**«ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК  
ВОЗДУШНЫМ ТРАНСПОРТОМ»**

**(16 часов / 2 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. Нормативные документы** | **1** | **0,5** | **0,5** |  |
| Тема 1.1. Нормативные документы, регламентирующие организацию обслуживания пассажирских перевозок в аэропорту | 1 | 0,5 | 0,5 |  |
|  | **Раздел 2. Правила и процедуры обслуживания пассажиров и оформления багажа** | **5** | **2,5** | **2,5** |  |
| Тема 2.1. Обслуживание пассажиров и оформление багажа на отправление | 3 | 1,5 | 1,5 |  |
| Тема 2.2. Обслуживание особых категорий пассажиров | 1 | 0,5 | 0,5 |  |
| Тема 2.3 Обслуживание прибывающих пассажиров. Аварийные ситуации | 1 | 0,5 | 0,5 |  |
|  | **Раздел 3. Контроль проездных документов** | **2** | **1** | **1** |  |
| Тема 3.1. Правовое регулирование | 0,5 | 0,5 | – |  |
| Тема 3.2. Особенности проведения контроля проездных документов при обслуживании пассажиров на МВЛ | 1,5 | 0,5 | 1 |  |
|  | **Раздел 4. Система управления безопасностью полётов** | **2** | **1,5** | **0,5** |  |
| Тема 4.1. Область применения СУБП | 0,5 | 0,5 | – |  |
| Тема 4.2. Культура безопасности полётов | 1 | 0,5 | 0,5 |  |
| Тема 4.3. Ответственность персонала в области СУБП | 0,5 | 0,5 | – |  |
|  | **Раздел 5. Человеческий фактор** | **2** | **1,5** | **0,5** |  |
| Тема 5.1. Концепция влияния ЧФ в авиации | 0,5 | 0,5 | – |  |
| Тема 5.2. Факторы риска. «Грязная дюжина» человеческих ошибок. Модель SHELL | 1 | 0,5 | 0,5 |  |
| Тема 5.3. Основные принципы учёта ЧФ. Стандарты ИКАО и их реализация на практике | 0,5 | 0,5 | – |  |
|  | **Раздел 6. Культура обслуживания** | **2** | **1** | **1** |  |
| Тема 6.1. Стандарты обслуживания | 1 | 1 | – |  |
| Тема 6.2. Конфликт. Правила поведения сотрудника в конфликтной ситуации | 1 | 1 | – |  |
|  | **Итоговый контроль** | **2** | **–** | **2** | **Экзамен** |
|  | **ВСЕГО** | **16** | **8** | **8** |  |

# УЧЕБНО-КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **День** | **Время** | **Тема** |
| 1 | 09:00–10:30 | Тема 1.1. Нормативные документы, регламентирующие организацию обслуживания пассажирских перевозок в аэропорту  Тема 2.1. Обслуживание пассажиров и оформление багажа на отправление |
| 10:40–12:10 | Тема 2.1. Обслуживание пассажиров и оформление багажа на отправление |
| 12:50–14:20 | Тема 2.2. Обслуживание особых категорий пассажиров  Тема 2.3. Обслуживание прибывающих пассажиров. Аварийные ситуации |
| 14:30–16:00 | Тема 3.1. Правовое регулирование  Тема 3.2. Особенности проведения контроля проездных документов при обслуживании пассажиров на МВЛ |
| 2 | 09:00–10:30 | Тема 4.1. Область применения СУБП  Тема 4.2. Культура безопасности полётов  Тема 4.3. Ответственность персонала в области СУБП |
| 10:40–12:10 | Тема 5.1. Концепция влияния ЧФ в авиации  Тема 5.2. Факторы риска. «Грязная дюжина» человеческих ошибок. Модель SHELL  Тема 5.3. Основные принципы учёта ЧФ. Стандарты ИКАО и их реализация на практике |
| 12:50–14:20 | Тема 6.1. Стандарты обслуживания  Тема 6.2. Конфликт. Правила поведения сотрудника в конфликтной ситуации |
| 14:30–16:00 | Итоговый контроль (экзамен) |