

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНО «Учебный центр Авиабизнес»

_____ Ю.М. Григорьев

« ____ » _____ 2016г.

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Организация пассажирских авиаперевозок»

АНО 'Учебный центр Авиабизнес'	Программа повышения квалификации «Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная подготовка)	2
---	--	---

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Целью реализации настоящей программы является повышение уровня компетенций, необходимых для повышения профессиональной надежности специалистов, занятых в организации обеспечения и обслуживания пассажиров, багажа и рейсов в рамках имеющейся квалификации:

- Владение приемами и методами работы с персоналом
- Знание основных законов и иных нормативно-правовых актов РФ и международных документов, касающихся пассажирских авиаперевозок.
- Способность участвовать в процессах и процедурах по обслуживанию пассажиров.
- Готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе.
- Стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства.
- Способность организовать работу представительства компании или агента/ген.агента.
- Способность подготавливать запросы в федеральную службу по тарифам в случае неправомерности применения тарифов в аэропортах РФ и навыки подготовки запросов в обслуживающие компании с целью получения конкурентноспособных предложений.

Настоящая программа решает следующие задачи:

- Формирование у специалистов мотивации на эффективное и безошибочное выполнение работ по организации и обслуживанию воздушных перевозок.
- Получение авиационным персоналом знаний о новых перспективных средствах и методах организации обслуживания рейсов, пассажиров и багажа.
- Формирование и совершенствование коммуникативных, поведенческих, лидерских навыков, а также навыков оценки ситуации и принятия решений.
- Обучение специалистов базовым знаниям обеспечения авиационной безопасности и безопасности полетов.
- Обеспечить понимание слушателями вопросов взаимодействия со службами и организациями, принимающими непосредственное участие в обслуживании воздушных перевозок.
- Научить правильно пользоваться документами по аэропортовым сборам и проводить переговоры по согласованию стоимости обслуживания и объема предоставляемых услуг с Хэндлинговыми компаниями (или компаниями по наземному обслуживанию).
- Правильно выстроить сеть продаж.

В результате освоения программы слушатель должен приобрести следующие знания и умения, необходимые для качественного изменения компетенций:

Слушатели должны знать:

- основы воздушного права, необходимые для организации перевозки пассажиров и их багажа;
- стандартные правила обслуживания пассажиров в аэропорту и на борту ВС;
- основы организации паспортно-визовой службы;
- основы авиационной безопасности;

АНО 'Учебный центр Авиабизнес'	Программа повышения квалификации «Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная подготовка)	3
---	--	---

- структуру службы пассажирских авиаперевозок;
- современные международные требования к качеству обслуживания пассажиров;
- основы организации продажи пассажирских авиаперевозок;
- современные тенденции в развитии организации пассажирских перевозок;
- стандартное соглашение о наземном обслуживании (АНМ 810), его структуру – Основное соглашение, Приложение А и Приложение В;
- АИР каждого государства в части опубликования государственных аэропортовых сборов;
- Приказ Минтранса РФ №241 от 17.07.12 г. об аэропортовых и аэронавигационных сборах в РФ.

Слушатели должны уметь:

- грамотно применять знания о психологических аспектах работы с пассажирами, в том числе в сложных ситуациях;
- принимать меры по реагированию на претензии пассажиров;
- грамотно обслуживать пассажиров особых категорий;
- правильно использовать и оформлять перевозочные документы;
- принимать меры предотвращения мошенничества с перевозочными документами;
- сделать расчет расходов авиакомпании по аэропортовому и наземному обслуживанию в РФ и за рубежом, исходя из весовых параметров ВС и его загрузки.

Категория слушателей: начальники коммерческой службы (отдела); начальники (заместители, специалисты) службы пассажирских авиаперевозок; начальники (заместители, специалисты) отдела организации перевозок; начальники смены авиапредприятия; диспетчеры по организации пассажирских, почтово-грузовых, международных авиационных перевозок (включая старшего); диспетчер по организации авиационных перевозок в приписных аэропортах (включая старшего); агенты по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок (включая старшего), сотрудники туристических компаний, занимающихся организацией воздушных перевозок.

Продолжительность обучения – 2 недели.

Форма обучения: очная, заочная (с использованием дистанционных технологий).

Режим занятий: 5 раз в неделю по 8 академических часов в день.

Вид учебных занятий – лекционный курс и практические занятия.

Методы обучения обеспечивают максимальную наглядность в процессе теоретического обучения, а также полное вовлечение слушателей в учебный процесс. Обучение проводится в аудитории, оборудованной персональным компьютером, колонками и мультимедийным проектором, стационарной доской или переносной доской flip-chat.

Обучение проводят преподаватели АНО «Учебный центр Авиабизнес».

Система контроля результата обучения, позволяющая определить, достигнуты ли слушателем поставленные цели обучения, включает:

- тестирование или опрос по ключевым разделам курса
- итоговое тестирование, которое может проводиться с использованием ПК или теста на бумажном носителе.

<p style="text-align: center;">АНО 'Учебный центр Авиабизнес'</p>	<p style="text-align: center;">Программа повышения квалификации «Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная подготовка)</p>	
		4

Слушатели, успешно прошедшие тестирование (70% положительных ответов), получают **удостоверение** АНО «Учебный центр Авиабизнес». Слушатели, не получившие необходимое количество баллов, получают справку о прослушивании курса.

АНО 'Учебный центр Авиабизнес'	Программа повышения квалификации «Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная подготовка)	5

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
программы повышения квалификации (повышение уровня компетенций)
«Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная
подготовка)

Цель – **повышение уровня компетенций**, необходимых для повышения профессиональной надежности специалистов, занятых в организации обеспечения и обслуживания пассажиров, багажа и рейсов в рамках имеющейся квалификации.

Категория слушателей – начальники коммерческой службы (отдела); начальники (заместители, специалисты) службы пассажирских авиаперевозок; начальники (заместители, специалисты) отдела организации перевозок; начальники смены авиапредприятия; диспетчеры по организации пассажирских, почтово-грузовых, международных авиационных перевозок (включая старшего); диспетчер по организации авиационных перевозок в приписных аэропортах (включая старшего); агенты по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок (включая старшего), сотрудники туристических компаний, занимающихся организацией воздушных перевозок.

Продолжительность обучения – 72 академических часа. (10 рабочих дней)

Режим занятий – 8 академических часов в день.

№	Наименование разделов и дисциплин	Всего, час.	В том числе:		Форма контроля
			лекции	практ. занятия	
1	Раздел 1. Основы воздушного права.	12	12		тест
2	Раздел 2. Паспортно-визовый контроль в аэропорту.	8	8		тест
3	Раздел 3. Конфликтология. Психология общения с трудными пассажирами.	6	4	2	тест
4	Раздел 4. Обслуживание особых категорий пассажиров и организационная структура службы пассажирских перевозок.	10	8	2	тест
5	Раздел 5. Организация претензионной работы.	2	2		тест
6	Раздел 6. Стандарты оформления СПД. Предотвращение мошенничества с перевозочными документами.	12	8	4	тест
7	Раздел 7. Организация продажи пассажирских авиаперевозок.	6	4	2	тест
8	Раздел 8. Организация коммерческой подготовки рейса.	6	6		тест
9	Раздел 9. Обеспечение авиационной безопасности.	4	4		тест
10	Раздел 10. Ставки и сборы в аэропортах. Договор о наземном обслуживании.	4	4		тест
	Итоговый контроль	2		2	тест
	Итого	72	60	12	

АНО 'Учебный центр Авиабизнес'	Программа повышения квалификации «Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная подготовка)	
		6

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
программы повышения квалификации (повышение уровня компетенций)
«Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная
подготовка)

№ п/п	Наименование разделов, учебных дисциплин и тем	Всего, час.	В том числе:			Форма контроля
			Лекции	Практические, лабораторные, семинарские занятия и т.д.	Выездные занятия, стажировка и т.д.	
1.	Раздел 1. Основы воздушного права.	12	12			тест
1.1	Законы и иные нормативные правовые акты РФ, регламентирующие авиационные перевозки.	2	2			
1.2	Государственное регулирование деятельности в области ГА.	3	3			
1.3	Международно-правовое регулирование ответственности авиаперевозчика и эксплуатанта ВС.	4	4			
1.4	Коммерческие права (свободы) воздуха. Ответственность перевозчика.	2	2			
1.5	Правовая природа, структура и содержание межправительственных соглашений о воздушном сообщении.	2	2			
2	Раздел 2. Паспортно-визовый контроль в аэропорту.	8	8			
2.1	Пассажиры с неисправными документами.	1	1			
2.2	Защита коммерческих интересов авиакомпаний, связанных с нарушением паспортно-визового контроля.	1	1			

АНО 'Учебный центр Авиабизнес'	Программа повышения квалификации «Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная подготовка)	
		7

№ п/п	Наименование разделов, учебных дисциплин и тем	Всего, час.	В том числе:			Форма контроля
			Лекции	Практические, лабораторные, семинарские занятия и т.д.	Выездные занятия, стажировка и т.д.	
2.3	Основы организации паспортно-визового контроля пассажиров.	2	2			
2.4	Проверка документов пассажиров при воздушной перевозке.	2	2			
2.5	Элементы защиты документов от их фальсификации.	2	2			
3	Раздел 3. Конфликтология. Психология общения с трудными пассажирами.	6	4,5	1,5		тест
3.1	Забота о пассажире. Стыль поведения.	0,5	0,5			
3.2	Характеристики типов социальной активности. Эмпатия.	1	0,5	0,5		
3.3	Коммуникативный процесс. Создание позитивного первого впечатления.	0,5	0,5			
3.4	Язык сервиса авиакомпаний.	0,5	0,5			
3.5	Стандарты груминга.	1	1			
3.6	Навыки слушания.	0,5	0,5			
3.7	Сохранение репутации сервиса. Как успокоить разгневанного пассажира?	1	0,5	0,5		
3.8	Личные обязательства.	1	0,5	0,5		
4	Раздел 4. Обслуживание особых категорий пассажиров и организационная структура службы пассажирских перевозок.	10	8	2		тест

АНО 'Учебный центр Авиабизнес'	Программа повышения квалификации «Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная подготовка)	
		8

№ п/п	Наименование разделов, учебных дисциплин и тем	Всего, час.	В том числе:			Форма контроля
			Лекции	Практические, лабораторные, семинарские занятия и т.д.	Выездные занятия, стажировка и т.д.	
4.1	Типовая структура службы пассажирских перевозок авиакомпании и аэропорта.	2	1	1		
4.2	Особенности обслуживания пассажиров особых категорий. Перевозка несопровождаемых детей, детей в сопровождении взрослых и их багажа.	1,5	1	0,5		
4.3	Перевозка транзитных, трансферных и частолетающих пассажиров.	1,5	1	0,5		
4.4	Перевозка пассажиров с ограниченными физическими возможностями.	1,5	1	0,5		
4.5	Перевозка депортированных и/или не допущенных в страну (нежелательных) пассажиров.	1,5	1	0,5		
4.6	Перевозка VIP пассажиров, дипломатических курьеров и их багажа.	1,5	1	0,5		
4.7	Перевозка пассажиров, следующих по служебным (ID, AD) билетам. Перевозка пассажиров с домашними (комнатными) животными, с крупногабаритным багажом.	1,5	1	0,5		
4.8	Стандартные телеграфные сообщения (телеграммы) IATA	3	1	2		
5	Раздел 5. Организация претензионной работы.	2	2			тест

АНО 'Учебный центр Авиабизнес'	Программа повышения квалификации «Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная подготовка)	
		9

№ п/п	Наименование разделов, учебных дисциплин и тем	Всего, час.	В том числе:			Форма контроля
			Лекции	Практические, лабораторные, семинарские занятия и т.д.	Выездные занятия, стажировка и т.д.	
5.1	Статистика по основным видам претензий пассажиров	0,5	0,5			
5.2	Претензии по багажу. Акт о неисправности при перевозке багажа (PIR). Порядок рассмотрения и регистрации претензий пассажиров.	0,5	0,5			
5.3	Негативные последствия, связанные с нерегулярным багажом. Материальный ущерб авиапредприятию, связанный с возмещением затрат пассажиру.	0,5	0,5			
5.4	Претензии пассажиров в случае задержки или отмены рейса. (Denied Boarding Compensation).	0,5	0,5			
6	Раздел 6. Стандарты оформления СПД. Предотвращение мошенничества с перевозочными документами.	12	8	4		тест
6.1	Основные типы бланков стандартных перевозочных документов (СПД), применяемые при оформлении авиаперевозок.	3	1	2		
6.2	Правила ИАТА по оформлению СПД.	2	1	1		
6.3	Стандарты оформления бланков СПД НСАВ-ТКП.	3	1	2		
6.4	Правила авиакомпании по оформлению СПД.	2	1	1		

АНО 'Учебный центр Авиабизнес'	Программа повышения квалификации «Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная подготовка)	
		10

№ п/п	Наименование разделов, учебных дисциплин и тем	Всего, час.	В том числе:			Форма контроля
			Лекции	Практические, лабораторные, семинарские занятия и т.д.	Выездные занятия, стажировка и т.д.	
6.5	Основные нарушения при оформлении бланков СПД.	2	1	1		
6.6	Виды мошенничества. Меры, предпринимаемые авиакомпаниями по защите от мошенничества с перевозочными документами.	2	1	1		
7	Раздел 7. Организация продажи пассажирских авиаперевозок.	6	4	2		тест
7.1	Организация продажи как основная функция коммерческой деятельности авиакомпании.	1	1			
7.2	Правовые основы организации продажи.	2	1	1		
7.3	Форматы продажи перевозок основных коммерческих соглашений. Формы продажи международных авиаперевозок.	2	1	1		
7.4	Каналы продажи. Требования ИАТА к продаже перевозок.	1	1			
8	Раздел 8. Организация коммерческой подготовки рейса.	6	6			тест
8.1	Виды обеспечения полетов.	2	2			
8.2	Процедуры коммерческого обеспечения полетов.	2	2			
8.3	Технологические графики коммерческой подготовки ВС на перроне.	2	2			
9	Раздел 9. Обеспечение авиационной безопасности.	4	4			тест

АНО 'Учебный центр Авиабизнес'	Программа повышения квалификации «Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная подготовка)	
		11

№ п/п	Наименование разделов, учебных дисциплин и тем	Всего, час.	В том числе:			Форма контроля
			Лекции	Практические, лабораторные, семинарские занятия и т.д.	Выездные занятия, стажировка и т.д.	
10.	Раздел 10. Ставки и сборы в аэропортах. Договор о наземном обслуживании.	4	4			тест
10.1	Система ставок и сборов в международных аэропортах.	1,5	1,5			
10.2	Ставки и сборы в Российских аэропортах.	1,5	1,5			
10.3	Договор о наземном обслуживании (SGHA-2008).	1	1			
	Итоговый контроль	2		2		Тест
	Итого	72	60	12		

АНО 'Учебный центр Авиабизнес'	Программа повышения квалификации «Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная подготовка)	12
---	--	----

Тематическое содержание
программы повышения квалификации (повышение уровня
компетенций)
«Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная
подготовка)

Раздел 1. Основы воздушного права.

Тема 1.1. Законы и иные нормативные правовые акты РФ, регламентирующие авиационные перевозки. Понятие воздушного права. Предмет и система воздушного права. Международные и национальные источники воздушного права, регулирующие деятельность авиации и использования воздушного пространства. Нормы воздушного права и их реализация. Основные принципы и источники международного воздушного права, регламентирующие авиационные перевозки. Формирование национальной нормативно-правовой базы, регулирующей авиационные перевозки. Иерархия воздушного законодательства РФ в сфере перевозок.

Тема 1.2. Основные составляющие государственного регулирования деятельности в области ГА. Основные инструменты государственного регулирования в области ГА. Основные Положения Федерального закона «Воздушный Кодекс Российской Федерации». Правовые основы государственного регулирования деятельности гражданской авиации. Основные этапы развития системы государственного управления. Система органов государственного управления гражданской авиации. Функции, компетенции. Сертификация и лицензионная деятельность как основные инструменты государственного регулирования. Сферы прямого вмешательства в страховую деятельность хозяйствующих субъектов. Понятия и цели контроля и надзора. Место и роль административных регламентов в системе государственного регулирования. Понятие и структура основного авиационного закона ФЗ-60 Воздушного кодекса РФ.

Тема 1.3. Международно-правовое регулирование ответственности авиаперевозчика и эксплуатанта ВС. Международная и национальная практика формирования института ответственности авиаперевозчика и эксплуатанта. История вопроса. Варшавская система ответственности перевозчика. Значение Варшавской Конвенции в установлении единых принципов ответственности. Влияние Конвенции на формирование национального законодательства РФ. Краткая характеристика Конвенций и Соглашений, развивающих требования Варшавской Конвенции. Место ИАТА в формировании ответственности перевозчиков. Нормативная база регулирования ответственности эксплуатантов ВС.

Тема 1.4. Коммерческие права (свободы) воздуха. Ответственность перевозчика. Понятие принципа полного и исключительного суверенитета на воздушное пространство. Особенности получения разрешения государства на выполнение полетов и на выполнение перевозок. Понятие и порядок оформления коммерческих прав. Виды «свобод воздуха». Краткая характеристика. Понятие свободы конкуренции и основные направления развития воздушных перевозок, связанные с политикой дерегулирования и либерализации.

Тема 1.5. Правовая природа, структура и содержание межправительственных соглашений о воздушном сообщении. Понятие межправительственного Соглашения о воздушном сообщении. Межправительственное соглашение как юридические основания формирования «назначенных авиапредприятий». Порядок регулирования провозимых емкостей и регулирования тарифов. Юридические основания для начала полетов по

АНО 'Учебный центр Авиабизнес'	Программа повышения квалификации «Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная подготовка)	13
---	--	----

международной линии. Основные типы актов, используемых в двухстороннем регулировании в области международных воздушных перевозок.

Раздел 2. Паспортно-визовый контроль в аэропорту

Тема 2.1. Сущность приёма к перевозке пассажиров с неисправными (недостаточными) документами и его последствия. Рекомендации Приложения 9 ИКАО.

Тема 2.2. Защита коммерческих интересов авиакомпаний, связанных с нарушением паспортно-визового контроля.

Тема 2.3. Основы организации паспортно-визового контроля пассажиров. Создание компетентных подразделений авиакомпаний, профессионально занимающихся вопросами паспортно-визового контроля пассажиров и изучением иммиграционных требований по въезду в страну назначения.

Тема 2.4. Фальшивые, поддельные, похищенные, чужие документы. Технические средства проверки.

Тема 2.5. Общая методика проверки документов пассажиров. Роль и характер проведения иммиграционного профайлинга.

Тема 2.6. Элементы защиты документов от их фальсификации

Раздел 3. Конфликтология. Психология общения с трудными пассажирами.

Тема 3.1. Забота о пассажире. Стилль поведения сотрудников и их влияние на поведение пассажиров.

Тема 3.2. Характеристики типов социальной активности. Взаимодействие с пассажирами разных типов.

Тема 3.3. Коммуникативный процесс. Создание позитивного первого впечатления. Эмпатия. Работа с потребностями пассажиров.

Тема 3.4. Язык сервиса авиакомпании. Стандарты в общении с пассажирами.

Тема 3.5. Стандарты груминга.

Тема 3.6. Навыки слушания. Невербальная коммуникация.

Тема 3.7. Сохранение репутации сервиса. Как успокоить разгневанного пассажира? Техники неагрессивного ответа на агрессию со стороны пассажиров. Работа с жалобами пассажиров.

Тема 3.8. Личные обязательства. Стрессоустойчивость и управление стрессами.

Раздел 4. Обслуживание особых категорий пассажиров и организационная структура службы пассажирских перевозок.

Тема 4.1. Типовая структура службы пассажирских перевозок авиакомпании и аэропорта.

Тема 4.2. Особенности обслуживания пассажиров особых категорий. Перевозка несопровождаемых детей, детей в сопровождении взрослых и их багажа.

Тема 4.3. Перевозка транзитных, трансферных и частолетающих пассажиров.

Тема 4.4. Перевозка пассажиров с ограниченными физическими возможностями (инвалидов-колясочников, глухих, слепых), носилочных больных пассажиров. Беременных женщин и новорожденных младенцев.

Тема 4.5. Перевозка депортированных и/или не допущенных в страну (нежелательных) пассажиров.

Тема 4.6. Перевозка VIP пассажиров, дипломатических курьеров и их багажа.

АНО 'Учебный центр Авиабизнес'	Программа повышения квалификации «Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная подготовка)	14
---	--	----

Тема 4.7. Перевозка пассажиров, следующих по служебным (ID, AD) билетам. Перевозка пассажиров с домашними (*комнатными*) животными, с крупногабаритным багажом.

Тема 4.8. Стандартные телеграфные сообщения (телеграммы) IATA.

Раздел 5. Организация претензионной работы.

Тема 5.1. Статистика по основным видам претензий пассажиров. Пределы ответственности авиакомпаний при выплате компенсаций за причиненный ущерб здоровью пассажира, за ущерб при повреждении багажа, за задержки при перевозке пассажира и/или доставке багажа.

Тема 5.2. Претензии по багажу. Акт о неисправности при перевозке багажа (PIR). порядок рассмотрения и регистрации претензий пассажиров.

Тема 5.3 Негативные последствия, связанные с нерегулярным багажом. материальный ущерб авиапредприятию, связанный с возмещением затрат пассажиру.

Тема 5.4 Претензии пассажиров в случае задержки или отмены рейса. (Denied Boarding Compensation).

Раздел 6. Стандарты оформления СПД. Предотвращение мошенничества с перевозочными документами.

Тема 6.1. Основные типы бланков стандартных перевозочных документов (СПД), применяемые при оформлении авиаперевозок. Особенности оформления стандартных электронных перевозочных документов.

Тема 6.2. Правила ИАТА по оформлению СПД. Пассажирский билет и багажная квитанция. Применение, оформление. Квитанция оплаты сверхнормативного багажа. Применение, оформление. Piece Concept. Weight Concept. Ордер разных сборов (МСО). Многоцелевой документ оформл (MPD). UCCCF. Применение, оформление.

Тема 6.3. Стандарты оформления бланков СПД НСАВ-ТКП. Стандарты оформления СПД НСАВ-ТКП. Пассажирский билет и багажная квитанция. Применение, оформление.

Квитанция оплаты сверхнормативного багажа. Применение, оформление. Piece Concept. Weight Concept. Ордер разных сборов (МСО). Применение, оформление. Квитанция разных сборов. Применение, оформление. Квитанция оплаты по пластиковой карте.

Тема 6.4. Правила авиакомпаний по оформлению СПД. Пассажирский билет и багажная квитанция. Применение, оформление. Квитанция оплаты сверхнормативного багажа. Применение, оформление. Piece Concept. Weight Concept. Ордер разных сборов (МСО). Многоцелевой документ (MPD). UCCCF (универсальный бланк для оформления слипа по пластиковым картам). Применение, оформление.

Тема 6.5. Основные нарушения при оформлении бланков СПД.

Тема 6.6. Виды мошенничества. Меры, предпринимаемые авиакомпаниями по защите от мошенничества с перевозочными документами.

Раздел 7. Организация продажи пассажирских авиаперевозок.

Тема 7.1. Организация продажи как основная функция коммерческой деятельности авиакомпании.

Тема 7.2. Правовые основы организации продажи. Основные правовые документы, регламентирующие деятельность авиакомпании. Специальные коммерческие права.

АНО 'Учебный центр Авиабизнес'	Программа повышения квалификации «Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная подготовка)	15
---	--	----

Тема 7.3. 3 Основные коммерческие соглашения при организации продаж. Соглашение «О эксплуатации международных воздушных линий с использованием наименования, коммерческих прав и перевозочной документации», «Code Share», «Interline», «О Спец прорейтах».

Тема 7.4. Каналы продаж. Прямые продажи, продажи через телефонные центры, продажи через агентскую сеть, interline-продажи. Требования IATA к продаже перевозок.

Раздел 8. Организация коммерческой подготовки рейса.

Тема 8.1. Виды обеспечения полетов. Инженерно-авиационное обеспечение, техническое обслуживание, авиатопливо обеспечение, аварийно-спасательное, медицинское, аэродромное, метеорологическое, орнитологическое, электросветотехническое, радиотехническое обеспечение, аэронавигационное обслуживание полетов, обеспечение авиационной безопасности, оперативное управление производством, коммерческое обеспечение (организационное обеспечение перевозок и авиационных работ). Задачи, решаемые видами обеспечения и особенности.

Тема 8.2. Процедуры коммерческого обеспечения полетов. Расчет и комплектование коммерческой загрузки, определение и составные части. Технологические схемы коммерческой подготовки самолета в базовом порту и транзитом. Регистрация билетов и оформление багажа, основные этапы. Загрузка воздушного судна, крепление багажа, груза и почты. Основные задачи и общий порядок загрузки. Особенности различных типов самолетов, которые необходимо учитывать при загрузке. Распределение ответственности при загрузке. Оформление сопроводительной документации. Перевозочные и сопроводительные документы. Примеры заполнения. Передача сопроводительной документации экипажу. Разгрузка воздушного судна, особенности различных типов. Оформление прилета.

Тема 8.3. Технологические графики коммерческой подготовки воздушного судна на перроне. Основа коммерческой подготовки воздушного судна на перроне. Виды, содержание и формы технологических графиков коммерческой подготовки воздушного судна (на примере реальных технологических графиков для самолетов Ту-154, Ту-204, RRJ-95, В-737, В-757, В-767, А-319, А-320, А-321) на перроне.

Раздел 9. Обеспечение авиационной безопасности.

По отдельной программе.

Раздел 10. Ставки и сборы в аэропортах. Договор о наземном обслуживании.

Тема 10.1. Система ставок и сборов в международных аэропортах. Аэропортовые сборы. Аэронавигационные сборы. Ставки за наземное обслуживание. Основное отличие формирования системы ставок-сборов в международных аэропортах и российских аэропортах.

Тема 10.2. Ставки и сборы в Российских аэропортах. Система ставок и сборов в Российских аэропортах для российских перевозчиков. Методика расчета. Система ставок и сборов для иностранных перевозчиков. Методика их расчета.

Тема 10.3. Договор о наземном обслуживании (SGHA-2008). Содержание основного соглашения. Приложение А. Услуги по наземному обслуживанию. Приложение В. Местоположение аэропорта, согласованные услуги и ставки.

АНО 'Учебный центр Авиабизнес'	Программа повышения квалификации «Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная подготовка)	16
---	--	----

Учебно-методическое обеспечение программы

Основная литература:

1. Конвенция о международной гражданской авиации. ИКАО, Чикаго, 1944
2. Конвенция для унификации некоторых правил международных перевозок. Монреаль 1999 г
3. ИКАО, Приложение 9 к Конвенции о международной гражданской авиации «Упрощение формальностей».
4. Воздушный кодекс Российской Федерации, 1997
5. Бордунов В.Д. Международное воздушное право. Учебное пособие. – М.: НОУ ВКШ «Авиабизнес», «Научная книга», 2007
6. Практические аспекты эксплуатации воздушных линий. Под общ. ред. Григорьева Ю.М. 4-е изд. испр. и доп. – М.: Авиационная школа Аэрофлота, 2013
7. ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей». Приказ Минтранса России № 82 от 28.06.2007
8. ФАП «Подготовка и выполнение полетов в ГА РФ». Приказ МТ РФ №128 от 2009
9. Карпенко С. Н. Основы организации паспортно-визового контроля пассажиров. Метод. пособие. – М.: Авиабизнес, 2005
10. Корнилов В. Н. Авиационная безопасность. Метод. пособие. – М.: «Авиабизнес», 2003
11. Артамонов Б.В. Маркетинг на рынке авиатранспортных услуг. – М.: «Авиа-Бизнес Групп», 2007
12. Костромина Е.В. Авиатранспортный маркетинг. – М.: НОУ ВКШ «Авиабизнес», 2003
13. Афанасьев В.Г. Основы международных воздушных сообщений. Учебное пособие. – М.: НОУ ВКШ «Авиабизнес», 2010
14. Козлова А.М. Психология общения с пассажирами. Учебное пособие. М.: НОУ ВКШ «Авиабизнес», 2010
15. Солнцев М.А. Стратегический маркетинг авиапредприятия. Учебное пособие. М.: Авиационная школа Аэрофлота, 2011

Дополнительная литература:

1. Руководство по центровке и загрузке самолетов ГА СССР (РЦЗ-83), 1983
2. Соколов В.В., Соколов Е.В., Инвестиционная деятельность в России и развитие лизинга в авиации. – М.: НОУ ВКШ «Авиабизнес», 2003
3. Airport Handling Manual. ИАТА, действующее издание
4. Airport Information Publication (AIP) of Russia, действующее издание.
5. ОСТ 54-4-283.01-93 (Отраслевой стандарт) Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Организация перевозок воздушным транспортом. Порядок выполнения.
6. Passenger Services Conference Resolutions Manual. IATA, действующее издание.
7. Белокрылова О.С., Манвелян С.Г., Миргородская Е.О. Государственное регулирование рынка авиауслуг: теория и практика. – М.: Типография «Новости», 2001
8. Международные воздушные сообщения России. Сб. в 3-х томах. – М.: Авиабизнес, 2000
9. Соглашения с Канадой, Македонией, Францией, Эстонией. Выпуск 1/2001. – М.: Авиабизнес, 2001

АНО 'Учебный центр Авиабизнес'	Программа повышения квалификации «Организация пассажирских авиаперевозок» (Первоначальная подготовка)	17

10. Постановление Правительства РФ о Федеральной системе обеспечения защиты деятельности гражданской авиации от актов незаконного вмешательства от 30.07.94 N897
11. Федеральный закон от 13.12.1996 N 150-ФЗ (ред. от 29.06.2004) "Об оружии". Принят ГД ФС РФ 13.11.1996
12. Руководство по оформлению СПД НСАВ-ТКП/ - М.: ТКП, действующее издание
13. ФАП «Требования авиационной безопасности к аэропортам». Приказ МТ РФ № 142 от 28.11.2005

Раздаточный материал:

1. Практические аспекты эксплуатации воздушных линий. Под общ. ред. Григорьева Ю.М. Учебное пособие. 4-е изд. испр. и доп. – М.: Авиационная школа Аэрофлота, 2013
2. Солнцем М.А., Козлова А.М. Атмосфера сервиса. Учебное пособие. М: Авиашкола Аэрофлота, 2014
3. Елисеев Б.П., Свиркин В.А. Воздушное право. – М.:Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013
4. Николаев В.Г., Маршруты и аэродромы РФ, ближнего и дальнего зарубежья. Ставки и сборы в аэропортах, Методическое пособие, - М.: НОЧУ СПО «Авиашкола Аэрофлота», - 2013

Учебно-техническое обеспечение

1. Аудитория для проведения занятий
2. Компьютер
3. Колонки
4. Мультимедийный проектор, экран
5. Стационарная доска или переносная доска flip-chart

Оценочные материалы

Тестовые задания одобрены Учебно-методическим советом и утверждены директором АНО «Учебный центр Авиабизнес» (прилагаются).

Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется преподавателем на основании промежуточного тестирования в процессе обучения с оценками (70-79% правильных ответов – «удовлетворительно»; 80-90% - «хорошо»; 91-100% - «отлично») или с итогом «зачет» (70% и более) – «незачет» (менее 70%), написания итоговой работы (реферат) и проведения итогового тестирования, которое может проводиться с использованием ПК или теста на бумажном носителе с оценками (70-79% правильных ответов – «удовлетворительно»; 80-90% - «хорошо»; 91-100% - «отлично») или с итогом «зачет» (70% и более) – «незачет» (менее 70%). Каждому слушателю выставляется удовлетворительная («зачет») или неудовлетворительная («незачет») оценка.

Составитель программы

А.С.Корчагин