

Должностная инструкция бортпроводника

1. Общий раздел

1. Бортпроводник нанимается и увольняется приказом руководителя авиакомпании.
2. На земле бортпроводник подчиняется руководителю отделения кабинных экипажей.
3. На воздушном судне бортпроводник подчиняется старшему бортпроводнику и членам КВС.
4. Бортпроводник обязан регулярно проходить врачебно-летную комиссию.
5. Лицо, претендующее на эту позицию, должно подходить под следующие критерии:
 - среднее законченное образование;
 - знание английского языка в объеме не ниже Intermediate;
 - опыт работы не требуется.
6. При временном отсутствии бортпроводника (болезнь, переквалификация и пр.) его обязанности на определенный срок переходят к другому бортпроводнику, назначенному руководителем отделения кабинных экипажей.
7. Бортпроводник обязан разбираться в:
 - законах и нормативах, регулирующих его трудовую деятельность;
 - отраслевых стандартах и внутренних правилах, определяющих поведение на борту воздушного судна;
 - принципах взаимодействия с пассажирами, в том числе по разрешению спорных ситуаций;
 - особенностях конструкций основных воздушных судов компании и размещения в них специализированных помещений;
 - предлагаемых компанией дополнительных услугах для пассажиров;
 - документах, регулирующих деятельность членов КВС;
 - нормативах, определяющих порядок перевозки пассажиров и багажа, в том числе и опасных грузов;
 - основах предполетной подготовки;
 - правилах досмотра пассажиров в границах своей ответственности;
 - документах, используемых при приеме и передаче перевозимых материальных ценностей;
 - схемах размещения пассажиров в салоне;
 - правилах действий экипажа при возникновении ЧС;
 - принципах организации питания пассажиров;
 - приемах оказания неотложной медпомощи;
 - правилах обслуживания пассажиров, летящих разными классами;
 - правилах безопасности, поддержания стандартов чистоты и порядка, соблюдения норм внешнего вида и других, обязательных для служащих компании.
8. Бортпроводник руководствуется:
 - отраслевыми правилами;

- действующим актуальным законодательством;
- положениями компании;
- сведениями из инструкции.

2. Функции

Бортпроводник отвечает за:

1. Обеспечение безопасности и комфорта пассажиров в соответствии с правилами компании.
2. Проведение общего досмотра помещения судна до и после рейса.
3. Обеспечение сервисного обслуживания членов КВС и пассажиров в соответствии с правилами компании.
4. Общий контроль состояния спасательного и бытового оборудования, а также информирование руководителя КВС о замеченных проблемах.
5. Проверку санитарной обстановки до посадки пассажиров.
6. Помощь пассажирам в их размещении.
7. Прием и размещение коммерческой загрузки, а также почты, оборудования и прочего груза.
8. Информирование пассажиров о стандартах, обязательных к соблюдению на борту судна.
9. Отслеживание соблюдения пассажирами норм поведения на борту судна.
10. Заполнение необходимых документов в соответствии с правилами компании.
11. Взаимодействие с другими членами экипажа по решению рабочих вопросов.
12. Консультирование пассажиров в границах своей компетенции.
13. Организацию эвакуации пассажиров при возникновении ЧС.
14. Соблюдение в своих действиях норм дисциплины, безопасности, внешнего вида и других правил, закрепленных в соответствующих корпоративных документах.

3. Ответственность

Бортпроводник отвечает за:

1. Неисполнение своих должностных функций, указанных в инструкции и трудовом договоре, — в пределах, которые описаны в разделах трудового законодательства.
2. Нарушение норм, законов, стандартов компании — в соответствии с правилами компании-работодателя и актуальным законодательством.
3. Разглашение конфиденциальных сведений — в границах, данных в правилах компании и действующем законодательстве.
4. Ущерб, который был получен работодателем из-за его действий, — в размерах, обозначенных в соответствующих положениях законодательства.

4. Права

Бортпроводник владеет правами:

1. Получать от других сотрудников ту информацию, которая нужна для осуществления своей трудовой деятельности.
2. Предлагать руководству меры, предназначенные для улучшения трудовых процессов.
3. Требовать от своего руководства поддержания оптимальных условий, нужных для выполнения профильных функций.
4. Требовать от пассажиров следования правилам нахождения на борту судна.
5. Получать льготы в соответствии с трудовым законодательством и внутренними стандартами компании-работодателя.