

## VEDLEGG VII

**Opplæring i passasjerhåndtering**

1 Opplæringen i passasjerhåndtering som kreves i § 60 (regel V/2 nr. 4) for personell som i følge alarminstruksene har som oppgave å bistå passasjerer i nødsituasjoner, skal omfatte, men ikke nødvendigvis være begrenset til:

- .1 forståelse av planer vedrørende redningsredskaper og redningskontroll, herunder:
  - .1.1 kjennskap til alarminstrukser og nødinstrukser,
  - .1.2 kjennskap til nødutgangene, og
  - .1.3 begrensninger i bruken av heiser,
- .2 ferdighet i å bistå passasjerer på vei mot mønstrings- og innskipingsstasjoner, herunder:
  - .2.1 evne til å gi klare, beroligende ordrer,
  - .2.2 kontroll av passasjerer i korridorer, trapper, og gjennomganger,
  - .2.3 å holde rømningsveier fri for hindringer,
  - .2.4 metoder som kan anvendes for evakuering av funksjonshemmede og personer som trenger særskilt bistand, og
  - .2.5 gjennom søking av rom i innredningen,
- .3 alarmprosedyrer, herunder:
  - .3.1 viktigheten av å holde orden,
  - .3.2 ferdighet i å bruke prosedyrer for å dempe og unngå panikk,
  - .3.3 ferdighet i å bruke passasjerlister, når det er nødvendig, til opptelling ved evakuering, og
  - .3.4 ferdighet i å sikre at passasjerene har egnede klær og har tatt på seg redningsvestene riktig.

## **Sikkerhetsopplæring for personell som yter direkte tjenester overfor passasjerer i passasjerrom**

2 Opplæring av sjøfolk som yter direkte tjenester til passasjerer i passasjerrom skal i tillegg skal minst sikre oppnåelse av følgende ferdigheter:

### *Kommunikasjon*

- .1 Evne til å kommunisere med passasjerer i en nødssituasjon, idet det tas hensyn til:
  - .1.1 språket eller språkene som er relevante for de dominerende nasjonalitetene blant passasjerene som reiser på den aktuelle strekningen,
  - .1.2 sannsynligheten for at en evne til å bruke et elementært engelsk ordforråd til å gi grunnleggende instruksjoner kan være et middel til å kommunisere med en passasjer som har behov for bistand, uavhengig av om passasjerer og besetningsmedlemmet taler et felles språk eller ikke,
  - .1.3 det mulige behovet for å kommunisere i en nødssituasjon på andre måter, så som ved å demonstrere, eller gi tegn med hendene, eller lede oppmerksomheten mot plasseringen av instruksjoner, mønstringsstasjoner, redningsutstyr eller rømningsveier, når muntlig kommunikasjon ikke er praktisk mulig,
  - .1.4 i hvilken grad passasjerene er forsynt med fullstendige sikkerhetsinstruksjoner på deres eget eller egne språk, og
  - .1.5 språkene som vil kunne anvendes i høytalermeldinger i nødssituasjoner eller øvelser for å formidle livsviktig veiledning til passasjerer og gjøre det lettere for besetningsmedlemmer å bistå passasjerer.

### *Redningsredskaper*

- .2 Ferdighet i å demonstrere bruken av personlige redningsredskaper for passasjerene.

### *Ombordstigningsprosedyrer*

- .3 Ombordstigning eller ilandsetting av passasjerer, der det tas særlig hensyn til funksjonshemmede og personer som trenger bistand.

## **Opplæring i krisehåndtering og menneskelig atferd**

3 Skipsførere, maskinsjefer, overstyrmenn, førstemaskinister og alle personer som har ansvar for passasjerenes sikkerhet i nødssituasjoner, skal:

- .1 ha gjennomført godkjent opplæring i krisehåndtering og menneskelig atferd som kreves i § 60 (regel V/2 nr. 6), i tråd med deres stilling, oppgaver og ansvarsområder som angitt i tabell A-V/2; og
- .2 være pålagt å godtgjøre at de påkrevde kompetansenormene er oppnådd i samsvar med metodene og kriteriene for evaluering av kompetanse oppført i kolonne 3 og 4 i tabell A-V/2.

**Opplæring i sikkerhet for passasjerer og last og i skrogets integritet**

4 Opplæringen i sikkerhet for passasjerer og last og i skrogets integritet som kreves i § 60 (regel V/2 nr. 7), for skipsførere, overstyrmenn, maskinsjefer, førstemaskinister og alle personer som har direkte ansvar for å ta om bord og landsette passasjerer, for lasting, lossing eller sikring av last, eller for å lukke åpninger i skroget om bord på roro-passasjerskip, skal minst sikre oppnåelsen av ferdighetene som kreves for deres plikter og ansvarsoppgaver, som følger:

*Laste- og ombordstigningsprosedyrer*

- .1 Ferdighet i å anvende riktig prosedyrene som er fastsatt for skipet med hensyn til:
  - .1.1 lasting og lossing av kjøretøyer, skinnegående vogner og andre transportenheter, herunder tilknyttede kommunikasjonsmidler,
  - .1.2 senking og heving av ramper,
  - .1.3 klargjøring og stuing av bevegelige vogndekk, og
  - .1.4 å ta om bord og landsette passasjerer, der det tas særlig hensyn til funksjonshemmede og personer som trenger bistand.

*Føring av farlig last*

- .2 Ferdighet i å anvende enhver særskilt sikkerhetsforanstaltning og prosedyre og ethvert særskilt krav vedrørende føring av farlig gods om bord på roro-passasjerskip.

*Sikring av last*

- .3 Ferdighet i:
  - .3.1 riktig anvendelse av bestemmelsene i «Code of Safe Practice for Cargo Stowage and Securing» på kjøretøyene, de skinnegående vognene og andre transportenheter som føres, og
  - .3.2 riktig bruk av utstyret og materialene som finnes for sikring av last, der det tas hensyn til utstyrets og materialenes begrensninger.

*Beregninger av stabilitet, trim og belastning*

- .4 Ferdighet i:
  - .4.1 riktig bruk av de opplysningene om stabilitet og belastning som foreligger,
  - .4.2 å beregne stabilitet og trim for forskjellige lastetilstander ved hjelp av de stabilitetskalkulatorene eller dataprogrammene som foreligger,
  - .4.3 å beregne lastefaktorene for dekk, og

- 4.4 å beregne virkningen av ballast og brennstoffoverføringer på stabilitet, trim og belastning.

*Åpning, lukking og sikring av åpninger i skroget*

- .5 Ferdighet i:
- .5.1 å anvende riktig prosedyrene som er fastsatt for skipet med hensyn til åpning, lukking og sikring av baugporter, akterporter og sideporter og ramper, og i å betjene de tilknyttede systemene riktig, og
- .5.2 å foreta besiktelser for å få visshet for at forseglingen er skikkelig.

*Luften på roro-dekk*

- .6 Ferdighet i:
- .6.1 å bruke utstyr, dersom slikt føres om bord, til å overvåke luften i roro-lasterom, og
- .6.2 anvende riktig de prosedyrene som er fastsatt for skipet for ventilering av roro-lasterom under lasting og lossing av kjøretøyer, under reisen og i nødssituasjoner.

**Tabell A-V/2 Spesifikasjon av minstenormer for kompetanse i krisehåndtering og menneskelig atferd**

<b>Kolonne 1</b>	<b>Kolonne 2</b>	<b>Kolonne 3</b>	<b>Kolonne 4</b>
<b>Kompetanse</b>	<b>Kunnskap, forståelse og dyktighet</b>	<b>Metoder for å demonstrere kompetanse</b>	<b>Kriterier for evaluering av kompetanse</b>
Organisere nødprosedyrer om bord	<p>Kjennskap til:</p> <p>.1 skipets generelle konstruksjon og planløsning</p> <p>.2 sikkerhetsregler</p> <p>.3 beredskapsplan og nødprosedyrer</p> <p>Betydningen av prinsippene for utvikling av skipsspesifikke nødprosedyrer, herunder:</p> <p>.1 behovet for forhåndsplanlegging og øvelser for nødprosedyrer om bord</p> <p>.2 behovet for at alt personell skal være klar over og følge planlagte nødprosedyrer så nøye som mulig dersom det oppstår en nødssituasjon</p>	Bedømmelse av prestasjoner fra godkjent opplæring, øvelser med én eller flere utarbeidede beredskapsplaner og praktisk demonstrasjon	Beredskapsplanene om bord sikrer at man har nødvendig beredskapen til å reagere ved nødssituasjoner

<p>Optimalisering av bruken av ressurser</p>	<p>Ferdighet i å optimalisere bruken av ressurser, idet det tas hensyn til:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>.1 muligheten for at ressursene som er tilgjengelige i en nødssituasjon, kan være begrenset</li><li>.2 behovet for å utnytte fullt ut personell og utstyr som er umiddelbart tilgjengelig og, om nødvendig, improvisere</li></ol> <p>Ferdighet i å organisere realistiske øvelser for å opprettholde beredskap, idet det tas hensyn til erfaringer fra tidligere ulykker der passasjerskip har vært innblandet; debriefing etter øvelser</p>	<p>Bedømmelse av prestasjoner fra godkjent opplæring, praktisk demonstrasjon og opplæring om bord, samt øvelser før nødprosedyrer</p>	<p>Beredskapsålaner optimaliserer bruken av tilgjengelige ressurser</p> <p>Tildeling av oppgaver og ansvarsområder gjenspeiler kjent kompetanse hos enkeltpersoner</p> <p>Grupper og enkeltpersoner roller og ansvarsområder er klart definert</p>
--	--	---	--

Kolonne 1	Kolonne 2	Kolonne 3	Kolonne 4
Kompetanse	Kunnskap, forståelse og dyktighet	Metoder for å demonstrere kompetanse	Kriterier for evaluering av kompetanse
<p>Kontrollere respons på nødssituasjoner</p>	<p>Ferdighet i å gjøre en innledende vurdering og frambringe en effektiv respons på nødssituasjoner i samsvar med etablerte nødprosedyrer</p> <p><i>Lederskapsferdigheter</i></p> <p>Ferdighet i å lede og veilede andre i nødssituasjoner, herunder behovet for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>.1 å sette et eksempel under nødssituasjoner</li> <li>.2 å fokusere beslutningstaking, gitt behovet for å handle raskt i en nødssituasjon</li> <li>.3 å motivere, oppmuntre og berolige passasjerer og annet personell</li> </ul> <p><i>Stresshåndtering</i></p> <p>Ferdighet i å identifisere utviklingen av symptomer på høyt personlig stress og stress hos andre medlemmer i skipets nødteam</p> <p>Forstå at stress generert av nødssituasjoner kan påvirke enkeltpersoners yteevne og deres ferdighet i å handle på instruks og følge prosedyrer</p>	<p>Bedømmelse av prestasjoner fra godkjent opplæring, praktisk demonstrasjon og opplæring om bord, samt øvelser før nødprosedyrer</p>	<p>Prosedyrer og tiltak er i samsvar med etablerte prinsipper og planer for krisehåndtering om bord</p> <p>Mål og strategi er passende for nødssituasjonens art, tar hensyn til beredskapssituasjoner og benytter tilgjengelige ressurser optimalt</p> <p>Besetningsmedlemmers handlinger bidrar til å opprettholde orden og kontroll</p>
<p>Kontrollere passasjerer og annet personell under nødssituasjoner</p>	<p><i>Menneskelig atferd og reaksjonsmønster</i></p> <p>Ferdighet i å kontrollere passasjerer og annet personell i nødssituasjoner, herunder:</p>	<p>Bedømmelse av prestasjoner fra godkjent opplæring, praktisk demonstrasjon og opplæring om bord, samt øvelser før nødprosedyrer</p>	<p>Besetningsmedlemmers handlinger bidrar til å opprettholde orden og kontroll</p>

Kolonne 1	Kolonne 2	Kolonne 3	Kolonne 4
Kompetanse	Kunnskap, forståelse og dyktighet	Metoder for å demonstrere kompetanse	Kriterier for evaluering av kompetanse
Kontrollere passasjerer og annet personell under nødssituasjoner (forts.)	<p>.1 forståelse for generelle reaksjonsmønstre fra passasjerer og annet personell i nødssituasjoner, herunder muligheten for at:</p> <p>.1.1 det generelt tar noe tid før folk aksepterer det faktum at det er en nødssituasjon</p> <p>.1.2 noen personer kan få panikk og ikke oppføre seg normalt rasjonelt, at deres fatteevne kan være svekket, og at de ikke er så mottakelige for instruksjoner i en nødssituasjon som ellers</p> <p>.2 forståelse for at passasjerer og annet personell blant annet kan:</p> <p>.2.1 begynne å lete etter slektninger, venner og/eller sine eiendeler som en første reaksjon når noe går galt</p> <p>.2.2 søke trygghet i sine lugarer eller andre steder om bord der de tror at de kan unnslippe fare</p> <p>.2.3 ha en tendens til å bevege seg til den øvre siden når skipet får slagside</p> <p>.3 forståelse for det mulige problemet med panikk som oppstår av at familier blir skilt</p>		

Kolonne 1	Kolonne 2	Kolonne 3	Kolonne 4
Kompetanse	Kunnskap, forståelse og dyktighet	Metoder for å demonstrere kompetanse	Kriterier for evaluering av kompetanse
<p>Etablere og opprettholde effektiv kommunikasjon</p>	<p>Evne til å etablere og opprettholde effektiv kommunikasjon, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>.1 betydningen av klare og konsise instruksjoner og rapporter</li> <li>.2 behovet for å oppmuntre til utveksling av informasjon med og tilbakemelding fra passasjerer og annet personell</li> </ul> <p>Evne til å gi relevant informasjon til passasjerer og annet personell under en nødssituasjon, holde dem underrettet om den generelle situasjonen og meddele dem hvilke handlinger som kreves av dem, idet det tas hensyn til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>.1 språket eller språkene som er relevante for de dominerende nasjonalitetene blant passasjerer og andre som reiser på den aktuelle strekningen</li> <li>.2 det mulige behovet for å kommunisere i en nødssituasjon på andre måter, så som ved å demonstrere, eller gi tegn med hendene, eller lede oppmerksomheten mot plasseringen av instruksjer, mønstringsstasjoner, redningsutstyr eller rømningsveier, når muntlig kommunikasjon ikke er praktisk mulig</li> <li>.3 språket som vil kunne anvendes i høytalermeldinger i nødssituasjoner eller øvelser for å formidle livsviktig veiledning til passasjerer og gjøre det</li> </ul>	<p>Bedømmelse av prestasjoner fra godkjent opplæring, øvelser og praktisk demonstrasjon</p>	<p>Informasjon fra alle tilgjengelige kilder innhentes, evalueres og bekreftes så snart som mulig, og den gjennomgås under hele nødssituasjonen</p> <p>Opplysninger gitt til enkeltpersoner, beredskapsteam og passasjerer er nøyaktig, relevant og i rett tid</p> <p>Informasjonen holder passasjerene underrettet med hensyn til nødssituasjonen og hvilke handlinger som kreves av dem</p>



	lettere for besetningsmedlemmer å bistå passasjerer.		
--	--	--	--