества, высокий уровень профессиональной компетентности, отсутствие замечаний по работе и других нарушений трудовой дисциплины. К основным задачам бортпроводника-наставника относятся оказание всеобъемлющей помощи в адаптации бортпроводника-стажера с целью эффективного его перехода к самостоятельному выполнению трудовых обязанностей, мотивация стажера к развитию профессионально значимых и деловых качеств, отработка и закрепление практических навыков в процессе совместной работы в рейсовых условиях, помощь стажеру в формировании профессионального взаимодействия с коллегами по работе.

Таким образом, можно выделить следующие основные виды обучения бортпроводников и их характеристики (см. табл.):

Таблица

Основные виды обучения бортпроводников и их характеристики

Вид обучения	Характеристика
Контролирующее	Является основным видом обучения, по итогам которого оцениваются полученные теоретические знания после подготовки в авиационном учебном центре, способность к адаптации нового бортпроводника, способность к обучению, способность к самоконтролю.
Трудовое	Происходит полное включение бортпроводника-стажера в реальный трудовой процесс, усваивается технология работы на воздушном судне определенного типа.
Средовое погружение	Новый бортпроводник работает наравне с действующими бортпроводниками, взаимодействует и обслуживает пассажиров, принимает участие в разрешении конфликтных ситуаций на борту, при необходимости оказывает первую доврачебную помощь.
Ситуационное	Происходит обсуждение, тщательный анализ, отработка действий в аварийных ситуациях, которые могут возникнуть на борту воздушного судна.
Тренирующее	Составление и заполнение рейсовых документов, накладных, актов, пояснительных записок.

В дальнейшем для подтверждения своей квалификации действующий бортпроводник каждый год направляется на курсы, по которым создаются отдельные **программы повышения квалификации**. Занятия по повторяемым дисциплинам должны состоять из информационной, практической и аналитической частей. Информационная часть предполагает доведение информации в форме беседы с использованием презентаций и видеоматериалов. В ходе практической части проводятся упражнения с использованием необходимых технических средств. Аналитическая часть включает в себя анализ ошибок, затруднений и оценку результата технического занятия члена кабинного экипажа. Данные занятия производятся с использованием следующих методов:

- проблемно-поисковые (дискуссия, анализ ситуации, деловая игра, кейс-метод);
- объяснительно-иллюстративные (анализ работы бортпроводника, оценка рисков);
- практические (отработка практических навыков выполнения процедур, использования оборудования, ведения сервисных диалогов, заполнения документов, инсценировка полета).

При проведении занятий с целью удержания внимания слушателей на изучаемом материале используются примеры из профессиональной практики; факты, вызывающие эмоции; уместный юмор; постановка проблемных и активизирующих мышление вопросов; наглядные средства, пособия.

На сегодняшний день профессиональная подготовка бортпроводников обеспечивает высокую безопасность перевозок на воздушном транспорте. Тем не менее имеется группа не до конца решенных задач и возникающих проблем, на кото-

рых должны быть сосредоточены педагогические усилия преподавателей. Одна из них — качество тестовых заданий. Во время прохождения конкурсного отбора по профессии кандидаты решают определенные психологические тесты. Их постоянное совершенствование и обновление является одной из актуальных задач методического обеспечения учебного процесса. То же самое относится и к другим экзаменам и зачетам по теоретическим дисциплинам, которые изучает слушатель во время своего профессионального обучения.

К числу дискуссионных относится вопрос продолжительности процесса обучения. Слушатели проходят программу профессионального обучения, состоящую более чем из 17 дисциплин, за 1,5–3 месяца (в зависимости от образовательного учреждения). С учетом объема изучаемого материала, важности дальнейшего применения полученных знаний на практике, интенсивности усвоения материала, предотвращения неуспеваемости обучающихся целесообразно увеличить срок обучения до 4–6 месяцев.

При обновлении содержания образовательной программы важно учитывать мнение пассажиров. По проведенным опросам среди клиентов авиакомпаний значительная часть из них отмечает, что бортпроводники не всегда могут грамотно рассказать пассажиру о предоставляемых услугах конкретной авиакомпании, федеральных правилах обеспечения авиационной и транспортной безопасности, нервничают при большом потоке обращений от пассажиров. Для повышения качества обслуживания на борту воздушного судна необходимо проводить на системной основе обучающие мероприятия: тренинги, кейс-игры, мозговые штурмы по сервисному обслуживанию различных категорий пассажиров,

а также акцентировать особое внимание на психологических особенностях коммуникации.

На данный момент в большинстве авиакомпаний программу аварийно-спасательной подготовки бортпроводники проходят отдельно от пилотов, тем самым летные экипажи не всегда понимают аварийные и внештатные процедуры кабинных экипажей и наоборот. Совместное проведение аварийно-спасательных

и тренажерных тренировок в процессе обучения и повышения квалификации значительно повысит эффективность координации в работе экипажей, снизит риск недопонимания во время реальных процедур. Выявленные недочеты и проблемы должны быть предметом особого внимания в ходе освоения программ профессионального обучения, определяя новые формы и виды практической подготовки специалистов.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 24.01.2023).
2. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13.04.2021 № 231н «Об утверждении профессионального стандарта «Бортовой проводник» (зарегистрирован 21.05.2021 № 63550). URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202105210024> (дата обращения: 12.02.2023).
3. Методические рекомендации по подготовке бортпроводников в АУЦ и на авиапредприятиях. URL: <https://www.s7training.ru/assets/os/MRCCT.pdf> (дата обращения: 12.02.2023).
4. Алякринский, Б.С. Основы авиационной психологии. М.: Воздушный транспорт, 1985. 315 с.
5. Баранов, А.А. Психологическая стрессоустойчивость и мастерство педагога: теоретические и прикладные аспекты: автореф. дис. ... д-ра психол. наук. СПб., 2012.
6. Основы психологии, общения и профессиональной этики бортпроводников. URL: <https://www.muuniversity.ru> (дата обращения: 07.03.2023).
7. Самсонова, Н.В., Черняева, Т.Н. Тренинг в курсе «Конфликтология»: учебно-практическое пособие для студентов и преподавателей. Калининград: ИПК и ПРО, 2004. 69 с.

REFERENCES

1. *Federalnyj zakon ot 29.12.2012 № 273-FZ "Ob obrazovanii v Rossijskoj Federacii"* [Federal Law No. 273-FZ of 29.12.2012 "On Education in the Russian Federation"]. Available at: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (accessed: 24.01.2023). (in Russ.)
2. *Prkaz Ministerstva truda i socialnoj zashchity Rossijskoj Federacii ot 13.04.2021 № 231n "Ob utverzhdenii professionalnogo standarta "Bortovoj provodnik" (zaregistrirovan 21.05.2021 № 63550)* [Order of the Ministry of Labor and Social Protection of the Russian Federation Dated 04/13/2021 No. 231n "On Approval of the Professional Standard 'On-Board Conductor'" (Registered 05/21/2021 No. 63550)]. Available at: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202105210024> (accessed: 12.02.2023). (in Russ.)
3. *Metodicheskie rekomendacii po podgotovke bortprovodnikov v AUC i na aviapredpriyatiyah* [Methodological Recommendations for the Training of Flight Attendants in the Flight Center and at Air Enterprises]. Available at: <https://www.s7training.ru/assets/os/MRCCT.pdf> (accessed: 12.02.2023). (in Russ.)

4. Alyakrinskij, B.S. *Osnovy aviacionnoj psihologii* [Fundamentals of Aviation Psychology]. Moscow, Vozdushnyj transport, 1985, 315 p. (in Russ.)
5. Baranov, A.A. *Psihologicheskaya stressoustojchivost i masterstvo pedagoga: teoreticheskie i prikladnye aspekty* [Psychological Stress Resistance and Teacher's Skill: Theoretical and Applied Aspects]: Extended Abstract of ScD Dissertation (Psychology). St. Petersburg, 2012. (in Russ.)
6. *Osnovy psihologii, obshcheniya i professionalnoj etiki bortprovodnikov* [Fundamentals of Psychology, Communication and Professional Ethics of Flight Attendants]. Available at: <https://www.myuniversity.ru> (accessed: 07.03.2023). (in Russ.)
7. Samsonova, N.V., Chernyaeva, T.N. *Trening v kurse "Konfliktologiya": uchebno-prakticheskoe posobie dlya studentov i преподаvatelej* [Training in the Course "Conflictology": Educational and Practical Guide for Students and Teachers]. Kaliningrad, Institut povysheniya kvalifikacii i perepodgotovki rabotnikov obrazovaniya, 2004, 69 p. (in Russ.)

Печенкин Александр Павлович, аспирант, Московский педагогический государственный университет, aeroflotak@mail.ru

Aleksandr P. Pechenkin, Postgraduate Student, Moscow Pedagogical State University, aeroflotak@mail.ru

Статья поступила в редакцию 12.04.2023. Принята к публикации 19.05.2023

The paper was submitted 12.04.2023. Accepted for publication 19.05.2023