

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель АУЦ

Ермак М. А.
«03» сентября 2019 г.



Программа рассмотрена и одобрена
учебно-методическим советом АУЦ
ООО «ВВСС»
Протокол № 14 от 30.08.2019

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА —
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК
ВОЗДУШНЫМ ТРАНСПОРТОМ. БАЗОВЫЙ КУРС»
(32 часа / 4 дня)**

**по учебной дисциплине
«ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ»**

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего (час)	В том числе		
			Т	ПЗ	Форма контроля
1.	Раздел 1. Правовое регулирование пассажирских перевозок воздушным транспортом	2	1	1	–
	Тема 1.1. Международное и национальное воздушное законодательство	1	0,5	0,5	–
	Тема 1.2. Внутренние нормативные документы, регламентирующие организацию обслуживания пассажирских перевозок в аэропорту	1	0,5	0,5	–
2.	Раздел 2. Правила и процедуры обслуживания пассажиров и оформления багажа	12	4	8	–
	Тема 2.1. Обслуживание пассажиров и оформление багажа на отправление	6	1,5	4,5	–
	Тема 2.2. Обслуживание особых категорий пассажиров	5	2	3	–
	Тема 2.3. Обслуживание прибывающих пассажиров, выдача багажа	1	0,5	0,5	–
3.	Раздел 3. Система управления безопасностью полётов	2	1	1	–
	Тема 3.1. Область применения СУБП	0,5	0,5	–	–
	Тема 3.2. Культура безопасности полётов	1	0,5	0,5	–
	Тема 3.3. Ответственность персонала в области СУБП	0,5	–	0,5	–
4.	Раздел 4. Человеческий фактор	2	1	1	–
	Тема 4.1. Концепция влияния ЧФ в авиации	0,5	0,5	–	–
	Тема 4.2. Факторы риска. Модель SHELL. «Грязная дюжина» человеческих ошибок	1	0,5	0,5	–
	Тема 4.3. Основные принципы учёта ЧФ. Стандарты ИКАО и их реализация на практике	0,5	–	0,5	–
5.	Раздел 5. Контроль проездных документов	2	1	1	–
	Тема 5.1. Правовое регулирование	0,5	0,5	–	–

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего (час)	В том числе		
			Т	ПЗ	Форма контроля
	Тема 5.2. Особенности проведения контроля проездных документов при обслуживании пассажиров на МВЛ	1,5	0,5	1	–
6.	Раздел 6. Культура обслуживания	4	1	3	–
	Тема 6.1. Требования к качеству обслуживания	1	0,5	0,5	–
	Тема 6.2. Конфликт. Правила поведения сотрудника в конфликтной ситуации	1	0,5	0,5	–
	Тема 6.3. Стандарты обслуживания пассажиров	2	–	2	–
7.	Раздел 7. Процедуры и особенности работы при обслуживании пассажиров, оформлении багажа, контроле посадки в пассажирском терминале (практическое обучение на производстве)	6	–	6	–
8.	Тема 7.1. Оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке	2,5	–	2,5	–
9.	Тема 7.2. Организация посадки пассажиров на воздушное судно	2	–	2	–
10.	Тема 7.3. Встреча прибывающих пассажиров, выдача багажа	1,5	–	1,5	–
11.	Итоговый контроль	2	–	2	Экзамен
	ВСЕГО	32	9	23	–