

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ» (МГТУ ГА)

Кафедра организации перевозок на воздушном транспорте

Г.С. Вороницына, Л.Э. Лутина

ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ НА ТРАНСПОРТЕ

Учебно-методическое пособие
по изучению дисциплины

для студентов
направлений 23.03.01, 38.03.02
заочной формы обучения

Москва
ИД Академии Жуковского
2018

УДК 656.7(07)
ББК 0580.3
В75

Рецензент:

Васильева Н.В. – канд. техн. наук, доц. каф. «ЭиУВТ»

Вороницына Г.С.

В75 Организация доступной среды на транспорте [Текст] : учебно-методическое пособие по изучению дисциплины / Г.С. Вороницына, Л.Э. Лутина. – М.: ИД Академии Жуковского, 2018. – 36 с.

Данное учебно-методическое пособие издается в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Организация доступной среды на транспорте» по учебному плану для студентов направлений 23.03.01, 38.03.02 заочной формы обучения.

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры 27.03.2018 г. и методического совета 29.03.2018 г.

УДК 656.7(07)
ББК 0580.3

В авторской редакции

Подписано в печать 05.06.2018 г.
Формат 60x84/16 Печ. л. 2,25 Усл. печ. л. 2,09
Заказ № 317/0529-УМП01 Тираж 60 экз.

Московский государственный технический университет ГА
125993, Москва, Кронштадтский бульвар, д. 20

Издательский дом Академии имени Н. Е. Жуковского
125167, Москва, 8-го Марта 4-я ул., д. 6А
Тел.: (495) 973-45-68
E-mail: zakaz@itsbook.ru

© Московский государственный технический
университет гражданской авиации, 2018

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Учебный план дисциплины	4
Раздел 2. Основные сведения о дисциплине	4
Раздел 3. Рекомендуемая литература	5
Раздел 4. Электронные средства информации	6
Раздел 5. Электронный адрес кафедры для консультации	6
Раздел 6. Содержание дисциплины	7
Раздел 7. Методические указания по изучению дисциплины	7
7.1. Требования к результатам освоения дисциплины	7
7.2. Международно-правовое регулирование	10
7.3. Государственное регулирование социальной защиты в РФ	13
7.4. Основные категории жизнедеятельности человека:.....	15
7.5. Систематизация форм инвалидности для решения вопросов доступности	16
7.6. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм	17
7.7. Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для инвалидов с разными формами инвалидности	18
7.8. Принципы создания доступной среды для лиц с ограниченными возможностями в аэропорту	18
7.9. Сервисы и услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту	19
7.10. Услуги, оказываемые в аэропорту.....	21
7.11. Перечень услуг на борту ВС	23
7.12. Ситуационная помощь.....	27
7.13. Безопасность при авиаперевозках пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности	28
Раздел 8. Практические занятия.....	30
Раздел 9. Контрольная работа	30
Раздел 10. Терминология (понятийный аппарат дисциплины)	32
10.1. Обозначения и сокращения.....	32
10.2. Коды IATA	33
10.3. Персонал, непосредственно участвующий или вовлеченный в оказание помощи пассажирам с инвалидностью.....	34

Раздел 1. Учебный план дисциплины.

Дисциплина Организация доступной среды на транспорте								
Направление подготовки	Экзамен семестр	Зачет семестр	Контрольная работа	ЗЕ	часы	СРС	ЛК	ПЗ
23.03.01 Технология транспортных процессов	6		6	2	72	64	4	4
38.03.02 Менеджмент		4	4	2	72	62	6	4

Раздел 2. Основные сведения о дисциплине

Целью освоения дисциплины «Организация доступной среды на транспорте» является сформировать базовые представления о нормативно-правовом обеспечении требований к доступности объектов и услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (МГН) на транспорте, ознакомить со специализированными средствами и системами обеспечения доступной среды на объектах транспортной инфраструктуры, дать теоретические знания и практические навыки оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения.

Дисциплина «Организация доступной среды на транспорте» относится к учебным дисциплинам вариативной части учебного плана, образовательной программы направления подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов и 38.03.02 Менеджмент квалификация (степень) – бакалавр.

Для успешного освоения данной дисциплины обучающийся должен владеть знаниями, умениями и навыками, сформированными по дисциплинам:

Для направления подготовки 38.03.02: Философия, Основы авиации, Авиатранспортная логистика, Теория менеджмента.

Для направления подготовки 23.03.01: Общий курс транспорта, Транспортная инфраструктура, Аэропорты и воздушные трассы, Социология, Техника транспорта, обслуживание и ремонт.

Дисциплина «Организация доступной среды на транспорте» направлена на обеспечение таких дисциплин, как:

Для направления подготовки 38.03.02: Управленческий учет и анализ, Бизнес-планирование и оценка авиатранспортных проектов, Налоги и налогообложение авиапредприятий.

Для направления подготовки 23.03.01: Организация и технология перевозок, Управление персоналом, Управление деятельностью аэропорта, Транспортная психология.

Раздел 3. Рекомендуемая литература

а) основная литература:

1. Конвенция ООН о правах инвалидов. Федеральный закон «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» //Официальный сайт ООН. Режим доступа:

http://www.un.org/ru/dokuments/decl_conv/conventions/disability.shtml;

2. Резолюция 37/52 Генеральной Ассамблеи ООН. Всемирная программа действий в отношении инвалидов.

3. Проект Глобального плана ВОЗ по инвалидности на 2014-2021 г. г.: Лучшее здоровье для всех людей с инвалидностью.

4. ИКАО Doc 9984 (Руководство по обеспечению доступности воздушного транспорта для инвалидов), издание первое, 2013 г.

5. Рекомендации Европейской конвенции по вопросам гражданской авиации ЕСАС по обслуживанию пассажиров с инвалидностью. Doc 30, Part 1, раздел 5.11, Приложение 5G.

6. Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ (ред. От 29.06.2015 г.) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

7. Федеральный закон от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

8. О защите прав потребителей. ФЗ РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (с изменениями и дополнениями).

9. Постановление Правительства РФ от 01.12.2015 г. № 1297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2020 годы».

10. ГОСТ Р 53059-2008. Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам [Электронный Ресурс] - Электрон. Дан. - Режим Доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-53059-2008>

11. 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 [Электронный Ресурс] - Электрон. Дан. - Режим Доступа:

http://www.aksp.ru/programms/dostup/met_mse.pdf

12. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 №60-ФЗ (ред. от 13.07.2015).

13. Федеральные авиационные правила от 28.06.2007 № 82 «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».

14. Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года.

б) дополнительная литература:

1. Типовая Должностная инструкция инспектора центра обеспечения мобильности.
2. Типовая Должностная инструкция сотрудника СОПП (по подразделениям).
3. Вороницына Г. С. «Технология перевозок на воздушном транспорте». Учебное пособие для направления подготовки 23.03.01 (190700) «Технология транспортных процессов» всех форм обучения (гриф УМО ВУЗов). М.: МГТУГА, 2015.
4. Вороницына Г. С. «Организация перевозок в системе ВТ» Учебное пособие. М.: МГТУГА, 2011.
5. Правила российских и зарубежных авиакомпаний по перевозке пассажиров с инвалидностью и пассажиров из числа маломобильных групп населения.

Раздел 4. Электронные средства информации

1. Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов [Электронный Ресурс] - Электрон. Дан. - Режим Доступа: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disabled_intro.shtml
2. Доступ людей с ограниченными возможностями к социальным правам в Европе // Совет Европы. [Электронный Ресурс] – Электрон. Дан. — Режим Доступа:
http://www.coe.int/t/e/social_cohesion/soc-sp/ID%209427%20Acces%20aux%20droits%20sociaux%20en%20russe.pdf
3. Руководство Международного Паралимпийского Комитета по доступности Июль 2009 г. Электрон. Дан. - Режим Доступа: <http://kartadostupnosti.ru/catalog/barrier-free-env/Manual%20IPC%20Availability.pdf>
4. Сафронов К.Э. Безбарьерная городская среда. Электрон. Дан. - Режим Доступа: <http://libed.ru/metodicheskie-posobie/478841-1-safronov-bezbarernaya-gorodskaya-sreda-uchebnoe-posobie-2-e-izdanie-omsk-2011-federalnoe-gosudarstvennoe-byudzh.php>
5. Ведение в универсальный дизайн. Учебник. [Электронный Ресурс] – Электрон. Дан. — Режим Доступа: <http://tnu.podelise.ru/docs/index-214659.html>

Раздел 5. Электронный адрес кафедры для консультации

Кафедра «Организация перевозок на воздушном транспорте» - orpvt@mstuca.aero

Раздел 6. Содержание дисциплины

Раздел 1. Нормативно-правовая база, регламентирующая организацию и предоставление услуг гражданской авиации инвалидам и другим маломобильным группам населения.

Тема 1. Законодательная база обслуживания на транспорте пассажиров из числа инвалидов и других МГН.

Тема 2. Виды инвалидности.

Раздел 2. Взаимодействие участников процесса формирования доступной среды на воздушном транспорте для пассажиров из числа инвалидов и других МГН.

Тема 1. Обслуживание маломобильных пассажиров.

Тема 2. Безопасность при воздушной перевозке.

Раздел 3. Стандарты качества в области доступности транспортных услуг для пассажиров из числа инвалидов и других МГН.

Тема 1. Показатели эффективности и качества доступности.

Тема 2. Нестандартные ситуации.

Раздел 7. Методические указания по изучению дисциплины

7.1. Требования к результатам освоения дисциплины

Требования к результатам освоения дисциплины определяются требованиями к результатам освоения образовательной программы подготовки обучающихся и являются компетентностно-ориентированными. Документом, определяющим содержание, объём и порядок изучения дисциплины Организация доступной среды на транспорте является рабочая программа дисциплины.

Основными видами занятий являются лекции и практические занятия.

Лекция – ведущая форма теоретического обучения. Как правило, с лекции начинается новая тема, а затем уже по этой теме проходят практические занятия. Назначение лекции – раскрыть сущность изучаемых объектов, процессов и явлений, помочь обучающимся сформировать эти понятия в своем мышлении.

По дисциплине Организация доступной среды на транспорте используются различные формы лекций: лекция-диалог (обеспечивает непосредственное общение преподавателя с аудиторией, что позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы через взаимный обмен мнениями), лекция с коллективным нахождением решения задачи, лекция с самостоятельным выполнением определенных заданий для закрепления знаний по данной теме лекции.

Цель практического занятия – это углубление теоретического материала. Для этого обучающиеся должны выступать на занятии с устными изложениями учебного материала на определенную, заданную тему.

Приступая к подготовке к практическому занятию, необходимо ознакомиться с предлагаемой литературой, обратиться к другим источникам, составить подробный план рассмотрения вопросов, вынесенных на занятие.

На практических занятиях проявляется самостоятельное отношение обучающихся к предмету изучения, а это требует и самостоятельной работы по теме занятий с использованием учебников, учебных пособий, справочников и других, самостоятельно привлекаемых обучающимся источников информации.

Подготовка к лекциям

Лекции проводятся в соответствии с расписанием. Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Подготовка к практическим занятиям

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Подготовка осуществляется в соответствии с планом СРС. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Выполнение контрольной работы

При выполнении контрольной работы студенту необходимо изучить внимательно основные вопросы темы лекций и практических занятий. Важным условием успешного выполнения и защиты контрольной работы является четкая организация самостоятельной работы студентов по изучению учебной и дополнительной литературы. Умение анализировать и применять для ответов на вопросы и заданий полученные знания при самостоятельной подготовке в значительной степени определяет успешность освоения материала по дисциплине и формирование у студентов соответствующих компетенций.

Рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме.

В результате изучения дисциплины Организация доступной среды на транспорте обучаемый должен приобрести навыки и умения, которые будут способствовать становлению и развитию профессиональной компетентности, необходимые современному специалисту, обучающемуся по направлениям подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов и 38.03.02 Менеджмент. Кроме того обучаемому крайне важно помнить, что качество полученного образования в немалой степени зависит от активной роли самого студента в учебном процессе.

7.2. Международно-правовое регулирование.

По оценкам ООН каждый десятый человек на планете имеет инвалидность. В настоящее время в Российской Федерации, по различным статистическим данным проживает от 12-ти до 18-ти миллионов людей с инвалидностью. Важная задача общества состоит в выявлении и устранении затруднений, осложняющих жизнь инвалидов. Одним из очевидных направлений в решении проблемы успешной социализации людей с ограниченными физическими возможностями является создание условий беспрепятственного передвижения, то есть в первую очередь устранение строительных барьеров, что обеспечило бы возможность свободного доступа для инвалидов к объектам социальной инфраструктуры: жилым, общественным, производственным зданиям, сооружениям и помещениям, местам отдыха и досуга.

Международные договоренности и национальные законодательства диктуют необходимость создания условий, при которых возможно наиболее полное развитие способностей граждан, имеющих инвалидность и их максимальная интеграция в общество. Критерием оценки такой политики является доступность для инвалида физической среды, включая жилье, транспорт, образование, работу, медицинское обслуживание.

Актуальность темы создания доступной среды в современном обществе, характеризует само общество как стремящееся к ликвидации всякого рода различий и дискриминации, общества заинтересованного в совершенствовании качества жизни всех его членов. Признание этой проблемы решается не просто отдельными гражданами этого общества или организациями, но и системой норм, признанных законодательно. Термин «доступная» среда упоминается во многих законодательных актах РФ.

Конвенция о правах инвалидов принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13 декабря 2006 года.

Цель настоящей Конвенции заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства». Российская Федерация подписала международную конвенцию 24 сентября 2008.

Данная Конвенция после ратификации ее Российской Федерацией 25 сентября 2012 г. в соответствии со статьей 15 Конституции РФ стала частью

российского законодательства. Ее применение на территории нашей страны осуществляется путем принятия государственными органами нормативно-правовых актов, конкретизирующих способы реализации конкретных положений Конвенции.

В статье 1 Конвенции установлено, что ее цель заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства.

Для достижения этой цели в статье 3 Конвенции закреплён ряд принципов, на которых базируются все ее остальные положения. К этим принципам, в частности, относятся:

- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- равенство возможностей;
- не дискриминация;
- доступность.

Указанные принципы логически вытекают один из другого. Для того, чтобы обеспечить полное вовлечение и включение инвалида в общество, необходимо предоставить ему равные с другими людьми возможности.

Для этого инвалид не должен подвергаться дискриминации. Основным способом устранения дискриминации инвалидов является обеспечение доступности.

Согласно статье 9 Конвенции, чтобы наделить инвалидов возможностью вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни, должны приниматься надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения, как в городских, так и в сельских районах.

Эти меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности, должны распространяться, в частности:

- на здания, дороги, транспорт и другие внутренние и внешние объекты, включая школы, жилые дома, медицинские учреждения и рабочие места;
- на информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные службы и экстренные службы.

В тех случаях, когда инвалидам не обеспечивается доступность услуг и архитектурных объектов, происходит их дискриминация.

В статье 2 Конвенции дискриминация по признаку инвалидности определяется как любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью или результатом которого является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех прав человека и основных свобод в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

Согласно статье 5 Конвенции государства запрещают любую дискриминацию по признаку инвалидности и гарантируют инвалидам равную и

эффективную правовую защиту от дискриминации на любой почве. Это, в частности, означает, что государство устанавливает обязательные для исполнения требования, направленные на обеспечение доступности для инвалидов деятельности организаций, предоставляющих услуги населению.

Реализация на практике требований правовых актов, касающихся создания доступной среды для инвалидов, является исполнением обязательств, взятых перед инвалидами российским обществом в лице государства, ратифицировавшего Конвенцию о правах инвалидов.

В соответствии с нормативными документами РФ к маломобильным группам населения относятся:

- Инвалиды с поражением опорно-двигательного аппарата (включая инвалидов, использующих кресла – коляски);
- Инвалиды с нарушением зрения и слуха;
- Лица преклонного возраста (60 лет и старше);
- Временно нетрудоспособные;
- Беременные женщины;
- Люди с детскими колясками;
- Дети дошкольного возраста.

Как видно из приведенного перечня, к маломобильным группам населения, помимо инвалидов, относится ещё большое количество социальных групп, поэтому всё, что делается удобным для инвалидов, будет крайне удобным и для всех остальных граждан, даже если они не имеют физических ограничений. Наличие тяжелого физического дефекта формирует у человека определенное отношение к своему заболеванию, что существенно сказывается на социальной активности. Субъективная оценка тяжести состояния является фактором, детерминирующим различную степень социальной активности.

Круг интересов инвалида столь же широк, как у здоровых людей, а иногда, даже более широк, чем у здорового населения, что объясняется попыткой компенсировать свой дефект, сделать свою среду обитания более разнообразной.

Обеспечение для инвалидов доступа к объектам социальной инфраструктуры означает возможность посещать жилые, общественные, медицинские и производственные здания, строения и помещения, а также спортивные сооружения, культурно-досуговые и другие учреждения, а также возможность пользоваться железнодорожным, воздушным, водным, междугородным автомобильным транспортом и всеми видами городского и пригородного пассажирского транспорта.

Забота об этих категориях граждан становится государственной проблемой, которая подкрепляется системой законов и международных соглашений, направленных на развитие службы домашней помощи и заботы, развитой инфраструктуры, мест встреч и социальной активности, общественного транспорта, локальных торговых центров и т.п. - что в целом направлено на реализацию политики создания среды одинаково пригодной для всех поколений.

7.3. Государственное регулирование социальной защиты в РФ.

Социальная защита инвалидов как направление современной социальной политики РФ.

Конституция Российской Федерации провозглашает один из основополагающих принципов деятельности современного демократического государства, согласно которому создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека, не является сугубо личным делом самого человека и его родителей, а возводится в ранг общегосударственной политики. В случае, если человек по тем или иным не зависящим от него причинам не может обеспечить себя материально, становится социально незащищенным, государство безвозмездно оказывает ему необходимую социальную защиту, помощь и поддержку. Социальная защита – обязанность государства.

В соответствии со ст. 25 Всеобщей декларации прав человека:

«Каждый человек имеет право на такой жизненный уровень, включая пищу, одежду, жилище, медицинский уход и необходимое социальное обслуживание, который необходим для поддержания здоровья и благосостояния его самого и его семьи, и право на обеспечение на случай безработицы, болезни, инвалидности, вдовства, наступления старости или иного случая утраты средств к существованию, по независящим от него обстоятельствам».

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

Инвалидность, известна в любом обществе, и каждое государство сообразно уровню своего развития, приоритетам и возможностям формирует социальную и экономическую политику в отношении инвалидов.

В течение последних 30 лет в мире сложились устойчивые тенденции и механизмы формирования такой политики, поддержки правительствами различных стран разработки подходов к решению проблем этой социальной группы и оказания помощи государственным и общественным институтам в определении и реализации политики, адресованной инвалидам.

Основные принципы формирования социальной политики в отношении инвалидов:

- Государство отвечает за устранение условий, ведущих к инвалидности, и решение вопросов, связанных с последствиями инвалидности.

- Государство обеспечивает инвалидам возможность достигнуть одинакового со своими согражданами уровня жизни, в том числе в сфере доходов, образования, занятости, здравоохранения, участия в общественной жизни.

- Инвалиды имеют право жить в социуме, общество порицает изоляцию инвалидов. Для этого общество стремится сформировать условия независимой жизни инвалидов (доступная среда).

- За инвалидами признаются права и обязанности граждан данного общества. В компетенции государства находятся способы признания, обеспечения и реализации прав и обязанностей инвалидов как членов общества.

- Государство стремится к равнодоступности мер социальной политики в отношении инвалидов на всей территории страны, независимо от того, где проживает инвалид (в сельской или городской местности, столице или провинции).

- При реализации политики в отношении инвалидов должны учитываться особенности индивида или групп инвалидов: все инвалиды в силу специфики своего заболевания находятся в разных стартовых условиях, и для обеспечения прав и обязанностей граждан страны в отношении каждой группы инвалидов проводится свой комплекс мероприятий.

Системы социальной защиты инвалидов, сложившиеся в развитых странах, включают в себя ряд взаимосвязанных элементов, отражаемых в нормативном закреплении прав инвалидов, прав и обязанностей государственных органов, общественных и благотворительных организаций, форм и методов их деятельности в этой сфере.

Основными критериями развития политики государств в отношении инвалидов являются:

- Наличие официально признанной политики в отношении инвалидов.
- Наличие специального антидискриминационного законодательства в отношении инвалидов.
- Судебные и административные механизмы реализации прав инвалидов.
- Наличие неправительственных организаций инвалидов.
- Доступ инвалидов к реализации гражданских прав, в том числе права на труд, на образование, на создание семьи, на неприкосновенность частной жизни и собственности, а также политических прав.
- Наличие доступной физической и социальной среды.

В нашей стране с каждым годом увеличивается число людей с ограниченными возможностями. Именно государство должно взять на себя ответственность за эту категорию граждан. Поэтому создание эффективной системы социальной защиты в отношении инвалидов, является приоритетной задачей современной социальной политики на данном этапе развития государства.

Социальная защита инвалидов, как направление современной социальной политики РФ должна включать:

- реализацию прав на труд и отдых инвалидов;
- создание доступной среды для жизнедеятельности, включая обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной и производственной инфраструктуры;
- социальную поддержку инвалидов в виде денежных выплат;
- обеспечение техническими средствами социальной реабилитации, жилищно-бытового обслуживания,
- оказание социальных услуг,

- финансирование социальной поддержки инвалидов.

Установление инвалидности в соответствии с Российским законодательством.

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.

При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

7.4. Основные категории жизнедеятельности человека:

Способность к самообслуживанию: Способность человека самостоятельно осуществлять основные физиологические потребности, выполнять повседневную бытовую деятельность, в том числе навыки личной гигиены.

Способность к самостоятельному передвижению: Способность самостоятельно перемещаться в пространстве, сохранять равновесие тела при передвижении, в покое и при перемене положения тела, пользоваться общественным транспортом.

Способность к ориентации: Способность к адекватному восприятию личности и окружающей обстановки, оценке ситуации, к определению времени и места нахождения.

Способность к общению: Способность к установлению контактов между людьми путем восприятия, переработки, хранения, воспроизведения и передачи информации.

Способность контролировать свое поведение: Способность к осознанию себя и адекватному поведению с учетом социально-правовых и морально-этических норм.

Способность к обучению: Способность к целенаправленному процессу организации деятельности по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности (в том числе профессионального, социального, культурного, бытового характера), развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию мотивации получения образования в течение всей жизни.

Способность к трудовой деятельности: Способность осуществлять трудовую деятельность в соответствии с требованиями к содержанию, объему, качеству и условиям выполнения работы.

Установление инвалидности у взрослых и детей осуществляется при предоставлении государственной услуги по проведению медико-социальной экспертизы.

Условиями признания гражданина инвалидом являются:

- нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами;
- ограничение жизнедеятельности;
- необходимость осуществления мер социальной защиты, включая реабилитацию.

Наличие лишь одного из указанных условий не является основанием, достаточным для признания гражданина инвалидом.

Инвалидность устанавливают исходя из комплексной оценки состояния здоровья гражданина в соответствии с Классификациями и критериями, утвержденными Минтрудом РФ.

В зависимости от степени расстройства функций организма гражданину, признанному инвалидом, устанавливается I, II или III группа инвалидности. I группа инвалидности устанавливается при наиболее тяжелых расстройствах функций организма, III группа инвалидности – при наиболее легких. Ребенку (лицу в возрасте до 18 лет) независимо от тяжести расстройства функций организма устанавливается категория «ребенок – инвалид».

Гражданину, признанному инвалидом, выдаются справка, подтверждающая факт установления инвалидности, с указанием группы инвалидности, а также индивидуальная программа реабилитации. Порядок составления и формы справки и индивидуальной программы реабилитации утверждаются Минтруда России.

Наряду с термином «инвалид» в нормативных актах и специальной литературе используется термин «маломобильные группы населения» (МГН), который определяется как «люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.». Таким образом, МГН – это более широкая категория людей, включающая себя инвалидов.

7.5. Систематизация форм инвалидности для решения вопросов доступности.

Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности:

- инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках;
- инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата;
- инвалиды с нарушениями зрения;
- инвалиды с нарушениями слуха;
- инвалиды с нарушениями умственного развития.

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями,

сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

7.6. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм

Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.

Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:

- 1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;
- 2) для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками;

Для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств, реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и другие информационные барьеры.

Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации.

7.7. Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для инвалидов с разными формами инвалидности.

- Для инвалидов, передвигающихся в креслах-колясках – это устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, удобное размещение информации, организация работы помощников.

- Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата – это устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов, не действующих руками – помощь при выполнении необходимых действий.

- для инвалидов с нарушениями зрения – это устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки-проводника.

- для инвалидов с нарушениями слуха - это устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика.

- для инвалидов с нарушениями умственного развития – это устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения.

7.8. Принципы создания доступной среды для лиц с ограниченными возможностями в аэропорту.

Доступный транспорт – важнейший аспект создания инклюзивной городской среды. Все виды общественного городского транспорта должны формировать взаимосвязанную сеть, соединяющую различные доступные объекты и создавать «непрерывную цепь доступных средств обслуживания» или «универсальную доступную транспортную систему», в которую принципы доступности встраиваются изначально, а не предлагаются в качестве решений в процессе возникновения проблем адаптации.

Транспорт имеет особое значение в социализации инвалидов, так как именно благодаря различным видам транспорта люди с ограниченными физическими возможностями могут перемещаться в пространстве, путешествовать, ездить на лечение.

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.

Аэропорт является необходимым этапом для совершения перелета, как во внутреннем, так и в международном сообщении. Чтобы воспользоваться услугами воздушного транспорта пассажиры должны пройти ряд обязательных процедур, определенных законом РФ и международным законодательством. Для людей с ограниченными возможностями прохождение обязательных процедур часто осложняется в связи с особенностями их физического

состояния, что приводит к появлению различных страхов, опасений, неуверенности в своих силах и заставляет отказаться от многих возможностей, которые открывает перед этой категорией пассажиров воздушный транспорт.

7.9. Сервисы и услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту.

Аэропорт – комплекс сооружений, предназначенный для приема, отправки, базирования воздушных судов и обслуживания воздушных перевозок, имеющий для этих целей аэродром, аэровокзал, один или несколько грузовых терминалов и другие наземные сооружения, а так же необходимое оборудование. Аэропорт предназначен не только для организации полетов, но и облегчения процедуры обслуживания пассажиров воздушного транспорта, благодаря которому они могут путешествовать из одной точки мира в другую за очень короткое время. У каждого аэропорта есть стратегические цели и в основном эти цели заключаются в увеличении пассажиропотока, привлечении большего количества авиакомпаний и повышении его конкурентоспособности. Для реализации этих целей аэропорт должен соответствовать международным стандартам по обслуживанию пассажиров и авиакомпаний, что позволит наращивать объемы перевозки пассажиров, грузов и багажа.

Порядок предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах разработан в соответствии с пунктом 13 статьи 106.1 Федерального закона от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ "Воздушный кодекс Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации и применяется при осуществлении внутренних и международных воздушных перевозок пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности регулярными и чартерными рейсами.

При заключении договора воздушной перевозки пассажира инвалид обязан сообщить перевозчику или агенту перевозчика, осуществляющему бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, об имеющихся у такого пассажира ограничениях жизнедеятельности в целях обеспечения ему соответствующих условий воздушной перевозки.

Перевозчик при бронировании и заключении договора воздушной перевозки должен предоставить пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности информацию:

- об услугах, оказываемых перевозчиком на борту воздушного судна;
- об услугах, оказываемых в аэропорту;
- о процедурах осуществления воздушной перевозки и выдачи индивидуальных средств передвижения, используемых пассажирами.

Услуги в аэропортах и на борту воздушных судов оказываются пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по запросу о потребности в услугах.

Инвалидность и наличие ограничений жизнедеятельности не могут быть основаниями для требования туроператором или турагентом и перевозчиком, либо агентом перевозчика, осуществляющим бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, от пассажиров из числа инвалидов и

других лиц с ограничениями жизнедеятельности документов, подтверждающих состояние здоровья таких пассажиров, в связи с их инвалидностью или ограничениями жизнедеятельности.

Не допускается отказ в воздушной перевозке пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по причине отсутствия технических средств и оборудования.

В аэропорту пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности без взимания дополнительной платы следующие услуги:

➤ сопровождение и помощь при перемещении по территории аэропорта (в том числе в местах посадки в транспортное средство и высадки из него), регистрации на рейс и оформлении багажа для воздушной перевозки, прохождении предполетного и послеполетного досмотров, пограничного и таможенного контроля в аэропорту, посадке на воздушное судно и высадке из него, получении багажа по прибытии воздушного судна;

➤ предоставление специальных средств для передвижения (в том числе кресла-коляски), позволяющих осуществлять перемещение пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по территории аэропорта;

➤ дублирование предоставляемой в аэропорту и необходимой для ознакомления пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности звуковой и зрительной информации;

➤ обеспечение посадки на воздушное судно и высадки из него, в том числе с использованием специального подъемного устройства (амбулифта), не способного передвигаться самостоятельно пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;

➤ предоставление во временное пользование кресла-коляски не способному передвигаться самостоятельно пассажиру в случае задержки доставки в аэропорт назначения или аэропорт промежуточной посадки специального средства для передвижения, принадлежащего пассажиру, либо утраты или повреждения (порчи) этого средства при воздушной перевозке;

➤ иные услуги, установленные федеральными авиационными правилами.

Автоматизированная система бронирования воздушных перевозок должна функционировать таким образом, чтобы информация об ограничениях жизнедеятельности и о потребности в помощи пассажира была в ней зарегистрирована, указана в билете и передана перевозчику.

Воздушная перевозка пассажира из числа инвалидов по слуху и зрению одновременно, ребенка-инвалида в возрасте до двенадцати лет осуществляется в сопровождении пассажира, оказывающего им помощь в полете.

За утрату или повреждение (порчу) специальных средств для передвижения (в том числе кресел-колясок), принадлежащих пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, перевозчик несет ответственность в размере стоимости этих средств.

7.10. Услуги, оказываемые в аэропорту

Обслуживающая организация обязана обеспечивать установление на входах в аэровокзальный комплекс и в иных местах, определяемых обслуживающей организацией, места прибытия в аэропорт пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, оборудованные кнопкой вызова (оповещения), иными обеспечивающими вызов (оповещение) техническими средствами в соответствии с законодательством Российской Федерации. С получением вызова сотрудники обслуживающей организации обязаны прибыть к месту встречи пассажиров для оказания услуг в период времени, не превышающий 20 минут.

Обслуживающая организация посредством звукового и визуального оповещения в аэропорту, обязана обеспечить информирование об оказываемых на территории аэропорта услугах и порядке их оказания, в том числе:

- 1) о расположении мест прибытия пассажиров в аэропорт, оборудованных кнопкой оповещения (вызова);
- 2) о местах расположения кресел-колясок для перемещения пассажиров по территории аэропорта;
- 3) о расположении выделенных для пассажиров автомобильных стоянок;
- 4) о местах встречи пассажиров;
- 5) о номерах телефонов, по которым можно получить дополнительную информацию;
- 6) о расположении мест для выгула собак-проводников;
- 7) о транспорте для перемещения между терминалами и ином наземном транспорте;
- 8) об ограничениях при перевозке индивидуальных средств передвижения, используемых пассажирами (размеры, вес, иные особенности конструкции);
- 9) об услугах по предоставлению кресел-колясок (или электрокресел) для перемещения по территории аэропорта;
- 10) о порядке осуществления контактов с сотрудниками обслуживающей организации;
- 11) о порядке предоставления услуг, оказываемых в аэропорту, в соответствии Воздушным кодексом Российской Федерации.

Пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту прибытия (или транзита) оказываются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

- 1) сопровождение и помощь в регистрации и оформлении багажа;
- 2) сопровождение и помощь при прохождении пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, карантинного фитосанитарного видов контроля, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также при прохождении предполетного досмотра;

3) сопровождение и помощь при посадке на борт воздушного судна, в том числе при необходимости с использованием амбулифтов для пассажиров, не способных передвигаться самостоятельно;

4) посадка на пассажирское место на борту воздушного судна в приоритетном порядке;

5) высадка пассажиров из воздушного судна с использованием кресел-колясок и (или) амбулифтов, осуществляемая после выхода иных пассажиров, включая сопровождение и помощь в перемещении предметов, находящихся

6) персональная встреча пассажиров сотрудниками обслуживающей организации в аэропорту прибытия;

7) сопровождение и помощь в перемещении пассажиров в здании аэровокзала.

По запросу о потребности в услугах пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, представленному непосредственно в аэропорту обслуживающей организации, оказываются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

1) встреча на месте прибытия пассажиров и оказание помощи при перемещении по территории аэропорта в случае оповещения пассажирами о своем прибытии;

2) предоставление кресел-колясок и (или) иных средств для перемещения пассажиров по территории аэропорта;

3) предоставление во временное пользование кресел-колясок не способным передвигаться самостоятельно пассажирам в случае задержки доставки в аэропорт назначения или аэропорт промежуточной посадки специального средства для передвижения, принадлежащего пассажиру, либо утраты или повреждения (порчи) этого средства при воздушной перевозке;

4) оказание помощи в выгуле собак-проводников.

В случае задержки отправления воздушного судна сотрудник обслуживающей организации регулярно, либо по вызову пассажира из числа инвалидов (и других лиц с ограничениями жизнедеятельности) оказывает ему помощь в предоставлении информации об отправлении воздушного судна.

Пассажирам из числа инвалидов должна быть обеспечена возможность оставаться в своем собственном кресле-коляске (за исключением коляски с электрическим приводом) до выхода на посадку на борт воздушного судна. Кресло-коляска с электрическим приводом, используемое пассажиром, сдается в зарегистрированный багаж при регистрации на рейс. Пассажиры, использующие кресло-коляску с электрическим приводом, обязаны иметь при себе набор ключей/приспособлений для отсоединения клемм аккумулятора кресла-коляски, а также упаковку для аккумулятора в соответствии с Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздушному ИКАО1. Отсоединение и присоединение клемм аккумулятора кресла-коляски с электрическим приводом осуществляется пассажирами самостоятельно либо по запросу о потребности в услугах - обслуживающей организацией.

Выдача кресел-колясок в аэропорту назначения, осуществляется в зоне выдачи багажа по запросу о потребности в услугах, либо сразу после высадки пассажиров из воздушного судна.

В аэропорту трансфера выдача кресел-колясок, осуществляется по запросу о потребности в услугах либо в зоне выдачи багажа либо, сразу после высадки из воздушного судна при условии, что минимальное стыковочное время с рейсом, на который у пассажира забронировано место, составляет более четырех часов. При отсутствии запроса о выдаче кресла-коляски, используемого пассажиром, в аэропорту трансфера или если стыковочное время с рейсом, на который у пассажира забронировано место, составляет менее четырех часов, обслуживающая организация обязана предоставлять пассажирам, не способным передвигаться самостоятельно, кресло-коляску для передвижения по территории аэропорта.

В аэропорту и на борту воздушного судна пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности выполняют медицинские процедуры, прием пищи и лекарств, личный уход, санитарно-гигиенические процедуры, а также присмотр за собакой-проводником самостоятельно либо при помощи сопровождающих лиц. Перевозчик не осуществляет подъем и перенос на руках пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

7.11. Перечень услуг на борту ВС.

К обязательным услугам предоставляемых маломобильным пассажирам относится обслуживание следующих категорий пассажиров: инвалиды, пожилые люди, пассажиры с детьми и дети без сопровождения. Бортпроводники обязаны осуществить посадку и высадку этих категорий граждан отдельно от остальных и с максимальным комфортом. Также необходимо оказать помощь при размещении детских колясок и ручной клади этих пассажиров, а в транзитных пунктах данным категориям пассажиров разрешается не покидать борт воздушного судна. Дети старше 2-х лет имеют отдельные места и должны сидеть, пристегнувшись, а дети до 2-х лет должны сидеть на руках у родителей или сопровождающих лиц во время взлета и посадки. При необходимости проводник должен предоставить для такого ребенка люльку, если она имеется на борту. Также для таких детей должно быть предусмотрено специальное питание. Строго запрещено размещение маленьких детей и инвалидов у аварийных выходов. В случае если ребенок путешествует без сопровождения, на борту самолета его должен специально обслуживать и наблюдать за ним один из бортпроводников.

Пассажирские кресла ВС оборудованы поднимающимися и опускающимися подлокотниками для удобного размещения пассажира с ограниченной подвижностью с кресла-коляски на сиденье пассажирского кресла.

В целях обеспечения безопасности авиаперевозчик не имеет права оказывать пассажирам, в т. ч. с ограниченными возможностями, следующие виды услуг:

- Специальные медицинские услуги,
- Переноска пассажиров на руках,
- Непосредственное кормление пассажиров,
- Гигиенические услуги.

Данные услуги могут быть оказаны перевозчиком только в экстренной ситуации в состоянии крайней необходимости при наличии прямой угрозы жизни и здоровью пассажиров.

На борту воздушного судна пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности перевозчиком оказываются следующие услуги:

1) ознакомление с правилами поведения на борту воздушного судна и с иной актуальной информацией в доступной для пассажиров форме;

2) предоставление во временное пользование бортового кресла-коляски для передвижения на борту воздушного судна не способным передвигаться самостоятельно.

3) оказание помощи в размещении ручной клади, находящейся при пассажире, на борту воздушного судна;

4) помощь в передвижении до туалета и обратно, в том числе с использованием бортового кресла-коляски, пассажирам, не способным передвигаться самостоятельно.

Костыли, трость, складные ходунки размещаются в салоне в непосредственной близости от места пассажира.

Багаж пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту отправления должен загружаться в воздушное судно таким образом, чтобы в аэропорту назначения была обеспечена возможность его первоочередной выгрузки из воздушного судна.

Кресла-коляски и иные вспомогательные устройства, используемые пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, перевозятся в качестве зарегистрированного багажа в багажных отсеках воздушного судна. В пассажирском салоне воздушного судна допускается перевозка складных кресел-колясок и иных вспомогательных устройств, используемых пассажирами, вес и габариты которых не превышают габариты ручной клади, установленные Федеральными авиационными правилами "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».

Кресла-коляски, используемые пассажирами, принимаются к воздушной перевозке при условии представления пассажирами запроса о потребности в услугах и без взимания дополнительной платы.

Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности осуществляется посредством выполнения следующих последовательных действий:

По вылету: начало обслуживания (наступает с момента поступления информации о прибытии пассажиров в аэропорт) - регистрация на рейс,

отправление на посадку на борт воздушного судна, окончание обслуживания - посадка на борт воздушного судна (завершение размещения на борту воздушного судна).

По прилету: получение информации о наличии на борту воздушного судна пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, при постановке воздушного судна на место стоянки, не оборудованное телетрапом, вызов спецмашины/амбулифта (для пассажиров с услугой сопровождения до пассажирского места на борту воздушного судна, пассажиров на носилках, пассажиров, которым по медицинским показаниям требуется использование кислородного баллона) и запрос о потребности в услуге сопровождения, прибытие воздушного судна, высадка пассажиров из воздушного судна, доставка в зал прилета, получение багажа.

В целях обеспечения безопасности авиаперевозчик не имеет права оказывать пассажирам, в т.ч. с ограниченными возможностями, следующие виды услуг:

- Специальные медицинские услуги,
- Переноска пассажиров на руках,
- Непосредственное кормление пассажиров,
- Гигиенические услуги.

Данные услуги могут быть оказаны перевозчиком только в экстренной ситуации в состоянии крайней необходимости при наличии прямой угрозы жизни и здоровью пассажиров.

Перевозка больного на носилках:

Воздушная перевозка пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на носилках осуществляется с предварительного уведомления перевозчика (или агента перевозчика, осуществляющего бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, либо туроператора или турагента) о потребности в перевозке на носилках в сроки, установленные перевозчиком.

Воздушная перевозка больного на носилках осуществляется:

- с предоставлением дополнительных мест на воздушном судне
- только в салоне экономического класса в тройном размере.
- с оплатой по нормальному тарифу экономического класса
- с сопровождающим лицом (лицами).

Места в салоне для размещения больных на носилках определяются с учетом следующих требований:

- не должны создаваться помехи для эвакуации остальных пассажиров;
- должна быть обеспечена удобная эвакуация носилочных больных.

На ВС больные на носилках располагаются на носилках, которые устанавливаются над креслами, вдоль борта ВС. Места размещения определены для каждого самолета индивидуально.

Перевозка больного на носилках производится с предоставлением ему дополнительных мест на воздушном судне с оплатой, установленной перевозчиком, в сопровождении лица, обеспечивающего уход за этим

пассажиром в полете. Несопровождаемый пассажир с ограниченными возможностями, неспособный к самообслуживанию, или больной на носилках принимается к перевозке под наблюдением перевозчика по согласованию с перевозчиком и после оформления в соответствии с правилами перевозчика письменного заявления на перевозку под наблюдением перевозчика.

Перевозка больного на носилках производится после предварительного согласования со всеми подразделениями перевозчика и обслуживающими организациями аэропортов вылета и прилета, участвующими в организации перевозки пассажира на носилках.

На одном рейсе к перевозке может быть принят только один больной на носилках. Запрещается размещения пассажиров с ограниченными возможностями в рядах рядом с аварийными выходами.

Перевозчик вправе отказать в перевозке больного на носилках при отсутствии на отдельных воздушных судах технических условий, необходимых для перевозки таких пассажиров.

Доставка больных на носилках и сопровождающих их лиц на борт ВС, производится до посадки пассажиров и высаживаются из самолета в последнюю очередь.

Перевозка слабовидящих и слабослышащих пассажиров:

Перевозка пассажира, лишенного зрения, в сопровождении собаки-поводыря производится при предъявлении перевозчику документа, подтверждающего инвалидность этого пассажира, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-поводыря.

Собака-поводырь, сопровождающая пассажира, лишенного зрения, перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа, должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает, либо в ином месте салона, определенном экипажем воздушного судна.

Перевозка пассажиров, лишенных слуха и зрения одновременно, ребенка-инвалида до 12 лет осуществляется только в сопровождении пассажира, оказывающего ему помощь в полете.

Правила общения с пассажирами, читающими по губам:

Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Нужно помнить, что только три из десяти слов хорошо прочитываются. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если нужно подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. Жестовый язык является официальным языком Российской Федерации, что отражено в ст. 14 ФЗ РФ №181 «О социальной защите инвалидов в РФ»: «Русский жестовый язык признается языком общения при наличии нарушения слуха и (или) речи, в том числе в сферах устного использования государственного языка Российской Федерации». Вводится система

субтитрирования или сурдоперевода телевизионных программ, кино- и видеофильмов. Перевод русского жестового языка (сурдоперевод, тифлосурдоперевод) осуществляют переводчики русского жестового языка (сурдопереводчики, тифлосурдопереводчики), имеющие соответствующие образование и квалификацию. Порядок предоставления услуг по переводу русского жестового языка определяется Правительством РФ. При подготовке персонала для оказания ситуационной помощи пассажирам с инвалидностью по слуху организациям воздушного транспорта при участии переводчиков жестового языка рекомендуется разработать фразеологию общения для персонала на жестовом языке, для каждой категории персонала, участвующего в контактах с пассажирами и обслуживании перевозок и включить специальную фразеологию общения в план подготовки. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, нужно смотреть прямо на него, собеседник должен иметь возможность следить за выражением лица оппонента.

7.12. Ситуационная помощь.

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами. Такую помощь обязаны обеспечивать собственники объектов, операторы услуг при осуществлении своей основной деятельности.

При общении с людьми с инвалидностью необходимо придерживаться общих правил:

При разговоре с инвалидом следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре.

При знакомстве с инвалидом пожмите ему руку.

При знакомстве с инвалидом следует называть себя и других, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

При общении с инвалидом можете предложить ему помощь. Только после принятия помощи, спросите, что и как делать.

Обращаться с инвалидом нужно адекватно и вежливо. Обращайтесь к ним по имени и на «вы», уважительное отношение поможет не только преодолеть барьеры.

При общении не следует опираться на кресло-коляску, это может вызвать раздражение. Инвалидная коляска является частью неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

При общении необходимо быть внимательным и терпеливым. Не надо перебивать и договаривать за человеком, нужно ждать окончания фразы. Никогда не притворяйтесь, что понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам понять его.

При разговоре с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, желательно расположиться так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто

может читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет и вас было хорошо видно.

Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием/

7.13. Безопасность 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 имели важное значение, чуть ли не решающее, при принятии решения о допуске пассажира с какими-либо нарушениями функций жизнедеятельности к воздушному путешествию. При этом имелась в виду, как безопасность самого пассажира с из числа инвалидов, так и влияние нахождения инвалида на борту ВС на других пассажиров при возникновении аварийной или катастрофической ситуации на борту ВС. Следует рассмотреть, какие поражающие факторы оказывают влияние на развитие той или иной ситуации на борту ВС при возникновении аварийной ситуации:

- перегрузки;
- нарушение 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 попасть (выпасть) в проход и создать препятствие эвакуирующимся пассажирам и в панике ему могут нанести травмы.
- инвалид может не суметь, или не успеть самостоятельно добраться до аварийного выхода.

Действия экипажа при внезапной (или вынужденной) эвакуации:

- после возникновения угрозы аварийной ситуации нужно дать команду пассажирам пристегнуться и принять защитную позу;
- зафиксировать подвижные предметы в салоне вс;
- после остановки вс и получения команды на эвакуацию убедиться в безопасности выходов и разблокировать их;
- занять позицию в аварийном проходе, удерживаясь за поручень;
- отдать команду пассажирам отстегнуть ремни и начать эвакуацию;
- организовать потоки эвакуирующихся пассажиров, контролировать безопасность и загрузку выходов;
- по прекращению потока эвакуирующихся, проверить салон вс на предмет оставшихся пассажиров;
- оказать помощь и содействие оставшимся пассажирам в покидании салона ВС;

➤ покинуть борт ВС.

Все это выполняется экипажем при условии собственной безопасности, в процессе эвакуации экипаж не в состоянии и не обязан проводить индивидуальную эвакуацию пассажиров из числа инвалидов, это возможно только по завершении общей самостоятельной эвакуации всех остальных пассажиров.

Вопросы безопасности при авиаперевозках пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности имеют важное значение, при этом факторы, исходящие от инвалидов, угрожающие результативности эвакуации, являются ничтожными по сравнению с огнем, дымом и паникой пассажиров.

Слабовидящие пассажиры имеют преимущества при эвакуации в условиях задымления, так как лучше ориентируются в темноте, глухие или слабослышащие пассажиры эвакуируются на равных условиях с другими пассажирами. И как мы уже знаем, инвалиды-колясочники могут эвакуироваться только последними.

Инвалид вправе пользоваться воздушным транспортом без ограничений (без сопровождающего лица и без предварительного уведомления) если он не нуждается в посторонней помощи и способен к самообслуживанию. Под самообслуживанием понимается способность инвалида самостоятельно: перемещаться из инвалидного кресла в кресло салона ВС и обратно, использовать гигиеническое оборудование ВС, добраться до аварийного выхода, общаться с экипажем по вопросам безопасности.

Перевозчики и аэропорты обязаны иметь достаточное количество инвалидного оборудования в каждом аэропорту и на каждом ВС. Инвалид вправе получить необходимое ему обслуживание в любом месте и в любое время без предварительных согласований и уведомлений.

При размещении инвалидов в салоне ВС запрещается размещать их у аварийных проходов, во избежание их возможной блокировки. Для обеспечения свободной эвакуации других пассажиров рекомендуется оставлять свободными места рядом с инвалидом. При полной загрузке ВС инвалида рекомендуется размещать у окна или в середине центрального блока мест.

Раздел 8. Практические занятия

Содержание практического занятия определяется тематикой вопросов, вынесенных на семинар, их нацеленностью на углубление и закрепление знаний, полученных на лекции, теоретическим и научным уровнем выступлений обучающихся, их способностью творчески мыслить, аргументировано отстаивать свою точку зрения. Практическое занятие может начинаться или заканчиваться контролем усвоения группой необходимого материала.

Раздел 9. Контрольная работа

Для успешного выполнения контрольной работы студенту необходимо изучить внимательно основные вопросы темы лекций и практических занятий.

Вариант определяется по сумме трех последних цифр зачетной книжки

1. Ответственность организаций и персонала пассажирского транспорта за обеспечение доступа инвалидов к объектам и услугам.
2. Социальная работа с инвалидами в современной России.
3. Обеспечение доступности для инвалидов услуг в сфере спорта и туризма.
4. Основные направления организации доступной среды жизнедеятельности инвалидов в России и за рубежом.
5. Параолимпийские игры. Вопросы организации доступной среды для инвалидов в контексте подготовки к Параолимпийским играм.
6. Рекомендация и требования к обслуживанию авиаперевозок пассажиров с инвалидностью (рассмотреть 3 аэропорта, разных городов).
7. Лучший зарубежный опыт создания доступной среды на транспорте.
8. Актуальность и значимость создания доступного объекта социальной инфраструктуры.
9. Оказание помощи в чрезвычайных ситуациях маломобильным группам населения.
10. Характеристики доступного терминала и его сооружений.
11. Категории инвалидов и больных пассажиров.
Определение термина «инвалиды и больные пассажиры», маломобильные группы населения.
12. Классификация видов инвалидности ИАТА
 - Внешние и скрытые признаки,
 - Способы распознавания.

13. Основные международные нормы и правила, требования и рекомендации по обслуживанию пассажиров с инвалидностью:
 - ООН,
 - Европейского сообщества
 - США
14. Основные принципы по оказанию помощи при воздушных пассажирских перевозках пассажиров с инвалидностью
 - ЕСАС в Дос 30, part1, раздел 5 и его Приложений,
 - Правил ЕС,
 - Руководства ИАТА.
15. Требования законодательства РФ по обслуживанию пассажиров с инвалидностью:
 - Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и почты организации в части, касающейся обслуживания пассажиров с инвалидностью и оказанию им сервисных услуг.
16. Потребность в помощи лиц с инвалидностью по зрению, слуху, подвижности, имеющих сложности в общении.
17. Оборудование и инвентарь пассажиров с инвалидностью, используемые при путешествии, его назначение и требования к его обслуживанию.
18. Существующие барьеры для пассажиров с инвалидностью: сложности при перемещении по вертикале, физические и организационные барьеры.
19. Оборудование аэропорта и АК, используемое для обслуживания пассажиров с инвалидностью.
20. Обслуживание пассажиров с отсутствием зрения:
 - С сопровождающим лицом.
 - С собакой-поводырем.
 - Без сопровождающего лица и собаки-поводыря.
 - Необходимые документы на пассажира и собаку-поводыря.
 - Правила перевозки собаки-поводыря.
 - Принцип предоставления мест на борту вс.
 - Маркировка багажа.
 - Правила общения.
 - Фразы, запрещённые для употребления.
21. Особенности бронирования и оформления билета для пассажиров на носилках:
 - Тариф,
 - Норма бесплатного провоза багажа.
 - Порядок обслуживания в медпункте
 - Принцип предоставления мест на борту ВС.
22. Обслуживание пассажиров на инвалидных креслах:
 - С сопровождающим лицом.

- Без сопровождающего лица.
 - Принцип предоставления мест на борту ву.
 - Маркировка багажа.
 - Правила общения.
 - Фразы, запрещённые для употребления.
23. Обслуживание пассажиров с отсутствием слуха.
- С сопровождающим лицом,
 - Без сопровождающего лица.
 - Принцип предоставления мест на борту ВС.
 - Маркировка багажа.
 - Правила общения с пассажирами, читающими по губам.
 - Фразы, запрещённые для употребления.
24. Особенности общения с пассажирами с различными формами социальных ограничений:
- пассажиры, использующие трости, костыли или ходунки,
 - пассажиры с нарушениями речи,
 - пассажиры с внешними отличиями,
 - пассажиры с особенностями (нарушениями) развития.
25. Информационное обслуживание пассажиров с инвалидностью и маломобильных групп населения в аэропорту.
26. Оказание помощи в чрезвычайных ситуациях маломобильным группам населения.
27. Услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным группам населения в аэропорту.

Раздел 10. Терминология (понятийный аппарат дисциплины)

10.1. Обозначения и сокращения

сокращения	описание
Общие	
АИС	автоматизированная информационная система
ВОГ	Всероссийское общество глухих
ВОИ	Всероссийское общество инвалидов
ВОС	Всероссийское общество слепых
ИОГВ	исполнительный орган государственной власти
ИПР	индивидуальная программа реабилитации инвалида (ребенка-инвалида)
КД	коэффициент уровня доступности
МГН	маломобильные группы населения
ООИ	общественная организация инвалидов
ООН	Организация объединенных наций
ОСИ	объект социальной инфраструктуры
ОСЗН	отдел социальной защиты населения

ПД	показатель состояния доступности
СНиП	Строительные нормы и правила РФ
СО	социальное обслуживание
СП	Свод правил по проектированию и строительству
ТСР	техническое средство реабилитации
УСО	учреждение социального обслуживания
Категории инвалидов	
Г	инвалиды с нарушениями слуха
К	инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках
О (ОДА)	инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата
С	инвалиды с нарушениями зрения
У	инвалиды с нарушениями умственного развития
Состояние доступности объекта (зоны)	
ДП	доступно полностью
ДЧ	доступно частично
ДУ	доступно условно
«Нет»	недоступно
Вариант организации доступности объекта (формы обслуживания)	
«А»	доступность всех зон и помещений - универсальная
«Б»	доступны специально выделенные участки и помещения
«ДУ»	доступность условная: дополнительная помощь сотрудника, услуги на дому, дистанционно «нет» не организована доступность

10.2. Коды IATA

Особые потребности обладающих правом на обслуживание пассажиров классифицированы посредством стандартизованного кода сервисных услуг Международной ассоциации воздушного транспорта IATA следующим образом:

№	Код IATA	описание
1.	BLND	пассажир лишенный зрения. Если такому пассажиру необходимо сопровождение собаки-проводника, то такая собака перевозится бесплатно при наличии подтверждающего свидетельства. Собака-проводник должна находиться в наморднике и быть привязана у ног пассажира
2.	DEAF	пассажир лишенный слуха;
3.	DEAF/ BLIND	пассажиры лишенные слуха и зрения, которые передвигаются только с посторонней помощью и которые путешествуют со сопровождающими лицами

4.	DPNA	пассажир с задержкой в интеллектуальном развитии (пассажир с расстройствами интеллекта, способный к пониманию), и требующий сопровождения
5.	MASS	все другие пассажиры, которым необходима специальная помощь: пассажир, которого необходимо встретить и сопроводить, которому необходима помощь в получении багажа (может употребляться совместно с ремарками BLND и DEAF);
6.	MEDA	пассажир, которому может потребоваться прохождение медицинского освидетельствования;
7.	PRM	это человек, способность которого передвигаться при использовании средств транспорта ограничена вследствие физического (сенсорного или моторного, хронического или временного) недостатка, умственного недостатка или ограничения, иного ограничения или возрастных изменений, и состояние которого требует надлежащей поддержки и адаптации оказываемых пассажирам услуг к специфическим потребностям данного лица;
8.	STCR	пассажир на носилках, (сопровождение обязательно);
9.	WCHC	пассажир полностью неподвижен, требует инвалидного кресла при движении до самолета или от него, не может подняться/спуститься по трапу и не в состоянии дойти до своего места в самолете;
10.	WCHR -	пассажир, которому требуется инвалидное кресло при движении до самолета или от него и который в состоянии сам подняться/спуститься по трапу;
11.	WCHS -	пассажир, которому требуется инвалидное кресло при движении до самолета, который не в состоянии сам подняться/спуститься по трапу, но способен сам дойти до своего места в самолете;

10.3. Персонал, непосредственно участвующий или вовлеченный в оказание помощи пассажирам с инвалидностью

Для организации обслуживания на воздушном транспорте пассажиров с инвалидностью и других маломобильных групп населения весь персонал, непосредственно участвующий или вовлеченный в оказание помощи пассажирам с инвалидностью, должен обладать определенными знаниями и умениями.

1. Персонал аэропорта, обеспечивающий персональную помощь пассажирам с инвалидностью, или агенты на которых возложены данные функции, включая:

- персонал, оказывающий персональную помощь инвалидам;
- менеджеры по организации обслуживания пассажиров с инвалидностью;
- менеджеры аэропорта.

2. Операционный персонал авиаперевозчика, включая персонал экипажа пассажирской кабины.

3. Персонал, непосредственно контактирующий с пассажирами:

3.1 Обслуживание пассажиров в аэропорту и в зоне аэропорта и/или авиапассажирские перевозки и их агенты выполняющие функции обслуживания, включая:

- агенты по регистрации и посадке пассажиров;
- агенты предоставляющие информационное обслуживание;
- агенты по розыску багажа;
- агенты на парковке автотранспорта.

3.2. Обеспечение функций государственного надзора и контроля обслуживания пассажиров непосредственного в аэропорту:

- паспортно-визовой, иммиграционный контроль;
- таможенный контроль;
- обеспечения безопасности;
- полиция.

3.3. Обеспечение сервиса в аэропорту:

- предприятия общественного питания;
- предприятия торговли;
- зоны повышенной комфортности обслуживания пассажиров.

3.4. Информационное обслуживание предоставляемое в аэропорту, включая перевозчиков, тур операторов, туристические агентства, обеспечивающих резервирование и справочную информацию.

Все знания и умения при организации обслуживания можно разделить на три группы

1 Группа. Понимание потребностей в помощи пассажиров с инвалидностью.

Понимание потребностей в помощи лиц с инвалидностью по подвижности, зрению и слуху, включая как определить потребности в помощи среди индивидуумов испытывающих трудности в перемещении, ориентации и общении.

Существующие барьеры для пассажиров с инвалидностью: перемещение по вертикали; окружающая среда/физические и организационные барьеры.

Собака-поводырь, включая роль и потребности собаки.

Нестандартные ситуации.

Межчеловеческие методы и навыки общения с инвалидами по слуху, зрению, глухонемыми, с интеллектуальными отклонениями.

Основные принципы ЕСАС в Doc 30, part1, раздел 5 и его Приложения, правила ЕС, руководства ИАТА по оказанию помощи при воздушных пассажирских перевозках.

Как обслуживать инвалидные коляски и другое оборудование для помощи по перемещению, как предотвратить их повреждение.

2 Группа – Помощь, предоставляемая в аэропорту.

Весь персонал оказывающий помощь пассажирам с инвалидностью в аэропорту должен также быть способен различить разницу между различными видами инвалидности (и их идентификацию кодами ИАТА) и иметь знания о наиболее подходящих формах помощи в каждом отдельном случае, включая:

а. Как переместить инвалида колясочника в/из кресла коляски;

в. Навыки оказания помощи пассажирам инвалидам, путешествующим с собакой поводырем, включая роль и потребности собаки.

с. Технологии сопровождения слепых, обслуживание собак-поводырей

Виды оборудования используемого инвалидами, назначение, обслуживание.

Знание видов и способов применения оборудования для перемещения инвалидов на / с борта ВС, знание процедур обеспечения безопасности и сохранения достоинства инвалидов при проведении посадки/высадки с борта ВС.

Необходимый уровень надежности и профессионализма при оказании помощи.

Понимание ощущения инвалидами уязвимости и зависимости от необходимости постоянно получать помощь при путешествии.

Первая помощь.

3 Группа – Помощь, предоставляемая на борту ВС.

Весь персонал оказывающий помощь пассажирам с инвалидностью на борту ВС должен быть способен различить разницу между различными видами инвалидности (и их идентификацию кодами ИАТА) и иметь знания о наиболее подходящих формах помощи в каждом отдельном случае, включая:

а. Процедура перемещения пассажира с инвалидностью из инвалидной коляски в пассажирское кресло и в инвалидную коляску на борту ВС.

в. Способы использования на борту ВС инвалидной коляски.

с. Места расположения пассажирских кресел на борту воздушного судна, наиболее удобных для перевозки пассажиров с инвалидностью.

- Место расположения кресел наиболее подходящих для перевозки инвалидов с собакой, методы обеспечения безопасности собак на борту ВС.

- Место размещения оборудования инвалидов на борту воздушного судна.

d. Способы доведения информации о требованиях по безопасности полета и специальной информации об обслуживании.

e. Процедуры в случае разгерметизации и экстренного покидания ВС.