

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации  
специалистов по обслуживанию почты и грузов 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 ПОЧТЫ И ГРУЗОВ  
В ОБЛАСТИ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ФАКТОРА**

**Аннотация**  
**дополнительной профессиональной программы повышения квалификации**  
**специалистов по обслуживанию почты и грузов 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 грузовых перевозок, изучение факторов, влияющих на возможности и ограничения человека в условиях профессиональной деятельности, формирование безопасной профессиональной деятельности с учетом профессиональных рисков.

**Категория слушателей** - специалисты службы грузовых перевозок: начальники смен, специалисты по претензионной работе, диспетчеры, приемосдатчики груза и багажа, водители грузового транспорта, кассиры, технологи, представители авиакомпаний, супервайзеры.

**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
<b>1.</b>	<b>Концепция человеческого фактора</b>	<b>2</b>
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
<b>2.</b>	<b>Общение</b>	<b>8</b>
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
<b>3.</b>	<b>Конфликт</b>	<b>6</b>
3.1	Конфликт. Определение конфликта. Конфликт как трудная ситуация. Конфликтогены.	1

3.2	Объективные факторы 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
<b>4</b>	<b>Поведение людей в критических ситуациях</b>	<b>6</b>
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
	<b>Всего</b>	<b>24</b>