1. Организационные нормативы
   1. Должностные функции, обязанности, права и ответственность

Общие положения, должностные обязанности, права, ответственность, взаимоотношения с вышестоящим руководством и подчинённым персоналом.

* 1. Организационно-функциональная структура управления

Организационная структура управления. Подразделения, осуществляющие эксплуатацию. Оперативный персонал. Эксплуатационная документация.

1. Работа с персоналом
   1. Правила внутреннего трудового распорядка

Общие положения. Порядок приёма и увольнения работников. Основные права и обязанности работника. Основные права и обязанности работодателя.

1. Оперативные нормативы
   1. Порядок ведения оперативных переговоров

Общие положения. Порядок ведения оперативных переговоров. Коммуникация. Общие правила ведения оперативных переговоров.

* 1. Организация работы оперативного персонала

Обязанности и ответственность. Общие положения. Организационные требования. Допуск к самостоятельной работе. Специальная подготовка.