

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ
ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»
АВИАЦИОННЫЙ УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе –
директор АУЦ ФГБОУ ВО СПбГУ ГА
им. А.А. Новикова

_____ / С.Г. Лобарь /
(подпись)
« 21 » _____ Марта _____ 2025 г.

Дополнительная профессиональная программа
«Первоначальная подготовка персонала службы
пассажирских перевозок»

г. Санкт-Петербург, 2025 год

Дополнительная профессиональная программа «Первоначальная подготовка персонала службы пассажирских перевозок» (далее – Программа) рассмотрена, обсуждена и одобрена на Методическом совете АУЦ СПбГУ ГА (Протокол № 3/1 от 14 марта 2025 года).

Программа поддерживается в актуальном состоянии путем внесения изменений и дополнений по решению Учебно-методического совета Авиационного учебного центра (далее – АУЦ) СПбГУ ГА в случае выхода новых нормативных документов, внесения изменений и дополнений в эксплуатационно-техническую документацию, а также в целях совершенствования учебного процесса и утверждения в установленном порядке.

Разработчики Программы:

Заместитель директора Центра летной подготовки
по учебно-методической работе,
преподаватель по АСП АУЦ СПбГУ ГА

В.А. Юдин

Содержание

	Стр.
Определения и сокращения.....	5
Глава 1. Пояснительная записка.....	7
Глава 2. Организационно-педагогические условия реализации программы.....	9
Глава 3. Учебный план.....	13
Глава 4. Календарный учебный график.....	15
Глава 5. Рабочие программы дисциплин.....	17
Глава 6. Оценочные материалы.....	31

Страница зарезервирована

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

АУЦ	авиационный учебный центр
ГА	гражданская авиация
ИКАО	международная организация гражданской авиации
РФ	Российская Федерация
СПбГУ ГА	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации имени Главного маршала авиации А.А. Новикова»
ФАП	федеральные авиационные правила
ФЗ	федеральный закон
ДОТ	дистанционные образовательные технологии
ВТ	воздушный транспорт
АНВ	акт незаконного вмешательства

Страница зарезервирована

ГЛАВА 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Нормативная правовая база

Дополнительная профессиональная программа «Первоначальная подготовка персонала службы пассажирских перевозок» (далее – Программа) разработана на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в РФ»;
- Федерального закона от 19.03.1997 №60-ФЗ «Воздушный кодекс РФ»;
- Федеральных авиационных правил «Требования к образовательным организациям и организациям, осуществляющим обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие образовательных организаций и организаций, осуществляющих обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала, требованиям федеральных авиационных правил» (Приказ Минтранса России от 29.09.2015 №289);
- Приказа Минобрнауки России от 24.03.2025 №266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (Приказ Минтранса РФ №82 от 28.06.07);
- Закона РФ о защите прав потребителей от 07.02.1992 № 2300-1;

1.2. Цель программы - приобретение квалификации – сотрудник персонала службы пассажирских перевозок и приобретение новых знаний, навыков и умений с целью обеспечения высокого уровня обслуживания пассажиров и обработки багажа.

1.3. Планируемые результаты обучения

Данная программа направлена на приобретение следующих компетенций персонала службы пассажирских перевозок:

- **иметь представление:**
 - о правилах перевозок пассажиров и багажа;
 - об организации претензионной работы;
 - об охране труда;
 - о концепции влияния человеческого фактора в авиации;
 - о транспортной (авиационной) безопасности;
 - о перевозке опасных грузов воздушным транспортом;
 - о проездных и перевозочных документах.
- **знание:**
 - приказов, инструкции и других организационно - распорядительных документов;
 - положений регламентирующих организацию пассажирских перевозок;
 - технологий и организацию выполняемых работ;

- основы экономики и географию обслуживаемого региона;
- расписание движения ВТ;
- правила ведения актово - претензионной работы;
- основные положения Единой государственной системы
делопроизводства;
- основы трудового законодательства;
- правила и нормы охраны труда;
- техники безопасности, производственной санитарии и
противопожарной защиты;
- классификации опасных грузов и уметь распознавать необъявленные
опасные грузы;
- требований к упаковыванию и маркировке опасных грузов и уметь
применять эти знания на практике;
- правил оформления перевозочных документов и уметь их оформлять;
- правил отправки опасных грузов и уметь делать это на практике.
- **владение:**
 - методами перевозок пассажиров и багажа;
 - навыками применения на практике знаний об упаковке и маркировке
опасных грузов;
 - навыками оформления актово - претензионной работы.

1.4. Категория слушателей - сотрудники службы пассажирских перевозок: диспетчеры, агенты по организации обслуживания пассажирских перевозок, сотрудники отдела по обработке багажа, рекламации, коммерческого обслуживания.

1.5. Форма обучения: – очная с отрывом от производства.

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

2.1. Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

Подготовка по данной программе проводится преподавательским персоналом ФГБОУ ВО СПбГУ ГА, прошедшими необходимую подготовку и допущенными к проведению занятий в установленном порядке.

Преподаватели должны:

- 1) знать программу подготовки;
- 2) знать требования воздушного законодательства, применимые к осуществляемой деятельности;
- 3) иметь навыки работы с оборудованием и техническими средствами, используемыми при проведении подготовки;
- 4) владеть методикой обучения;
- 5) обладать необходимой квалификацией в преподаваемой области:
 - иметь диплом о среднем профессиональном или высшем образовании;
 - иметь стаж работы по специальности не менее 3 лет;
 - иметь удостоверение о прохождении подготовки по программе преподавателей авиационных учебных центров;

2.2. Требования к материально-техническим условиям

2.2.1. Учебные аудитории

Учебная аудитория для проведения лекционных занятий, текущего контроля и итоговой аттестации, групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы.

Оборудование учебной аудитории:

- парты и стулья по числу слушателей;
- комплект учебно-методической и технической документации;
- персональными компьютерами с лицензионным программным обеспечением;
- плакаты;
- стенды;
- средства демонстрации презентаций/видеофильмов.

2.2.2. Рекомендуемая литература

а) основная литература:

1. Воздушный кодекс Российской Федерации (Федеральный закон от 19.03.97);
2. ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (Приказ Минтранса РФ №82 от 28.06.07);
3. Закон РФ о защите прав потребителей от 07.02.1992 №2300-1;
4. Конвенция о международной гражданской авиации (Чикагская конвенция от 07.12.1944);
5. Конституция Российской федерации (Федеральный закон от 12.12.1993);
6. Уголовный кодекс Российской федерации (Федеральный закон от 13.06.1996);

7. «Об оружии» (Федеральный закон РФ от 13.12.1996 № 150-ФЗ);
8. Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшавская конвенция 1929 г.)
9. Монреальская конвенция 1999 года
10. Airport Handling Manual, IATA

б) дополнительная:

1. Приказ от 04.02.2025 № 34 «Об установлении правил проведения досмотра, дополнительного досмотра, повторного досмотра, наблюдения и (или) собеседования в целях обеспечения транспортной безопасности
2. Руководство авиапредприятия;
3. С.С. Ишин «Основы психологии управления производством в гражданской авиации»;
4. Документ ИКАО «Руководство по обучению в области человеческого фактора» Doc 9683 – AN/950;
5. Passenger Services Conference Resolutions Manual, 30th Edition, IATA.
6. Airport Handling Manual, 29th Edition, IATA.

2.3. Требования к учебно-методическому обеспечению учебного процесса

Основой обучения являются:

- лекционные занятия;
- самоподготовка с применением автоматизированных обучающих систем или рекомендуемой литературы в бумажном виде.

Лекция, как образовательная технология представляет собой устное, систематическое и последовательное изложение преподавателем учебного материала с целью организации целенаправленной познавательной деятельности студентов по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу.

Лекция может проводиться в виде интерактивной лекции.

Интерактивные лекции проводятся в нескольких вариантах:

- лекция-визуализация ставит целью преобразовывать устную и письменную информацию в визуальную форму, что формирует у слушателей профессиональное мышление за счет систематизации и выделения наиболее значимых, существенных элементов содержания обучения;
- лекция-дискуссия предусматривает использование преподавателем при изложении лекционного материала ответов слушателей на свои вопросы, а также возможность свободного обмена мнениями в интервалах между логическими разделами;

Самостоятельная подготовка проводится с целью самостоятельного изучения соответствующих руководящих документов и инструкций, описанных в рекомендованной литературе.

Самостоятельная подготовка слушателя реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательно-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со

стороны преподавателя. Основной целью самостоятельной подготовки является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым несложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, навыков, умений во время лекций.

При организации обучения должен быть обеспечен доступ обучающегося к следующим ресурсам:

- учебному плану;
- расписанию занятий;
- учебным материалам (электронные учебники, учебные пособия, конспекты лекций, предметные и тематические словари и т.п.);
- методическим материалам (методические рекомендации для обучающихся по изучению дисциплин учебного курса, организации самоконтроля, текущего и итогового контроля знаний и т.п.);
- библиотеке ресурсов (рекомендованная литература, списки ресурсов по дисциплинам (предметам) курса и т.д.).

Учебный материал может быть представлен как в бумажном, так и в электронном виде с максимальной степенью наглядности.

АУЦ имеет право организовывать подготовку слушателей с использованием электронного обучения и/или дистанционных образовательных технологий (ДОТ) вне аудиторий АУЦ с применением персональных электронных устройств слушателя.

2.4. Форма аттестации

Степень освоения слушателями Программы выявляется с помощью текущего контроля и итоговой аттестации.

Текущий контроль успеваемости (не более 15% от времени, отводимого на изучение дисциплины) представляет собой оценку преподавателем работы слушателя в течение освоения дисциплины.

Итоговая аттестация по программе подготовки проводится в индивидуальном порядке в виде экзамена (устного, письменного или автоматизированного тестирования).

Оценочные материалы по дисциплинам Программы подготовки включают перечень вопросов к экзамену. Оценочные материалы по Программе подготовки включают перечень вопросов к экзамену, банки тестовых заданий (при использовании автоматизированного контроля знаний, навыков, умений).

Оценочные материалы разрабатываются преподавательским персоналом АУЦ, рассматриваются на Методическом совете АУЦ и утверждаются директором АУЦ или руководителем направления подготовки АУЦ. Решение о внесении изменений и дополнений в оценочные материалы принимает руководитель направления подготовки АУЦ СПбГУ ГА в случае внесения изменений и дополнений в нормативные документы, эксплуатационно-техническую документацию.

Критерий оценок правильных ответов слушателей при прохождении устного или письменного итогового контроля:

- 5 – “пять” – знания, навыки, умения, продемонстрированные слушателем, полные и без замечаний;

- 4 – “четыре” – знания, навыки, умения, продемонстрированные слушателем, недостаточно полные и/или имеют замечания, но вполне достаточные для дальнейшей производственной деятельности;

- 3 – “три” - знания, навыки, умения продемонстрированные слушателем, неполные и/или имеют замечания, свидетельствуют о недостаточном освоении учебного материала и необходимости дополнительной подготовки;

- 2 – “два” – знания, навыки, умения, продемонстрированные слушателем, не соответствуют требуемому уровню квалификации и свидетельствуют о необходимости дополнительной подготовки.

Критерий оценок правильных ответов слушателей при прохождении итогового контроля в виде автоматизированного тестирования:

- 95%-100% - 5;
- 75%-94% - 4;
- 50%-74% - 3;
- 0-49% - 2.

Положительными являются оценки “5” и “4”. При получении оценок “3” и “2” на экзамене результаты теста не засчитываются. Повторная сдача допускается после разбора результатов теста и прохождения дополнительной подготовки в объеме, определяемом преподавателем АУЦ и согласованном с руководством АУЦ и Заказчика.

При повторном получении оценок “3” или “2” слушатель отчисляется из группы.

2.5. Требования к оформлению документации

После успешного завершения Программы подготовки слушателю выдается документ установленного образца.

Слушателям, не прошедшим итоговый контроль или получившим на итоговом контроле неудовлетворительные результаты, а также слушателям, освоившим программу не в полном объеме, предусмотренном учебным планом, выдается справка установленного образца с указанием даты и объема проведенной подготовки.

ГЛАВА 3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование дисциплин	Количество часов			
		Всего	Теория	Практика	Экзамен
1.	Нормативные документы	10	8	-	2
2.	Организация процессов обслуживания пассажиров и обработки багажа	24	22	-	2
3.	Охрана труда	6	4	-	2
4.	Человеческий фактор	24	22	-	2
5.	Транспортная (авиационная) безопасность	14	9	3	2
6.	Перевозка опасных грузов	24	17	5	2
7.	Итого:	102	82	8	12

Страница зарезервирована

ГЛАВА 4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Наименование тем и задач	Кол-во часов учебных занятий												
	1уч. день	2уч. день	3уч. день	4уч. день	5уч. день	6уч. день	7уч. день	8уч. день	9уч. день	10уч. день	11уч. день	12уч. день	13уч. день
1. Нормативные документы	8	2											
2. Организация процессов обслуживания пассажиров и обработки багажа		6	8	8	2								
3. Охрана труда					6								
4. Человеческий фактор						8	8	8					
5. Транспортная (авиационная) безопасность									8	6			
6. Перевозка опасных грузов										2	8	8	6

Страница зарезервирована

ГЛАВА 5. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН

5.1. Рабочая программа дисциплины «Первоначальная подготовка персонала службы пассажирских перевозок»

Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Кол-во часов	
			Теория	Экзамен
1.	Международное воздушное право	2	2	-
2.	Национальное воздушное право	3	3	-
3.	Нормативные документы, регламентирующие организацию обслуживания пассажирских перевозок в аэропорту.	3	3	-
4.	Экзамен	2	-	2
5.	Итого	10	8	2

Содержание тем:

Тема 1. Международное воздушное право

Варшавская Конвенция и Гаагский протокол. Монреальское соглашение. Перевозочные документы. Ответственность перевозчика.

Чикагская Конвенция. Основные положения Чикагской Конвенции. Общая структура и статус документов ИКАО. Приложения к Конвенции о международной гражданской авиации. Соглашение о Воздушных Перевозках. Право на выполнение коммерческих полетов над территориями договаривающихся государств. Статус документов ИАТА.

Тема 2. Национальное воздушное право

Воздушный кодекс РФ. Государственное регулирование деятельности в сфере воздушного транспорта. Обеспечение безопасности полетов, выполняемых на территории государства. Воздушные перевозки. Договор воздушной перевозки.

Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», приказ Минтранса РФ № 82 от 28.06.2007 г.

Тема 3. Нормативно-правовые документы, регламентирующие организацию обслуживания пассажирских перевозок в аэропорту.

Структура нормативной документации. Внешняя нормативная документация. Закон РФ о защите прав потребителей. Федеральные авиационные правила.

Внутренняя нормативная документация. Организационные документы. Положение о Службе пассажирских перевозок. Функции и задачи СПП.

Должностные инструкции персонала СПП.

Инструкции и технологии работы. Система менеджмента качества.
Руководство по качеству. Политика в области качества.

5.2. Рабочая программа дисциплины «Организация процессов обслуживания пассажиров и обработки багажа»

Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	Кол-во часов	
			Теория	Экзамен
1.	Перевозочные документы	2	2	-
2.	Организация обслуживания пассажиров при перевозке на воздушных линиях	12	12	-
3.	Организация перевозки багажа и ручной клади	4	4	-
4.	Обслуживание пассажиров особых категорий	4	4	-
5.	Экзамен	2	-	2
6.	Итого	24	22	2

Содержание тем:

Тема 1. Перевозочные документы

Электронные перевозочные документы согласно «Воздушному кодексу РФ».

Тема 2. Организация обслуживания пассажиров при перевозке воздушных линиях.

Составные части процесса обслуживания пассажиров в аэропорту.

Обслуживание пассажиров на отправление. Подготовка к обслуживанию. Регистрация пассажиров. Методы регистрации. Системы автоматизированной регистрации. Классы обслуживания. Действия персонала при несоответствиях в процессе регистрации. Взаимодействие с представителем авиакомпании.

Особенности процесса регистрации. Взаимодействие с персоналом служб государственных контролирующих органов.

Посадка пассажиров. Автоматизированный и ручной методы контроля посадки. Действия персонала в случаях несоответствий в процессе посадки. Действия персонала в случаях отказа пассажира от полета и неявки пассажира на посадку. Порядок оформления и передачи отчетной документации. Сводно-загрузочная ведомость и багажная ведомость.

Обслуживание прибывающих пассажиров. Организация процесса выдачи багажа пассажирам. Неисправности при перевозке багажа. Система розыска багажа «BAGS поиск». Порядок обращения пассажира с претензией при неисправности перевозки.

Тема 3. Организация перевозки багажа и ручной клади.

Определения багажа и ручной клади. Нормы бесплатной перевозки багажа. Требования к упаковке багажа. Сверхнормативный багаж. Порядок оплаты сверхнормативного багажа. Квитанция оплаты сверхнормативного багажа.

Багажная бирка. Виды багажных бирок. Правила ручного оформления багажной бирки. Негабаритный багаж, правила перевозки и особенности

обработки.

Специальные багажные бирки для особых категорий багажа. Ответственность персонала при обработке багажа. Действия персонала при повреждениях багажа и неисправностях в процессе оформления и обработки.

Допустимый вес и размеры ручной клади пассажира. Личные вещи пассажиров, не подлежащие взвешиванию. Предметы и вещи не разрешенные к перевозке в салоне ВС в качестве «ручной клади». Оформление ручной клади. Ответственность за ручную кладь. Перевозка домашних животных категорий AVIH и PETC.

Тема 4. Обслуживание пассажиров особых категорий

Транзитные и трансферные пассажиры. Особенности процессов обслуживания на отправление и прибытие. Телеграмма PTM. Трансферные пассажиры. Порядок обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями (PRM). Телеграмма PSM. Обслуживание пассажиров с детьми. Перевозка несопровождаемых детей (UM). Депортированные пассажиры и не допущенные для въезда в страну (INAD). Особенности обслуживания пассажиров бизнес класса.

Организация обслуживания пассажиров категории VIP.

Порядок обслуживания пассажиров при нарушении регулярности полета: сбойные ситуации в период массового скопления пассажиров, задержка вылета рейса, прибытие на запасной.

5.3. Рабочая программа дисциплины «Охрана труда»

Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	Кол-во часов	
			Теория	Экзамен
1.	Правовые вопросы охраны труда	2	2	-
2.	Организация и управление охраной труда	2	2	-
3.	Экзамен	2	-	2
4.	Итого	6	4	2

Содержание тем:

Тема 1. Правовые вопросы охраны труда.

- 1.1. Определение основных терминов.
- 1.2. Трудовой кодекс Российской Федерации.
- 1.3. Понятие трудового договора. Содержание трудового договора. Общие положения трудового договора.
- 1.4. Правила внутреннего трудового распорядка.

Тема 2. Организация и управление охраной труда.

- 2.1. Обучение работников требованиям охраны труда. Организация обучения по охране труда. Виды и содержание инструктажей по охране труда.
- 2.2. Несчастные случаи на производстве. Порядок расследования и учета несчастных случаев на производстве.
- 2.3. Первая помощь пострадавшим при несчастном случае. Рекомендации по оказанию первой помощи. Требования к персоналу при оказании первой помощи.

5.4. Рабочая программа дисциплины «Человеческий фактор»

Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	Кол-во часов	
			Теория	Экзамен
1.	Влияния человеческого фактора в авиации (введение в тему)	2	2	-
2.	Причины человеческих ошибок. Модель SHEL	2	2	-
3.	Оптимальная схема взаимодействия в коллективе (синергизм)	6	6	-
4.	Конфликт. Конструктивный и деструктивный конфликт.	1	1	-
5.	Теория и методы управления ошибками. Безаварийная корпоративная культура	1	1	-
6.	Психология пассажира и профессиональный этикет авиаработников	10	10	-
6.1.	<i>Этика поведения при исполнении служебных обязанностей</i>	2	2	-
6.2.	<i>Культура речи и формы общения с пассажирами</i>	2	2	-
6.3.	<i>Индивидуальный подход в обслуживании пассажиров</i>	2	2	-
6.4.	<i>Внешний вид, правила ношения форменной одежды</i>	2	2	-
6.5.	<i>Причины возникновения жалоб пассажиров и клиентуры</i>	2	2	-
7.	Экзамен	2	-	2
8.	Итого	24	22	2

Содержание тем:

Тема 1. Влияния человеческого фактора в авиации (введение в тему)

Авиационные происшествия, связанные с человеческим фактором.

Руководство ICAO по обучению в области человеческого фактора: цель обучения.

Тема 2. Причины человеческих ошибок. Модель SHEL

Классификация человеческих ошибок. Модель SHEL. Проявления человеческого фактора в работе и методы его учета.

Тема 3. Оптимальная схема взаимодействия в коллективе (синергизм)

Межличностные отношения. Стили поведения. Определение собственного стиля поведения. Лидер. Оптимальная схема отношений (синергизм).

Тема 4 . Конфликт. Конструктивный и деструктивный конфликт.

Взаимоотношения в коллективе. Взаимоотношения «работник-начальник». Конфликтные ситуации в коллективе, их разрешение. Служебный этикет.

Культура обслуживания пассажиров.

Тема 5. Теория и методы управления ошибками. Безаварийная корпоративная культура

Стандартные операционные процедуры: их значение, методы контроля и пунктуального выполнения, их разработка и стандартизация.

Принципы безаварийной корпоративной культуры.

Тема 6. Психология пассажира и профессиональный этикет авиаработников

6.1. Этика поведения при исполнении служебных обязанностей

6.1.1. Роль и значение профессионального поведения при общении с пассажирами.

6.1.2. Понятие о профессиональном поведении.

6.1.3. Защитная функция профессионального поведения.

6.1.4. Основные принципы профессионального поведения.

6.1.5. Обязательные профессиональные качества: вежливость, приветливость, доброжелательность и другие.

6.1.6. Поведение в необычных и в конфликтных ситуациях.

6.1.7. Поведение в экстремальных условиях и методы работы с пассажирами при возникновении особых случаев на земле и в воздухе.

6.1.8. Поведенческие стереотипы.

6.2. Культура речи и формы общения с пассажирами

6.2.1. Правила управления процессом общения с пассажиром (речь, мимика, улыбка, манеры).

6.2.2. Приемы поддержания дисциплины и порядка.

6.2.3. Формы общения при вербальных и невербальных контактах.

6.3. Индивидуальный подход в обслуживании пассажиров

6.3.1. Психологические типы личностей.

6.4. Внешний вид, правила ношения форменной одежды

6.4.1. Роль обеспечения форменной одеждой работников ГА.

6.4.2. Порядок обеспечения форменной одеждой, нормы выдачи и сроки.

6.4.3. Правила ношения форменной одежды.

6.5. Причины возникновения жалоб пассажиров и клиентуры

6.5.1. Уровни психологической напряженности и дискомфорта и приемы их устранения.

5.5. Рабочая программа дисциплины «Транспортная (авиационная) безопасность»

Учебно-тематический план

№ п/п	Изучаемые темы	Всего	Количество часов		
			Лекции	Практика	Экзамен
1.	Введение в курс обучения. Общие сведения о терроризме, актах незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации	1	1	-	-
2.	Основные данные о взрывных устройствах, взрывчатых веществах, оружии, боеприпасах	2	1	1	-
3.	Нормативная правовая база обеспечения транспортной (авиационной) безопасности в ГА РФ	1	1	-	-
4.	Основы обеспечения транспортной (авиационной) безопасности авиапредприятия	2	1	1	-
5.	Порядок действий персонала при угрозе террористического акта, обнаружении взрывного устройства, взрывчатых веществ оружия, боеприпасов	2	2	-	-
6.	Методы выявления взрывных устройств, взрывчатых веществ, оружия, боеприпасов в контролируемой зоне; действия персонала	1	1	-	-
7.	Порядок соблюдения стерильности пассажиропотоков в контролируемых зонах. Взаимодействие с другими службами аэропорта и сторонних ведомств	1	1	-	-
8.	Действия персонала в чрезвычайной обстановке, связанной с АНВ в деятельность ГА	2	1	1	-
9.	Экзамен	2	-	-	2
10.	Итого	14	9	3	2

Содержание тем:

Тема 1. Введение в курс обучения. Общие сведения о терроризме, актах незаконного вмешательства в деятельность ГА.

Цели и задачи курса обучения

История терроризма, идеология, тактика, причины, характеристика и цели преступников.

Основные особенности современного терроризма, терроризм на воздушном транспорте.

Понятие акта незаконного вмешательства в деятельность ГА.

Состояние АБ в ГА РФ. Анализ актов незаконного вмешательства в деятельность ГА за последние годы.

Тема 2. Основные данные о взрывных устройствах, взрывчатых веществах, оружии, боеприпасах.

Взрывные устройства и их элементы.

Взрывчатые, зажигательные и отравляющие вещества.

Огнестрельное, газовое, пневматическое, холодное оружие.

Перечень опасных веществ и предметов, запрещенных пассажирам и членам экипажей к перевозкам в салонах гражданских ВС.

Способы выявления взрывных устройств, пиротехнических и зажигательных средств, отравляющих веществ, оружия.

Тема 3. Нормативная правовая база обеспечения транспортной (авиационной) безопасности в гражданской авиации РФ.

– Федеральный Закон от 19 марта 1997 года №60-ФЗ «Воздушный кодекс РФ»;

– «Уголовный кодекс РФ» от 13.06.1996 № 63-ФЗ ;

– Стандарты и рекомендуемая практика Международной организации ГА (ИКАО) по АБ (основы).

Тема 4. Основы обеспечения транспортной (авиационной) безопасности авиопредприятия

Организация, основные функции службы транспортной (авиационной) безопасности аэропорта, авиапредприятия, эксплуатанта, ее взаимодействие с другими службами аэропорта, с правоохранительными пограничными, таможенными и иными органами исполнительной власти.

Организация охраны ВС, контролируемой территории аэропорта и расположенных на ней объектов ГА. Система досмотра пассажиров, членов экипажей ВС, обслуживающего персонала, ручной клади, багажа, грузов, почты и бортовых запасов. Технические средства досмотра, применяемые в авиапредприятии.

Технические средства, используемые в целях обеспечения транспортной (авиационной) безопасности (сигнализации, оповещения, связи, передвижения).

Тема 5. Порядок действий персонала при угрозе террористического акта, обнаружении взрывного устройства, взрывчатых веществ, оружия и боеприпасов.

Распознавание опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на ВС ГА.

Действия персонала при получении сигнала (информации) об угрозе взрыва обнаружении взрывных устройств, опасных веществ и подозрительных предметов, захвате заложников.

Взаимодействие служб авиапредприятия, с правоохранительными органами и иными органами исполнительной власти при урегулировании чрезвычайной обстановки в аэропорту.

Тема 6. Методы выявления взрывных устройств, взрывчатых веществ, оружия боеприпасов.

Возможные способы проноса на объекты радио- и светотехнического обслуживания взрывных устройств, взрывчатых веществ, оружия, боеприпасов и зажигательных средств.

Внутриобъектовый режим и контролируемый доступ на объекты радио- и светотехнического обслуживания.

Методы и способы выявления опасных веществ и предметов, порядок действий персонала при их обнаружении.

Тема 7. Порядок соблюдения стерильности пассажиропотоков в контролируемых зонах. Взаимодействие с другими службами аэропорта и сторонних ведомств.

Обязанности персонала по исключению контактов пассажиров, прошедших досмотр, с пассажирами, не прошедшими досмотр, сопровождающими, с авиаперсоналом авиапредприятия, не занятым обслуживанием пассажиров данного рейса.

Порядок действий персонала у трапа воздушного судна при посадке.

Особенности действий персонала при доставке пассажиров прошедших досмотр из городских аэровокзалов непосредственно к трапу самолета.

Особенности распознавания потенциальных преступников.

Порядок взаимодействия с другими службами авиапредприятия и силовых структур.

Тема 8. Действия персонала в чрезвычайной обстановке, связанной с актом незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации.

Действия персонала при поступлении информации о наличии на борту ВС, в автобусе. В аэропорту взрывного устройства.

Особенности действий персонала при возникновении чрезвычайной обстановки, вызванной противоправными действиями: попыткой совершения террористического акта, поджога, нападения на пассажиров, захвате заложников. Правила проведения первичных переговоров с преступниками (нарушителями).

Случаи необходимого вмешательства в ситуацию других служб аэропорта и силовых структур в зонах нахождения пассажиров.

5.6. Рабочая программа дисциплины «Перевозка опасных грузов»

Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	Количество часов		
			Теория	Практика	Экзамен
1.	Общие принципы	2	2	-	-
2.	Ограничения при перевозке опасных грузов на ВС	2	2	-	-
3.	Знаки опасности и маркировка	2	1	1	-
4.	Распознавание необъявленных опасных грузов	4	2	2	-
5.	Положения для пассажиров и экипажа	4	3	1	-
6.	Порядок действий в аварийной обстановке	4	3	1	-
7.	Обеспечение транспортной (авиационной) безопасности опасных грузов	4	4	-	-
8.	Экзамен	2	-	-	2
9.	Итого	24	17	5	2

Содержание тем:

Тема 1. Общие принципы

Опасные вещества и изделия, определение термина – опасные грузы. Виды опасности. Концепция стандартов и рекомендаций по безопасной перевозке опасных грузов воздушным транспортом в нормативных документах ООН, МАГАТЭ, ИКАО, ИАТА и Министерства транспорта Российской Федерации. Международные конвенции и законодательство Российской Федерации в вопросах защиты ядерного материала, помощи в случаях ядерной аварии или радиоактивной аварийной ситуации, о психотропных веществах, о незаконном обороте наркотических средств и психотропных веществ. Действующая нормативно-правовая документация в гражданской авиации Российской Федерации в области перевозки опасных грузов по воздуху. Особенности нормативной базы РФ. Расхождения в требованиях различных государств и эксплуатантов ВТ. Основные процедуры, связанные с перевозкой опасных грузов воздушными судами Гражданской авиации. Перечень грузов повышенной опасности. Основные элементы программы осуществления мер безопасности. Структура технических инструкций по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху. Дополнительная информация к части 1. Ответственность при перевозках опасных грузов в законодательстве Российской Федерации.

Тема 2. Ограничения при перевозке опасных грузов на воздушных судах

Опасные грузы, запрещенные к перевозке по воздуху при любых обстоятельствах. Освобождения для опасных грузов эксплуатанта.

Опасные грузы в авиапочте. Требования Конвенции Всемирного почтового союза. Опасные грузы в освобожденных количествах. Количественные пределы для грузов в освобожденных количествах. Требования к упаковыванию для грузов в освобожденных количествах. Испытания упаковок для грузов в освобожденных количествах. Маркировка опасных грузов в освобожденных количествах. Отметки в авиагрузовой накладной в случае перевозки грузов в освобожденных количествах. Освобождения для опасных грузов, упакованных в ограниченных количествах. Требования к багажу и к авиапочте.

Тема 3. Знаки опасности и маркировка

Требование маркировки. Применение маркировки. Запрещение нанесения маркировочных знаков. Характеристика маркировки и требования, предъявляемые к ней. Маркировка с указанием надлежащих отгрузочных наименований. Сведения о грузоотправителе и грузополучателе. Особые требования к маркировке взрывчатых веществ. Маркировка с указанием технических требований на упаковочном комплекте. Специальные требования к упаковке радиоактивного материала. Особые требования к маркировке для охлажденного сжиженного газа. Особые требования к маркировке сухого льда. Специальные требования к маркировке диагностических проб. Маркировка внешних упаковок. Маркировка упаковок, содержащих опасные грузы в ограниченных количествах. Маркировка, требуемая на других видах транспорта. Специальные требования к маркировке для химических генераторов кислорода. Применение знаков опасности. Характеристики знаков опасности. Характеристики знаков с обозначением правил обработки. Прикрепление плакатов на большие грузовые контейнеры, содержащие радиоактивный материал. Ответственность за неправильную маркировку опасных грузов.

Тема 4. Распознавание необъявленных опасных грузов

Перечень грузовых мест, в которых могут содержаться опасные грузы. Выявление недекларированных опасных грузов при перевозке багажа. Действия персонала при выявлении необъявленных или неправильно объявленных опасных грузов.

Тема 5. Положения для пассажиров и экипажа

Информация пассажирам. Доступность при получении этой информации (требований) для пассажира и экипажа. Порядок регистрации пассажиров. Опасные грузы, перевозимые пассажирами или членами экипажа. Опасные грузы, запрещенные к перевозке пассажирами и членами экипажа.

Тема 6. Порядок действий в аварийной обстановке

Проверка и выявление поврежденных мест с опасными грузами. Подготовка воздушных судов к перевозке опасных грузов. Меры

предосторожности, соблюдаемые при предъявлении опасного груза к воздушной перевозке. Меры предосторожности при хранении опасных грузов.

Инструкция ИКАО о порядке действий в аварийной обстановке в случае инцидентов, связанных с опасными грузами, на воздушных судах (Doc 9481 AN/928). Контрольный перечень вопросов для летных экипажей при возникновении инцидентов. Контрольный перечень вопросов для cabinных экипажей при возникновении инцидентов. Действия персонала наземных служб при инцидентах с опасными грузами на земле. Взаимодействия различных служб при возникновении инцидентов. Информация, предоставляемая эксплуатантом в случае авиационного происшествия. Порядок следования воздушных судов с опасными грузами. Организация охраны и сопровождения опасных грузов. План кризисной ситуации аэропорта.

Тема 7. Обеспечение транспортной (авиационной) безопасности опасных грузов

Общие положения, касающиеся обеспечения безопасности. Подготовка в области осуществления мер безопасности. Программы (планы) осуществления мер безопасности.

Страница зарезервирована

ГЛАВА 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Примерный перечень вопросов для проведения контроля знаний

1. Варшавская Конвенция и Гаагский протокол о воздушных перевозках
2. Монреальское соглашение о воздушных перевозках
3. Основные положения Чикагской Конвенции о воздушных перевозках
4. Ответственность перевозчика
5. Соглашение о воздушных перевозках
6. Право на выполнение коммерческих полетов
7. Воздушный кодекс РФ о воздушных перевозках
8. Договор воздушной перевозки
9. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»
10. Закон РФ о защите прав потребителей
11. Положение о Службе пассажирских перевозок
12. Функции и задачи СПП
13. Электронные перевозочные документы согласно «Воздушному кодексу РФ»
14. Обслуживание пассажиров на отправление
15. Особенности процесса регистрации
16. Взаимодействие с персоналом служб государственных контролирующих органов
17. Автоматизированный и ручной методы контроля посадки пассажиров
18. Действия персонала в случаях несоответствий в процессе посадки
19. Действия персонала в случаях отказа пассажира от полета и неявки пассажира на посадку
20. Порядок оформления и передачи отчетной документации
21. Обслуживание прибывающих пассажиров
22. Организация процесса выдачи багажа пассажирам
23. Виды багажных бирок
24. Правила ручного оформления багажной бирки
25. Негабаритный багаж, правила перевозки и особенности обработки
26. Перевозка домашних животных категорий AVIH и PETC
27. Транзитные и трансферные пассажиры
28. Порядок обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями (PRM)
29. Депортированные пассажиры и не допущенные для въезда в страну (INAD)
30. Порядок обслуживания пассажиров при нарушении регулярности полета
31. Правовые вопросы охраны труда
32. Организация и управление охраной труда
33. Влияния человеческого фактора в авиации
34. Причины человеческих ошибок. Модель SHELL

- 35. Теория и методы управления ошибками. Безаварийная корпоративная культура
- 36. Общие сведения о терроризме, актах незаконного вмешательства в деятельность ГА
- 37. Основные данные о взрывных устройствах, взрывчатых веществах, оружии, боеприпасах
- 38. Нормативная правовая база обеспечения транспортной (авиационной) безопасности в гражданской авиации РФ
- 39. Обеспечение транспортной (авиационной) безопасности опасных грузов
- 40. Основы обеспечения транспортной (авиационной) безопасности авиопредприятия
- 41. Концепция стандартов и рекомендаций по безопасной перевозке опасных грузов воздушным транспортом в нормативных документах
- 42. Ограничения при перевозке опасных грузов на ВС
- 43. Распознавание необъявленных опасных грузов
- 44. Порядок действий в аварийной обстановке