

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА (РОСАВИАЦИЯ)
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«АЭРОПОРТ СУРГУТ»

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора по

административно-правовой работе

АО «Аэропорт Сургут»

Н.А. Окунева
Н.А. Окунева

_____ 2022 г.



АВИАЦИОННЫЙ УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР

ПРОГРАММА ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННОГО СЕМИНАРА-ТРЕНИНГА
ДЛЯ ПЕРСОНАЛА, ЗАДЕЙСТВОВАННОГО В ОБСЛУЖИВАНИИ ПАССАЖИРОВ
«УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И СТРЕССАМИ»

г. Сургут, 2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка.....	3
2. Учебно-тематический план.....	4
3. Учебная программа	5
4. Литература по курсу	5
Лист ознакомления.....	6

1. Пояснительная записка

1.1. Настоящая Программа практико-ориентированного семинара-тренинга для персонала, задействованного в обслуживании пассажиров «Управление конфликтами и стрессами» (далее – Программа) предназначена для персонала наземных служб, не имеющего авиационного образования, участвующего в обслуживании и досмотре пассажиров воздушных судов с целью повышения качества обслуживания пассажиров, преодоления конфликтов, стрессоустойчивости и повышения общей коммуникативной культуры сотрудников служб.

1.2. Занятия по данной Программе проводят преподаватели АУЦ.

1.3. Программа обучения соответствует основополагающим принципам и рекомендациям «Конвенции о защите прав человека и основных свобод» (заключена в г. Риме 04.11.1950) (с изм. от 24.06.2013) (вместе с «Протоколом №1» (подписан в г. Париже 20.03.1952), «Протоколом №4 об обеспечении некоторых прав и свобод помимо тех, которые уже включены в Конвенцию и первый Протокол к ней» (подписан в г. Страсбурге 16.09.1963), «Протоколом №7» (подписан в г. Страсбурге 22.11.1984); Федерального закона от 03.04.2017 №52-ФЗ «О присоединении Российской Федерации к Конвенции для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок»; «Воздушного кодекса Российской Федерации» от 19.03.1997 №60-ФЗ (ред. от 02.07.2021); Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ (ред. от 30.12.2021) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022).

1.4. После прохождения курса повышения квалификации персонал служб должен овладеть следующими знаниями и навыками:

- методы управления конфликтами;
- поведение в конфликтах;
- профилактика конфликтов;
- формула конфликта;
- правила коммуникации в сфере сервиса;
- ассертивность;
- влияние униформы;
- как разрешить конфликт;
- поведение в конфликте;
- категории «проблемных» пассажиров;
- перевод конфликта;
- понятие стресса и формы его проявления;
- методы управления стрессами.

1.5. Текущий контроль знаний осуществляется путем систематического опроса на каждом занятии 2-3 слушателей.

1.6. Оценка знаний слушателями не производится. В ходе семинара-тренинга возможно применение методов самооценки посредством тестирования.

1.7. Теоретическая подготовка по данной Программе проводится в учебном классе с использованием графического материала на классных досках, видеопроектора с

персональным компьютером, а также с использованием компьютерной программы по обучению и контролю знаний.

1.8. После завершения обучения слушателей по Программе учебные материалы (тесты, журналы прохождения подготовки) должны храниться в течение 1 года.

1.9. Участникам семинара-тренинга выдается сертификат.

2. Учебно-тематический план

Режим обучения	3 дня
Продолжительность учебного дня	4/4/4 часов
Количество учебных часов, теоретические занятия	12 часов.
Продолжительность учебного часа	45 мин.
Количество слушателей в группе – от 8 до 20 человек.	

№ темы	Наименование тем семинара-тренинга	Количество часов
1.	Введение	1
2.	Как не допустить конфликт	2
3.	Основные правила коммуникации в сфере сервиса	2
4.	Как разрешить конфликт	2
5.	Типы людей	1
6.	Категории проблемных пассажиров	2
7.	Как перевести конфликт	1
8.	Жизнь после конфликта	1
	Итого:	12

Примечание: тестирование/самотестирование проводится за счет времени, отведенного на изучение программы.

3. Учебная программа

Реферативное описание тем:

Тема 1. Введение. Понятие конфликта и стресса. Модель эффективного управления конфликтом.

Тема 2. Как не допустить конфликт. Формула конфликта. Как нечаянно не начать конфликт.

Тема 3. Основные правила коммуникации в сфере сервиса. Роли, которые мы играем. Ассертивность. Роль униформы в социуме. Командность. Взаимодействие служб. Нормативно-правовые акты на рабочем месте.

Тема 4. Как разрешить конфликт. Модель выхода из конфликта. Поведение в конфликте.

Тема 5. Типы людей. Вежливость. Обороты речи при общении с пассажирами. Доброжелательность. Уважение. Книга жалоб – это нормально.

Тема 6. Категории проблемных пассажиров. Признаки, выдающие уверенного, неуверенного и агрессивного человека. Кто доставляет нам проблемы? Условные типы пассажиров и модели взаимодействия с ними.

Тема 7. Как перевести конфликт. Зачем и куда переводить конфликт. Алгоритм действий в случае, если конфликт переведен на вас.

Тема 8. Жизнь после конфликта. Как справиться со стрессом после пережитого конфликта.

4. Литература по курсу

Основная литература:

1. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика : практ. пособие / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – 3-е изд. – М.: изд-во «Юрайт», 2017. – 343 с.
2. Водопьянова, Н. Е. Стресс-менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / Н. Е. Водопьянова. – М. : изд-во «Юрайт», 2018. – 283 с.
3. Гринберг, Дж. Управление стрессом / Гринберг Дж. – 7-е изд. – СПб. : Питер, 2002. – 496 с.
4. Каменюкин, А. Г. Стресс-менеджмент / А. Г. Каменюкин, Д. В. Ковпак. – СПб. : Питер, 2014. – 240 с.
5. Кибанов, А. Я. Управление персоналом: теория и практика. Управление конфликтами и стрессами : учебно-практическое пособие / А. Я. Кибанов, В. Г. Коновалова, О. Л. Белова ; под ред. А. Я. Кибанова. – М. : Проспект, 2013. – 88 с.
6. Нестерова, О. В. Управление стрессами : учебное пособие / О. В. Нестерова. – М. : Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2012. – 320 с.

Дополнительная литература:

7. Абабков, В. А. Совладание со стрессом: теория и психодиагностика / В. А. Абабков. – М.: Речь, 2010. – 192 с.
8. Алиев, Х. М. Укрощение стресса / Х. М. Алиев. – М. : Эксмо, 2011. – 296 с.
9. Архангельский, Г. А. Тайм-драйв. Как успевать жить и работать / Г. А. Архангельский. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2010. – 250 с.
10. Бал, В. Усиливаем стрессоустойчивость. Как успешно нейтрализовать негативный стресс / В. Бал, М. Кемпбелл, Ш. Макдауэл-Ларсен. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2012. – 112 с.
11. Дод, П. 25 лучших способов и приемов тайм-менеджмента. Как делать больше, не теряя головы / П. Дод, Д. Сандхайд ; пер. с англ. – СПб. : «ДИЛЯ», 2008. – 128 с.
12. Друкер, Питер. Энциклопедия менеджмента / Друкер Питер ; пер. с англ. – М. : изд. дом «Вильямс», 2004. – 432 с.
13. Дэвид, Льюис. Управление стрессом: как найти дополнительные 10 часов в неделю / Льюис Дэвид. – М. : Альпина Паблишер, 2016. – 238 с.
14. Калинин, С. И. Тайм-менеджмент : практикум по управлению временем / С. И. Калинин. – СПб. : Речь, 2006. – 371 с.
15. Кириллов, И. Стресс-серфинг. Стресс на пользу и в удовольствие / И. Кириллов. – М. : Альпина Паблишер, 2013. – 210 с.
16. Китаев-Смык, Л. А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса / Л. А. Китаев-Смык. – М. : Академический Проект, 2009. – 944 с.
17. Лупьян, В. А. Барьеры общения, конфликты, стресс / В. А. Лупьян. – М. : Книга по требованию, 2013. – 124 с.
18. Моница, Г. Б. Тренинг «Ресурсы стрессоустойчивости» / Г. Б. Моница, Н. В. Раннала. – СПб. : Речь, 2009. – 250 с.
19. Полякова, О. Н. Стресс. Причины, последствия, преодоление / О. Н. Полякова. – М. : Речь, 2008. – 144 с.
20. Селье, Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. – М. : Прогресс, 1979. – 126 с.

