

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ ВОЗДУШНОГО И КОСМИЧЕСКОГО ПРАВА «АЭРОХЕЛП»

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор
НОЧУ ДПО «Институт воздушного и
космического права «АЭРОХЕЛП»



О.И. Аксаментов

«01» августа 2015 года

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ ВОЗДУШНОГО СУДНА И БАГАЖА
В АЭРОПОРТУ»**

(шифр: РРК-4, редакция 1)

Санкт-Петербург

2015 год

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Обслуживание пассажиров воздушного судна и багажа в аэропорту» включает следующие структурные элементы:

№	Наименование раздела	Стр.
I.	Пояснительная записка	3
II.	Учебно-тематический план	5
III.	Содержание тем	6
IV.	Методическое обеспечение программы	9
V.	Список использованной литературы	10
VI.	Лист регистрации изменений	11
VII.	Лист регистрации периодических проверок	12

I. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Цель обучения: Повышение уровня профессиональных знаний в области обслуживания пассажиров воздушного судна и багажа в аэропортах Российской Федерации.

Категория обучаемых: государственные гражданские служащие уполномоченных органов, менеджеры аэропортов, практикующие юристы и адвокаты, преподаватели авиационных учебных центров, преподаватели высших и средних учебных заведений, руководящий состав организаций гражданской авиации, специалисты по управлению качеством, специалисты по сертификации.

В результате освоение программы слушатель должен знать:

- основные аспекты организации обслуживания пассажиров и багажа в аэропортах гражданской авиации;
- основные нормативные правовые акты в области обслуживания пассажиров и багажа в аэропортах Российской Федерации;
- правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и требования обслуживанию пассажиров и багажа;
- основы взаимоотношений авиаперевозчика и оператора по наземном обслуживанию.

В результате освоения программы слушатель должен уметь:

- применять нормативные правовые акты в области обслуживания пассажиров, багажа на воздушном транспорте;
- выполнять правила воздушных перевозок пассажиров, багажа.

Место проведения обучения: Российская Федерация, Санкт-Петербург.

Форма обучения: дневная; с использованием информационных технологий.

Продолжительность обучения: 40 часов.

Режим занятий: 8 часов в день.

Методы обучения: лекционные занятия, практические занятия.

Рекомендуемый порядок обучения: 5 дней занятий – 40 часов.

Текущий (рубежный) контроль (ТК): устный опрос.

Форма аттестации: зачет.

При успешном прохождении обучения и сдаче зачета слушателям выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

II. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/ п	Наименование тем	Всего	В том числе		Форма аттестац
			лекц. занятия	практ. занятия	
1.	Цели и задачи регулирования деятельности гражданской авиации применительно к воздушным перевозкам	2	2	-	-
2.	Нормативные правовые акты, регламентирующие воздушные перевозки	8	6	2	-
3.	Порядок взаимодействия воздушного перевозчика и оператора по наземному обслуживанию	2	2	-	-
4.	Вопросы качества обслуживания пассажиров и багажа	4	4	-	-
5.	Наземный этап воздушной перевозки пассажиров. Процедуры регистрации пассажиров	2	2	-	-
6.	Оформление и обработка багажа, требования перевозчиков к багажу	2	2	-	-
7.	Правовые аспекты авиационной безопасности	2	2	-	-
8.	Обслуживание маломобильных категорий пассажиров воздушного судна	6	4	2	-
9.	Перевозочная порейсовая документация	2	2	-	-
10.	Информационные сообщения по выполнению рейсов	4	2	2	-
11.	Обслуживание пассажиров в аэропорту назначения (промежуточном)	2	2	-	-
12.	Обслуживание пассажиров при задержке рейса, сбойной ситуации	2	2	-	-
13.	Передовой опыт обслуживания пассажиров и багажа в зарубежных аэропортах	2	2	-	-
ИТОГО		40	34	6	0

III. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ

Тема 1. Цели и задачи регулирования деятельности гражданской авиации применительно к воздушным перевозкам

Система и структура федеральных органов исполнительной власти. Государственные органы уполномоченные в сфере регулирования воздушных перевозок. Функции и задачи. Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация): функции и задачи в области обслуживания перевозочных процессов.

Тема 2. Нормативные правовые акты, регламентирующие воздушные перевозки

Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшава, 1929 год) и другие акты варшавской системы. Конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок (Монреаль, 1999 год). Гражданский кодекс РФ. Воздушный кодекс РФ. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» и «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты». Правовая природа актов ИКАО.

Тема 3. Порядок взаимодействия воздушного перевозчика и оператора по наземному обслуживанию

Договор о наземном обслуживании. Типы (виды) договоров о наземном обслуживании коммерческой загрузки и воздушных судов. Содержание договора о наземном обслуживании. Права и обязанности сторон.

Тема 4. Вопросы качества обслуживания пассажиров и багажа

Качество обслуживания пассажиров, багажа. Показатели и уровни качества обслуживания. Методы определения уровней качества обслуживания. Соглашение об уровне качества наземного обслуживания между воздушным перевозчиком и оператором наземного обслуживания. Рекомендации ИАТА.

Тема 5. Наземный этап воздушной перевозки пассажиров. Процедуры регистрации пассажиров

Методы и виды регистрации пассажиров: автоматизированная, ручная регистрация (порейсовая, свободная), на стойке регистрации, самостоятельная регистрация: он-лайн, киоск саморегистрации (CUSS), через мобильное приложение. Системы автоматизированной регистрации пассажиров. Посадочные талоны (виды). Требования по качеству обслуживания при регистрации пассажиров.

Тема 6. Оформление и обработка багажа, требования перевозчиков к багажу

Багаж – определение, виды багажа. Правила и нормы провоза багажа: весовая система и штучная система. Сверхнормативный багаж, несопровождаемый багаж. Тарифы при перевозке сверхнормативного багажа. Багажные бирки для оформления багажа: бирки бумажные, электронные, бирки «В кабину». Порядок оформления перевозки багажа: на стойке регистрации, на стойке самостоятельной регистрации пассажиром. Обработка багажа в зоне сортировки в аэровокзале.

Тема 7. Правовые аспекты авиационной безопасности

Предполетный досмотр пассажира и багажа как существенное условие договора воздушной перевозки. Порядок проведения предполетного досмотра. Воздушная перевозка оружия. Личный досмотр. Основания прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира по инициативе перевозчика. Послеполетный досмотр пассажира и багажа.

Тема 8. Обслуживание маломобильных категорий пассажиров воздушного судна

Обслуживание маломобильных пассажиров. Перечень услуг, необходимых маломобильным пассажирам на борту ВС и в аэропорту. Безбарьерная среда в аэропорту. Технологии обслуживания в аэропорту. Оборудование для аэропортов. Оборудование и технологии на борту воздушного судна.

Тема 9. Перевозочная порейсовая документация

Требования к документации о коммерческой загрузке при выполнении рейса. Перевозочная порейсовая документация по пассажирам: сводная загрузочная ведомость (СЗВ), списки пассажиров, багажная ведомость, генеральная декларация. Требования к информации, содержащейся в порейсовой перевозочной документации.

Тема 10. Информационные сообщения по выполнению рейсов

Телеграммы по загрузке рейса, движению воздушных судов. Требования по обмену информацией по коммерческой загрузке и движению воздушных судов, выполняющих рейсы с коммерческой загрузкой. Телеграммы о коммерческой загрузке и выполнению рейсов. Адреса, срочность сообщений, стандартная и важная информация по коммерческой загрузке рейса, информация о движении рейса (вылет, прибытие, задержки). Особые отметки.

Тема 11. Обслуживание пассажиров в аэропорту назначения (промежуточном)

Высадка пассажиров из воздушного судна, доставка в аэровокзал. Выдача зарегистрированного багажа. Неисправности при перевозке багажа:

несвоевременная перевозка багажа (задержка с прибытием в аэропорт назначения), утрата багажа, повреждение багажа, воровство из багажа. Работа с пассажирами по претензиям с багажом. Особенности организации перевозок трансферных пассажиры на внутренних и международных рейсах.

Тема 12. Обслуживание пассажиров при задержке рейса, сбойной ситуации

Задержка рейса, сбойная ситуация – определение. Требования к обслуживанию пассажиров при задержках рейсов. Организация работ при обслуживании пассажиров при задержках рейсов, в сбойных ситуациях.

Тема 13. Передовой опыт обслуживания пассажиров и багажа в зарубежных аэропортах

Обслуживание пассажиров воздушного судна в аэропортах Европы и Северной Америки.

IV. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Материально-техническое обеспечение программы

Учебный кабинет (класс) – (Российская Федерация, Санкт-Петербург), стулья с откидными полками – 15 шт. (либо столы и стулья для рассадки 15 человек), видеопроектор – 1 шт., доска – 1 шт., флипчарт – 1 шт., компьютер – 1 шт.

Методические рекомендации

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Обслуживание пассажиров воздушного судна и багажа в аэропорту» осуществляется путем проведения следующих видов занятий (методов обучения): лекции, практические занятия.

Теоретическая подготовка обучаемых по программе обеспечивается на лекциях. На лекциях обучаемым даются систематизированные основы научных знаний по изучаемой программе.

Проведение практических занятий осуществляется после прочтения на лекциях соответствующего теоретического материала.

Практические занятия призваны обеспечить получение обучаемыми практических навыков и умений в области обслуживания пассажиров и багажа в аэропортах и использования полученных данных.

Текущий контроль успеваемости обучаемых необходимо осуществлять систематически во время проведения практических занятий. Для этих целей каждое практическое занятие начинается с обсуждения теоретического материала, расширенного и углубленного разъяснения теоретического материала, ответов на возникшие вопросы.

После обсуждения теоретического материала на практическом занятии, обучаемые приступают к решению конкретных практических задач.

Кроме того, следует проводить текущий (рубежный) контроль усвоения теоретического материала по наиболее сложным разделам программы.

Преподаватель данной программы имеет право на некоторые непринципиальные отступления от содержания программы в научных и педагогических целях. Итоговый контроль знаний слушателей по дисциплине проводится в виде зачета.

V. СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшава, 1929 год) и другие акты варшавской системы;
2. Конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок (Монреаль, 1999 год);
3. Конвенция ООН о правах инвалидов (Резолюция 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН, 2006);
4. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть 1 и 2;
5. Воздушный кодекс Российской Федерации;
6. Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
7. Федеральный закон от 04.05.2011 №99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
8. Федеральный закон от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании»;
9. Указ Президента РФ от 13.06.1996 №904 «О государственном регулировании и государственной поддержке гражданской авиации и авиационной промышленности Российской Федерации»;
10. Постановление Правительства РФ от 30.07.2004 №396 «Об утверждении Положения о Федеральном агентстве воздушного транспорта»;
11. Постановление Правительства РФ от 30.07.2004 №398 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере транспорта»;
12. Постановление Правительства Российской Федерации от 23.04.2008 №293 «О государственном регулировании цен (тарифов, сборов) на услуги субъектов естественных монополий в транспортных терминалах, портах, аэропортах и услуги по использованию инфраструктуры внутренних водных путей»;
13. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»;
14. Федеральные авиационные правила «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты».

