

Аннотация
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
специалистов по обслуживанию пассажиров в области человеческого фактора
(объем подготовки – 24 академических часа)

Программа разработана в соответствии с требованиями:

1. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012г. № 273-ФЗ (Собрание законодательства РФ, 2012, № 53, ст. 7598);
2. Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (зарегистрированного Минюстом РФ 20.08.2013. рег. № 29444).

Цель обучения: Приобретение знаний в области человеческого фактора, формирование умений и навыков взаимодействия, стимулирование профессионального роста специалистов по организации пассажирских перевозок, изучение факторов, влияющих на возможности и ограничения человека в условиях профессиональной деятельности, формирование безопасной профессиональной деятельности с учетом профессиональных рисков.

Категория слушателей: агенты регистрации; агенты встречи, посадки; агенты по прилету; диспетчеры СОПП; начальники смен СОПП; старшие агенты и руководители участков; представители авиакомпаний.

Требования к предыдущему образованию: среднее профессиональное; высшее.

Форма обучения: очная; очно-заочная, дистанционная с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

Форма итоговой аттестации: зачет.

Документ, выдаваемый по окончании обучения: удостоверение о повышении квалификации установленного образовательной организацией образца.

Основные разделы учебного плана:

№	Наименование модулей/тем	Всего, теория
1.	Концепция человеческого фактора	2
1.1	Проблема человеческого фактора в авиации	0,5
1.2	Ошибки и надежность человека в процессе профессиональной деятельности специалистов по обслуживанию пассажиров	1
1.3	Профессиональные риски	0,5
2.	Общение	8
2.1	Общение в профессиональной деятельности. Аспекты. Коммуникативная сторона общения, вербальное и невербальное общение	2
2.2	Интерактивная сторона общения (общение как взаимодействие) Стили общения	3
2.3	Перцептивная сторона общения (понимание партнера по общению). Социально – психологические механизмы общения. Барьеры общения. Механизмы влияния.	3
3.	Конфликт	6
3.1	Конфликт. Определение конфликта. Конфликт как трудная ситуация. Конфликтогены.	1
3.2	Объективные факторами возникновения конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Функции конфликтов. Конфликтоустойчивость. Динамика конфликта.	1

3.3	Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Типы конфликтных личностей.	2
3.4	Виды конфликтов Управление конфликтом.	2
4	Поведение людей в критических ситуациях	6
4.1	Критические ситуации.	1
4.2	Стресс и его влияние на поведение людей.	1
4.3	Паника и ее влияние на поведение людей.	1
4.4	Методы оказания экстренной помощи в кризисных ситуациях.	3
5.	Итоговая аттестация (Зачет)	2
	Всего	24

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации специалистов по обслуживанию пассажиров в области человеческого фактора

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ОАО «Международный аэропорт
Минеральные Воды»

Р.В. Чуев

2023 г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ПАССАЖИРОВ
В ОБЛАСТИ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ФАКТОРА**

г. Минеральные Воды – 2023 г.