

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА (Росавиация)
АО «АЭРОПОРТ СУРГУТ» АВИАЦИОННЫЙ УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР

СОГЛАСОВАНО
Председатель Региональной
общественной организации
инвалидов по зрению
Ханты- Мансийского
автономного округа- Югры



_____ С.И. Филатов
_____ 14 ДЕК 2020 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АО «Аэропорт Сургут»



_____ Е.В. Дьячков
_____ 14 ДЕК 2020 2020 г.

**ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
СОТРУДНИКОВ ОПЕРАТОРОВ АЭРОПОРТОВ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ
ИНФОРМИРОВАНИЕ ПассаЖИРОВ И НЕ ИМЕЮЩИХ
НЕПОСРЕДСТВЕННОГО КОНТАКТА С ПассаЖИРАМИ ПО КУРСУ
«ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассаЖИРОВ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ ЛИЦ
С ОГРАНИЧЕНИЯМИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ В АЭРОПОРТАХ»**

г. Сургут, 2020 г.

**Программа повышения квалификации по курсу
«Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц
с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах»**

Разработчики программы:

Начальник авиационного учебного центра
АО «Аэропорт Сургут»

Заместитель начальника авиационного
учебного центра АО «Аэропорт Сургут»



С.Н. Степанова

О.Ю. Руденко

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Методического совета АУЦ АО
«Аэропорт Сургут». Протокол от «27» октября 2020 г. № 1

**Программа повышения квалификации по курсу
«Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц
с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах»**

№ изм.	Номер страницы	Документ, на основании которого вносится изменение	Дата внесения изменения	Подпись ответственного лица

**Программа повышения квалификации по курсу
«Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц
с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах»**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	5
2. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	6
3. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН.....	9
4. ТЕМАТИКА КУРСОВОЙ ПОДГОТОВКИ.....	10
5. СВЕДЕНИЯ О МЕТОДИЧЕСКОМ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ ПРОГРАММЫ.....	13
6. СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	14
7. ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ.....	16

**Программа повышения квалификации по курсу
«Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц
с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах»**

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

АУЦ	авиационный учебный центр
ВК	воздушный кодекс
ВС	воздушное судно
ГА	гражданская авиация
ИКАО	Международная организация гражданской авиации (от англ. ICAO - International Civil Aviation Organization - специализированное учреждение ООН, устанавливающее международные нормы гражданской авиации и координирующее её развитие с целью повышения безопасности и эффективности)
ИАТА	Международная ассоциация воздушного транспорта (от англ. IATA - International Air Transport Association - международная неправительственная организация)
КВС	Командир воздушного судна
МТУ	Межрегиональное территориальное управление
МТ РФ	Министерство транспорта Российской Федерации
АО	открытое акционерное общество
САБ	служба авиационной безопасности
СОП	служба организации перевозок
РФ	Российская Федерация
ФАП	Федеральные авиационные правила
ФАВТ	Федеральное агентство воздушного транспорта
ФСВТ	Федеральная служба воздушного транспорта
ФЗ	Федеральный закон

**Программа повышения квалификации по курсу
«Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц
с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах»**

2. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

2.1. Цель обучения: повышение уровня профессиональных знаний и формирование практических навыков в области обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах сотрудниками операторов аэропортов, осуществляющих информирование пассажиров и не имеющих непосредственного контакта с пассажирами.

По окончании курсовой подготовки слушатели должны знать:

- основные категории маломобильных пассажиров;
- основные требования международного и российского законодательства в области защиты прав инвалидов;
- общие принципы предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности сервисных услуг в аэропортах, и безопасной перевозки маломобильных пассажиров ВС;
- нормативные правовые акты, регулирующие предоставление сервисных услуг в аэропортах и перевозку маломобильных пассажиров;
- права и обязанности инвалидов и маломобильных пассажиров в аэропортах и на ВС;
- оптимальные формы взаимодействия с инвалидами с учетом нозологических особенностей;
- этика коммуникативного взаимодействия с инвалидами;
- технические средства, используемые пассажирами с инвалидностью, особенности их обслуживания и порядок перевозки на борту ВС;
- технология информирования пассажиров с инвалидностью;
- порядок действий при обслуживании пассажиров с инвалидностью и оказании им сервисных услуг;
- основные причины возникновения конфликтных ситуаций и способы их предотвращения.

Слушатели должны уметь:

- правильно применять российское и международное законодательство в области обслуживания маломобильных пассажиров и понимать связанные с этим правовые аспекты;
- разграничивать обязанности авиаперевозчиков и операторов аэропортов, и знать свои обязанности;
- применять на практике знания и навыки, полученные в ходе обучения;
- правильно действовать в сложных, сбойных ситуациях применительно к своим служебным обязанностям.

2.2. Требования к лицу, проходящему курсовую подготовку: к занятиям по программе курса повышения квалификации допускаются лица, имеющие уровень общей подготовки не ниже среднего образования, прошедшие первоначальную подготовку по специальности, допущенные к самостоятельной работе приказом по предприятию и имеющие опыт работы в занимаемой должности не менее года.

2.3. Категория слушателей: персонал аэропорта, осуществляющий информирование пассажиров и не имеющих непосредственного контакта с пассажирами:

- агенты офисной продажи;
- диспетчеры-информаторы;

**Программа повышения квалификации по курсу
«Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц
с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах»**

- специалисты по розыску багажа;
- а также преподаватели авиационных учебных центров, практикующие юристы.

2.4. Форма подготовки: обучение очное, с отрывом от производства, лекции, мастер-классы, практические занятия (проводятся в учебных классах и на рабочих местах).

2.5. Порядок и формы промежуточной и итоговой оценки знаний, навыков (умений): промежуточная проверка степени усвоения курса обучаемыми осуществляется различными методами и способами:

- систематический опрос 2-3 слушателей по каждому разделу учебной программы;
- тестирование на этапе изучения теоретических материалов;
- проверка практических навыков на рабочем месте;
- подготовка рефератов по предложенным темам в качестве допуска к экзамену
- экзамен в виде тестирования.

Итоговая оценка знаний слушателей производится в виде экзамена по следующей цифровой пятибалльной системе:

«5» - ставится в том случае, если слушатель безупречно ответил на все вопросы, показал глубокое знание предмета, грамотно излагал свои мысли и при этом применил свои знания при решении практических задач в соответствии с требованиями нормативных документов;

«4» - ставится при условии, если слушатель правильно ответил на большинство вопросов, допущенные незначительные ошибки исправил самостоятельно, показал глубокое знание предмета, грамотно излагал свои мысли и при этом применил свои знания при решении практических задач в соответствии с требованиями нормативных документов;

«3» - ставится в том случае, если слушатель неправильно ответил на один из вопросов или на два вопроса дал неполные ответы, но после дополнительных вопросов проверяющего своими ответами внес ясность по поставленным вопросам или исправил допущенные ошибки без практического вмешательства проверяющего, показал достаточные знания предмета, но допускал неточности в терминологии и выполнении элементов практической работы;

«2» - ставится в том случае, если слушатель на вопросы ответил неправильно, показал только начальные знания предмета, допустил грубые ошибки и после дополнительных вопросов их не исправил, свои знания не мог применить при решении практических задач.

При проведении письменного теста или компьютерного тестирования используется метод оценки знаний слушателей с переводом результатов тестирования в пятибалльную систему по следующей шкале:

90% - 100% правильных ответов	5 (пять);
80% - 89% правильных ответов	4 (четыре);
70% - 79% правильных ответов	3 (три);
ниже 70% правильных ответов	2 (два).

2.6. Методические рекомендации по проведению подготовки.

Реализация настоящей Программы возможна только при наличии необходимой и достаточной учебно-методической и практической базы обучения, отвечающей современным требованиям, предъявляемым законодательством РФ к учебным заведениям

**Программа повышения квалификации по курсу
«Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц
с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах»**

дополнительного профессионального образования, в том числе - современной системы обучения, контроля и тестирования слушателей.

Теоретическая подготовка обучаемых по программе обеспечивается на лекциях. Теоретические положения, излагаемые в лекциях, должны иллюстрироваться примерами их практической реализации. При обучении разрешается перераспределять до 20% учебных часов из общего объема времени, выделенного на изучение отдельных тем, в зависимости от уровня теоретической подготовки, профессиональных навыков, категории и специализации слушателей.

Проведение практических занятий осуществляется после прочтения на лекциях соответствующего теоретического материала. Практические занятия призваны обеспечить получение обучаемыми практических навыков и умений в применении норм права в различных жизненных ситуациях, максимально приближенных к реальности и ориентированных на специализацию обучаемого.

Для преподавания и работы в качестве инструкторов практического обучения привлекаются, кроме штатных сотрудников авиационного учебного центра, специалисты-профессионалы из числа руководителей, преподавателей и инструкторов, прошедших специальную подготовку по вопросам обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. Учебные занятия следует максимально адаптировать к условиям действительной обстановки функционирования аэропорта и проводить по принципу «от простого – к сложному» с закреплением получаемых знаний и навыков путем повторения и тренировок.

Практические занятия (тренировки) проводятся с применением технических средств обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

При проведении практических занятий не допускаются упрощения. Практические занятия строятся по основному методу: показ приема (действия) - пояснение приема (действия) - повторение приема (действия) под контролем опытного преподавателя (инструктора).

Учебные группы комплектуются составом не более 20 человек.

На практических занятиях преподаватель (инструктор) обязан принимать меры предосторожности, не допускать нарушения слушателями техники безопасности и требований документов по охране труда.

2.7. Вид подготовки: лекции, практические занятия.

2.8. Продолжительность подготовки: 24 часа.

2.9. Режим обучения: 3 дня.

2.10. Периодичность подготовки: не реже чем один раз в три года.

2.11. Документ, выдаваемый слушателям курса: при успешном прохождении обучения слушатели получают удостоверение о повышении квалификации установленного образца (см. Приложение №1).

**Программа повышения квалификации по курсу
«Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц
с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах»**

3. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ тем	Наименование тем	Количество часов		
		Всего	Теория	Практика
1	Нормативно-правовые и социальные аспекты обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах	5	2	2
1.1	Международное правовое регулирование обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах	1	1	-
1.2	Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регламентирующие обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах	1	1	-
1.3	Соблюдение прав и создание возможностей для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах	3	2	1
2	Понимание потребностей в помощи пассажиров с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности	6	3	3
2.1	Основные принципы качественного предоставления сервисных услуг в аэропортах и обеспечения безопасности при воздушной перевозке маломобильных граждан	1	1	-
2.2	Классификация инвалидностей и иных видов ограничений жизнедеятельности граждан	1	1	-
2.3	Правила обслуживания пассажиров с различной инвалидностью и иными ограничениями жизнедеятельности при организации воздушных перевозок.	4	1	3
3	Порядок предоставления пассажирам с различной инвалидностью и иными ограничениями жизнедеятельности услуг при организации воздушных перевозок	7	3	4
3.1	Способы взаимодействия с маломобильными группами пассажиров в аэропорту	4	2	2
3.2	Основные причины возникновения конфликтных ситуаций и способы их предотвращения	3	1	2
	Подготовка и защита рефератов	4	-	4
	Проведение итоговой проверки знаний по итогам обучения на курсе повышения квалификации.	2	-	2
	Итого учебных часов	24	9	15

4. ТЕМАТИКА КУРСОВОЙ ПОДГОТОВКИ

Тема 1. Нормативно-правовые и социальные аспекты обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах

1.1. Международное правовое регулирование обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах.

Основные международные нормы и правила по обслуживанию пассажиров с инвалидностью и иными ограничениями жизнедеятельности.

Конвенция ООН о правах инвалидов. Международные стандарты и рекомендуемая практика ИКАО. Акты ИАТА, законодательство стран Европейского Союза в области защиты прав инвалидов.

1.2. Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регламентирующие обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах.

Основные нормы и правила по обслуживанию пассажиров с инвалидностью в Российской Федерации. Федеральное законодательство о социальной защите инвалидов. Воздушный кодекс Российской Федерации. Федеральные авиационные правила.

Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и почты организации в части, касающейся обслуживания пассажиров с инвалидностью и иными ограничениями жизнедеятельности, и оказанию им сервисных услуг.

1.3. Соблюдение прав и создание возможностей для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах

Перечень услуг, необходимых пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропорту и на ВС.

Безбарьерная среда в аэропорту. Технологии обслуживания маломобильных пассажиров в аэропорту. Оборудование для аэропортов.

Тема 2. Понимание потребностей в помощи пассажиров с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности

2.1. Основные принципы обеспечения безопасности при воздушной перевозке маломобильных граждан.

Факторы, оказывающие влияние на безопасность при перевозке маломобильных пассажиров. Безопасность на борту воздушного судна. Безопасность в аэропорту.

Информационное обслуживание пассажиров с инвалидностью в аэропорту. Технология обслуживания. Порядок обслуживания пассажиров в медпунктах аэропортов.

Порядок проведения предполетного досмотра пассажиров с инвалидностью и других маломобильных пассажиров. Порядок посадки, высадки пассажиров на борт/с борта ВС.

Правила и порядок перевозки инвалидного кресла, складной инвалидной коляски, другого оборудования, способ погрузки и крепления на борту ВС, обеспечение безопасности при перевозке.

2.2. Классификация инвалидностей и иных видов ограничений жизнедеятельности граждан.

Описание видов и групп инвалидности, маломобильных лиц. Характеристика ограничений жизнедеятельности по каждой группе. Сочетания различных видов инвалидности. Классификация видов инвалидности ИАТА, внешние и скрытые признаки.

**Программа повышения квалификации по курсу
«Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц
с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах»**

2.3. Правила обслуживания пассажиров с различной инвалидностью и иными ограничениями жизнедеятельности при организации воздушных перевозок.

а) Обслуживание пассажиров с отсутствием зрения с сопровождающим лицом, без сопровождающего лица или с собакой-проводником. Необходимые документы на пассажира и собаку-проводника. Правила перевозки собаки-проводника. Принцип предоставления мест на борту ВС. Маркировка багажа. Правила взаимодействия с незрячими или слабовидящими пассажирами. Правила общения. Этика взаимодействия.

б) Обслуживание пассажиров на носилках. Особенности бронирования и оформления билета для пассажиров на носилках, тариф, норма бесплатного провоза багажа. Порядок обслуживания в медпункте аэропорта. Принцип предоставления мест на борту ВС.

в) Обслуживание пассажиров с нарушениями опорно-двигательного аппарата. Обслуживание пассажиров на инвалидных креслах (калясках) с сопровождающим лицом и без сопровождающего лица. Пассажиры, использующие трости, костыли или ходунки. Пассажиры, осуществляющие перелет на носилках. Принцип предоставления мест на борту ВС. Маркировка багажа. Правила общения. Особенности взаимодействия персонала с инвалидами-колясочниками при оказании ситуационной помощи. Правила перевозки инвалидного кресла, складной инвалидной коляски.

г) Обслуживание пассажиров с отсутствием слуха с сопровождающим лицом, без сопровождающего лица. Принцип предоставления мест на борту ВС. Маркировка багажа. Мимико-жестовые средства общения со слабослышащими пассажирами. Онлайн-сервисы сурдоперевода. Правила общения с пассажирами, читающими по губам. Этика взаимодействия.

д) Обслуживание пассажиров с ментальными расстройствами. Пассажиры с расстройствами аутистического спектра. Пассажиры с особенностями (нарушениями) развития. Этика взаимодействия. Особенности коммуникации с сопровождающими лицами.

**Тема 3. Алгоритм предоставления пассажирам с различной
инвалидностью и иными ограничениями жизнедеятельности
услуг при организации воздушных перевозок**

3.1. Виды помощи, оказываемой маломобильным группам пассажиров в аэропорту. Потребность в помощи лиц с инвалидностью по зрению, слуху, подвижности, имеющих сложности в общении. Определение видов и типов оборудования, необходимого для обслуживания инвалидов в условиях мобильности. Правила технической эксплуатации оборудования, используемого пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности для передвижения и жизнеобеспечения в условиях мобильности. Собака-проводник. Оказание помощи пассажиру, путешествующему с собакой-проводником. Способы сопровождения слепого либо слабо видящего пассажира. Способы перемещения инвалида из/в коляску (инвалидное кресло) при посадке/высадке на/с борта ВС. Соблюдение требований и процедур обеспечения безопасности.

3.2. Основные причины возникновения конфликтных ситуаций и способы их предотвращения. Оказание первой помощи. Этика и правила общения. Виды конфликтных ситуаций с инвалидами и другими маломобильными гражданами, формы их разрешения. Оказание помощи в чрезвычайных ситуациях.

**Программа повышения квалификации по курсу
«Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц
с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах»**

**Проведение итоговой проверки знаний по итогам обучения
на курсе повышения квалификации**

После прохождения полного курса переподготовки (повышения квалификации) по Программе подготовки и успешного прохождения итогового контроля знаний слушателю выдается удостоверение о прохождении обучения в авиационном учебном центре установленного образца со сроком действия в течение трех последующих лет.

**5. СВЕДЕНИЯ О МЕТОДИЧЕСКОМ И
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ ПРОГРАММЫ**

№ п/п	Наименование помещения	Перечень оборудования
1.	Учебный класс №1	– персональный компьютер – 3 шт.; – доска меловая; – учебные столы - 7 шт.; – стулья - 15 шт.; – преподавательский стол - 1 шт.; – проектор; – экран; – ноутбук.
2.	Учебный класс №2	– доска меловая; – преподавательский стол - 2 шт.; – стулья с подставками для письма - 21 шт.; – стулья - 52 шт.; – стол - 1 шт.
3.	Методический кабинет	– стол - 1 шт.; – стулья - 3 шт.; – учебные плакаты; – демонстрационные учебные программы; – технические средства используемые при обслуживании инвалидов в аэропорту; – амбулифт; – стеллаж для хранения учебных пособий, оборудования - 1 шт.
4.	Кабинет руководителя и преподавателя	– стол - 2 шт.; – стулья - 4 шт.

6. СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно-правовые источники:

1. Конвенция ООН «О правах инвалидов».
2. Чикагская конвенции о международной гражданской авиации «Безопасная перевозка опасных грузов» (приложение 18).
3. Циркуляр ИКАО 300-AN/173.
4. ИКАО Doc. 9984 «Руководство по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов», издание первое, 2013 г.
5. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 г. №60-ФЗ. Принят Государственной думой 19 февраля 1997 г., одобрен Советом Федерации 5 марта 1997 г.
6. Федеральный закон от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
7. Постановление Правительства РФ от 20.02.2006 г. №95 (ред. от 10.08.2016 г.) «О порядке и условиях признания лица инвалидом».
8. Приказ Минтранса России от 28.06.2007 г. №82, (ред. от 15.02.2016 г.) Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».
9. Приказ Минтранса России от 31.07.2009 г. №128, (ред. от 15.06.2015 г.) Об утверждении Федеральных авиационных правил «Подготовка и выполнение полетов в гражданской авиации Российской Федерации».
10. Приказ Минтранса России от 15.02.2016 г. №24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах». Зарегистрирован в Минюсте России 22.03.2016 г. №41488.
11. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 23.12.2009 г. №1013н «Об утверждении классификаций и критериев, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы».
12. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 16 ноября 2015 г. № 871н "Об утверждении профессионального стандарта "Сопровождающий инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья и несовершеннолетних".

Рекомендуемая литература:

1. Аксаментов О.И. О правовом режиме перевозки пассажира, лишенного зрения // Научный вестник Московского государственного технического университета гражданской авиации. Серия «Воздушное право» - М.: МГТУ ГА, №144(7), 2009. - С. 118-121.
2. Витрянский В.В. Договор перевозки. - М.: «Статут», 2001. - 526 с.;
3. Волкова О.А., Денискина В.З., Числова Н.Л., Шалагина Т.С. Навстречу незрячему [Текст] /. - М.: Центр
4. Елисеев Б.П. Воздушные перевозки. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011. - 424 с.
5. Комарова А., Паленный В. Что вы хотели знать о глухих. – М.: ОООИ «Всероссийское общество глухих». – 32 с.

**Программа повышения квалификации по курсу
«Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц
с ограничениями жизнедеятельности в аэропортах»**

6. Леонтьева Е.Г. Доступная среда глазами инвалида. – Екатеринбург: Екатеринбургская городская общественная организация инвалидов-колясочников «Свободное движение», 2001. – 64 с.
7. Методические рекомендации «Обеспечение доступности услуг в сфере воздушных перевозок для пассажиров с инвалидностью» // Отраслевой ресурсный учебно-методический центр доступной среды для инвалидов на транспорте ИМТК ФГБОУ ВО «Российский университет транспорта (МИИТ)», Москва, 2018. - 27 с.
8. Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи / Р.Н. Жаворонков, Н.В. Путило, О.Н. Владимирова и др.; Министерство труда и социальной защиты населения Российской Федерации. – В 2-х Ч. - М., 2015. - 555 с.
9. Методическое пособие по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг. Часть 1. Организация обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг в учреждениях социального обслуживания населения / авторы-составители: Т. Н. Шеломанова, Л. В. Корякова. - Санкт- Петербург: АНО «Межрегиональный ресурсный центр «Доступный мир», 2016. - 60 с.
10. Методическое пособие по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг. Часть 2. Организация паспортизации объектов и услуг: оценка состояния доступности, разработка и реализация управленческих решений /авторы-составители: Т. Н. Шеломанова, М. В. Рохманова. - Санкт- Петербург: АНО «Межрегиональный ресурсный центр «Доступный мир», 2016. - 60 с. - Текст: непосредственный.
11. Организация обучения (инструктирования) сотрудников организаций социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи: учебно-методическое пособие / авторы-составители: И. А. Медведева, Г. Г. Фахретдинова, Е. В. Мельник, С. И. Филатов. - Сургут: Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2017. - 92 с.
12. Остроумов Н.Н. Договор перевозки в международном воздушном сообщении. - М.: Статут, 2009. - 268 с.
13. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 12 апреля 2017 г. № 351н "Об утверждении профессионального стандарта "Ассистент (помощник) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья"
14. Прудинник, Т. Как правильно вести себя с инвалидами // Интерфакс-Запад URL: <https://interfax.by/news/zdorove/raznoe/56700/>
15. реабилитации слепых, 1998. - 56 с
16. Шингарева Е. В., Ярошенко И. А. Методика сопровождения людей, передвигающихся на инвалидных креслах: методические рекомендации по ассистивному сопровождению людей с физическими ограничениями людей. – Харьков: Харьковская городская общественная организация инвалидов «Креавита», - 24 с.