



Naredba o zrakoplovnoj sigurnosti

Air Safety Order

<p>Uputa imateljima Svjedodžbe operatora zrakoplova (AOC) u odnosu na obavljanje poslova instruktora kabinske posade.</p> <p>Naredba o zrakoplovnoj sigurnosti ASO-2015-002</p> <p>Broj revizije: 0 10.02.2015.</p> <p>Pokretač: Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo</p> <p>Referentni propisi:</p> <p>Odredbe ORO.AOC.120 (b) (1) (ii), ORO CC 115 (c) (2) i (d) Priloga III Uredbe Komisije (EU) 965/2012 od 5. listopada 2012. o utvrđivanju tehničkih zahtjeva i upravnih postupaka u vezi s letačkim operacijama (SL L 296 25.10.2012) i njenim izmjenama i dopunama</p> <p>Referentne smjernice:</p> <p>ICAO Doc 9376, Poglavlje 4. odredba 4.1.3</p> <p>ICAO Doc 10002, Poglavlje 14.</p> <p>Svrha:</p> <p>Ova Naredba o zrakoplovnoj sigurnosti je objavljena kako bi pružila obvezujuću uputu zračnim prijevoznicima o obavljanju poslova instruktora kabinske posade.</p> <p>1. Uvod</p> <p>U skladu s odredbom 4.1.3, Poglavlja 4, ICAO Doc 9376 i poglavljem 14. ICAO DOC 10002, program osposobljavanja kabinske posade mora sadržavati podatke o osobama koje vrše osposobljavanje, njihovim dužnostima i odgovornostima, imenovanju, nadzoru, iskustvu i uvjetima koje moraju ispunjavati, osobe koje provode osposobljavanje moraju dobro poznavati načine stjecanja znanja i pozitivnog utjecanja na ljudsko ponašanje.</p> <p>Da bi održavali visoku razinu sposobnosti članova kabinske posade i da bi pružili najviši mogući nivo</p>	<p><i>Instruction to Air Operator Certificate (AOC) holders related to the function of Cabin Crew Instructors</i></p> <p><i>Air Safety Order ASO-2015-002</i></p> <p><i>Revision No. 0 10.02.2015.</i></p> <p><i>Initiated by: Croatian Civil Aviation Agency (CCAA)</i></p> <p>Regulation Reference:</p> <p><i>Requirements: ORO.AOC.120 (b) (1) (ii), ORO CC 115 (c) (2) and (d) ANNEX III of COMMISSION REGULATION (EU) No 965/2012 of 5 October 2012 laying down technical requirements and administrative procedures related to air operations and its amendments</i></p> <p>Guidance Material Reference:</p> <p><i>ICAO Doc 9376, Chapter 4 Paragraph 4.1.3</i></p> <p><i>ICAO Doc 10002, Chapter 14.</i></p> <p>Purpose:</p> <p><i>This Air Safety Order is published to provide mandatory instruction related to the function of Cabin Crew Instructor.</i></p> <p>1. Introduction</p> <p><i>According to the ICAO Doc 9376, Chapter 4. Paragraph 4.1.3 and Chapter 14. ICAO Doc 10002 the cabin crew training programme should contain information on training staff, its duties and responsibilities, appointment and supervision, experience and qualification required, instructors should possess a good understanding of the learning process and how to positively influence human behaviour.</i></p> <p><i>In order to maintain high level of competency of cabin crew members and to provide the highest possible safety level, air operators shall comply with the</i></p>
--	--



sigurnosti, zračni prijevoznici moraju udovoljiti zahtjevima nacionalnih propisa i propisa EU u pogledu osposobljavanja i provjere članova kabinske posade.

Zahtjevi za članove kabinske posade, uključujući i zahtjeve za osposobljavanje i obnovu znanja navedeni su u Prilogu III Uredbe Komisije (EU) 965/2012 od 5. listopada 2012. o utvrđivanju tehničkih zahtjeva i upravnih postupaka u vezi s letačkim operacijama (SL L 296 25.10.2012) i njenim izmjenama i dopunama.

Dio zahtjeva za osposobljavanje i provjeru je periodičko osposobljavanje i provjera.

Prilog III Uredbe Komisije (EU) 965/2012 od 5. listopada 2012. o utvrđivanju tehničkih zahtjeva i upravnih postupaka u vezi s letačkim operacijama (SL L 296 25.10.2012) i njenim izmjenama i dopunama traži od zračnih prijevoznika da nominiraju odgovarajuće kvalificirane osobe za provođenje provjere/ nadzora.

Zračni prijevoznici su koristili različite pojmove za osobe koje provode provjeru/nadzor. Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo (u daljnjem tekstu: Agencija) će koristiti pojam instruktor kabinske posade.

Pojam „Instruktor kabinske posade“ se koristi za osobe koje provode:

- nadzor rada članova kabinske posade na letovima za upoznavanje;
- provjere u letu;
- teorijsko i specijalizirano podučavanje.

Ova Naredba o zrakoplovnoj sigurnosti odnosi se samo na instruktore kabinske posade.

2. Kvalifikacije

Da bi udovoljavali zahtjevima Agencije i da bi bili kvalificirani unutar odobrenog programa osposobljavanja i provjere određenog zračnog prijevoznika, instruktori kabinske posade moraju udovoljavati sljedećim preduvjetima:

1. Dobro poznavati procedure, organizaciju, područje i vrstu operacija zračnog prijevoznika;
2. Dobro poznavati sadržaj Operativnog priručnika, operativne dokumentacije, obrazaca i s time povezanih zapisa;

requirements laid down in the valid national and EU regulations in terms of cabin crew training and checking.

Cabin Crew requirements, including training and checking requirements, are laid down in the Annex III of COMMISSION REGULATION (EU) No 965/2012 of 5 October 2012 laying down technical requirements and administrative procedures related to air operations and its amendments.

A part of the training and checking requirements is recurrent training and checking.

Annex III of COMMISSION REGULATION (EU) No 965/2012 of 5 October 2012 laying down technical requirements and administrative procedures related to air operations and its amendments requires operators to nominate suitably qualified personnel for conducting checks/supervision.

Different expressions were being used by operators for such personnel. In order to standardize CCAA will use the term Cabin Crew Instructor.

The term “Cabin Crew Instructor” is used for:

- supervisors for familiarization flights,
- in-flight checks,
- teaching of theoretical and specialized knowledge;

This guidance material refers to “Cabin Crew Instructor” only.

2. Qualification

The following prerequisites have to be fulfilled in order to comply with the CCAA requirements and to be suitably qualified Cabin Crew Instructor within the approved training and checking programme envelope of the respective operator:

1. *Be well familiar with the operator's, procedures, organization as well as area and kind of operation;*
2. *Have a good knowledge of the contents of Operations manual, operational documents, forms and related records*



3. Posjedovati ovlaštenje voditelja kabinske posade
4. Imati dostatno letačko iskustvo na tipu (tipovima) aviona kao voditelj kabinske posade; ili
5. Imati četiri godine neprekinutog operativnog staža kao član kabinske posade.

Zračni prijevoznik može nominirati druge osobe sa specifičnim funkcijama (ispitivača kabinske posade, instruktora teorijskog osposobljavanja za postupanje u nuždi, instruktora zrakoplovne medicine i prve pomoći, CRM instruktora) za provođenje nadzora i što mora biti propisano u Operativnom priručniku.

3. Osposobljavanje

Kandidati moraju proći:

- Osposobljavanje o tome kako podučavati („Train the Trainer“) prema Tablici 3.1.
- Interno osposobljavanje kod zračnog prijevoznika za njegove posebne sadržaje prema Tablici 3.2

Tablica 3.1. Elementi poduke i ponašanje tijekom učenja

Sadržaj teoretskog osposobljavanja, kako podučavati („Train the Trainer“), načini poduke, ponašanje tijekom učenja kandidata instruktora kabinske posade, treba sadržavati najmanje:

Tema	Sadržaj
Učenje	Motiviranje učenika Percepcija i razumijevanje Kako ljudi uče
Podučavanje	Elementi efikasnog podučavanja Metode podučavanja Planiranje instruktivnih aktivnosti

3. *To be in possession of Senior cabin crew member certificate*
4. *Have good flight experience on airplane type(s), as a senior cabin crew member; or*
5. *Have a four years of continuous flying as a cabin crew member*

The Operator may nominate other training and checking personnel in specific function (Cabin Crew Examiner, Ground Instructor for Emergency training, Aviation Medicine and First Aid, CRM Instructor) for the supervising tasks which must be described in the operator's Operations Manual.

3. Training:

Applicants should undergo:

- Training in the area of "Train the Trainer" according to Table 3.1.*
- An operator internal training for operator's specific elements according to Table 3.2.*

Table 3.1 Elements on teaching activity and learning behaviour

Syllabus for theoretical knowledge concerning "Train the Trainer" training, teaching activity and learning behaviour of a Cabin Crew Instructor candidate should include at least:

<i>Topic</i>	<i>Content</i>
<i>Learning process</i>	<i>Motivating the Learner Perception and understanding How people learn</i>
<i>Teaching Process</i>	<i>Elements of effective teaching Teaching methods Planning of instructional activity</i>



Filozofija podučavanja	Priprema predavanja Ciljevi predavanja Bilješke s predavanja Važnost planiranja nastavnog programa/plana Integracija teoretskog znanja	<i>Training Philosophy</i>	<i>Lesson preparation</i> <i>Lesson objectives</i> <i>Lesson notes</i> <i>Importance of planned syllabus</i> <i>Integration of theoretical knowledge</i>
Tehnike nadgledanja	Prostor kabine aviona Svijest o situaciji na letu Nadgledanje studenata i ispravljanje njihovih grešaka Tehnike ispitivanja Struktura predpoletne pripreme i tehnike analize nakon leta Samoprocjena i samokritika kandidata	<i>Techniques for Supervision</i>	<i>The cabin environment</i> <i>In-flight situational awareness</i> <i>Monitoring students and correcting their errors</i> <i>Question Technique</i> <i>Briefing structure, Debriefing techniques</i> <i>Candidate's self-assessment and self-critic</i>
Ljudsko ponašanje i ograničenja	Fiziološki čimbenici Psihološki čimbenici Obradivanje informacija Ponašanje	<i>Human performance and limitation</i>	<i>Physiological factors</i> <i>Psychological factors</i> <i>Human information processing</i> <i>Behavioural attitudes</i>
Povrat informacija	Pisanje komentara, preporuka i poboljšanja Pisanje izvještaja Potreba za dosljednom komunikacijom	<i>Feedback system</i>	<i>The drawing up of comments, recommendations and improvements</i> <i>Writing reports</i> <i>The need of concise communication</i>
Procjena studenta	Uloga instruktora kabinske posade tijekom nadzora i analiza nadzora Procjena nastupa studenta	<i>Student's evaluation</i>	<i>The role of a Cabin Crew Instructor during supervision and its analysis</i> <i>Assessment of student performance</i>



Tablica 3.2 Posebni sadržaji zračnog prijevoznika		Table 3.2 Operator specific elements	
Tema	Sadržaj	Topic	Content
Zahtjevi	Propisani uvjeti (OPS Pododjeljak O itd.) Posebni zahtjevi zračnog prijevoznika	Requirements	Legal requirements (OPS Subpart O etc.) Operator specific requirements
Administriranje osposobljavanja i provjere	Zapisi i obrasci Kontrola, analiza i pohrana zapisa Sustav povrata informacija (Sustav kvalitete)	Training and checking administration	Records and forms Control, analysis and storage of records Feedback system (Element of Quality system)
Postupanje s članovima kabinske posade koji nisu udovoljili propisanim standardima	Procedure koje se trebaju primjenjivati u slučaju kada kandidat ne udovoljava zahtijevanim, propisanim standardima	Handling of underperforming crew	Procedures to be applied in the event that candidates do not achieve or maintain the required, prescribed standard

4. Primjenjivost:

4.1 Uvođenje novog tipa aviona, novi zračni prijevoznik započinje s operacijama

Posebni ljudski resursi se mogu koristiti kod uvođenja novog tipa aviona u Svjedodžbu operatora zrakoplova ili kada novi zračni prijevoznik započinje s djelatnošću, i to:

- instruktori kabinske posade ovlašteni od strane proizvođača tipa aviona;
- instruktori kabinske posade drugog zračnog prijevoznika koji koristi isti tip aviona;
- drugo osoblje koje provodi osposobljavanje (npr. instruktor teorijskog osposobljavanja)

Prije određivanja na dužnost instruktora kabinske posade zračni prijevoznik mora izdati ovlaštenja kao dokaz da je udovoljeno zahtjevima navedenim u Tablici 2. koji su prilagođeni potrebama zračnog prijevoznika.

Zračni prijevoznik mora o provedenom osposobljavanju izvijestiti Agenciju i dostaviti dokaz o odgovarajućoj stručnosti.

Instruktor kabinske posade zračnog prijevoznika može obavljati svoje dužnosti na novom tipu aviona nakon što prođe odgovarajuće osposobljavanje prema Prilogu III Uredbe Komisije (EU) 965/2012 od 5. listopada 2012. o

4. Applicability.

4.1 Integration of a new Airplane type, new operator commencing Operation

Where a new airplane is being added to the operator's AOC or where a new operator is starting its operation it might be necessary to make use of special resources for its introduction, such as:

- Cabin Crew Instructors rated on the airplane type from the manufacturer;
- Cabin Crew Instructors from another operator using the same type of airplane;
- Other instructing personnel (e.g. Ground Instructor)

Before being released as Cabin Crew Instructor, fulfilment of the requirements stipulated in Table 2, tailored to the operator's needs must be granted.

Proof of the corresponding qualification and training shall be recorded and reported to CCAA.

An operator's Cabin Crew Instructor may extend the function to the new aircraft type after having undergone training according to Annex III of COMMISSION REGULATION (EU) No 965/2012 of 5



utvrđivanju tehničkih zahtjeva i upravnih postupaka u vezi s letačkim operacijama (SL L 296 25.10.2012) i njenim izmjenama i dopunama.

4.2. Instruktor kabinske posade koji mijenja zračnog prijevoznika i ostaje na istom tipu avlona

Instruktor kabinske posade koji mijenja zračnog prijevoznika, ali ostaje na istom tipu aviona, s namjerom da nastavi obavljati dužnosti instruktora, mora proći redovito osposobljavanje u skladu s Prilogom III Uredbe Komisije (EU) 965/2012 od 5. listopada 2012. o utvrđivanju tehničkih zahtjeva i upravnih postupaka u vezi s letačkim operacijama (SL L 296 25.10.2012) i njenim izmjenama i dopunama. Specifični elementi osposobljavanja zračnog prijevoznika, kao što je navedeno u Tabeli 3.2, moraju biti ispunjeni.

4.3. Instruktor kabinske posade koji mijenja zračnog prijevoznika i tip aviona

Instruktor kabinske posade koji mijenja zračnog prijevoznika i tip aviona, s namjerom da nastavi obavljati dužnosti instruktora, mora proći redovito osposobljavanje u skladu s Prilogom III Uredbe Komisije (EU) 965/2012 od 5. listopada 2012. o utvrđivanju tehničkih zahtjeva i upravnih postupaka u vezi s letačkim operacijama (SL L 296 25.10.2012) i njenim izmjenama i dopunama za promjenu zračnog prijevoznika i promjenu tipa aviona. Specifični elementi zračnog prijevoznika kao što su napisani u Tabeli 3.2 moraju biti ispunjeni.

4.4. Održavanje stručnosti (kvalifikacije)

Zračni prijevoznik mora osigurati održavanje stručnosti instruktora kabinske posade. Zračni prijevoznik mora uspostaviti program obnove znanja za instruktore kabinske posade i opisati ga u Operativnom priručniku.

4.5. Sadržaj Operativnog priručnika

Osposobljavanje kao i zahtjevi u svezi stručnosti za instruktore kabinske posade moraju biti, u skladu odredbama ORO.AOC.120 (b) (1) (ii), ORO CC 115 (c) (2) i (d) Priloga III Uredbe Komisije (EU) 965/2012 od 5. listopada 2012. o utvrđivanju tehničkih zahtjeva i upravnih postupaka u vezi s letačkim operacijama (SL L 296 25.10.2012) i njenim izmjenama i dopunama, opisani u odgovarajućim dijelovima Operativnog priručnika.

October 2012 laying down technical requirements and administrative procedures related to air operations and its amendments.

4.2. Cabin Crew Instructor changing operator while maintaining airplane type

Cabin Crew Instructor who is changing operator with the same airplane type with the intention to continue to the Cabin Crew Instructor activity must undergo the regular training according to Annex III of the COMMISSION REGULATION (EU) No 965/2012 of 5 October 2012 laying down technical requirements and administrative procedures related to air operations and its amendments. Operator's specific elements as written in Table 3.2 must be fulfilled.

4.3. Cabin Crew Instructor changing operator and aircraft type

A Cabin Crew Instructor who is changing operator and airplane type with the intention to continue the Cabin Crew Instructor activity must undergo the regular training according to Annex III of COMMISSION REGULATION (EU) No 965/2012 of 5 October 2012 laying down technical requirements and administrative procedures related to air operations and its amendments for changing operator and airplane type. Operator's specific elements as written in Table 3.2 must be fulfilled.

4.4. Maintaining Qualification

The operator has to ensure that the Cabin Crew Instructors maintain their qualification. Therefore the operator has to establish a recurrent programme for Cabin Crew Instructors which must be described in the operator's operations manuals.

4.5. Content of the Operations Manual

The training and qualification requirements of a Cabin Crew Instructor shall be described in the relevant parts of the Operations Manuals in compliance with ORO.AOC.120 (b) (1) (ii), ORO CC 115 (c) (2) and (d) Annex III of COMMISSION REGULATION (EU) No 965/2012 of 5 October 2012 laying down technical requirements and administrative procedures related to air operations and its amendments.



Naredba o zrakoplovnoj sigurnosti *Air Safety Order*

<ul style="list-style-type: none">- Operativni priručnik Dio A, Poglavlje 1, "Dužnosti i odgovornosti" (moraju se navesti dužnosti i odgovornosti instruktora kabinske posade);- Operativni priručnik Dio A, Poglavlje 4, "Sastav posade" (moraju se navesti sastav posade na letovima za upoznavanje i pravila za imenovanje instruktora kabinske posade);- Operativni priručnik Dio A, Poglavlje 5.4 "Zahtjevi u svezi stručnosti" (mora se odrediti minimalno iskustvo i zahtjevi u svezi stručnosti);- Operativni priručnik Dio D, Poglavlje 1.1. "Organizacija i osobe za osposobljavanje i provjeru" (instruktori kabinske posade moraju se navesti prema tipu/ tipovima aviona. Promjene i dodaci moraju se redovito unositi);- Operativni priručnik Dio D, Poglavlje 2.2. "Kabinska posada" (moraju se opisati letovi za upoznavanje pod nadzorom);- Operativni priručnik Dio D, Poglavlje 2.5. "Osoblje koje provodi osposobljavanje" (moraju se propisati kao pojedinačni moduli koji ukjučuju i odgovarajući sadržaj osposobljavanja instruktora kabinske posade (program početnog osposobljavanja i obnove znanja));- Operativni priručnik Dio D, Poglavlje 3.1. Procedure "Osposobljavanje/Provjera" (zračni prijevoznik mora propisati procedure koje će se primjenjivati u slučaju da instruktor kabinske posade ne udovoljava propisanim standardima);- Operativni priručnik Dio D, Poglavlje 4 "Dokumentacija i zapisi" (vrijeme čuvanja) (zapisi o osposobljavanju instruktora kabinske posade moraju se čuvati 12 mjeseci nakon što je instruktor kabinske posade napustio zračnog prijevoznika).	<ul style="list-style-type: none">- <i>Operations Manual Part A, Chapter 1 "Duties and Responsibilities" (Duties and responsibilities of a Cabin Crew Instructor must be stated);</i>- <i>Operations Manual Part A, Chapter 4 "Crew Composition" (The crew composition for familiarization flying and the rules for designation of a Cabin Crew Instructor have to be specified);</i>- <i>Operations Manual Part A, chapter 5.4 "Qualification Requirements" (Pre-requisites, minimum experience and qualification requirements shall be specified);</i>- <i>Operations Manual Part D, Chapter 1.1. "Organization and Training and Checking Staff" (Cabin Crew Instructors must be listed with the airplane type(s). Changes and amendments must be made within regular revisions);</i>- <i>Operational Manual Part D, Chapter 2.2 "Cabin Crew" (Familiarization flying under supervision has to be described);</i>- <i>Operational Manual Part D, Chapter 2.5. Course-Outlines: "Training Personnel" (Cabin Crew Instructors training (initial & recurrent programme) must be described as single modules which include the corresponding syllabi);</i>- <i>Operational Manual Part D, Chapter 3.1. Procedures "Training/Checking" (Procedures to be applied in the event that Cabin Crew Instructors do not achieve or maintain the operator's standards must be specified);</i>- <i>Operational Manual Part D, Chapter 4 "Documentation and Records" (storage periods) (Records of instructors training should be stored until 12 months after the cabin crew instructor has left by the operator).</i>
---	---

Za Hrvatsku agenciju za civilno zrakoplovstvo:

For Croatian Civil Aviation Agency

U Zagrebu, 10.02.2015.

Omer Pita, dipl. ing.

Direktor

