



НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ АВИАПЕРСОНАЛА «ДЖЕТ-СЕРВИС»

1 стр.

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор НОУ ДПО «Джет-сервис»  
И. А. ЮШИНА  
«12» \_\_\_\_\_ 2012 Г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
КУРСА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ  
«СЕРВИС КЛАССА ЛЮКС И VIP-ОБСЛУЖИВАНИЕ  
В БИЗНЕС-АВИАЦИИ»**

**96 ак. часов/ 12 дней**

**МОСКВА  
2012**

## I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

### Пояснительная записка

Данная рабочая программа является документом, определяющим объем, содержание, порядок изучения и преподавания учебных дисциплин, способы контроля результатов их усвоения необходимых знаний, умений и навыков. Данная программа разработана в соответствии с учётом специфики VIP - обслуживания пассажиров в деловой авиации сервисным персоналом и кабинным экипажем, не связанными с обеспечением безопасности пассажиров на борту ВС.

После прохождения теоретической подготовки обучающиеся сдают зачет и получают сертификат о прохождении программы повышения квалификации «Сервис класса Люкс и VIP-обслуживание в деловой авиации» в НОУ ДПО «Джет-сервис».

Общий объем времени на прохождение курсов повышения квалификации равен 96 часов, из которых:

58 часов - теоретические занятия,

30 часов - практические занятия,

8 часов - зачет.

- Сервис класса " Люкс " и технология VIP-обслуживания.
- Заказ питания. Особенности заказа питания в разных странах.
- Высокая кухня. Мировая гастрономия.
- Базовый курс сомелье. Премиальный алкоголь.
- Флористика и современный дизайн в оформлении пространства
- Профессиональный имидж и корпоративный этикет в сфере VIP обслуживания. Бизнес - этикет.
- Навыки эффективного общения с VIP - клиентами. Психология богатого человека.
- Основные правила, специфика прохождения собеседования.
- Практика специализированного английского языка в сфере VIP-обслуживания.

На курс подготовки специалистов по сервису принимаются:

- юноши и девушки, имеющие средне-специальное и высшее образование в сфере обслуживания и предоставления сервисных услуг, а также члены кабинного экипажа.
- свободно владеющие английским языком (уровень не ниже intermediate);
- заключившие договор на обучение.

Для контроля знаний и навыков по окончании курса обучения сдаётся зачет.

### **Цели учебной программы:**

Программа обучения обеспечивает:

- повышение квалификации сервисного персонала и cabinного экипажа с целью допуска их к обслуживанию VIP – пассажиров и сопровождающих лиц по ресторанному типу на борту воздушного судна;
- получение теоретических знаний и практических навыков в области основ психологии для закрепления навыков поведения, общения и профессиональной этики;
- освоение технологий VIP–обслуживания пассажиров на борту воздушного судна деловой авиации;
- получение профессиональных знаний, практических умений и навыков, а также освоение новых методов обслуживания пассажиров, ознакомление с процедурами и техническими новшествами при обслуживании пассажиров деловой авиации.

### **Что обучающиеся получают**

Курс повышения квалификации позволит сервисному персоналу и cabinному экипажу освоить профессиональные знания, овладеть методами и умениями по обслуживанию VIP – пассажиров и сопровождающих лиц по ресторанному типу на борту воздушного судна, а именно:

- правила предоставления сервисных услуг VIP–пассажирам деловой авиации;
- технологию VIP-обслуживания пассажиров деловой авиации;
- особенности VIP-обслуживания пассажиров в деловой авиации;
- базовые знания сомелье;
- флористику и современный дизайн в оформлении салона самолета деловой авиации;
- Профессиональный имидж и корпоративный этикет в сфере VIP обслуживания. Основы бизнес-этикета.
- навыки эффективного общения с VIP – клиентами, психологию богатого человека;
- основные правила, специфика прохождения собеседования;
- практику специализированного английского языка в сфере VIP-обслуживания.

### **Целевая аудитория**

Юноши и девушки, имеющие средне-специальное и высшее образование в сфере сервиса и обслуживания, а также cabinный экипаж, достигшие 20-ти

летнего возраста и годные по состоянию здоровья для работы на ВС по обслуживанию VIP – пассажиров.

### **Численность учебных групп**

Численность учебной группы должно не превышать 12 (двенадцати) человек.

### **Продолжительность курса**

Теоретическая непрерывная подготовка проводится в форме очной подготовки, в соответствии с учебным планом. Общий объём времени, необходимого на реализацию данной программы составляет 96 (девяносто шесть) учебных часа.

Из них:

- 58 часа аудиторная теоретическая подготовка;
- 30 часов практическая подготовка;
- 8 часов – зачеты;

Курс теоретического обучения завершается зачётом, который проводится в присутствии преподавателя или специально подготовленного экзаменатора.

### **Порядок тестирования и критерии оценки**

Основная форма проверки знаний при итоговом тестировании по теоретическим дисциплинам – сдача зачёта письменно или устно.

На зачет отводится 1 (один) час. Перед зачетом проводится консультация.

На обработку результатов зачета отводится 10 минут на одного экзаменуемого.

Обучающийся должен продемонстрировать следующие умения и знания:

#### **уметь:**

- обслуживать VIP – пассажиров и сопровождающих лиц по ресторанному типу на борту воздушного судна;
- предоставлять сервисные услуги VIP – пассажирам деловой авиации.

#### **знать:**

- технологию VIP-обслуживания пассажиров деловой авиации;
- особенности VIP-обслуживания пассажиров в деловой авиации;

После теоретического изучения соответствующих тем слушатели должны пройти практические занятия, направленные на закрепление материала.

Основная задача курса – изучение и практическое освоение следующих тем:

- Правила предоставления сервисных услуг VIP–пассажирам в деловой авиации.
- Технология VIP-обслуживания пассажиров деловой авиации.
- Особенности VIP-обслуживания пассажиров в деловой авиации.
- Базовый курс сомелье. Премиальный алкоголь.

- Флористика и современный дизайн в оформлении пространства
- Основа бизнес - этикета, протокол, правила современного этикета.
- Навыки эффективного общения с VIP - клиентами. Психология богатого человека.
- Профессиональный имидж и корпоративный этикет в сфере VIP обслуживания.
- Практика специализированного английского языка в сфере VIP-обслуживания.

Слушатели курса должны овладеть знаниями, умениями и практическими навыками работы с VIP клиентами в деловой авиации.

## **II. ОБЪЕМ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ КУРСА ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

Общая трудоемкость дисциплины: 96 часов

- 58 часа аудиторной, теоретической подготовки
- 30 часов практической подготовки
- 8 часов зачет

Срок обучения: 12 дней (базовая программа)

Форма обучения: очная, режим занятий 8 часов в день.

После окончания обучения и успешного прохождения контроля знаний слушателем выдаются Сертификат установленного образца о прохождении курса повышения квалификации по программе «Сервис “Люкс” класса и VIP – обслуживание в деловой авиации».

### **III. УЧЕБНЫЙ ПЛАН КУРСА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ПО ПРОГРАММЕ: “Сервис класса Люкс и VIP-обслуживание в деловой авиации”.**

Цель:

Повышение квалификации сервисного персонала и cabinного экипажа по сервису и VIP –обслуживанию в деловой авиации.

Категория слушателей: юноши и девушки, достигшие 20-ти летнего возраста, имеющие средне-специальное и высшее образование в сфере сервиса и обслуживания, а также cabinный экипаж.

Срок обучения:

12 (двенадцать) учебных дней, 96 (девяносто шесть) учебных часов, из них 58 (пятьдесят восемь) часа аудиторная теоретическая подготовка, 30 (тридцать) часов практическая подготовка, зачёт 8 (восемь) часов. Продолжительность учебного дня 8 (восемь) академических часов.

Программа также может быть составлена по запросу заказчика, часы предметов курса могут быть увеличены или сокращены.

Форма обучения:

очная

Режим занятий:

определено программой

Форма оценки:

зачёт устно или письменный опрос (итоговое тестирование)

#### **«Распределение учебных часов по предметам»**

№ п/п	Наименование предметов	Количество часов			
		Всего	Лекции	Практика	Зачет
1.	Сервис класса " Люкс" и технология VIP-обслуживания в деловой авиации.	24	15	8	1
2.	*Заказ и организация VIP-питания в деловой авиации. Особенности заказа питания в разных странах.	16	10	5	1

3.	*Высокая кухня. Мировая гастрономия.	8	4	3	1
4.	*Базовый курс сомелье. Премиальный алкоголь.	8	6	1	1
6.	*Профессиональный имидж и корпоративный этикет в сфере VIP обслуживания. Бизнес-этикет.	8	6	1	1
7.	*Навыки эффективного общения с VIP-пассажирами. Психология богатого человека.	8	3	4	1
8.	*Основные правила, специфика прохождения собеседования.	8	6	1	1
9.	*Специализированный английский язык в сфере VIP обслуживания.	16	8	7	1

*\* - необязательные предметы, могут быть сокращены или добавлены в программу по запросу Заказчика.*

По итогам изучения дисциплин учебной программы применяются следующие виды контроля знаний:  
зачёт, оформленный оценками «зачтено» или «не зачтено».