**«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** |
|  | **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 | – |
|  | **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 | – |
|  | **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 | – |
|  | **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 | – |
|  | **Раздел 5. Контроль проездных документов** | **2** | **1** | **1** | **–** |
| Тема 5.1. Правовое регулирование | 0,5 | 0,5 | – | – |
| Тема 5.2. Особенности проведения контроля проездных документов при обслуживании пассажиров на МВЛ | 1,5 | 0,5 | 1 | – |
|  | **Раздел 6. Культура обслуживания** | **4** | **1** | **3** | **–** |
| Тема 6.1. Требования к качеству обслуживания | 1 | 0,5 | 0,5 | – |
| Тема 6.3. Стандарты обслуживания пассажиров | 2 | – | 2 | – |
| Тема 6.3. Конфликт. Правила поведения сотрудника в конфликтной ситуации | 1 | 0,5 | 0,5 | – |
|  | **Раздел 7. Процедуры и особенности работы при обслуживании пассажиров, оформлении багажа, контроле посадки в пассажирском терминале (практическое обучение на производстве)** | **6** | **–** | **6** | **–** |
|  | Тема 7.1. Оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке | 2,5 | – | 2,5 | – |
|  | Тема 7.2. Организация посадки пассажиров на воздушное судно | 2 | – | 2 | – |
|  | Тема 7.3. Встреча прибывающих пассажиров, выдача багажа | 1,5 | – | 1,5 | – |
|  | **Итоговый контроль** | **2** | **–** | **2** | **Экзамен** |
|  | **ВСЕГО** | **32** | **9** | **23** | **–** |

# УЧЕБНО-КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **День** | **Время** | **Тема** |
| 1 | 09:00–10:30 | Тема 1.1. Международное и национальное воздушное законодательство  Тема 1.2. Внутренние нормативные документы, регламентирующие организацию обслуживания пассажирских перевозок в аэропорту |
| 10:40–12:10 | Тема 2.1. Обслуживание пассажиров и оформление багажа на отправление |
| 12:50–14:20 | Тема 2.1. Обслуживание пассажиров и оформление багажа на отправление |
| 14:30–16:00 | Тема 2.1. Обслуживание пассажиров и оформление багажа на отправление |
| 2 | 09:00–10:30 | Тема 2.2. Обслуживание особых категорий пассажиров |
| 10:40–12:10 | Тема 2.2. Обслуживание особых категорий пассажиров |
| 12:50–14:20 | Тема 2.2. Обслуживание особых категорий пассажиров  Тема 2.3. Обслуживание прибывающих пассажиров, выдача багажа |
| 14:30–16:00 | Тема 3.1. Область применения СУБП  Тема 3.2. Культура безопасности полётов  Тема 3.3. Ответственность персонала в области СУБП |
| 3 | 09:00–10:30 | Тема 4.1. Концепция влияния ЧФ в авиации  Тема 4.2. Факторы риска. Модель SHELL. «Грязная дюжина» человеческих ошибок  Тема 4.3. Основные принципы учёта ЧФ. Стандарты ИКАО и их реализация на практике |
| 10:40–12:10 | Тема 5.1. Правовое регулирование  Тема 5.2. Особенности проведения контроля проездных документов при обслуживании пассажиров на МВЛ |
| 12:50–14:20 | Тема 6.1. Требования к качеству обслуживания  Тема 6.2. Стандарты обслуживания пассажиров |
| 14:30–16:00 | Тема 6.2. Стандарты обслуживания пассажиров  Тема 6.3. Конфликт. Правила поведения сотрудника в конфликтной ситуации |
| 4 | 09:00–10:30 | Тема 7.1. Оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке |
| 10:40–12:10 | Тема 7.1. Оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке  Тема 7.2. Организация посадки пассажиров на воздушное судно |
| 12:50–14:20 | Тема 7.2. Организация посадки пассажиров на воздушное судно  Тема 7.3. Встреча прибывающих пассажиров, выдача багажа |
| 14:30–16:00 | Итоговый контроль (экзамен) |