

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРАНС РОССИИ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»  
АВИАЦИОННЫЙ УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по ПП и МС –  
директор АУЦ ФГБОУ ВО

СПбГУ ГА

/ Ю.Ю. Михальчевский /

(подпись)

« 05 »

2017 г.



**Дополнительная профессиональная программа**  
**«Первоначальная подготовка персонала службы**  
**пассажирских перевозок»**

г. Санкт-Петербург  
2017 г.

Дополнительная профессиональная программа «Первоначальная подготовка персонала службы пассажирских перевозок» рассмотрена, обсуждена и одобрена на Методическом совете АУЦ ГУГА (Протокол № 6 от 01 июня 2017 года).

Заместитель директора АУЦ по учебной работе,  
доцент кафедры «Летной эксплуатации  
и профессионального обучения авиационного  
персонала», кандидат технических наук

 С.Г. Лобарь

Директор Центра летной подготовки (ЦЛП)  
АУЦ СПбГУ ГА, кандидат технических наук,  
пилот-инструктор ВС Boeing 737, Boeing 777

 А.Н. Барабаш

Заместитель директора ЦЛП по учебно-методической  
работе, преподаватель по АСП АУЦ СПбГУ ГА

 В.А. Юдин



## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Пояснительная записка.....	5
2. Организационно-педагогические условия реализации программы.....	7
2.1. Требования к квалификации преподавательского персонала АУЦ, обеспечивающего реализацию образовательного процесса.....	7
2.2. Требования к материально-техническим условиям.....	7
2.3. Требования к учебно-методическому обеспечению учебного процесса...	8
2.4. Требования к оценке результатов обучения.....	9
2.5. Требования к оформлению документации .....	10
3. Учебный план .....	11
4. Календарный учебный график.....	13
5. Рабочая программа.....	15

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

### 1.1. Нормативная правовая база

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

- Закон РФ «Об образовании»;
- Воздушный Кодекс Российской Федерации;
- ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (Приказ Минтранса РФ №82 от 28.06.07 г.
- Закона РФ о защите прав потребителей.
- ФАП «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты», приказ Минтранса РФ № 150 от 23.06.2003 г.

### 1.2. Цель обучения

Цель обучения по данной программе – 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. Категория слушателей** - сотрудники службы пассажирских перевозок: диспетчеры, агенты по организации обслуживания пассажирских перевозок, сотрудники отдела по обработке багажа, рекламации, коммерческого обслуживания.

**1.4. Форма обучения:** – очная с отрывом от производства;

**1.5. Рекомендуемое количество слушателей в группе** – 20 чел.

### 1.6. Планируемые результаты обучения

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

- **представление:**

- о правилах перевозок пассажиров и багажа на ВВЛ и МВЛ;
- об организации претензионной работы;
- об охране труда;
- о концепции влияния человеческого фактора в авиации;
- об 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 актов о 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 актов о претензионной работы.

## **2. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

### **2.1. Требования к квалификации преподавательского персонала АУЦ, обеспечивающего 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 классы**

Для проведения занятий по Программе должен быть отдельный учебный класс, оборудованный системой презентации для демонстрации используемых систем и оборудования.

Этот класс оборудован экспонатами, наглядными и учебными пособиями представляющими весь комплекс оборудования который изучается слушателями.

В учебном классе должна быть классная доска, парты и стулья по числу слушателей в группе, система презентации.

#### **2.2.2. Рекомендуемая литература**

*Основная:*

1. Воздушный кодекс Российской Федерации (Федеральный закон от 19.03.97 г.).
2. ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (Приказ Минтранса РФ №82 от 28.06.07 г.).
3. Закон РФ о защите прав потребителей.
4. ФАП «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты», приказ Минтранса РФ № 150 от 23.06.2003 г.
5. Конвенция о международной гражданской авиации (Чикагская конвенция от 07.12.1944г)
6. Конституция Российской Федерации (Федеральный закон от 12.12.1993 г.).
7. Уголовный кодекс Российской Федерации (Федеральный закон от 13.06.96 г.).

8. Кодекс РСФСР об административных правонарушениях (Закон РСФСР от 01.01.85 г.).
9. «О безопасности» (Федеральный закон РФ от 05.03.92 № 2146-1).
- 10.«Об оружии» (Федеральный закон РФ от 13.12 .96 № 150-93).
- 11.Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшавская конвенция 1929г.)
- 12.Монреальская конвенция 1999 года
- 13.Passenger Services Conference Resolutions Manual
- 14.Airport Handling Manual , IATA

*Дополнительная:*

1. Руководство авиапредприятия;
2. С.С. Ишин «Основы психологии управления производством в гражданской авиации».
3. Документ ИКАО «Руководство по обучению в области человеческого фактора» Doc 9683 – AN/950.
4. Инструкции по валидации соответствия требованиям к обеспечению безопасности цепи поставок жидкостей, аэрозолей и гелей и защищенных от несанкционированного вскрытия пакетов, Письмо Ространснадзора от 28.08.07 №9.1.15-801.
5. Правила проведения предполетного и послеполетного досмотров, Приказ Минтранса России от 25.07.07 №104.
6. Passenger Services Conference Resolutions Manual , 30<sup>th</sup> Edition ,IATA.
7. Airport Handling Manual , 29<sup>th</sup> Edition , IATA.
8. Инструкция по организации движения спецтранспорта и средств механизации на гражданских аэродромах РФ. Приказ Минтранса России от 13.07.06 № 82.

### **2.3. Требования к учебно-методическому обеспечению учебного процесса**

Изучение дисциплин по программе проводится логично и последовательно, методическое построение лекционных занятий соответствует рекомендациям высшей школы (последовательность и доказательность изложения, логическая связь с предыдущим и последующим материалом, включает в изложение труднопредставляемого материала фрагменты кино-, видео- и диафильмов, применение персональных ЭВМ).

К выполнению практических занятий и тренажей допускаются слушатели, прошедшие теоретическую подготовку и ознакомившиеся с оборудованием, используемым в упражнениях.

Перед проведением практических занятий при прохождении обучения по данной программе со всеми обучаемыми проводится инструктаж по охране труда и технике безопасности.

Практические занятия проводятся поэтапно по принципу “рассказ - показ - самостоятельное выполнение”.

В процессе проведения занятий основной упор делается на выявление существующего уровня знаний, навыков, умений членов экипажа и восстановление их до необходимого уровня. При этом в проведение занятий вносятся требуемые коррективы по объему тех или иных упражнений в зависимости от

уровня подготовки слушателей.

Часть упражнений в зависимости от уровня подготовки экипажей ВС может быть, по усмотрению инструктора, заменена показом соответствующих киноvideофильмов.

#### **2.4. Требования к оценке результатов обучения**

Компетенция слушателей по данной программе оценивается в соответствии с учебным планом в форме экзамена.

По окончании программы подготовки слушатель сдает экзамен и в случае его успешной сдачи получает документ установленного образца. При получении на экзамене неудовлетворительной оценки АУЦ назначает дополнительные занятия и новый срок повторной сдачи экзамена.

Экзамен проводится с использованием компьютерных тестов или с использованием экзаменационных билетов.

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

Результаты компьютерного теста хранятся в электронной форме, в остальных случаях хранятся опросные листы с ответами экзаменуемого.

Оценка уровня подготовки слушателей проводится с использованием единой пятибалльной системы.

Результаты компьютерного тестирования засчитываются как результаты экзаменов по шкале:

- от 95% до 100% – 5 (отлично);
- менее 75% до 94% – 4 (хорошо);
- менее 50% до 74% – 3 (удовлетворительно);
- менее 0% – 49% (неудовлетворительно).

Проходной балл – 75%.

#### **2.5. Требования к оформлению документации**

После успешного завершения Дополнительной профессиональной программы «Первоначальная подготовка персонала службы пассажирских перевозок» слушателям выдаются документы установленного образца.

*Страница зарезервирована*

### 3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

3.1. Дополнительная профессиональная программа «Первоначальная подготовка персонала службы пассажирских перевозок» рассчитана на 13 учебных дней, 102 учебных часа, из них:

- 82 часов - теоретическая подготовка;
- 8 часов - практической подготовки;
- 12 часов – зачеты и экзамены.

Продолжительность учебного часа: 45 минут.

3.2. При прохождении обучения по данной программе перед проведением практических занятий, со всеми обучаемыми должен быть проведен инструктаж по охране труда и технике безопасности.

#### Содержание учебного плана

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

*Страница зарезервирована*

## 4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

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

### *Примечание:*

1. Последовательность тем и задач, отраженных в календарном учебном графике, является примерной и может быть скорректирована в расписании занятий конкретной группы с учетом:

- методических рекомендаций преподавательского (инструкторского) персонала АУЦ;

- оборудования учебных классов (возможностей использования автоматизированных обучающих систем и автоматизированных систем тестирования (контроля знаний) слушателей);

- технических средств обучения (возможностей использования аварийно-спасательного оборудования ВС, расписания бассейна, тренажера АСП, тренажера «Обслуживание на борту»);

- календарный график составлен без учета учебной практики (наземной подготовки).

*Страница зарезервирована*

## 5. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

### первоначальной подготовки персонала службы пассажирских перевозок

#### 5.1. Нормативные документы

##### 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.	<b>Экзамен</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
5.	<b>Итого</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>

##### Содержание тем:

#### 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.

#### 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.

#### 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 «Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты», приказ Минтранса РФ № 150 от 23.06.2003 г.

Внутренняя нормативная документация .

Организационные документы . Положение о Службе пассажирских перевозок .

Функции и задачи СПП . Должностные инструкции персонала СПП .

Инструкции и технологии работы. Технология обслуживания и обработки багажа в аэропорту «Пулково» .

Система менеджмента качества. Руководство по качеству. Стандарты компании . Политика в области качества.

#### 4. Экзамен

## 5.2. Организация процессов обслуживания пассажиров и обработки багажа на ВВЛ и МВЛ

### 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 ВВЛ и МВЛ	12	12	-
3.	Организация перевозки багажа и ручной клади	4	4	-
4.	Обслуживание пассажиров особых категорий	4	4	-
5.	<b>Экзамен</b>	<b>2</b>	-	<b>2</b>
6.	<b>Итого</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>2</b>

### Содержание тем:

#### 1.Перевозочные документы

Пассажирский билет и багажная квитанция . Содержание пассажирского билета. Виды пассажирских билетов. Электронный пассажирский билет. Передаточный манифест. Срок действия пассажирского билета. Квитанция оплаты сверхнормативного багажа. Квитанция разных сборов (МСО)

#### 2. Организация обслуживания пассажиров при перевозке на ВВЛ и МВЛ.

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 при перевозке по МВЛ. 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. Своднозагрузочная ведомость и багажная ведомость. Обслуживание прибывающих пассажиров . Организация процесса выдачи багажа пассажирам при обслуживании на ВВЛ и МВЛ. Неисправности при перевозке багажа. Система розыска багажа World Tracer. Порядок обращения пассажира с претензией при неисправности перевозки.

#### 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 неисправностей 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 PETS .

#### 4. Обслуживание пассажиров особых категорий

Транзитные и трансферные пассажиры. Особенности процессов обслуживания на отправление и прибытие . Телеграмма РТМ. Трансферные пассажиры на МВЛ. 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. Экзамен

### 5.3. 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.	<b>Итого</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

#### Содержание тем:

##### 1. Основные положения законодательства об охране 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.

##### 2. Организация работы по охране труда на предприятии:

- 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.

##### 3. Экзамен

## 5.4. 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	-
<b>7.</b>	<b>Экзамен</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
<b>8.</b>	<b>Итого</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>2</b>

#### Содержание тем:

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

Авиационные происшествия, связанные с человеческим фактором.

Руководство ИКАО 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

#### 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.

#### 7. Экзамен

## 5.5 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 авиационной безопасности в ГА РФ	1	1	-	-
4.	Основы обеспечения 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
<b>10.</b>	<b>Итого</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

#### Содержание тем:

#### 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 АВ в ГА РФ. Анализ актов незаконного вмешательства в деятельность ГА за последние годы.

## 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.

## 3. Нормативная правовая база обеспечения авиационной безопасности в гражданской авиации РФ.

Нормативная правовая база обеспечения АБ в ГА РФ (Воздушный кодекс РФ, Уголовный кодекс РФ, Закон РФ «Об оружии», постановления Правительства РФ от 30.07.94 №897, приказы и указания Минтранса России, ДВТ России и ФАС России по АБ).

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

## 4. Основы обеспечения авиационной безопасности авиапредприятия

Организация, основные функции службы 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 авиационной безопасности (сигнализации, оповещения, связи, передвижения).

## 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.

## 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.

#### 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, провожающими, 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.

#### 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.

#### 9. Экзамен

## 5.6 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 авиационной безопасности опасных грузов	4	4	-	-
8.	<b>Экзамен</b>	<b>2</b>	-	-	<b>2</b>
9.	<b>Итого</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

Содержание тем:

#### 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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). Руководство по действиям экипажей ВС ГТК «Россия» при возникновении инцидентов, связанных с перевозкой опасных грузов в полете и правила фразеологии при этом. 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.

## 7. Обеспечение авиационной безопасности опасных грузов

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

## 8. Экзамен