



**Владивосток**  
международный аэропорт

Дирекция по персоналу  
Служба персонала  
Авиационный учебный центр

«Организация и технология пассажирских авиаперевозок»

П-ПК-41-2018

Введена в действие Приказом:  
№ 480 от «24» июля 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
АО «Международный аэропорт Владивосток»  
И.Г. Лукишин  
«27» июля 20 18 г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Организация и технология пассажирских авиаперевозок»  
48 часов**

Артём  
2018 г.



## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

### Цель реализации программы:

Настоящая программа предусматривает курс теоретической подготовки персонала служб организации пассажирских авиаперевозок.

Программа является документом, определяющим содержание, систему, объем знаний, умений и навыков, которые должен получить в процессе курса повышения квалификации персонала службы организации пассажирских перевозок, для выполнения своих функциональных обязанностей по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок:

- знание основных законов и иных нормативно правовых актов РФ и международных документов, касающихся пассажирских авиаперевозок;
- способность участвовать в процессах и процедурах по обслуживанию пассажиров;
- особенности профессиональной деятельности персонала, занимающихся обслуживанием пассажиров (агенты/ старшие агенты по обслуживанию пассажирских авиаперевозок, диспетчеры службы организации пассажирских перевозок, дежурные по обслуживанию пассажиров, инспекторы по претензионной работе).

**В результате освоения программы** слушатели должны приобрести следующие знания и умения:

#### **Знать:**

- основы воздушного права;
- функции, связанные с организацией пассажирских перевозок на воздушном транспорте;
- стандартные правила обслуживания пассажиров в аэропорту и на борту ВС;
- основы организации паспортно-визовой службы;
- основы авиационной безопасности;
- структуру службы пассажирских авиаперевозок;
- современные международные требования к качеству обслуживания пассажиров;
- основы психологии общения и профессиональной этики;
- особенности конструкции воздушных судов;
- виды грузов, запрещенных к перевозке на ВТ;
- федеративное устройство и географические сведения РФ, расположение и краткую характеристику государств на континентах.



**Уметь:**

- соблюдать технологию работы с пассажирами;
- грамотно применять знания о психологических аспектах работы с пассажирами, в том числе в сложных ситуациях;
- принимать меры по реагированию на претензии пассажиров;
- грамотно обслуживать пассажиров особых категорий;
- правильно использовать и оформлять перевозочные документы;
- определять действующие визы (въездные, выездные).

**Категория слушателей:**

Персонал службы пассажирских авиаперевозок:

- начальники /заместители служб ;
- начальники смен;
- диспетчеры / старшие диспетчеры по организации пассажирских авиаперевозок;
- агенты/ старшие агенты по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок;
- инспекторы по претензиям;
- дежурные по обслуживанию пассажиров;
- администраторы/ старшие администраторы.

**Срок обучения:** 48 часов (6 дней)

**Форма обучения:** Очная.

**Режим занятий:** 8 часов в день.

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

программы «Организация и технология пассажирских авиаперевозок»

**Цель:** повышение уровня компетенций, необходимых для повышения профессиональной надежности специалистов, занятых в организации обеспечения обслуживания пассажиров, багажа и рейсов в рамках имеющейся квалификации.

**Продолжительность обучения:** 48 часов (6 дней)

| № | Наименование разделов и дисциплин | Всего, час | В том числе:                |                                                                                | Форма контроля* |
|---|-----------------------------------|------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|   |                                   |            | теория (аудиторные занятия) | другие виды обучения (семинары, практика, самоподготовка, консультации, и др.) |                 |



|              |                                                                         |           |           |           |            |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 1            | Модуль 1. Основы воздушного права                                       | 2         | 2         | -         | Зачет      |
| 2            | Модуль 2. Организация и правила воздушных перевозок пассажиров и багажа | 4         | 4         | -         | Зачет      |
| 3            | Модуль 3. Паспортно-визовый контроль в аэропорту                        | 4         | 3         | 1         | Зачет      |
| 4            | Модуль 4. Особенности перевозки отдельных категорий пассажиров          | 4         | 2         | 2         | Зачет      |
| 5            | Модуль 5. Организация претензионной работы.                             | 2         | 2         | -         | Зачет      |
| 6            | Модуль 6. Перевозочные документы                                        | 3         | 1         | 2         | Зачет      |
| 7            | Модуль 7. Аэропортовые сборы и тарифы                                   | 2         | 2         | -         | Зачет      |
| 8            | Модуль 8. Технология обслуживания пассажиров и багажа                   | 8         | 5         | 1         | 2. Экзамен |
| 9            | Модуль 9. Обеспечение авиационной безопасности                          | 8         | 4         | 4         | Зачет      |
| 10           | Модуль 10. Основы психологии сервиса                                    | 3         | 3         |           | Зачет      |
| 11           | Модуль 11. Система управления безопасностью полетов                     | 8         | 8         | -         | Зачет      |
| <b>Итого</b> |                                                                         | <b>48</b> | <b>36</b> | <b>10</b> | <b>2</b>   |

\*Форма контроля: зачет, дифференцированный зачет, экзамен