

СОДЕРЖАНИЕ КУРСА АГЕНТА РЕГИСТРАЦИИ В АЭРОПОРТУ

КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ: 120 часов в течение 15 дней, по 8 часов в день.

ЦЕЛИ КУРСА:

- Уметь выполнять регистрацию пассажиров
- Знать правила безопасности аэропорта и провоза опасных грузов
- Поддержание клиентоориентированного отношения к пассажирам

СОДЕРЖАНИЕ КУРСА:

1. Обслуживание клиентов, основные принципы
2. Политика и процедуры обслуживания пассажиров и обработки багажа
3. ИАТА; организационные рекомендации и резолюции
4. Системы резервирования, их связь с DCS
5. Авиационный фонетический алфавит
6. Коды авиакомпаний ИАТА
7. Код городов / аэропортов ИАТА
8. Коды стран
9. Особые категории пассажиров, процедуры их обслуживания (регистрация, посадка)
10. Типы маршрутов
11. Проездные классы, их кодирование, различия в услугах
12. Билеты, их типы
13. Правила и процедуры обработки багажа
14. Типы и процедуры регистрации пассажиров
15. Пассажиры места (места аварийного выхода)
16. Правила и процедуры посадки пассажиров на борт; ограничения на багаж в салоне
17. Проездные документы
18. База данных TIMATIC
19. Документы и защита данных и безопасность

20. Процедуры предотвращения нарушений правил полетов
21. Процедура передачи сообщений
22. Способ реагирования в чрезвычайных и экстремальных ситуациях
23. Распознавание инфекционных заболеваний; обращение с пассажирами, потенциально несущими инфекционное заболевание
24. Безопасность и здоровье персонала
25. План ликвидации аварий, чрезвычайных ситуаций
26. Альянсы авиакомпаний
27. Программы для часто летающих пассажиров, дополнительные услуги для таких пассажиров
28. Урегулирование вопросов потерянной, найденной или повреждённой собственности
29. Фактические документы авиакомпаний-заказчиков
30. Правила перевозки опасных грузов
31. Осведомленность в вопросах безопасности аэропорта.