

**Наименование курса:** «Человеческий фактор. Возможности человека применительно к техническому обслуживанию воздушных судов» (периодическая подготовка)

**Уровень образования:** дополнительное профессиональное образование

**Наименование программы:** дополнительная профессиональная программа

**Вид программы:** программа повышения квалификации

**Цель обучения/ подготовки:** поддержание профессиональной компетенции специалистов по ТО ВС в области возможностей человека применительно к техническому обслуживанию воздушных судов, необходимой для исключения ошибок в деятельности, влияющих на обеспечение безопасности производственных процессов в гражданской авиации.

**Форма обучения:** очная, очно-заочная

**Длительность обучения:** 16 академических часов, включая практическую подготовку в условиях учебного класса (2 академических часа)

**Язык преподавания:** русский

**Документы, выдаваемые по результатам прохождения итоговой аттестации:**

- Удостоверение о повышении квалификации установленного образца (при условии успешного прохождения итоговой аттестации);
- Справка установленного образца с указанием количества прослушанных часов и тем (в случае неудовлетворительного результата).

**Требования к обучающимся:** к освоению программы допускаются лица старше 18 лет, имеющие или получающие среднее профессиональное или высшее образование.

**Целевая категория обучающихся:** обладатели свидетельства специалиста по техническому обслуживанию воздушных судов или кандидаты на получение свидетельства и (или) квалификационных отметок в соответствии с ФАП-147.

**Прочие категории обучающихся:** работники предприятий авиационной отрасли, включая:

- Руководящий персонал организации по техническому обслуживанию воздушных судов и компонентов;
- Специалисты по управлению качеством (аудиторы);
- Специалисты, ответственные за организацию обучения авиационного персонала;
- Специалисты по планированию работ по техническому обслуживанию;
- Специалисты по инженерному сопровождению ТО ВС и компонентов;
- Складские работники организации по ТО ВС и компонентов, ответственные за входной контроль, хранение инструментов, оборудования, компонентов и расходных материалов;
- Другие работники организации по техническому обслуживанию, участвующие в контроле, организации или выполнении ТО ВС.

**Тематическое содержание курса:**

**Тема 1. Введение в понятие «Человеческий фактор».** Необходимость изучения предмета (круг лиц, цели изучения, статистика авиационных происшествий, происшествия, положившие начало изучению науки). Человек как элемент авиационной системы. «Человеческий фактор» как наука, включающая в себя смежные дисциплины. Айсберг ошибок.

**Тема 2. Ошибки человека и способствующие/ сопутствующие им факторы.** Основные определения, типы, последствия, модели и теории ошибок: модель SHELL, модель Ризона. Отличие ошибок от нарушений. Снижение вероятности и смягчение последствий ошибок. Стратегии предотвращения ошибок. Культура безопасности и организационные факторы.

**Тема 3. Физические возможности и ограничения человека.** Зрение и слух: причины ослабления, симптомы и профилактика. Особенности процесса обработки информации от органов чувств. Иллюзии восприятия. Память и внимание: виды и основные характеристики. Осведомлённость. Связь между мотивацией качеством работы. Здоровье и работоспособность: нагрузка, усталость, стресс (симптомы и профилактика).

**Тема 4. Условия работы в авиационной среде.** Составляющие части рабочей среды: физическая среда и социальное окружение. Стресс-факторы на рабочем месте: физические, психологические, реактивные. Признаки/ симптомы стресса. Усталость и ее виды. Работа в коллективе: давление со стороны коллег. Повторяющиеся операции и самоуспокоенность. Источники опасности на рабочем месте и обеспечение безопасности.

**Тема 5. Работа с документацией.** Техническая документация: ее качество, доступность, обновление, доступ. Требования к процедурам организации и репрезентации сведений. Читабельность информации.

**Тема 6. Коммуникация.** Виды коммуникации, их характеристики и особенности. Качество коммуникации при передаче работ, работа в команде. Влияние культурных различий на качество коммуникации. Передача смены: проблемы и их решения.

**Тема 7. Расследование ошибок.** Процесс MEDA и его характеристики: инструмент для анализа ошибок ТО. Проект ADAMS: общие принципы проведения расследований инцидентов в результате ошибок ТО. Система мер по решению проблем, функционирование механизма обратной связи: виды и цели механизма. Виды поведения, способствующие совершению ошибки.

**Тема 8. Определение факторов, влияющих на работу индивидуума в организации, и возможные меры безопасности.** Распознавание факторов, влияющих на работу индивидуума, предложение мероприятий. Факторы «грязной дюжины» и способы их нейтрализации.

**Тема 9. Анализ конкретных ситуаций (Case Study).** Изучение протоколов расследований реальных событий, инцидентов и происшествий уполномоченными органами.