

# Наземное Обслуживание

24 – 26 ноября 2020

PARKINN BY RADISSON  
IGA ISTANBUL NEW AIRPORT

TURKEY



ДЕНЬ I

24 НОЯБРЯ | ВТОРНИК

08:30 Прибытие делегатов, Регистрация, Кофе

09:00 Открытие тренинга: **Операционная среда после С19 и новый подход к успешному наземному обслуживанию:**

- ➔ Здоровье и Эффективность использования ресурсов
- ➔ Потеря навыков и совместная работа
- ➔ Оптимизация процессов и планирование
- ➔ Ускорение автоматизации
- ➔ Новые операционные рамки: управление безопасностью
- ➔ Перепись контрактов

09:45 **Практическая дискуссия: Новые реалии:**

- Руководство EASA-ECDC COVID-19 по управлению пассажирами
- Протокол безопасности полетов EASA COVID-19
- Руководство IATA по наземному обслуживанию в случае COVID-19
- Окончательное руководство ИАТА по наземному обслуживанию. Возврат к работе.

09:45 **Практическая дискуссия:** Каковы основные зоны риска для аэропортов и операторов наземного обслуживания при запуске или расширении клиентской базы?

- Знакомство с вашими операциями и сравнение опыта
- Набор и обучение персонала
- Безопасность и риск
- Сезонность
- Другие вопросы
- Аккредитация и стандарты отрасли (ISAGO и др.)
- Ключевые показатели эффективности и операционное превосходство
- Подход к наземному обслуживанию у Low Cost операторов
- Планирование успеха - как управлять риском?

10:20 *Кофе-брейк*

10:40 **Подробное обсуждение соглашений о наземном обслуживании:**

- Стандартное Соглашение ИАТА о Наземном Обслуживании
- Соглашение об Уровне Обслуживания

13:00 *Перерыв на Обед*

14:00 **Подробное обсуждение ключевых факторов:**

- **Человеческий фактор в наземном обслуживании:**
  - Причины Ошибки
  - Осведомленность о Ситуации
  - Человеческое Поведение
- **Организационная Культура Беспристрастности (Just Culture) & Как интегрировать её в организацию:**

15:00 *Кофе-брейк*

15:20 **Экспертное Обсуждение: Персонал: Привлечение, Удержание и Расширение Прав и Возможностей:**

- Как преодолеть проблемы с набором персонала
- Причина, по которой люди приходят на работу
- Управление ожиданиями
- Модель Планирования Расписания Персонала, экономия затрат и взаимная выгода
- Распределение
- Обучение и Развитие Персонала
- Удержание Персонала и Человеческий Фактор
- Техника производственных отношений

16:30 **СЕМИНАР:** Привлечение, удержание и расширение прав и возможностей персонала - в группах, пожалуйста, проанализируйте проблемы, связанные с вопросами найма в вашей организации, удержанием персонала, составлением плана работ, сделайте презентацию данных проблем для поиска решений)

17:00 *Вечерний Приём*

ДЕНЬ II

25 НОЯБРЯ | СРЕДА

09:00 *Прибытие делегатов, кофе*

*Заполнение анкеты розыгрыша призов и объявление победителя*

09:30 *Углублённое Изучение:* **Расчет затрат по контракту и управление поставщиками:**

- Признанные показатели эффективности и как их использовать
- Единицы измерения
- Расчет стоимость контракта – что необходимо включить?
- Инвестиции и восстановление капитальных вложений
- Увеличение прибыли
- Развитие разработок в Наземном Обслуживании и в Оборудовании Наземного Обслуживания

ПРАКТИЧЕСКИЕ УПРАЖНЕНИЯ И ОБСУЖДЕНИЕ ПО ТЕМАМ:

- Понимание вашего бизнеса
- Ограничения к росту
- Использование ресурса сети
- Начальная поддержка и калькуляция расходов
- Снижение риска во время каких-либо изменений

11:30 **Запрос на предложение (RfP) :**

- Обсуждение ответа на RfP
- Представление обновленной версии сравнительного анализа наилучшей практики для заключения договоров и управления процессом RfP как в качестве клиента, так и поставщика услуг.
- Управление и применение Запроса на предложение (RfP)
- Победа в борьбе за бизнес

- Определенные услуги стандартного соглашения ИАТА по Наземному Обслуживанию
- Соглашение об Уровне Обслуживания



12:00 *Перерыв на Обед*

### 13:00 **Практический Семинар: Навыки ведения переговоров:**

- Создание уверенности и понимания в искусстве ведения переговоров.
- Изучение методов, которые можно использовать при заключении коммерческих контрактов как в качестве поставщика сырья, так и поставщика услуг.
- Практическое применение навыков ведения переговоров, человеческое взаимодействие, чтение языка тела, используя уговоры.

**СЕМИНАР:** В группах: заключите беспроигрышную сделку для обеих сторон, используя убеждение. Обсудите, чего нельзя говорить и делать на переговорах.

**ДЕНЬ III**

**26 НОЯБРЯ | ЧЕТВЕРГ**

09:00 *Прибытие и Кофе*

### 09:30 **Углублённое Изучение: Управление Ресурсами, Калькуляция Расходов и Планирование:**

- Пошаговый процесс планирования ресурсов
- Применение того, что мы узнали на предыдущих сессиях
- Практические занятия по планированию ресурсов

- Примеры различных операционных моделей
- Автоматизация системы - использование программного обеспечения для планирования и распределения ресурсов

12:00 *Перерыв на Обед*

**13:00 Планирование оборудования наземного обслуживания (Ground Support Equipment - GSE): Планирование объёмов и человеческих ресурсов:**

- Использование инструментов планирования для определения объёмов и распределения Оборудования Наземного Обслуживания (GSE)
- Обсуждение профиля очередности
- Оперативное взаимодействие при повороте и способы сокращения спроса на ресурсы

**СЕМИНАР:** В группах, поработайте над планом распределения ресурсов для передового персонала компании, для того чтобы выработать решение по плану их работы. Вам необходимо посмотреть на результаты и оценить, сэкономит ли это деньги на текущих операциях или увеличит ли шансы по удержанию персонала и т. д.

16:30 *Закрытие за бокалом шампанского* с вручением сертификатов.

ДЕНЬ IV

27 НОЯБРЯ | ПЯТНИЦА

Планируется практический тур Международного Аэропорта Стамбула - сообщите заранее если Вы заинтересованы в участии.

