



Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального
образования «Учебный центр «В.И.П.
Обучение»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО ДПО «Учебный центр
«В.И.П. Обучение»

«13» января 2020г.



**Дополнительная профессиональная образовательная программа
повышения квалификации специалистов**

**по направлениям подготовки
43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
«Технология наземного обслуживания пассажиров в аэропорту».**

Программа подготовки специалистов по курсу «Технология наземного обслуживания пассажиров в аэропорту» создана на основе типовой программы IATA Passenger Ground Services, рассмотрена и одобрена Учебно-методическим советом АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»

Москва 2020 г.

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Программа повышения квалификации «Технология наземного обслуживания пассажиров в аэропорту»	Страница 2 из 26
---	---	------------------

Содержание

	страницы
1. Пояснительная записка (Введение)	3
2. Учебный план	5
3. Учебная программа	7
4. Организационно-педагогические условия	15
5. Форма аттестации. Оценочные материалы.	15
6. Список литературы	24

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Программа повышения квалификации «Технология наземного обслуживания пассажиров в аэропорту»	Страница 3 из 26
---	---	------------------

1. Пояснительная записка (Введение)

Настоящий учебный план разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. N 470). Рабочий план составлен с учетом потребностей регионального рынка труда. Вариативная часть программы подготовки направлена на формирование профессиональных компетенций, соответствующих видам профессиональной деятельности.

При составлении программы учитывались квалификационные требования к должностям руководителей и специалистов, указанные в квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденном постановлением Минтруда России от 21.08.1998 №37 (в ред. От 14.02.2014)

Целевая установка

Цель обучения: повышение профессионального уровня сотрудников, задействованных при обслуживании пассажиров на транспорте в рамках имеющейся квалификации с получением новой профессиональной компетенции в области наземного обслуживания пассажиров в аэропорту.

Категория слушателей: руководители и сотрудники транспортных агентств, компаний по наземному обслуживанию, аэропортов, операторов аэропортов, пассажирских служб авиакомпаний, чья профессиональная деятельность связана с обслуживанием пассажиров и продажей услуг на транспорте.

Форма обучения: очная, заочная

Трудоемкость программы: 60 часов (в том числе 17 часов – заочно с применением электронного обучения, 43 часа очно)

Сроки освоения программы: 8 дней (в том числе 5 дней очно – с отрывом от работы, 3 дня - заочно без отрыва от работы)

Режим занятий: 8.5 часов в день при заочном и очном обучении.

Планируемые результаты обучения

В ходе обучения слушатели получают профессиональные компетенции в области наземного обслуживания пассажиров в аэропорту, в основе которых знание:

- международного законодательства, положений, нормативных документов, регламентирующих обслуживание пассажиров и обработку багажа на международных рейсах;
- технологии работы при осуществлении основных процессов, связанных с наземным обслуживанием пассажиров в аэропорту;

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Программа повышения квалификации «Технология наземного обслуживания пассажиров в аэропорту»	Страница 4 из 26
---	---	------------------

- нормативных документов и требований по организации доступной среды для инвалидов на транспорте
- нормативных документов и требований по охране труда и технике безопасности.

В результате изучения программы слушатели должны:

Знать:

- технологию проведения регистрации пассажиров и багажа на международные рейсы;
- технологию проведения посадки пассажиров на международные рейсы;
- технологию организации сервиса;
- общие принципы обеспечения авиационной безопасности, в том числе и в части работы с опасными грузами.

Уметь:

- Предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание.
- Обслуживать пассажиров при проведении процедуры регистрации в аэропорту.
- Обслуживать пассажиров при проведении процедуры посадки в аэропорту.
- Обслуживать особые категории пассажиров (в том числе несопровождаемых несовершеннолетних пассажиров, пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями).
- Организовывать обслуживание пассажиров в пунктах транзита и в пунктах назначения, в том числе и в условиях сбойных ситуаций.
- Обслуживать пассажиров в условиях конфликтной ситуации.
- Реагировать на потенциальные угрозы, способные повлиять на авиационную безопасность.

Полученные при изучении данной программы профессиональные компетенции, умения и знания слушатели могут применить при обслуживании пассажиров.

2. Учебный план

3. Продолжительность обучения - 60 часов, в том числе:
4. Лекции - 30 часов;
5. Практические занятия - 13 часов;
6. Самостоятельная подготовка - 17 часов
7. Тест - 3 часа на группу.
8. Продолжительность одного учебного часа – 45 минут.

индекс	Наименование циклов, разделов, дисциплин, ПМ, МДК, практик	Учебная нагрузка обучающегося, ч.					Форма аттестации
		Максимальная	Самостоятельная	Обязательная			
				Всего	В том числе		
				Лекции,	Пр. занятия,		
1	2	3	4	5	6	7	18
1	Общепрофессиональные дисциплины						
1.1	Требования законодательства РФ и нормативных документов, регулирующих деятельность гражданской авиации	4	3.5				опрос
1.2	Регулирование воздушных перевозок пассажиров и багажа на международном уровне	3	2.5				опрос
1.3	Этика делового общения	3	2.5				опрос
1.4	Дисциплина труда и внутренний трудовой распорядок	3	2.5				опрос
1.5	Требования охраны труда	3	2.5				опрос
1.6	Правила по оказанию первой помощи	4	3.5				опрос
2	Введение в особенности деятельности аэропорта и авиакомпании при наземном обслуживании пассажиров						
2.1	Аэропорт как действующая система	3		3	3		опрос
2.2	Требования к проведению наземного обслуживания в аэропорту	2		2	2		опрос
3.	Процедуры регистрации пассажиров и багажа (в аэропорту и дистанционно)						
3.1	Перевозочная документация и документы пассажиров	2		2	1	1	опрос
3.2	Регистрация пассажиров	2		2	1	1	опрос
3.4	Специальные категории пассажиров	1		1	1		опрос
3.5	Обслуживание в аэропорту трансфера и в аэропорту прибытия	0.5		0.5	0.5		опрос
3.6	Сбойные ситуации в расписании и при трансфере	0.5		0.5	0.5		опрос
4.	Условия перевозки пассажиров, правила посадки и деятельность при закрытии рейса						
4.1	Условия контракта по перевозке пассажиров и багажа	2		2	2		опрос
4.2	Процедуры посадки пассажиров и рассылка телеграмм при закрытии рейса	3		3	2	1	опрос
5	Правила перевозки опасных грузов						
5.1	Международное законодательство в отношении правил перевозки опасных веществ. Запреты и ограничения	1		1	1		опрос
5.2	Классификация, упаковка, нанесение текста и знаков	3		3	2	1	опрос

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Программа повышения квалификации «Технология наземного обслуживания пассажиров в аэропорту»	Страница 6 из 26				

5.3	Порядок действий в аварийной обстановке в случае инцидентов, связанных с опасными веществами на воздушных судах	2		2	2		опрос
6	Взаимодействие с пассажиром						
6.1	Роль пассажирской службы для развития бизнеса	1		1	1		опрос
6.2	Эффективное взаимодействие с пассажиром	3		3	2	1	опрос
6.3	Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями	1		1	1		опрос
7	Требования авиационной безопасности в отношении пассажиров и их багажа						
7.1	Международное законодательство. Международные конвенции ИКАО	1		1	1		опрос
7.2	Процедуры авиационной безопасности в отношении пассажиров и их багажа	2		2	2		опрос
7.3	Угрозы террористических актов и реагирование на угрозы	2		2	2		опрос
8	Современные технологии и перспективы развития отрасли						
8.1	Программа предварительной обработки данных о пассажире Advanced Passenger Processing (APP)	3		3	3		опрос
8.2	Системы для обслуживания пассажиров – CUSS, CUTE и CUPPS	3		3	3		опрос
8.3	Перспективы развития авиаиндустрии	2		2	2		опрос
9	Итоговая аттестация	3		3		3	Зачет с оценкой
	Всего по дисциплинам	60	17	43	30	13	
	Зачеты						
	Диф. зачеты					1	