

СЕКЦІЯ «ТРАНСПОРТНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА СЕРВІС»

Голова: **Разумова К.М.**, д.е.н., проф., Завідувач кафедри організації авіаційних робіт та послуг
Секретар: **Огієнко А.В.**, д.е.н., доцент.

УДК 656.7.071

РОЛЬ БОРТОВОГО СУПРОВОДУ

Бережна В.К., Інфантіно М.П.

Національний авіаційний університет, Київ

Науковий керівник: Трюхан О.М., к.т.н., доцент.

Ключові слова: Бортний супровід, пасажирів, надзвичайні ситуації, комунікація.

Бортний супровід є невід'ємною частиною авіаційної промисловості та відіграє важливу роль у забезпеченні безпеки та комфорту пасажирів під час польоту. Однак, на жаль, іноді пасажирів можуть стати причиною проблем для бортного супроводу, особливо коли вони поведуться неадекватно або агресивно. Це може стати викликом для команди бортного супроводу, яка повинна бути готова до таких ситуацій та вміти їх вирішувати.

У даній статті будуть розглянуті проблеми, пов'язані зі складними пасажирів, та роль бортного супроводу в їх вирішенні.

Опис використаних джерел: наукові статті, книги, законодавчі акти, інтернет-ресурси тощо, які дозволили провести аналіз та зіставлення інформації про роль бортного супроводу.

Опис методів збору даних: це може бути опитування бортного супроводу та пасажирів, спостереження за роботою бортного супроводу під час польоту, вивчення статистичних даних про інциденти та аварії на борту літака.

Опис методів обробки даних: зазвичай це аналіз даних, який виконується за допомогою статистичного програмного забезпечення. Наприклад, дослідник може порівняти кількість інцидентів, пов'язаних з безпекою на борту літака, коли присутній бортний супровід, і коли його немає.

Складні пасажирів можуть бути причиною різних проблем на борту літака, включаючи порушення порядку, агресивність, неприємну поведінку або поведінку, яка може поставити під загрозу безпеку польоту. У таких випадках бортний супровід повинен діяти швидко та професійно, щоб забезпечити безпеку всіх пасажирів та екіпажу.

Наступним аспектом ролі бортового супроводу є здатність діяти в надзвичайних ситуаціях. Бортопровідники проходять спеціальне навчання, яке включає тренування на випадок пожежі, аварії з водою та інші надзвичайні ситуації. Вони також надають допомогу пасажиром під час евакуації літака у разі потреби. Бортовий супровід є ключовим елементом безпеки польоту, оскільки вони можуть забезпечити ефективну координацію дій та допомогти знизити ризики для пасажирів та екіпажу.

Однією з ролей бортового супроводу в таких ситуаціях є попередження та попередження пасажирів про правила поведінки на борту. Інструктаж перед вильотом містить інформацію про правила поведінки та наслідки їх порушення. Це може допомогти зменшити кількість складних пасажирів на борту та забезпечити безпеку польоту.

Крім того, команда бортового супроводу повинна мати навички розуміння та взаємодії з різними типами пасажирів, включаючи тих, які можуть бути важкі для обслуговування. Вони повинні бути готові до вирішення ситуацій, коли пасажир відчуває дискомфорт або має проблеми зі здоров'ям.

У разі виникнення складної ситуації, такої як поведінка, яка може створити небезпеку для інших пасажирів або екіпажу, бортовий супровід повинен негайно діяти. Вони можуть застосовувати різні підходи до вирішення проблеми, такі як розмова з пасажиром, попередження про наслідки, призупинення подальшого обслуговування або запровадження інших заходів, щоб забезпечити безпеку на борту.

У разі неможливості вирішити проблему, бортовий супровід може ухвалити рішення про відмову від перевезення пасажирів. Це може бути необхідним заходом, щоб забезпечити безпеку на борту та запобігти можливим інцидентам під час польоту.

Далі, бортовий супровід повинен мати знання щодо можливих причин поведінки складних пасажирів, таких як страх перед літаком, боязнь закритих просторів або медичні проблеми. Це допоможе знайти правильний підхід до кожної ситуації та вирішити її безпечно для всіх.

Нарешті, бортовий супровід повинен бути готовим до різних сценаріїв, які можуть виникнути в разі конфліктної ситуації зі складними пасажиром. Це може включати в себе застосування спеціальних технік деескалації та співпрацю з іншими членами екіпажу.

Висновок: Отже, бортовий супровід грає дуже важливу роль у забезпеченні безпеки та комфорту пасажирів під час польоту. Однією з головних обов'язків бортового супроводу є взаємодія з пасажиром, зокрема з тими, які можуть створювати проблеми.

Незважаючи на те, що більшість пасажирів поведуться належним чином та співпрацюють з бортовим супроводом, іноді зустрічаються складні пасажиром, які можуть

створювати різні проблеми. У таких ситуаціях бортовий супровід повинен діяти швидко та ефективно, використовуючи свої професійні навички, щоб забезпечити безпеку всім на борту.

Найважливіші риси характеру для успішного боротьби з проблемними пасажиромі - це терплячість, емпатія, толерантність та досвід. Бортовий супровід повинен вміти правильно розуміти стан пасажиромі та діяти відповідно до ситуації, завжди з урахуванням безпеки всіх на борту.

Таким чином, бортовий супровід грає ключову роль у забезпеченні безпеки та комфорту пасажиромі, зокрема тих, які можуть створювати проблеми. Їхні професійні навички та вміння правильно взаємодіяти з різними типами пасажиромі допомагають забезпечувати успішний польот та запобігати можливим інцидентам на борту.

Список використаних джерел

1. Інтернет-ресурс авіакомпанії "МАУ": <https://www.flyuia.com/ua/ua/services/on-board/on-board-service>
2. Інтернет-ресурс авіакомпанії "Аір Україна": <https://www.flyuia.com/ua/ua/services/on-board/on-board-service>
3. Стаття на порталі "Українська правда": <https://life.pravda.com.ua/columns/2019/07/31/241919/>
4. Стаття на порталі "Транспортний бізнес": <https://www.transport-business.com.ua/uk/articles/the-role-of-flight-attendants-on-board>