



№ 11743



ООО "ТРАНСАЭРО СЕРВИС"

УТВЕРЖДЕНА

приказом генерального директора
ООО "ТРАНСАЭРО СЕРВИС"

А.Д.Нечипуренко

19 апреля 2024г.

№ 66П/П-ОД-24/11742-РДО



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Программа подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) основным понятиям возможностей человека (человеческий фактор), факторы угрозы и ошибок (КУО) при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту

г. Екатеринбург
2024г.

	<p>Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) основным понятиям возможностей человека (человеческий фактор), факторы угрозы и ошибок (КУО) при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"</p>	<p>№ 11743</p> 
---	--	--

Содержание

1. Определения и сокращения.....	3
2. Общие положения	5
3. Учебный план	9
4. Календарный учебный план.....	10

	<p>Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) основным понятиям возможностей человека (человеческий фактор), факторы угрозы и ошибок (КУО) при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"</p>	<p>№ 11743</p> 
--	--	--

1. Определения и сокращения

Безопасность полетов – свойство авиационной транспортной системы, заключающееся в ее способности осуществлять воздушные перевозки без угрозы для жизни и здоровья людей;

Дистанционные образовательные технологии - образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников;

Дополнительное профессиональное образование – образование, направленное на удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, профессиональное развитие человека, обеспечение соответствия его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды, осуществляемое посредством реализации дополнительных профессиональных программ (программ повышения квалификации и программ профессиональной переподготовки);

Занятие – организационная форма обучения, осуществляемая под руководством педагогического работника в точно установленное время, в ходе которой решаются образовательные задачи, вытекающие из целей образования.

Компетенция – динамическая комбинация знаний и умений, способность их применения для успешной профессиональной деятельности;

Культура безопасности – профессионально-социальная характеристика авиационной организации, являющаяся продуктом корпоративной культуры этой организации, и определяемая совокупностью поведенческих норм её работников в сфере деятельности по обеспечению безопасности;

Программа повышения квалификации – дополнительная профессиональная программа, направленная на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Работоспособность - социально-биологическое свойство человека, отражающее его возможность выполнять конкретную работу в течение заданного времени с необходимым уровнем эффективности и качества;

Слушатели (обучающиеся) – лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование, и(или) получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование, допущенные к освоению дополнительных профессиональных программ;

Стресс - состояние психологической напряженности, вызванное

	<p>Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) основным понятиям возможностей человека (человеческий фактор), факторы угрозы и ошибок (КУО) при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"</p>	<p>№ 11743</p> 
--	--	--

трудностями в решении конкретной задачи, опасностями, возникающими при решении этой задачи, независимо от происходящих опасностей;

Утомление - функциональное состояние, которое возникает в результате интенсивной или (и) длительной рабочей нагрузки и проявляется во временном нарушении ряда психических и физиологических функций индивида, а также снижении эффективности и качества труда;

Человеческий фактор – наука о людях в той обстановке, в которой они живут и трудятся, об их взаимодействии с машинами, процедурами и окружающей обстановкой, а также о взаимодействии людей между собой;

Электронное обучение - образовательная деятельность, организованная с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников;

Эргономика – научная дисциплина, изучающая трудовую деятельность человека в системах "человек-машина" с целью обеспечения ее эффективности, безопасности и комфорта.

АОС - автоматизированная обучающая система;

ВС - воздушное судно;

ДОТ – дистанционные образовательные технологии;

ПК – промежуточный контроль;

СУБП – система управления безопасностью полётов;

ТК – текущий контроль;

ТСО – технические средства обучения;

ЧФ – человеческий фактор;

ЭО – электронное обучение.

 <p>TRANSAERO SERVICES</p>	<p>Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) основным понятиям возможностей человека (человеческий фактор), факторы угрозы и ошибок (КУО) при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"</p>	<p>№ 11743</p> 
---	--	--

2. Общие положения

Программа повышения квалификации "Программа подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) основным понятиям возможностей человека (человеческий фактор), факторы угрозы и ошибок (КУО) при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту" (далее – Программа) является дополнительной профессиональной программой подготовки работников обслуживающих компаний и(или) авиационных компаний, оказывающих представительские услуги в рамках осуществления наземного обслуживания воздушных судов.

Программа разработана с учетом требований Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. N 499, а также квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках по соответствующим должностям, профессиям, специальностям.

2.1. Цель реализации Программы – совершенствование и(или) получение слушателями (обучающимися) новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и(или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

2.2. Категория слушателей (обучающихся): работники обслуживающих компаний и(или) авиационных компаний, оказывающих представительские услуги в рамках осуществления наземного обслуживания воздушных судов.

2.3. Профессиональные компетенции, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

- формирование единых понятий в области ЧФ, лежащих в основе безопасной корпоративной культуры;
- понимание влияния ЧФ на безопасность функционирования авиационной транспортной системы;
- освоение методов повышения уровня надежности и безопасности полетов за счет снижения влияния ЧФ на авиационную аварийность;
- обеспечение требуемого уровня эффективности профессиональной деятельности и безопасности полетов;
- организация деятельности с учетом влияния ЧФ;
- выстраивание взаимодействия с коллегами, руководителями, подчиненными и работниками других организаций с учётом принципов ЧФ;
- контроль и оценка собственного психофизиологического состояния;
- прогнозирование, предотвращение и разрешение конфликтных ситуаций;
- прогнозирование и предотвращение ошибочных действий, обусловленных аспектами ЧФ.

	<p>Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) основным понятиям возможностей человека (человеческий фактор), факторы угрозы и ошибок (КУО) при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"</p>	<p>№ 11743</p> 
--	--	--

2.4. В результате пройденного обучения слушатели (обучающиеся) должны знать:

- общее понятие ЧФ;
- влияние ЧФ на уровень безопасности полетов в современной авиации;
- концепцию ЧФ и его роль в обеспечении надежного функционирования авиационной системы;
- влияние окружающей среды на психическое состояние человека;
- психофизиологические особенности деятельности, в том числе в особых (нештатных) и кризисных ситуациях;
- системный подход к анализу и предупреждению авиационных событий, ошибок и нарушений;
- влияние физического и психологического состояния на результативность трудовой деятельности;
- факторы, влияющие на работоспособность.

2.5. В результате пройденного обучения слушатели (обучающиеся) должны уметь:

- диагностировать своё психическое и физиологическое состояние;
- объективно оценивать свои психофизиологические возможности;
- оценивать состояние окружающей среды для своевременной коррекции поведения в этой среде;
- применять правила установления позитивного межличностного общения в работе;
- определять причины ошибочных действий на основе системного подхода;
- работать в психологически сложных ситуациях, используя приемы саморегуляции и методы управления стрессом;
- оценивать варианты (способы) предотвращения ошибок, которые могут быть вызваны ЧФ, с последующим выбором наилучшего (оптимального) варианта;
- выстраивать взаимодействие с коллегами в рамках осуществляемой трудовой деятельности с учетом правил эффективной коммуникации.

2.6. Требования, предъявляемые к лицам, изъявившим желание пройти обучение по Программе

- К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:
- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
 - лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

2.7. Формы подготовки:

- очная / очная с применением ДОТ;
- очно-заочная с применением ДОТ и ЭО;

	<p>Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) основным понятиям возможностей человека (человеческий фактор), факторы угрозы и ошибок (КУО) при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"</p>	<p>№ 11743</p> 
--	--	--

- заочная с применением электронного обучения.

2.8. Порядок и формы промежуточной и/или итоговой оценки знаний, навыков (умений)

В соответствии с учебными планами аттестация обучающихся (слушателей) проводится по окончании каждого этапа обучения (промежуточная аттестация) и по окончании образовательной программы (итоговая аттестация).

Промежуточная аттестация слушателей (обучающихся) осуществляется в формах, определенных учебным планом, и в порядке, установленном ООО "ТРАНСАЭРО СЕРВИС".

Результаты промежуточной аттестации обучающихся (слушателей), осуществляемой в форме тестирования, контрольных опросов и работ, зачетов, определяются выставлением следующих оценок:

- "отлично" (5);
- "хорошо" (4);
- "удовлетворительно" (3);
- "неудовлетворительно" (2);
- "зачтено";
- "не зачтено".

Оценки могут выставляться на экзаменах или по результатам текущей проверки уровня выполненной обучающимся учебной работы.

При проведении промежуточной и(или) итоговой аттестации в форме тестирования результаты аттестации определяются в указанном ниже формате с учётом % (процента) правильных ответов на вопросы теста:

- от 100% до 94% - 5 (отлично);
- от 93 до 80% - 4 (хорошо);
- от 79% до 75% - 3 (удовлетворительно);
- менее 75% - 2 (неудовлетворительно).

2.9. Методические рекомендации по проведению видов подготовки, с использованием технических средств обучения

Основным видом подготовки по Программе являются лекции и занятия с применением ДОТ и ЭО.

Очное обучение с применением ДОТ проводится в формате видеоконференцсвязи.

Заочное обучение проводится с использованием ЭО (самостоятельное изучение учебных материалов, расположенных на учебном портале/в виртуальной обучающей среде).

Выбор методов обучения определяется преподавателем в соответствии с составом и уровнем подготовленности обучаемых.

Изложение материала осуществляется в форме, доступной для понимания слушателями (обучаемыми), с соблюдением единства терминологии, определений

	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) основным понятиям возможностей человека (человеческий фактор), факторы угрозы и ошибок (КУО) при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"	№ 11743 
--	---	--

и условных обозначений.

Основу теоретической подготовки слушателей (обучающихся) составляют лекции, направленные на представление слушателям (обучающимся) систематизированных основ знаний по темам Программы и обеспечивающие концентрацию внимания слушателей (обучающихся) на наиболее сложных и ключевых вопросах с целью стимулирования их активной познавательной деятельности.

Перед началом обучения преподаватель уточняет у слушателей (обучающихся) наличие знаний в рамках предстоящей для изучения Программы для оценки уровня подготовки присутствующих на обучении слушателей (обучающихся).

На первой лекции дается общая характеристика Программы, раскрываются учебные цели и проводится краткое ознакомление слушателей (обучающихся) с содержанием и структурой Программы, а также с порядком организации учебного процесса.

Заключительная лекция является обобщающей и направлена на систематизацию изученного в процессе обучения материала.

В процессе образовательного процесса осуществляется демонстрация сопутствующих лекции материалов посредством использования ТСО (презентации, фрагментарное использование видеоматериалов, использование фото и рисунков из обучающих пособий и т.д.).

2.10. Документы, подтверждающие прохождение подготовки

Освоение дополнительных профессиональных образовательных программ завершается итоговой аттестацией слушателей (обучающихся) в форме, определяемой ООО "ТРАНСАЭРО СЕРВИС" самостоятельно.

Лицам, успешно освоившим Программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы о квалификации установленного образца - удостоверение о повышении квалификации

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным с обучения, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно установленному ООО "ТРАНСАЭРО СЕРВИС".

2.11. **Нормативный срок обучения** - 26 (двадцать шесть) академических часов.



Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) основным понятиям возможностей человека (человеческий фактор), факторы угрозы и ошибок (КУО) при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"

№ 11743



3. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов (учебных дисциплин)	Количество академических часов			Форма контроля знаний
		всего	лекции	практические занятия	
1	Человеческий фактор: понятие, модель, общие концепции. Влияние человеческого фактора на безопасность полётов. "Грязная дюжина".	5,5	5,5	-	ТК
2	Авиационные происшествия и инциденты, связанные с человеческим фактором.	1	1	-	ТК
3	Психофизиология деятельности человека.	4	4	-	ТК
4	Факторы, влияющие на работоспособность.	2	2	-	ТК
5	Внешние физические факторы.	1	1	-	ТК
6	Эргономика.	2	2	-	ТК
7	Коммуникации. Безопасная корпоративная культура.	4	4	-	ТК
8	Роль управленческого персонала в повышении безопасности полётов.	2	2	-	ТК
9	Человеческие ошибки.	2,5	2,5	-	ПК (тест)
	Итоговая аттестация	2	2	-	
	Итого	26	26	-	

	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) основным понятиям возможностей человека (человеческий фактор), факторы угрозы и ошибок (КУО) при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"	№ 11743 
--	---	--

4. Календарный учебный план

Продолжительность занятий исчисляется в академических часах.

Продолжительность 1 (одного) академического часа составляет 45 (сорок пять) минут. При этом 0,5 академического часа округляется в большую сторону и составляет 25 (двадцать пять) минут.

Разделы программы		Учебная неделя (количество часов)						
		ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
Первая учебная неделя								
1	Человеческий фактор: понятие, модель, общие концепции. Влияние человеческого фактора на безопасность полётов. "Грязная дюжина".	5,5						
2	Авиационные происшествия и инциденты, связанные с человеческим фактором.		1					
3	Психофизиология деятельности человека.		4					
4	Факторы, влияющие на работоспособность.			2				
5	Внешние физические факторы.			1				
6	Эргономика.			2				
7	Коммуникации. Безопасная корпоративная культура.				4			
8	Роль управленческого персонала в повышении безопасности полётов.					2		
9	Человеческие ошибки.					2,5		
Вторая учебная неделя								
10	Итоговая аттестация	2						