

Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация)
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Санкт-Петербургский государственный
университет гражданской авиации»

ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ НА ТРАНСПОРТЕ

Методические указания по изучению дисциплины
и выполнению контрольной работы

Для студентов и ЗФ

Направление подготовки

23.03.01 Технология транспортных процессов

Профиль

Организация перевозок и управления на воздушном транспорте

Квалификация выпускника

Бакалавр

Санкт-Петербург
2019

Одобрено и рекомендовано к изданию
Учебно-методическим советом Университета

Ш87 (03)

Организация доступной среды на транспорте: Методические указания по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы /Университет ГА. С.- Петербург, 2019.

Издаются в соответствии с программой курса дисциплины «Организация доступной среды на транспорте».

Содержат цели и задачи дисциплины, методические указания по изучению дисциплины, содержание тем дисциплины, термины и определения, компетенции, темы для контрольной работы, методические указания по выполнению контрольной работы и ее оформлению, правила создания презентации к контрольной работе, перечень вопросов к зачету, требования при сдаче зачета, список литературы.

Предназначены для студентов заочного факультета, по направлению подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов», профиль подготовки «Организация перевозок и управления на воздушном транспорте». Квалификация выпускника «Бакалавр».

Табл.1, библ. 19 назв.

Составители: Т. В. Галямова ст. преп.
Е.И. Сытых ст. преп.

Рецензент Е.В. Коникова, зав. каф. №23, канд. техн. наук, доц.

ВВЕДЕНИЕ

Данная дисциплина рассматривает задачу ознакомления студентов с процессом организации доступной среды на воздушном транспорте для маломобильных групп населения в РФ. Граждане этой категории составляют значительную часть населения мира и являются самым крупным меньшинством в мире. Гражданской авиации, как и другим видам транспорта, необходимо учитывать наличие этой категории пассажиров и удовлетворять их потребности. Наравне с другими гражданами инвалиды обладают теми же международными правами, включая принципы доступности полного и эффективного вовлечения в общество, в том числе правом на свободу передвижения и свободу выбора (Конвенция о правах инвалидов Организации Объединенных Наций, статьи 3.c и 3.f). Инвалиды должны иметь равный доступ к воздушному транспорту.

Все процедуры, являющиеся частью воздушного путешествия, включая бронирование мест, регистрацию, иммиграционный и таможенный контроль, спец. досмотры, пересадки в аэропортах, посадку и высадку, отправление, перевозку и прибытие, должны быть адаптированы к потребностям инвалидов для упрощения прохождения формальностей и без ущемления их чувства собственного достоинства.

Конвенция о правах инвалидов, утвержденная резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13 декабря 2006 года и вступившая в силу 3 мая 2008 года, подписанная Российской Федерацией 24 сентября 2008 года (далее — Конвенция), устанавливает, что государства-участники принимают надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, транспорту, информации и связи, в том числе информационно-коммуникационным технологиям и системам, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения. Эти меры, предполагающие также выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности, должны распространяться, в частности:

- а) на здания, дороги, транспорт, другие внутренние и внешние объекты, включая школы, жилые дома, медицинские учреждения и рабочие места;
- б) информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные службы и экстренные службы;
- в) социальные программы и социальные услуги, включая реабилитацию, обуславливающие возможность эффективной социальной адаптации инвалидов в обществе.

Подписание Конвенции Российской Федерацией фактически утвердило принципы, на которых строится политика государства в отношении инвалидов. Для Российской Федерации подписание Конвенции является показателем готовности страны к соблюдению международных стандартов экономических, социальных, юридических и других прав инвалидов. Обеспечение для инвалидов доступа к объектам социальной инфраструктуры означает возможность посещать жилые, общественные и производственные здания, строения и помещения, а также спортивные сооружения, места отдыха, культурно-досуговые и другие учреждения, а также возможность пользоваться железнодорожным, воздушным, водным, междугородным автомобильным транспортом и всеми видами городского и пригородного пассажирского транспорта. С учетом требований Конвенции, а также положений Международной классификации функционирования, ограничений жизнедеятельности и здоровья (МКФ) доступная среда может определяться как физическое окружение, транспорт, информация и связь, дооборудованные путем устранения препятствий и барьеров, возникающих у индивида или группы людей, с учетом их особых потребностей. Доступность среды определяется уровнем ее возможного использования соответствующей группой населения. Важнейшим условием формирования доступной среды является индивидуальный подход в решении вопросов доступности применительно к каждому конкретному инвалиду с учетом его потребностей, окружения, семейных условий, образования, вида трудовой деятельности, личностных особенностей и на основании

сопоставления желаний инвалида и его объективных возможностей. Согласно Стандартным правилам обеспечения равных возможностей для инвалидов, принятым резолюцией 48/96 Генеральной Ассамблеи ООН от 20.12.1993 года, «государствам следует:

а) осуществлять программы действий с тем, чтобы сделать материальное окружение доступным для инвалидов;

б) принимать меры для обеспечения им доступа к информации и коммуникациям.

Основной целью российской государственной политики в отношении инвалидов является обеспечение им равных с другими гражданами возможностей в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией РФ. В 90-х годах XX века в Российской Федерации была сформирована нормативная база для создания доступной для инвалида адекватной среды обитания. Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» определены обязанности органов власти всех уровней, предприятий и организаций всех форм собственности обеспечивать беспрепятственный доступ инвалидов к объектам социальной инфраструктуры, создавать условия для беспрепятственного пользования всеми видами пассажирского транспорта, средствами связи и информации.

В целях формирования условий для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам и услугам, а также интеграции инвалидов с обществом и повышения уровня их жизни принята государственная программа «Доступная среда» на 2011–2020 годы, основными задачами которой определены оценка состояния доступности и повышение уровня доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения; устранение социальной разобщенности инвалидов и граждан, не являющихся инвалидами; обеспечение равного доступа инвалидов к реабилитационным услугам и иные задачи.

В соответствии с транспортной стратегией Российской Федерации на период до 2030 года доля подвижного состава автомобильного и городского наземного электрического транспорта общего пользования, оборудованного для перевозки маломобильных граждан, в общем количестве подвижного состава этого парка с учетом социальных стандартов должна составлять: в 2015 году — 25 %, в 2020 году — 55 %, в 2030 году — 90 %.

Вопросы безопасности при авиаперевозках пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности имели важное значение, чуть ли не решающее, при принятии решения о допуске пассажира с какими либо нарушениями функций жизнедеятельности к воздушному путешествию. При этом имелось в виду, как безопасность для самого пассажира из числа инвалидов, так и влияние нахождения инвалида на борту воздушного судна на других пассажиров при возникновении аварийной или катастрофической ситуации на борту ВС. Безопасность - это один из доводов дискриминации инвалидов на транспорте. Для этого следует рассмотреть, какие поражающие факторы оказывают влияние развитие той или иной ситуации на борту ВС при возникновении аварийной или катастрофической ситуации на борту ВС. Поражающие факторы, влияющие на количество неспособных эвакуироваться раненых на борту воздушного судна, а также на реальную скорость и результативность эвакуации пассажиров: перегрузки, нарушения целостности салона ВС, возгорание, задымление, в том числе токсичное, затопление, незакрепленные предметы в салоне, паника пассажиров и экипажа, неисправное аварийное оборудование.

Возможные угрозы процессу и результату эвакуации со стороны инвалидов:

✂ Инвалид может выпасть в проход и создать препятствие эвакуирующимся пассажирам. Вероятнее всего, препятствие он не создаст, но его в панике затопчут.

✂ Инвалид может не суметь (не успеть) самостоятельно добраться до аварийного выхода.

Процедура внеплановой эвакуации. Действия экипажа:

- 1) После возникновения угрозы аварийной ситуации дать команду пассажирам пристегнуться и принять защитную позу.
- 2) Зафиксировать подвижные предметы в салоне ВС.
- 3) После остановки ВС и получения команды на эвакуацию убедиться в безопасности выходов и разблокировать их.
- 4) Занять позицию в аварийном проходе, удерживаясь за поручень.
- 5) Отдать команду пассажирам отстегнуть ремни и начать эвакуацию.
- 6) Организовать потоки эвакуирующихся пассажиров, контролировать безопасность и загрузку выходов.
- 7) По прекращению потока эвакуирующихся, проверить салон ВС на предмет оставшихся пассажиров, позвать их к выходу.
- 8) Оказать содействие оставшимся пассажирам в покидании салона ВС.
- 9) Покинуть борт ВС.

Все это выполняется экипажем при условии собственной безопасности ФАП-147 не регламентирует требования по физической кондиции (силе и навыкам), предъявляемые к бортпроводникам.

К основополагающим правовым актам по защите прав инвалидов в Российской Федерации относится федеральный закон РФ от 24 ноября 1995 г. № 181, "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации". Настоящий Федеральный закон определяет государственную политику в области социальной защиты инвалидов в Российской Федерации, целью которой является обеспечение инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, а также в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права и международными договорами Российской Федерации. В Российской Федерации не допускается дискриминация по признаку инвалидности. Для целей настоящего Федерального закона под дискриминацией по признаку инвалидности понимается любое различие,

исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области."

Термины и определения

ИКАО - межгосударственная международная организация (специальное учреждение ООН), регулирующая вопросы деятельности гражданской авиации, включая вопросы использования воздушного пространства, безопасности полетов и пр., и разрабатывающая "Стандарты и рекомендуемую практику организации деятельности гражданской авиации".

ИАТА - неправительственная международная организация, разрабатывающая рекомендации по уровню, построению и правилам применения тарифов, единые общие условия перевозок, в том числе, стандарты обслуживания пассажиров.

ВОЗДУШНЫЙ ТРАНСПОРТ (ВТ) - перевозка авиапассажиров, багажа, грузов и почты на воздушных судах (ВС).

ГРАЖДАНСКАЯ АВИАЦИЯ (ГА) - авиация, используемая в целях обеспечения потребностей граждан и экономики.

АВИАПЕРЕВОЗЧИК - авиационная компания, которая выдает перевозочный документ, осуществляет или обязуется осуществить воздушную перевозку, а также предоставляет или обязуется предоставить обслуживание, связанное с такой перевозкой, в соответствии с перевозочным или платежным документом, выданным авиакомпанией или иным перевозчиком, который признается действительным на линиях авиакомпании.

АВИАЦИОННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ - юридическое лицо, независимо от его организационно-правовой формы и формы собственности, имеющее основными целями своей деятельности осуществление за плату воздушных

перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты и (или) выполнение авиационных работ.

ПРЕДПРИЯТИЕ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА - предприятие, созданное на территории и по законам Российской Федерации независимо от форм собственности, в целях осуществления воздушных перевозок (пассажиров, багажа, почты, грузов), авиационных работ, их обеспечения и услуг на коммерческой основе (авиакомпания, агентство, аэропорт).

АЭРОПОРТ - комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок, и имеющий для этих целей необходимое оборудование, авиационный персонал и других работников

ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА - транспортировка пассажиров, багажа, груза и почты на воздушных судах на основании и в соответствии с условиями договора перевозки.

ИНВАЛИД - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Ограничение жизнедеятельности - полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

Социальная защита инвалидов - система гарантированных государством экономических, правовых мер и мер социальной поддержки, обеспечивающих инвалидам условия для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности и направленных на создание им равных с другими гражданами возможностей участия в жизни общества.

Пассажир категории MEDA – это пассажир с ограниченной возможностью к передвижению, который допускается к воздушной перевозке только по предъявлении справки лечебного учреждения о том, что ему не

противопоказана перевозка воздушным транспортом. К пассажирам категории MEDA относятся пассажиры, чье поведение, психическое или физическое состояние лишает их возможности самообслуживания или может создавать потенциальную угрозу для них самих, для других пассажиров, находящихся на борту, а также для безопасности полета:

- ✂ носилочные пассажиры, **STCR** - больные пассажиры на носилках;
- ✂ **BLND** - слепой пассажир (указывается, сопровождается ли пассажир собакой-поводырем или сопровождающим);
- ✂ **DEAF** - глухой пассажир;
- ✂ пассажиры в инвалидных колясках, если необходимость в использовании инвалидной коляски возникла по медицинским показаниям:

- **WCHR** - это пассажир с креслом-коляской, буква "R" - обозначает, что кресло-коляска потребуется на перроне. Пассажир может подниматься/спускаться и передвигаться к своему месту в кабине и обратно, но ему необходимо кресло - коляска для передвижения до/от самолета, т.е. через перрон, посадочную галерею, телетрап и т. д., смотря, что применяется;

- **WCHS** - это пассажир с креслом-коляской, буква "S" - означает "лестница", "ступеньки". Пассажир не может подниматься/спускаться по ступенькам, но может самостоятельно передвигаться от/до своего места в кабине. Кресло-коляска нужна для перемещения на расстояние от/до самолета или посадочной галереи и должно быть внесено вверх/спущено вниз по ступенькам;

- **WCHC** - это пассажир с креслом-коляской, буква "C" - означает "место в кабине". Пассажир совершенно не может самостоятельно двигаться.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Организация доступной среды на транспорте являются формирование у обучающегося системы профессиональных и научных знаний в области обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на воздушном транспорте, получение навыков использования оборудования для перемещения инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, умение общаться с пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

Данная дисциплина рассматривает основные нормативные правовые акты в области защиты прав инвалидов, требования к технологическим процессам обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, опыт обслуживания инвалидов при перевозках на воздушном транспорте в зарубежных странах.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование знаний на основе современных требований и задач, стоящих перед воздушным транспортом при перевозках пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;
- приобретение практических навыков создания структур по обслуживанию пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности, локальных документов (стандартов) по обслуживанию данной категории пассажиров;
- овладению навыками формирования необходимой информации для пассажиров данной категории, навыками общения с инвалидами.

Для достижения поставленных целей в рамках дисциплины решаются следующие задачи:

- изучаются нормативные правовые документы акты в области защиты прав инвалидов Российской Федерации, международные соглашения, документы ИКАО и ИАТА;

- изучаются требования к технологическим процессам по обслуживанию пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;
- изучаются требования к наземной авиационной техники необходимой для обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;
- изучаются требования по доступности зданий и сооружений аэропорта для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;
- изучаются основы общения с пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;
- изучается международный опыт создания доступной среды на воздушном транспорте.

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к производственно-технологическому виду профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ, ТРЕБОВАНИЯ К ЗНАНИЯМ И УМЕНИЯМ ВЫПУСКНИКА

Дисциплина «Организация доступной среды на транспорте» представляет собой дисциплину, относящуюся к Вариативной части Блока 1 дисциплин ОПОП ВО по направлению подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов» (бакалавриат), профиль «Организация перевозок и управления на воздушном транспорте».

Дисциплина «Организация доступной среды на транспорте» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Организация перевозок на воздушном транспорте», «Аэровокзальные и грузовые комплексы», «Механизация производственных процессов», «Автоматизированные системы регистрации отправок пассажиров и багажа», «Технологии пассажирских авиаперевозок», «Авиакомпании, аэропорты, аэродромы», «Транспортная инфраструктура»,

«Управление качеством авиаперевозок», «Авиационная безопасность», «Производственная практика» (6 семестр), «НИР обучающегося».

Дисциплина «Организация доступной среды на транспорте» является обеспечивающей для подготовке к процедуре защиты выпускной квалификационной работы.

Дисциплина изучается в заключительном восьмом семестре.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (см. табл.1).

Таблица 1

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Владеть способностью к планированию и организации работы транспортных комплексов городов и регионов, организации рационального взаимодействия видов транспорта, составляющих единую транспортную систему, при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов (ПК-2)	Знать: - содержание понятий «доступная среда», «инвалид», «лицо с ограничением жизнедеятельности»; - основные требования и особенности обслуживания пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности; - возможности воздушного транспорта по перевозке пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности. Уметь: - планировать оперативную деятельность по обслуживанию пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности с учетом их ограничений; - обеспечить своевременную отправку пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности в условиях дефицита времени на обслуживание. Владеть: - навыками оперативной корректировки в планы обслуживания пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности.

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Владеть способностью к организации рационального взаимодействия логистических посредников при перевозках пассажиров и грузов (ПК-6)	Знать: - возможных участников (организаций) в обслуживании пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности при перевозках. Уметь: - анализировать поступающую информацию необходимую для организации обслуживания пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности; - своевременно и правильно распределять информацию по структурным подразделениям аэропортового предприятия и возможными посредниками. Владеть: - контролем по всем этапам обслуживания пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности; - навыками передачи информации по обслуживанию пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности при участии посредников.
Владеть способностью применять правовые, нормативно-технические и организационные основы организации перевозочного процесса и обеспечения безопасности движения транспортных средств в различных условиях (ПК-12)	Знать: - содержания основных нормативных правовых документов регулирующих деятельность транспорта по перевозке инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности. Уметь: - предлагать рациональные методы обеспечения перевозок пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности. Владеть: - методами обеспечения безопасности при обслуживании пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности на транспорте.

4. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Становление доступной среды для людей с ограниченными физическими возможностями

Понятие доступная среда, инвалид. Становление доступной среды для людей с ограниченными физическими возможностями - исторический аспект. Основные проблемы в преодолении дискриминации по признаку инвалидности.

Тема 2. Роль международных организаций ООН, ИКАО, ИАТА в реализации прав инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности

Тема 3. Вопросы безопасности при авиаперевозках пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности

Вопросы безопасности при авиаперевозках пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. Основные поражающие факторы при авиационных происшествиях. Роль cabinного экипажа при преодолении аварийных ситуаций на борту воздушного судна. Возможности по спасению пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности при аварийных ситуациях.

Тема 4. ООН «Конвенция о правах инвалидах» от 2006 года. ФЗ РФ от 24 ноября 1995 г. № 181, "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"

Основополагающие правовые документы в области прав инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности: ООН «Конвенция о правах инвалидах» от 2006 года, основные принципы конвенции по правам инвалидов. ФЗ РФ от 24 ноября 1995 г. № 181, "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" - основные требования закона по организации доступной среды на транспорте.

Тема 5. Документы международных организаций в области воздушного транспорта по вопросам обслуживания пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности

Документы международных организаций в области воздушного транспорта по вопросам обслуживания пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности. ИКАО Приложение № 9 раздел 8-Н. «Упрощение перевозок людей с ограниченными физическими возможностями», ИКАО док. 9984 «Руководство по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов», ИАТА Passenger Services Conference Resolutions Manual, Resolution 700, Acceptance and Carriage of Passengers Requiring Special Assistance.

Тема 6. Документы Российской Федерации в области воздушного транспорта по вопросам обслуживания пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности

Документы Российской Федерации в области воздушного транспорта по вопросам обслуживания пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности. ФЗ РФ «Воздушный кодекс Российской Федерации», ст. 106.1, Приказ Минтранса РФ от 28.07.2007 г. №82 «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» с последующими изменениями, Приказ Минтранса РФ от 15.02.2016 г.

Приказ Минтранса РФ № 24 от 23.06.2003 г «Об Утверждении порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, услуг в аэропортах и на воздушных судах».

ФАП № 150 «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров».

Тема 7. Государственное регулирование деятельности воздушного транспорта при перевозках пассажиров с ограниченными возможностями за рубежом

Государственное регулирование деятельности воздушного транспорта при перевозках пассажиров с ограниченными возможностями за рубежом. Особенности требований по защите прав инвалидов за рубежом.

Тема 8. Рекомендации по предоставлению информации по обслуживанию пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности

Рекомендации по предоставлению информации по обслуживанию пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности: инвалидам по зрению, инвалидам по слуху, инвалидам с замедленным развитием.

Тема 9. Оборудование зданий аэровокзалов для обслуживания пассажиров с ограниченными физическими способностями

Оборудование зданий аэровокзалов для обслуживания пассажиров с ограниченными физическими способностями. СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.

Тема 10. Рекомендации по общению с пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при обслуживании

Рекомендации по общению с пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при обслуживании: инвалидам колясочникам, инвалидам по зрению, инвалидам по слуху, инвалидам с замедленным развитием.

Тема 11. Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на воздушном транспорте

Вопросы качества обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на воздушном транспорте.

Тема 12. Опыт обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на воздушном транспорте за рубежом

5. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

После изучения дисциплины студентам профиль ОПУВТ заочного обучения (ЗФ) необходимо выполнить контрольную работу.

Задание студент выбирает из ниже приведенного перечня по последней цифре своего шифра, указанного в зачетной книжке.

Последняя цифра шифра	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Вариант	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Перечень тем для контрольной работы

1. В чем заключается подготовка персонала для обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. Какую информацию авиакомпании и аэропортовые предприятия должны предоставлять пассажирам при оформлении договора авиаперевозки.

2. Какие услуги и порядок их оказания должны сообщать обслуживающая компания аэропорта пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. В каких случаях аэропорт должен предоставить кресло-коляску пассажиру инвалиду и лицу с

ограничениями жизнедеятельности. Способы доставки пассажира инвалида к борту воздушного судна.

3. Какие требования предъявляются при перевозке кресла-коляски с электроприводом. Какие услуги на борту воздушного судна пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности оказываются перевозчиком.

4. Требования к размещению пассажиров инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в пассажирском салоне воздушного судна. Каким приоритетом пользуется пассажир инвалид и лицо с ограничениями жизнедеятельности при обслуживании в аэропорту. В чем заключается сопровождение пассажиров инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при обслуживании в аэропорту.

5. Стандарт времени начала обслуживания инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту. Основные принципы общения с инвалидами. Какие услуги не предоставляет перевозчик пассажирам инвалидам и другим лицам с ограничениями жизнедеятельности на борту воздушного судна.

6. Основы общения с пассажиром инвалидом колясочником. Перечень услуг оказываемых пассажирам обслуживания инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту назначения. Основные факторы опасности при авиационном происшествии, действия кабинного экипажа.

7. Основы общения с пассажиром инвалидом с нарушением функции зрения. Последовательность этапов обслуживания инвалидов на основе Приказа Минтранса № 24 от 15.02.2016. Какие услуги предоставляются пассажирам инвалидам и другим лицам с ограничениями жизнедеятельности на привокзальной площади.

8. Основы общения с пассажиром инвалидом с нарушением функции слуха и речи. Рекомендации ИАТА по обслуживанию инвалидов на воздушном транспорте и применяемость их на практике в России. Порядок прохождения и содержание информации необходимой для обслуживания пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности в аэропорту вылета и аэропорту назначения.

9. Порядок прохождения и содержание информации необходимой для обслуживания пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности в аэропорту вылета и аэропорту назначения. Подбор показателей качества при обслуживании пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

10. Особенности реконструкции аэровокзалов с учетом требований по обслуживанию пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности. Основные факторы опасности при авиационном происшествии, действия cabinного экипажа.

Методические указания по выполнению контрольной работы

При изложении разделов КР студент должен задаться целью подробного исследования в рамках выбранной темы, составить план, выбрать необходимые источники информации, отобрать и проанализировать собранные материалы, в том числе законодательно-нормативные документы. Раскрывая тему, студент должен увидеть ее во взаимосвязи с общей целью системы - обеспечение процесса воздушной перевозки маломобильного пассажира. По содержанию контрольная работы включает следующие обязательные разделы:

Введение. В этом разделе определяются общая цель и задачи исследования, можно указать конкретный объект исследования (то есть на примере конкретного предприятия - аэропорта, авиакомпании).

Основная часть состоит из основных разделов, включенных в перечень вопросов соответствующего варианта.

Заключение. Кратко формулируются выводы в целом по проведенному исследованию.

Список использованной литературы. Приводится перечень используемых источников информации и основных нормативно - правовых актов по теме исследования, помещается в конце КР - не менее 8 источников с ссылками в тексте, далее приводятся интернет ресурсы с датой обращения).

Объем теоретической части 15 - 20 листов (формат А4). Структура выпускной квалификационной работы включает:

- 1) Титульный лист, оформленный в соответствии с установленными требованиями.
- 2) Оглавление.
- 3) Введение.
- 4) Разделы и подразделы, параграфы.
- 5) Заключение.
- 6) Список используемых источников и литературы.
- 7) Приложения.

Работа сдается преподавателю в электронном виде (для возможности проверки по вопросу заимствования), к работе прилагается доклад (презентация).

Общее оформление контрольной работы

Общее оформление должно соответствовать установленными требованиям:

Текст работы должен быть напечатан на одной стороне стандартного листа формата А4 (270 x 297 мм) с соблюдением следующих характеристик:

- шрифт Times New Roman;
- размер – 14, для текста таблиц и рисунков - 12;

- интервал – 1,5;
- верхнее и нижнее поля – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм;
- заголовки разделов печатаются жирным шрифтом Times New Roman, размер 16;
- после заголовка раздела оставляется одна пустая строчка; заголовки второго и третьего уровня (параграф и пункт) печатаются жирным шрифтом Times New Roman.

Логически законченные элементы текста, объединённые единой мыслью, должны выделяться в отдельные абзацы. Первая строка абзаца должна иметь отступ. Сдвиг вправо первой строки абзаца должен быть одинаковым для всего текста и равняться 1,5.

Все страницы работы должны быть пронумерованы арабскими цифрами в правом верхнем углу сквозной нумерацией по всему тексту. Титульный лист включается в общую нумерацию страниц, но на нем номер страницы не проставляется.

Заголовки разделов всех уровней, слова Введение, Заключение, Список использованной литературы, Приложения пишутся без кавычек, без точки в конце и выравниваются по левому краю страницы. Слово Оглавление выравнивается посередине страницы. Перенос слов в заголовках не допускается.

Оглавление, введение, основной раздел, заключение, список литературы, каждое приложение начинаются с новой страницы.

Графики, схемы, диаграммы (все они называются рисунками) располагаются в работе непосредственно после текста, имеющего на них ссылку. Название рисунка помещается под ними, пишется без кавычек и содержит слово Рисунок без кавычек и указание на порядковый номер рисунка. Рисунки нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией в пределах всей работы.

Таблицы располагаются в работе непосредственно после текста, имеющего на них ссылку. Таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной

нумерацией в пределах всей работы. Номер таблицы следует проставлять слева от заголовка таблицы, а сам заголовок размещается над таблицей. Ссылки в тексте на номер рисунка, таблицы, страницы, главы пишутся сокращенно и без знака №, например: рис. 1, табл. 2, с. 34.

Правила создания презентации к контрольной работе

Рекомендованное количество слайдов не менее 6. Первый слайд с указанием темы варианта студента и инициалов, наименование факультета и профиля образования. Слайды должны быть максимально информационны, с текстовыми комментариями, которые занимают не более 40% слайда. Качественно подготовленная презентация помогает студенту успешно защитить контрольную работу и дает возможность быть допущенным до зачета.

Зачет

По итогам освоения дисциплины «Организация доступной среды на транспорте» проводится промежуточная аттестация обучающихся в форме зачета и предполагает письменный ответ студента на теоретические и практические вопросы билета, устные ответы на дополнительные вопросы преподавателя по темам дисциплины.

Зачет является заключительным этапом изучения дисциплины «Организация доступной среды на транспорте» и имеет целью проверить и оценить учебную работу студентов, уровень полученных ими знаний, умение применять их к решению практических задач, овладение практическими навыками в объеме требований образовательной программы на промежуточном этапе формирования компетенций ПК-2, ПК-6, ПК-12.

Зачет по дисциплине проводится в период экзаменационной сессии 8 семестра обучения. К зачету допускаются студенты, выполнившие все требования учебной программы. Зачет принимается преподавателем, ведущим занятия в данной группе по данной дисциплине, а также преподавателем проводившим практические занятия.

Зачет проводится в объеме материала рабочей программы дисциплины, по билетам в письменной форме в специально подготовленных учебных классах. Перечень вопросов и задач, выносимых на зачет, обсуждаются на заседании кафедры и утверждаются заведующим кафедрой. Предварительное ознакомление студентов с билетами запрещается. Билеты для зачета содержат два вопроса по теоретической части дисциплины и один практический вопрос.

На подготовку к ответу студенту предоставляется до 30 минут. Общее время подготовки и ответа не должно превышать одного часа. В учебном классе, где принимается зачет, могут одновременно находиться студенты из расчета не более десяти на одного преподавателя.

По готовности к ответу или по вызову преподавателя студент предъявляет письменные ответы на вопросы билета. После просмотра ответов преподаватель имеет право задать ему дополнительные вопросы в объеме учебной программы.

В итоге студенту выставляется «зачет» («незачет», в случае неудовлетворительных ответов). Преподаватель несет личную ответственность за правильность оформления зачетно - экзаменационной ведомости и зачетной книжки.

5 баллов (зачет): заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, активно работавший на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению, ответ отличается точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.

4 балла (зачет): заслуживает студент, обнаруживший достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все

предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.

3 балла (зачет): заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на зачете, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей.

2 балла (незачет): выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала, не выполнившего самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустившему принципиальные ошибки в выполнении

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контрольная работа: предназначена для промежуточной оценки уровня освоения материала студентами.

Зачет: заключительный контроль, оценивающий уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

7. МЕТОДЫ И СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ

Для повышения наглядности обучения на лекциях рекомендуется использовать мультимедийные комплексы, слайды, видеофильмы и

раздаточный материал (схемы, рисунки, фотографии и др.).

Лекционные занятия проводятся в аудиториях для студенческих потоков, практические занятия проводятся в аудиториях оборудованных:

- мобильный переносной экран для проектора - 1 ед.;
- проектор для просмотра видео и графического материала – 1 ед.;
- ноутбук – 1 ед.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Контрольные вопросы промежуточной аттестации (зачет) по итогам освоения дисциплины:

1. Основные направления в международной практике регулирования деятельности гражданской авиации в области защиты прав пассажиров из числа инвалидами и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.
2. Цели государственного регулирования деятельности гражданской авиации в Российской Федерации.
3. Федеральный закон РФ от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации". Основные требования к авиаперевозкам пассажиров из числа инвалидами и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.
4. Кто являются членами Международной организации гражданской авиации (ИКАО).
5. Структура государственных органов, осуществляющих государственное регулирование деятельности гражданской авиации Российской Федерации.
6. Требования Воздушного кодекса РФ по обслуживанию инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности при перевозках на воздушном транспорте.

7. Основные положения «Руководства по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов» ИКАО Док. 9984, 2013 год.

8. Какие технологические процессы и операции по организации и выполнению авиаперевозок должны быть адаптированы для инвалидов.

9. Основные требования Федерального закона Российской Федерации от 30 декабря 2009 г. N 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" по обеспечению доступности для инвалидов».

10. Особенности бронирования авиаперевозок пассажиров инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности.

11. Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидами и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на борту ВС.

12. Нормативные правовые акты РФ, регламентирующие порядок предоставления услуг по обслуживанию пассажиров из числа инвалидами и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при авиаперевозках.

13. Рекомендации ИКАО, регламентирующие порядок предоставления услуг по обслуживанию пассажиров из числа инвалидами и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при обслуживании в аэропорту.

14. Требования нормативных документов к наземной авиационной технике по обслуживанию пассажиров из числа инвалидами и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

15. Как необходимо общаться с инвалидом колясочником.

16. Как необходимо общаться с инвалидом по зрению.

17. Как необходимо общаться с инвалидом по слуху.

18. Основные технологические операции при посадке инвалида колясочника на борт воздушного судна.

19. Требования к стоянкам автомобилей для инвалидов в аэропорту.

20. Оборудование необходимое для обслуживания пассажиров инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на борту воздушного судна.

21. Оборудование и наземная авиационная техника необходимая для обслуживания пассажиров инвалидов колясочников и пожилых людей.

22. Требования по размещению пассажиров инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на борту воздушного судна.

23. Коды обслуживания пассажиров инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

24. Какую информацию необходимо доводить до инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при оформлении авиаперевозки.

25. Особенности приема кресел-колясок в качестве зарегистрированного багажа.

26. Обслуживание пассажиров инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту назначения и в аэропорту трансфера.

27. Показатели качества при обслуживании инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

28. Основные принципы общения с инвалидами.

29. Требования к размещению пассажиров инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в пассажирском салоне воздушного судна.

30. О каких услугах и порядке их оказания должны сообщать обслуживающая компания аэропорта пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

32. Что подразумевается под доступной средой для инвалидов.

33. Перечень услуг оказываемых пассажирам обслуживания инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту назначения.

34. Каким приоритетом пользуется пассажир инвалид и лицо с ограничениями жизнедеятельности при обслуживании в аэропорту.

35. Способы оказания помощи пассажиру инвалиду при посадке на борт воздушного судна.

9. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

а) основная литература:

1. Учебное пособие «Организация доступной среды на воздушном транспорте»

б) дополнительная литература

Электронный ресурс

2. Об утверждении порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах (Приказ Минтранса России № 24 от 15 февраля 2016 г.)

3. Федеральный закон РФ от 24 ноября 1995 г. № 181, "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8559/.

4. Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 24 февраля 2016 года

№ 24 «Об утверждении порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах» <https://mintrans.ru/documents/2/5341>

5. Приказ Минтранса России от 28 июня 2007 г. N 82 Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2916>

6. Приказ Минтранса России от 12 сентября 2008 г. № 147 Федеральные авиационные правила «Требования к членам экипажа ВС, специалистам по техническому обслуживанию ВС и сотрудникам по обеспечению полетов (полетным диспетчерам) ГА" - www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2878.

7. Приказ Минтранса России от 23 июня 2003 г. № 150 Федеральные авиационные правила «Сертификационные требования к юридическим лицам,

осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты» - www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/?id=2914;

8. Государственная программа «Доступная среда» на 2011–2025 годы. Утверждена постановлением Правительства от 1 декабря 2015 года №1297 - government.ru/programs/215/;

9. Свод правил СП 59.13330.2016 "СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения" (утв. приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 14 ноября 2016 г. N 798) - <http://docs.cntd.ru/document/456033921>;

10. ГОСТ Р 52131-2003. «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования»- <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-52131-2003>;

11. ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению ОКС 180.30 01.140.20 Дата введения 2014-01-01 Дата введения 2004-07-01 - <http://docs.cntd.ru/document/1200103663>;

12. ГОСТ Р 51671-2000 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности - docs.cntd.ru/document/gost-r-51671-2000;

13. ГОСТ Р 51083-2015 Кресла-коляски. Общие технические условия. Группа Р23 - docs.cntd.ru/document/1200129064

14. Конвенция о защите прав инвалидов. ООН 61 сессия 24 января 2007 года - http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability.shtml

15. ИКАО Приложение 9. Упрощение формальностей. Раздел 8 Н. Упрощение формальностей при перевозке пассажиров, нуждающихся в особой помощи - <http://aviadocs.com/icaodocs/Annexes/>

16. ИКАО док. 9984 «Руководство по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов».

17. Article 2(a) of Regulation (EC) No 1107/2006 of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air - ec.europa.eu/transport/themes/.../com_2011_166_report.pdf

18. 14 CFR Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel. U.S. Department of Transportation - <https://www.transportation.gov/airconsumer/passengers-disab>.

19. Прудинник Татьяна. Как правильно вести себя с инвалидом: <http://www.ihnterfax.by/article/56700>

Печатается в авторской редакции

Подписано к печати 01. 04. 2019. Формат бумаги 60х90 $\frac{1}{16}$.

Тираж 200. Уч.-изд.л.2,0. Усл.печ.л.2,0. Заказ 371. С 33

Тип. Университета ГА. 196210. С.-Петербург, ул. Пилотов, дом 38.