



№ 11781



ООО "ТРАНСАЭРО СЕРВИС"

УТВЕРЖДЕНА

приказом генерального директора

ООО "ТРАНСАЭРО СЕРВИС"

А.Д.Нечипуренко

19 апреля 2024г.

№ 66П/П-ОД-24/11780-РДО



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Программа IATA подготовки персонала
обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) технологиям
управления и основным понятиям наземного обслуживания при осуществлении
представительских услуг и функций в аэропорту

г. Екатеринбург
2024г.

	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа IATA подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) технологиям управления и основным понятиям наземного обслуживания при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"	№ 11781 
---	---	--

Содержание

1. Определения и сокращения	3
2. Общие положения	6
3. Учебный план	11
4. Календарный учебный план	12
5. Перечень литературы	14

	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа IATA подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) технологиям управления и основным понятиям наземного обслуживания при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"	№ 11781 
--	---	--

1. Определения и сокращения

Авиационная безопасность – состояние защищённости авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации;

Аэропорт - комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей необходимое оборудование;

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;

Договор воздушной перевозки пассажира – договор, в соответствии с которым перевозчик обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае сдачи пассажиром воздушного судна багажа обязуется доставить багаж в пункт назначения и выдать пассажиру воздушного судна или управомоченному им на получение багажа лицу;

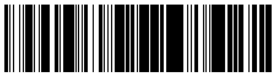
Дополнительное профессиональное образование – образование, направленное на удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, профессиональное развитие человека, обеспечение соответствия его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды, осуществляемое 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;

Опасные грузы - изделия или вещества, представляющие угрозу здоровью, безопасности, имуществу или окружающей среде;

Программа повышения квалификации – дополнительная профессиональная программа, направленная на совершенствование и (или)

	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа IATA подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) технологиям управления и основным понятиям наземного обслуживания при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"	№ 11781 
--	---	--

получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

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;

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;

APIS (Advance Passenger Information System) – это система обмена электронными данными о пассажире между системой авиакомпании и системой государственных органов той страны, куда направляется пассажир;

IMP код – стандартный грузовой код ИАТА, состоящий из трёх латинских букв, используемый для обозначения специальных грузов на ярлыках для средств пакетирования, в Loadsheet (СЗВ), LDM и NOTOC;

LDM (Load Message) – сообщение о загрузке рейса;

Loadsheet - сводно-загрузочная ведомость, содержащая информацию о коммерческой загрузке и данные обеспечения безопасности полёта по массе и центровке самолёта;

NOTOC (Notification to Captain) – уведомление командиру воздушного судна о наличии на борту воздушного судна опасного или специального груза;

АОС - автоматизированная обучающая система;

ВС - воздушное судно;

ВТ – воздушный транспорт;

ДОТ – дистанционные образовательные технологии;

ИАТА (IATA) - Международная ассоциация воздушного транспорта;

ИКАО (ICAO) - Международная организация гражданской авиации, специализированное учреждение ООН, устанавливающее международные нормы гражданской авиации и координирующее её развитие с целью повышения безопасности и эффективности;

МАГАТЭ - Международное агентство по атомной энергии;

ОГ – опасные грузы;

	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа IATA подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) технологиям управления и основным понятиям наземного обслуживания при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"	№ 11781 
--	---	--

ООН - Организация объединенных наций;

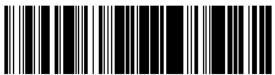
ПК – промежуточный контроль;

СЗВ - сводно-загрузочная ведомость;

ТК – текущий контроль;

ТСО – технические средства обучения;

ЭО – электронное обучение.

	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа IATA подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) технологиям управления и основным понятиям наземного обслуживания при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"	№ 11781 
---	---	--

2. Общие положения

Программа повышения квалификации "Программа IATA подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) технологиям управления и основным понятиям наземного обслуживания при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту" (далее – Программа) является дополнительной профессиональной программой, направленной на формирование у работников аэропортов, эксплуатантов воздушных судов, авиапредприятий и иных организаций, участвующих в процессах наземного обслуживания воздушных судов, представления о полном цикле наземного обслуживания рейсов авиакомпаний-перевозчиков, включая последовательность и порядок осуществления технологических процессов, а также методы и способы управления процессами.

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.

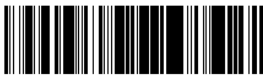
Программа составлена с использованием материалов IATA Ground Operations Manual (IGOM) и нормативно-правовых актов Российской Федерации, устанавливающих правовые основы деятельности в области авиации, а также регулирующих отношения в области использования воздушного пространства и в области авиации.

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 аэропортов, эксплуатантов воздушных судов, авиапредприятий и иных организаций, участвующих в процессах наземного обслуживания воздушных судов.

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

- понимание полного цикла наземного обслуживания воздушных судов перевозчиков;
- понимание последовательности выполнения технологических процессов, реализуемых в рамках осуществления наземного обслуживания воздушных судов авиакомпаний-перевозчиков;
- осуществлении деятельности в рамках функционала согласно занимаемой должности с учётом специфики организации производственной

	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа IATA подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) технологиям управления и основным понятиям наземного обслуживания при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"	№ 11781 
---	---	--

деятельности в аэропорту;

- формирование представления о новых перспективных средствах и методах организации обслуживания рейсов, пассажиров и обработки багажа, груза, почты;

- понимание порядка взаимодействия со службами и организациями, принимающими непосредственное участие в обслуживании воздушных перевозок.

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

- требования документов, устанавливающих нормы и правила осуществления технологических процессов наземного обслуживания воздушных судов перевозчиков, обслуживания пассажиров, обработки багажа, груза, почты;

- основные принципы и процессы, связанные с организацией и управлением процессами наземного обслуживания;

- общие принципы организации деятельности структурных подразделений аэропорта, участвующих в наземном обслуживании воздушных судов авиакомпаний-перевозчиков, в том числе обслуживании пассажиров, обработке багажа, груза и почты;

- особенности обслуживания международных рейсов;

- общие принципы безопасной перевозки опасных грузов воздушным транспортом;

- основные этапы предполётного и послеполётного обслуживания пассажиров и обработки багажа, груза и почты, в том числе требования, предъявляемые к организации и непосредственному осуществлению указанных процессов;

- особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, а также иных категорий пассажиров, требующих обслуживания в особом порядке;

- основные этапы перронного обслуживания воздушных судов (с учётом сезонных особенностей), в том числе требования, предъявляемые к организации и непосредственному осуществлению указанных процессов;

- основы организации и обеспечения авиационной и транспортной безопасности на территории аэропорта;

- базовые принципы, применяемые на этапах планирования загрузки, центровки и контроля загрузки воздушных судов;

- требования, предъявляемые к обслуживанию пассажиров при перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам;

- перечень и базовые требования к оформлению и комплектованию сопроводительной документации по рейсу;

	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа IATA подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) технологиям управления и основным понятиям наземного обслуживания при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"	№ 11781 
---	---	--

- типы и формат стандартных информационных телеграмм;
- основы эффективной коммуникации;
- общие принципы обеспечения сервиса;
- направления и перспективы развития отрасли.

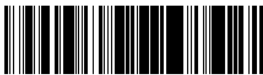
2.5. В результате пройденного обучения слушатели (обучающиеся) должны уметь:

- применять полученные в результате обучения знания в процессе осуществления трудовой деятельности;
- интерпретировать содержащуюся в сопроводительной документации по рейсу информацию;
- оформлять и комплектовать сопроводительные документы по рейсу;
- при осуществлении трудовой деятельности применять системный подход, учитывающий нормы и правила, регламентирующие порядок оказания услуг, входящих в структуру наземного обслуживания;
- организовывать обслуживание пассажиров, в том числе пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, а также иных категорий пассажиров, требующих обслуживания в особом порядке;
- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, возникающих в процессе выполнения трудовой деятельности;
- читать стандартные информационные телеграммы;
- идентифицировать опасные грузы и оценивать допустимость их перевозки на воздушном судне в зарегистрированном багаже, ручной клади, грузе или почте;
- управлять конфликтными ситуациями, возникающими в процессе осуществления трудовой деятельности;
- выстраивать взаимодействие со службами и организациями, принимающими непосредственное участие в обслуживании воздушных перевозок;
- осуществлять контроль загрузки воздушного судна;
- адекватно реагировать на потенциальные угрозы, способные оказать негативное влияние на качество и безопасность наземного обслуживания воздушного судна.

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

К освоению Программы допускаются лица, имеющие и(или) получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование, а также успешно освоившие дополнительную профессиональную программу "Перевозка опасных грузов воздушным транспортом" (подтверждается удостоверением о повышении квалификации и (или) диплом о профессиональной переподготовке).

Несоответствие кандидата какому-либо из указанных условий является основанием для отказа в допуске кандидата к освоению Программы.

	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа IATA подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) технологиям управления и основным понятиям наземного обслуживания при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"	№ 11781 
---	---	--

2.7. Формы подготовки:

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

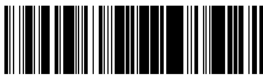
2.9. Методические рекомендации по проведению видов подготовки, с использованием технических средств обучения

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

	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа IATA подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) технологиям управления и основным понятиям наземного обслуживания при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"	№ 11781 
---	---	--

составом и уровнем подготовленности обучаемых.

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

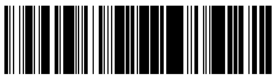
2.10. Документы, подтверждающие прохождение подготовки

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

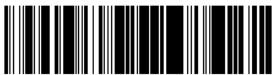
Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным с обучения, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно установленному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

2.11. Нормативный срок обучения - 48 (сорок восемь) академических часов.

	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа IATA подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) технологиям управления и основным понятиям наземного обслуживания при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"	№ 11781 
---	---	--

3. Учебный план

№ п/ п	Наименование разделов (учебных дисциплин)	Количество академических часов			Форма контроля знаний
		всего	лекции	практические занятия	
1	Введение в профессию. Авиатранспортная система. Аэропорт как элемент транспортной системы. Регулирование аэропортовой деятельности. Перевозочная документация и документы пассажиров.	7	7	-	ПК (тест)
2	Процедуры регистрации пассажиров и оформления багажа. Категории пассажиров, требующих обслуживания в особом порядке. Обслуживание в аэропорту прилёта и трансфера. Обслуживание пассажиров в сбойных ситуациях.	8	8	-	ПК (тест)
3	Процедура посадки пассажиров. Договор воздушной перевозки. Сопроводительная документация по рейсу. Стандартные информационные телеграммы.	6	6	-	ПК (тест)
4	Правила перевозки опасных грузов: базовые принципы, ограничения и запреты. Классификация, упаковывание, маркировка и нанесение знаков. Процедуры безопасности.	6	6	-	ПК (тест)
5	Основы коммуникации. Потребности и ожидания клиентов. Основы эффективной коммуникации. Общие принципы обеспечения сервиса.	6	6	-	ПК (тест)
6	Обеспечение авиационной безопасности. Международное регулирование в сфере авиационной безопасности. Меры обеспечения безопасности.	7	7	-	ПК (тест)
7	Современные технологии и будущее отрасли. Система обработки данных пассажира APIS. Технологии CUSS, CUTE и CUPPS. Роль агента по обслуживанию пассажиров. Будущее отрасли.	6	6	-	ПК (тест)
	Итоговая аттестация	2		-	
	Итого	48	48		

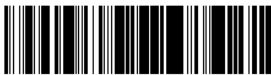
	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа IATA подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) технологиям управления и основным понятиям наземного обслуживания при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"	№ 11781 
---	---	--

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	Введение в профессию. Авиатранспортная система. Аэропорт как элемент транспортной системы. Регулирование аэропортовой деятельности. Перевозочная документация и документы пассажиров.	6	1					
2	Процедуры регистрации пассажиров и оформления багажа. Категории пассажиров, требующих обслуживания в особом порядке. Обслуживание в аэропорту прилёта и трансфера. Обслуживание пассажиров в сбойных ситуациях.		5	3				
3	Процедура посадки пассажиров. Договор воздушной перевозки. Сопроводительная документация по рейсу. Стандартные информационные телеграммы.			3	3			
4	Правила перевозки опасных грузов: базовые принципы, ограничения и запреты. Классификация, упаковывание, маркировка и нанесение знаков. Процедуры безопасности.				3	3		
5	Основы коммуникации. Потребности и ожидания клиентов. Основы эффективной коммуникации. Общие принципы обеспечения сервиса.					3		

	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа IATA подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) технологиям управления и основным понятиям наземного обслуживания при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"	№ 11781 
---	---	--

Вторая учебная неделя								
5	Основы коммуникации. Потребности и ожидания клиентов. Основы эффективной коммуникации. Общие принципы обеспечения сервиса.	3						
6	Обеспечение авиационной безопасности. Международное регулирование в сфере авиационной безопасности. Меры обеспечения безопасности.	3	4					
7	Современные технологии и будущее отрасли. Система обработки данных пассажира APIS. Технологии CUSS, CUTE и CUPPS. Роль агента по обслуживанию пассажиров. Будущее отрасли.			6				
8	Итоговая аттестация				2			

	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Программа IATA подготовки персонала обслуживающих компаний (представителей авиационных компаний) технологиям управления и основным понятиям наземного обслуживания при осуществлении представительских услуг и функций в аэропорту"	№ 11781 
---	---	--

5. Перечень литературы

1. Воздушный кодекс Российской Федерации;
2. Гражданский кодекс Российской Федерации;
3. Конвенция о международной гражданской авиации (Чикаго, 1944 г.);
4. "Перевозка опасных грузов", ИАТА (действующее издание);
5. "Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху", ИКАО, Doc 9284 - AN/905 (действующее издание);
6. Уголовный кодекс Российской Федерации;
7. Федеральные авиационные правила "Правила перевозки опасных грузов воздушными судами гражданской авиации" (утверждены приказом Минтранса России от 05.09 2008г. № 141);
8. Федеральные авиационные правила "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" (утверждены Приказом Минтранса России от №82 от 28.06.2007г.);
9. Федеральный закон РФ "Об оружии";
10. Baggage Reference Manual (BRM);
11. IATA Ground Operations Manual (IGOM) (действующее издание);
12. Passenger Services Conference Resolutions Manual (PSCRM) (действующее издание).