

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА И ДОРОГ  
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ВЫСШЕЕ АВИАЦИОННОЕ УЧЕБНОЕ ЗАВЕДЕНИЕ  
КЫРГЫЗСКИЙ АВИАЦИОННЫЙ ИНСТИТУТ  
им. И. АБДРАИМОВА**

**СОГЛАСОВАНО**

Заведующий отделом сертификации  
Авиационного персонала АГА при  
МТиДКР



Д.В. Белов

«27»

2018г.

**УТВЕРЖДАЮ**

и.о. директора КАИ им. И. Абдраимова

У.Э. Курманов



«27» 2018г.

**СОГЛАСОВАНО**

Начальник СОПАБ БФ ОАО «ММ»  
Б.С. Мамбетов

«26»

09.

2018г.

**Программа курсов повышения квалификации  
по специальности «Организация перевозок, регистрация и  
обслуживания пассажиров в аэропортах ГА»**

**Бишкек 2018 г.**

**Программа курсов повышения квалификации  
по специальности «Организация перевозок, регистрация и  
обслуживания пассажиров в аэропортах ГА»**

**Пояснительная записка**

Программа предназначена для слушателей курсов повышения квалификации по специальности «Организация перевозок, регистрация и обслуживания пассажиров в аэропортах ГА».

**Целью** курсов повышения квалификации является рассмотрение правил и технологических процессов в организации авиационных перевозок, а также организации коммерческой деятельности и производственных процессов деятельности аэропортов.

В результате обучения достигаются **выполнения** следующих задач:

- определять правовые основы коммерческой деятельности;
- рассматривать правила перевозок пассажиров, багажа и грузов на внутренних и международных авиалиниях;
- рассматривать типовые технологические схемы выполнения производственных процессов при работе с пассажирами разных категорий на разные виды транспортных полетов;
- уметь пользоваться коммерческой и сопроводительной документацией;
- рассматривать конкретные производственные ситуации на основании требований руководящих документов;
- комплектовать рейсы на различные виды перевозок;
- обеспечивать авиационную безопасность и безопасность полетов при комплектовании рейсов по типам воздушных судов;
- организовать бронирование и продажу грузовых и пассажирских авиаперевозок;
- организовать перевозку специальных и опасных грузов;
- определять ответственность перевозчика в организации претензионной работы;

- организовывать аварийно-спасательные работы в случаях возникновения чрезвычайных ситуаций;
- знать о человеческом факторе в авиационной деятельности.

Программа предусматривает всестороннее рассмотрение руководящих документов и особенностей производственной деятельности с характерными ситуациями, возникающими при проведении технологических процессов в организации перевозок пассажиров и грузов.

В результате освоения программы формируются следующие **профессиональные компетенции:**

Способность рассматривать вопросы по реализации услуг и методам коммерческой деятельности авиаперевозчиков.

Способность расширять объемы предоставляемых услуг и методы привлечения пассажиров и грузовой клиентуры.

Способность обеспечивать авиационную безопасность и безопасность полетов на всех типах авиационной техники и всех видах перевозок.

Владеть навыками проведения технологических процессов в производственной деятельности.

Внедрять более совершенные методы обслуживания в технологические процессы наземного обслуживания пассажиров и грузовой клиентуры.

Организовать коммерческую деятельность транспортных комплексов на основании нормативно – правовой основы и авиационных правил организации авиационных перевозок.

## Программа

для повышения квалификации по специальности «Организация перевозок, регистрация и обслуживания пассажиров в аэропортах ГА»

№№ Разд.	Наименование разделов	Всего часов
1	Нормативно-правовое регулирование пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом	2
2	Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов	4
3	Особенности перевозки отдельных категорий пассажиров	2
4	Перевозочные документы на перевозку пассажиров, багаж и груз.	2
	Всего	10
5	Технология обслуживания пассажиров, багажа и грузов при вылете и по прилету.	4
6	Комплектование рейсов при взаимодействии служб аэропорта. Транзитные и трансфертные перевозки.	2
7	Авиационная безопасность. Паспортно-визовый контроль и процедуры досмотра в аэропорту.	2
8	Технология погрузочно-разгрузочных работ. Техника безопасности.	2
	Всего	10
9	Бронирование и продажа пассажирских и грузовых авиаперевозок	2
10	Суточный план полетов и технологический график подготовки ВС к вылету и обслуживания по прилету	2
11	Типы воздушных судов; их компоновка	2
12	Безопасность полетов. Центровка и загрузка воздушных судов. Средства механизации.	2
	Всего	8
13	Организация претензионной работы. Ответственность перевозчика.	2
14	Специальные и опасные грузы.	2
15	Случаи возникновения чрезвычайных ситуаций. Аварийно-спасательные работы	2
16	Человеческий фактор в авиационной деятельности. Экзамен.	2
	Всего	8
	Итого:	36

## Содержание программы по разделам и темам:

**Раздел 1:** Нормативно-правовое регулирование пассажирских и грузовых перевозок воздушным транспортом.

**Тема 1.1:** Основные положения «Воздушного Кодекса КР» №219 2015г.

Раздел 4. Безопасность полетов и авиационная безопасность.

Раздел 8: Коммерческий авиатранспорт. Ответственность в области воздушных перевозок.

**Раздел 2:** Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов.

**Тема 2.1.** Договор воздушной перевозки. Авиабилеты.

Условия, правила и положения, а также дополнительная информация договора воздушной перевозки;

Прекращение договора воздушной перевозки по инициативе перевозчика;

Прекращение договора воздушной перевозки по инициативе пассажира;

Бронирование авиаперевозок;

Остановка в пути;

Тарифы и сборы

Действительность и срок годности авиабилета.

**Тема 2.2.** Расписание движения самолетов.

Выполнение регулярных и не регулярных рейсов;

Отказ грузоотправителя от перевозки;

Информирование пассажиров в аэропорту.

**Раздел 3:** Особенности перевозки отдельных категорий пассажиров.

**Тема 3.1.** Перевозка сопровождаемых и не сопровождаемых детей;

Перевозка инвалидов и больных пассажиров (ЛОВЗ);

Перевозка беременных женщин, слепых и глухих пассажиров;

Перевозка депортированных пассажиров.

**Раздел 4:** Перевозочные документы на перевозку пассажиров, багаж и груз.

**Тема 4.1.** Перевозочные документы на перевозку авиапассажиров и багаж.

Авиабилеты и их разновидности;  
Пассажирский манифест (ведомость);  
Посадочный талон;  
Багажные бирки и их разновидности;  
Багажный манифест (ведомость);  
Квитанция оплаты сверхнормативного багажа ;  
Ордер разных сборов (МСО);  
Сводная загрузочная ведомость ( Load Sheet and Load Message);  
Акт о неисправностях (Property Irregularity Report PIR);  
Коммерческий акт

**Тема 4.1.** Перевозочные документы на перевозку груза.

Грузовая накладная;  
Грузовая бирка;  
Грузовой манифест (ведомость);  
Акт о неисправностях; коммерческий акт.

Назначения и применения перевозочных документов.

## **Раздел 5:** Технология обслуживания пассажиров, багажа и грузов при вылете и по прилету.

**Тема 5.1.** Типовая технология обслуживания пассажиров и оформление багажа при вылете из аэропорта.

Досмотр САБ;  
Регистрация авиабилетов и оформление багажа;  
Пограничный, таможенный контроль;  
Санитарно-карантинный; ветеринарный; фитоконтроль (по необходимости);  
Специальный контроль (досмотр);  
Стерильная зона;  
Процедура посадки на борт ВС

**Тема 5.2.** Типовая технология обслуживания пассажиров по прилету (транзитных; трансферных).

Порядок выхода пассажиров с борта ВС;  
Доставка пассажиров в здание аэровокзального комплекса;  
Порядок снятия багажа с борта ВС;  
Паспортно-визовый контроль;  
Порядок получение багажа;

Неисправности при перевозке багажа;

Таможенный контроль;

**Тема 5.3.** Технологический процесс оформления грузов при приеме к перевозке и получения грузов после доставки.

Порядок получения разрешения на отправку груза;

Оформление перевозочных документов на груз;

Процедуры взвешивания, упаковки, маркировки грузов;

Складирование и погрузочные работы;

Оформление доставки груза по прилету;

Неисправности при перевозке груза;

Сроки доставки грузов;

Страхование грузов;

Ответственность перевозчика при доставке пассажиров, багажа и грузов.

**Раздел 6:** Комплектование рейсов при взаимодействии служб аэропорта. Транзитные и трансфертные перевозки.

**Тема 6.1.** Комплектование рейса по линии диспетчера контроля ПДСА;

Комплектование рейса по линии диспетчера ОАП ПДСА;

Порядок оформления сопроводительных перевозочных документов;

Типовые технологические процедуры комплектования и оформления транзитных рейсов; трансфертные пассажиры.

**Раздел 7:** Авиационная безопасность. Паспортно-визовый контроль и процедуры досмотра в аэропорту.

**Тема 7.1.** Акты незаконного вмешательства.

Перечень актов незаконного вмешательства;

Меры и процедуры обеспечения авиационной безопасности;

Права службы авиационной безопасности.

**Тема 7.2.** Предполетный досмотр.

Цель проведения предполетного досмотра;

Допуск лиц к выполнению работ, связанных с проведением досмотра;

Основные правила и применяемые технические средства при проведении предполетного досмотра.

## Раздел 8: Технология погрузочно - разгрузочных работ. Техника безопасности.

**Тема 8.1.** Процедура выполнения погрузочно – разгрузочных работ при транспортировке багажа и грузов самолетами ГА.

Порядок приема багажа и грузов для перевозки самолетами ГА;

Обязанности приемо-сдатчика при оформлении к перевозке багажа, его доставки и погрузки (разгрузки);

Перевозочные документы и порядок их оформления;

Порядок доставки багажа и груза к борту ВС;

Процедуры погрузки (разгрузки) багажа и груза на борт ВС;

Соблюдение техники безопасности при погрузочно-разгрузочных работах.

## Раздел 9: Бронирование и продажа пассажирских и грузовых авиаперевозок.

**Тема 9.1.** Процедуры бронирования.

Виды броней. Статусы бронирования.

Возможности автоматизированных систем бронирования.

Организация продажи авиаперевозок.

**Тема 9.2.** Виды заказов.

Виды перевозок, требующие предварительного бронирования;

Аннулирование бронирования.

## Раздел 10. Суточный план полетов и технологический график подготовки ВС к вылету и обслуживания по прилету.

**Тема 10.1.** Суточный план полетов.

Назначение и применение суточного плана полетов;

Документы, необходимые для составления суточного плана полетов;

Порядок составления суточного плана полетов.

**Тема 10.2.** Технологические графики подготовки ВС к вылету и обслуживанию по прилету (по типам ВС).

Назначение и применение технологического графика;



Технологические операции по графику подготовки ВС к вылету;

Технологические операции по обслуживанию ВС по прилету.

## **Раздел 11: Типы воздушных судов и их компоновка.**

**Тема 11.1.** Компоновочные схемы воздушных судов по типам, эксплуатируемых в аэропорту «Манас».

Компоновочные схемы самолета «Боинг 737-300, 500, 800»;

Компоновочная схема самолета «Аэробус» и др.;

Расположение основных и вспомогательных помещений и аварийно-спасательного оборудования на борту ВС; основные и запасные выходы.

## **Раздел 12: Безопасность полетов. Центровка и загрузка воздушных судов. Средства механизации.**

**Тема 12.1.** Безопасность полетов.

Правила соблюдения пропускного и внутриобъектового режимов;

Допуск к видам работ и квалификация авиационного персонала;

Правила предполетного досмотра;

Предметы и вещества, запрещенные к воздушным перевозкам;

Основания, угрожающие безопасности полетов.

**Тема 12.2.** Центровка и загрузка воздушных судов. Средства механизации.

Центровочный график: назначение и применение;

Порядок составления центровочного графика;

Предварительный и окончательный расчет коммерческой загрузки;

Схема загрузки: назначение и применение;

Средства механизации, применяемые для погрузочно-разгрузочных работ.

## Раздел 13: Организация претензионной работы. Ответственность перевозчика.

### **Тема 13.1.** Организация претензионной работы.

Порядок предъявления претензии;  
Порядок рассмотрения претензии;  
Сроки предъявления и рассмотрения претензии.

### **Тема 13.2.** Ответственность перевозчика.

Ответственность перевозчика за здоровье и жизнь пассажира;  
Ответственность перевозчика за перевозимый багаж и вещи пассажира;  
Ответственность перевозчика за перевозимый груз.

## Раздел 14: Специальные и опасные грузы.

### **Тема 14.1.** Специальные грузы.

Правила перевозки скоропортящегося груза;  
Правила перевозки груза с объявленной ценностью;  
Правила перевозки груза с сопровождающим.

### **Тема 14.2.** Опасные грузы.

Классификация опасных грузов;  
Ограничения при перевозке опасных грузов по воздуху;  
Упаковывание опасного груза;  
Нанесение маркировочных знаков на опасный груз;  
Обязанности грузоотправителя и перевозчика при перевозке опасных грузов.

## Раздел 15: Случаи возникновения чрезвычайных ситуаций. Аварийно-спасательные работы.

### **Тема 15.1.** Случаи возникновения чрезвычайных ситуаций.

Случаи возникновения пожаров в зданиях и на борту ВС:  
система предотвращения пожара и система

противопожарной защиты;  
Задачи профилактической работы;  
Опасные факторы пожара, воздействующие на людей;  
Средства тушения пожаров;  
Система пожаротушения летательного аппарата.

**Тема 15.2.** Аварийно – спасательные работы.

Аварийно- спасательные работы в случае возникновения чрезвычайных ситуаций: пожар, землетрясение, наводнение;

Аварийно – спасательные расчеты и распределение обязанностей;

Фактор времени и меры по спасению.

**Раздел 16:** Человеческий фактор в авиационной деятельности.

**Тема 16.1.** Учение о безопасном и эффективном функционировании авиационной системы.

Гармонизация отношений экипаж- ВС- среда;

Учет психофизиологических возможностей и ограничений;

Влияние человеческого фактора на безопасность полетов;

Человеческий фактор в авиационных происшествиях.

### **Основная литература:**

1. Воздушный Кодекс КР 2015 г.
2. Авиационные правила Кыргызской Республики 2016 г.
3. В.Г. Афанасьев « Коммерческая эксплуатация международных воздушных линий», Москва, 1989
4. Котлер Ф. «Основы маркетинга», Москва, 1990г.
5. Викентьев И.Л. «Приемы рекламы и Public Relation», Москва, 1995г.
6. Григорук В.У. «Организация перевозок на внутренних и международных воздушных линиях», Москва, 2002г.
7. Павлова И.П. Раманович В.К. «Сервисная деятельность», Москва, 2012г.
8. Стогар В.П. Федотова Н.С. « Коммерческая деятельность на воздушном транспорте», Москва, 1990 г.

### **Дополнительная литература:**

1. Б.П. Елисеев Воздушные перевозки. Нормативные акты и их применение
2. Правила перевозок пассажиров, багажа и грузов на воздушных линиях Кыргызской Республики АГА при МТ и Д 2016 г.
3. Руководство по оформлению билетов , Международная ассоциация воздушного транспорта, 1996 г.
4. Правила международных авиационных перевозок пассажиров, багажа и грузов , Москва « Воздушный транспорт » 1986 г.
5. Руководство по багажным перевозкам Москва 1986 г.

### **Интернет ресурсы:**

1. Конвенция о международной ГА. DOC. 7300/9 2006г.
2. Организация воздушного движения. DOC. 4444/501 2007г.
3. Руководство по аэропортовым службам. DOC. 9137/ часть 7, часть 9 1991г.
4. Руководство по экономике аэропортов. DOC. 9562 2006 г.

Разработал:

Маналбаев Э.Р.

Разработала:

Иванькова О.Э.