

ПРОФИЛЬНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ
дополнительного профессионального образования и корпоративного
обучения в сфере обслуживания многодетных путешественников,
авиапассажиров и членов их семей

1. Общие положения и нормативно-правовая основа

1.1. Настоящие Профильные образовательные стандарты (далее — Стандарты) представляют собой комплекс рекомендательных требований и научно-методических подходов к организации дополнительного профессионального образования, профессионального обучения и корпоративного тренинга линейного, экспертного и управленческого персонала, государственных и муниципальных служащих.

1.2. Нормативно-правовую основу разработки Стандартов составляют Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ (в части реализации программ дополнительного профессионального образования и профессионального обучения), а также требования Воздушного кодекса РФ, Федеральные авиационные правила, регламенты Минтранса, Росавиации и Роспотребнадзора.

1.3. Настоящие Стандарты базируются на требованиях актуальных профессиональных стандартов Минтруда России («Специалист по организации авиационных перевозок», «Специалист по сервису на транспорте», «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети отелей»), должностных регламентах государственных и муниципальных служащих и дополняют их специализированными компетенциями в области семейного гостеприимства и правовой защиты больших семей.

1.4. Миссия Стандартов — внедрение единых всероссийских подходов к обучению персонала участников рынка (авиакомпаний, туроператоров, отелей, транспортных узлов), а также сотрудников органов исполнительной власти и местного самоуправления для создания бесконфликтной, безопасной, доступной и психологически комфортной среды для многодетных семей.

1.5. Использование программ, созданных на основе настоящих Стандартов, рекомендуется организациям и ведомствам, подписавшим Протокол присоединения к Общероссийской Хартии и Национальной программе

поддержки, и вводится в действие внутренними локальными актами данных организаций.

2. Структура и модели реализации образовательных программ

Программы дополнительного образования и корпоративного обучения, создаваемые на основе настоящих Стандартов, подразделяются на четыре основных уровня подготовки:

Уровень А (Линейный персонал) — для сотрудников, осуществляющих непосредственный очный или дистанционный контакт с пассажирами и туристами (бортпроводники, агенты стоек регистрации, администраторы отелей, гиды, операторы горячих линий). *Рекомендуемый объем: от 16 академических часов.*

Уровень Б (Профильные координаторы) — для Корпоративных и Отраслевых координаторов участников рынка, руководителей служб сервиса, начальников смен и старших смены на транспортных узлах. *Рекомендуемый объем: от 36 академических часов.*

Уровень В (Сотрудники администраций регионов и городов) — для государственных и муниципальных служащих профильных департаментов и министерств (туризма, транспорта, социальной политики), ответственных лиц администраций субъектов РФ и муниципальных образований, а также специалистов Туристических информационных центров (ТИЦ). *Рекомендуемый объем: от 36 академических часов.*

Уровень Г (Управленческое звено) — для топ-менеджмента, разработчиков тарифных планов, ИТ-архитекторов и руководителей юридических департаментов компаний. *Рекомендуемый объем: от 72 академических часов.*

3. Тематические модули и требования к результатам обучения (компетенциям)

Модуль 1. Нормативно-правовой контур и защита прав многодетных потребителей

Содержание: Международное и российское законодательство в сфере защиты прав семей с детьми. Права многодетных пассажиров при задержке рейсов, овербукинге, утере багажа. Нормативы бесплатного провоза багажа и детских колясок. Правила вынужденного возврата и обмена билетов/туров в связи с внезапной болезнью несовершеннолетнего члена семьи. Порядок мониторинга и работы с претензиями граждан на цифровой платформе контрольтуризм.рф

Результат обучения: Знание нормативной базы, умение юридически корректно и оперативно решать спорные правовые ситуации на месте, не допуская нарушения прав многодетной семьи.

Модуль 2. Этика, психология и конфликтология семейного сервиса

Содержание: Специфика и психология поведения многодетной семьи в условиях стрессогенной транспортной и городской среды (аэропорты, вокзалы, пешеходные и рекреационные зоны). Особенности коммуникации с родителями и детьми разных возрастных групп. Управление конфликтными ситуациями, методы экспресс-деэскалации агрессии со стороны третьих лиц в отношении многодетных пассажиров. Бесконфликтное урегулирование споров на борту воздушного судна, при заселении или предоставлении льгот.

Результат обучения: Владение навыками эмпатичного общения, стрессоустойчивости, умение пресекать конфликтные триггеры на ранней стадии и создавать атмосферу искреннего уважения к родительству.

Модуль 3. Технологические и инфраструктурные стандарты заботы

Содержание: Регламенты обеспечения технологического единства семьи (правила автоматической совместной рассадки родителей и детей без взимания платы; предоставление смежных номеров connect-rooms в отелях). Порядок работы специализированных семейных зон регистрации (Family Check-in) и приоритетной посадки. Аудит и поддержание санитарной и технической безопасности детских игровых пространств, комнат матери и ребенка, элементов безбарьерной среды (пандусы, лифты, парковочные пространства). Специфика организации семейного питания и детского бортового меню.

Результат обучения: Умение практически обеспечивать бесшовность клиентского пути большой семьи, строгое соблюдение регламентов детской безопасности.

Модуль 4. Государственное и муниципальное управление в сфере поддержки семейного туризма (специализированный модуль для Уровня В)

Содержание: Инструменты и лучшие практики разработки региональных и муниципальных программ поддержки семейных путешественников. Нормативно-правовое обеспечение и администрирование местных транспортных льгот, правил бесплатного паркования для больших семей у вокзалов и аэропортов. Методология создания безбарьерной и гостеприимной среды для многодетных групп на объектах культурного, исторического и природного наследия. Взаимодействие региональных администраций со СМИ,

ТИЦ и блогосферой для информационной поддержки традиционной многодетной семьи.

Результат обучения: Освоение управленческих механизмов для развития семейной туристической и транспортной инфраструктуры в регионах и городах; умение эффективно организовывать межведомственное взаимодействие и знаковые общественные акции на местах.

4. Организационно-педагогические условия и аттестация

4.1. Формы обучения: Обучение может проводиться в очной, очно-заочной форме, а также с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

4.2. Методы подготовки: Рекомендуется широкое использование интерактивных образовательных методов — разбор практических кейсов (case-study), симуляционные тренинги в условиях реальной инфраструктуры, ролевые игры по отработке жалоб с платформы контрольтуризм.рф, а также тестирование знаний.

4.3. Итоговая аттестация: Освоение образовательных программ завершается обязательной итоговой аттестацией (квалификационным экзаменом или тестированием).

4.4. По результатам успешного прохождения обучения сотрудникам выдаются удостоверения установленного образца. Органам государственной власти и местного самоуправления, а также коммерческим участникам рынка, чьи сотрудники успешно прошли подготовку, начисляются дополнительные баллы, учитываемые при расчете Национального индекса заботы.

5. Порядок контроля и актуализации стандартов

5.1. Общий контроль за соответствием корпоративных и ведомственных учебных программ участников рынка и органов власти настоящим Стандартам осуществляет Экспертная рабочая группа Координационного совета.

5.2. Содержание учебных модулей подлежит ежегодной актуализации со стороны Координационного совета с учетом изменений федерального законодательства, появления новых ИТ-сервисов и аналитического разбора типичных жалоб многодетных граждан, зафиксированных Уполномоченным по защите прав многодетных авиапассажиров, путешественников и членов их семей за прошедший календарный год.