



Владивосток
международный аэропорт

Дирекция по персоналу
Служба персонала
Авиационный учебный центр

«Организация и технология пассажирских авиаперевозок»

П-ПП-42-2018

Введена в действие Приказом:
№ 480 от «14» июля 2018 г.

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



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПЕРВОНАЧАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА**

**«Организация и технология пассажирских авиаперевозок»
72 часа**

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: 72 часа (9 дней)

Форма обучения: Очно-заочная.

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*
			Самоподготовка	теория (аудиторные занятия)	Практика	
1.	Модуль 1. Основы организации и правила воздушных перевозок пассажиров и багажа	22	10	9	2	1
1.1.	Раздел 1. Основы воздушного права	3	2	1	-	
1.2.	Раздел 2. Организация и правила воздушных	6	3	3	-	



	перевозок пассажиров и багажа					
1.3.	Раздел 3. Организация претензионной работы.	4	2	2	-	
1.4.	Раздел 4. Аэропортовые сборы и тарифы	4	2	2	-	
1.5.	Раздел 5. Перевозочные документы	4	1	1	2	
1.6.	Итоговый контроль	1				Зачет
2.	Модуль 2. Основы технологии обслуживания пассажиров и багажа	22	6	10	4	2
2.1.	Раздел 1. Технология обслуживания пассажиров и багажа	10	3	5	2	
2.2.	Раздел 2. Паспортно-визовый контроль в аэропорту	5	1	3	1	
2.3.	Раздел 3. Особенности перевозки отдельных категорий пассажиров	5	2	2	1	
2.4.	Итоговый контроль	2				Экзамен
3.	Модуль 3. Основы обеспечения авиационной безопасности	10	2	4	3	1
3.1.	Раздел 1. Обеспечение авиационной безопасности	9	2	4	3	
3.2.	Итоговый контроль	1	-	-	-	Зачет
4.	Модуль 4. Основы психологии сервиса	7	3	3	-	1
4.1.	Психология сервиса	6	3	3	-	
4.2.	Итоговый контроль	1	-	-	-	Зачет
5.	Модуль 5. Основы подготовки по СУБП производственного персонала	11	3	7	-	1
5.1.	Подготовка по СУБП производственного персонала	10	3	7	-	
5.2.	Итоговый контроль	1	-	-	-	Зачет
	Итого	72	24	33	9	6

*Форма контроля: зачет, дифференцированный зачет, экзамен