

Oggetto: MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE IN OPERATORE DI SERVIZI AEROPORTUALI

Salerno Formazione, società operante nel settore della didattica della formazione professionale certificata secondo le normative UNI ISO 21001:2019 + UNI EN ISO 9001:2015 settore EA 37 per la progettazione ed erogazione di servizi formativi in ambito professionale e Polo di Studio Universitario di Salerno dell'Università eCampus, **organizza il MASTER IN OPERATORE DI SERVIZI AEROPORTUALI.**

Il Master è volto a creare due diverse figure professionali:

- a) **l'addetto di scalo aeroportuale** si occupa del controllo dei documenti di viaggio, dell'assegnazione dei posti ai passeggeri senza prenotazione, del controllo di irregolarità nelle operazioni, come ad esempio ritardi e voli cancellati, della gestione delle operazioni di imbarco. Nel settore arrivi, si occupa dell'assistenza ai passeggeri in arrivo e di assistenze speciali a portatori di handicap, malati o bambini, fornisce informazioni ai passeggeri e alle figure di coordinamento dello scalo di eventuali ritardi nella consegna dei bagagli, o del loro smarrimento o danneggiamento;
- b) **l'operatore unico aeroportuale** è una figura professionale che conosce le operazioni aeroportuali con loro terminologia, sa espletare le operazioni di carico/scarico e pulizie di bordo nel rispetto delle normative di *safety* e *security* di tutta l'area di movimentazione. Tale personale è specializzato anche per situazioni di emergenza. e porti nazionali ed internazionali. Ha le competenze necessarie per quanto riguarda anche il trattamento di merci pericolose. Conosce le procedure per lo smistamento dei bagagli smarriti ed è in grado di condurre i mezzi semplici e speciali per l'attività di carico e scarico degli aeromobili.

Che cosa fa nello specifico un addetto aeroportuale?

Innanzitutto l'operatore aeroportuale lavora in biglietteria, dove si occupa di prenotazione ed emissione di biglietti aerei. Fornisce ai clienti informazioni sui prezzi e sugli orari dei voli, calcola l'itinerario migliore e controlla la disponibilità dei posti. Svolge anche attività di promozione commerciale, proponendo ai clienti i diversi servizi e offerte delle compagnie aeree.

L'addetto aeroportuale procede quindi all'**acquisto dei biglietti** secondo le esigenze dei clienti: **inserisce i dati dei passeggeri** (anagrafica e documenti di viaggio), gestisce il **pagamento** e consegna al cliente il biglietto di volo insieme alla ricevuta di pagamento.

L'addetto aeroportuale si occupa anche delle procedure di **modifica o cancellazione delle prenotazioni**. Controlla la disponibilità delle operazioni richieste dal cliente, come l'emissione di un nuovo biglietto, la modifica di orario o di classe di viaggio, l'aggiunta di nuovi bagagli, la modifica del posto assegnato o la cancellazione del viaggio, utilizzando diversi **sistemi informatici di gestione delle prenotazioni**. L'addetto di scalo calcola eventuali tasse, sovrapprezzi e rimborsi ed effettua le operazioni confermate dal cliente.

Le principali mansioni di un addetto aeroportuale sono:

- Fornire informazioni su date, orari, prezzi, condizioni e disponibilità dei voli
- Prenotare ed emettere biglietti aerei
- Modificare o cancellare le prenotazioni
- Effettuare le operazioni di *check-in*
- Verificare quantità, dimensioni e peso dei bagagli
- Effettuare le operazioni per l'imbarco dei passeggeri al *gate*
- Assistere i passeggeri con esigenze speciali
- Occuparsi di bagagli danneggiati o smarriti
- Fornire assistenza ai passeggeri in caso di cancellazione o ritardo dei voli

Come Diventare Addetto Aeroportuale? Formazione e Requisiti

Per diventare addetto aeroportuale il requisito minimo è un **diploma di scuola superiore**, anche se alcune compagnie aeree preferiscono **candidati laureati**, ad esempio con **lauree in ambito turistico, linguistico o economico**.

Particolarmente importante per un addetto aeroportuale è poi la conoscenza delle **lingue straniere**, in particolare **dell'inglese e dell'inglese aeronautico**, per comunicare con personale delle compagnie aeree e viaggiatori provenienti da ogni parte del mondo.

Le principali competenze di un addetto aeroportuale sono:

- Conoscenza degli applicativi software per la gestione automatizzata delle attività aeroportuali
- Conoscenza delle procedure di accettazione passeggeri e bagagli
- Competenza nel controllo documentale
- Conoscenza delle linee guida sulla *security* aeroportuale
- Conoscenza del regolamento per il trasporto aereo di merci pericolose (*dangerous goods*)
- Conoscenza degli standard internazionali di servizio definiti dalla IATA (*International Air Transport Association*)
- Competenze linguistiche
- Orientamento al cliente
- Flessibilità e *problem solving*
- Resistenza allo stress

Buoni Motivi per Lavorare Come Addetto Aeroportuale:

Diventare addetto aeroportuale è indicato per chi ha interesse per il settore del **trasporto aereo** e desidera una **carriera in aeroporto**. Il **lavoro come addetto di scalo è vario e stimolante**, permette di stare a contatto con il pubblico e di incontrare ogni giorno **viaggiatori di ogni nazionalità**, con esigenze e richieste differenti - il tutto con la comodità di prestare servizio **sempre nello stesso aeroporto**.

Si tratta di una professione che **non richiede un titolo di studio elevato**, ma a cui si può accedere con facilità una volta seguito il corso di formazione dedicato. Inoltre, **il traffico aereo è in crescita a livello mondiale**, per cui le **offerte di lavoro in aeroporto** sono numerose e con retribuzioni interessanti.

DURATA E FREQUENZA: Il master avrà la durata complessiva di 50 ore. Il master si svolgerà presso la sede della Salerno Formazione con frequenza settimanale per circa n. 3 ore lezione.

E' POSSIBILE SEGUIRE LE LEZIONI, OLTRE CHE IN AULA, ANCHE IN MODALITA' E.LEARNING – ON.LINE.

E' prevista solo una quota d' iscrizione di €. 350,00 per il rilascio del **DIPLOMA DI MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE DI PRIMO LIVELLO IN "OPERATORE DI SERVIZI AEROPORTUALI"**

DESTINATARI: Il master è a numero chiuso ed è rivolto a n. 16 persone in possesso di diploma e/o laurea triennale e/o specialistica.

PER ULTERIORI INFO ED ISCRIZIONI: è possibile contattare dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 20:00 la segreteria studenti della Salerno Formazione ai seguenti recapiti telefonici 089.2097119 e/o 338.3304185.

CHIUSURA ISCRIZIONI: RAGGIUNGIMENTO DI MASSIMO 16 ISCRITTI

PROGRAMMA DI STUDIO:

MODULO 1 – L’AVIAZIONE CIVILE

- Le Regole ICAO
- Il Cielo Unico Europeo
- La parte aeronautica del Codice della Navigazione
- L’ENAC: struttura, ruoli e funzioni
- Meteo e circostanze atmosferiche

MODULO 2 – L’AEROMOBILE

- Il Registro Aeronautico
- Aviazione generale ed aviazione commerciale
- Il volo da diporto o sportivo
- Le assicurazioni aeronautiche

MODULO 3- L’AEROPORTO

- Il Piano nazionale Aeroporti
- Demanio aeronautico e gestore aeroportuale
- Il Manuale di Aeroporto ed il Regolamento di Scalo
- Infrastrutture e viabilità aeroportuali
- Gli *slots* aeroportuali
- L’*handling* aeroportuale
- Il Caposcalo

MODULO 4 – LE FIGURE PROFESSIONALI AERONAUTICHE

- L’*esercente*
- Il comandante dell’aeromobile ed il personale di volo
- Il controllore di volo
- Il *check agent*
- L’*agente* e l’*addetto* di rampa
- L’*addetto* al bilanciamento dell’aeromobile

MODULO 5 - IL TRASPORTO AEREO PASSEGGERI

- *International Air Transport Association* (IATA)
- Il biglietto aereo ed i sistemi tariffari
- Le procedure di controllo dei documenti di viaggio
- Procedure per la gestione degli animali

MODULO 6– CUSTOMER CARE

- La gestione e le modalità di relazione con il cliente
- La gestione dei reclami in occasione di disservizi
- La Carta dei Diritti del Passeggero

MODULO 7 - LOST & FOUND

- Il bagaglio a mano ed il bagaglio registrato
- Il lavoro dell’ufficio *Lost & Found*: organizzazione e compiti
- Le procedure internazionali IATA

MODULO 8 – AVIATION SAFETY E SECURITY

- La sicurezza sul lavoro
- La gestione delle emergenze in ambito aeroportuale
- *Security* in ambito aeroportuale per il personale di *handling*

MODULO 9 - HUMAN FACTOR

- Il fattore umano nelle fasi di accettazione e imbarco passeggeri
- Il fattore umano sia in volo che a terra: conseguenze e azioni correttive

MODULO 10 - TRASPORTO AEREO MERCI

- Le operazioni di logistica nel *cargo* aereo
- *Unit Load Devices*
- Le operazioni doganali
- Il trasporto di merci pericolose

Per ulteriori informazioni e/o per le iscrizioni, è possibile contattare dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 20:00 la segreteria studenti della Salerno formazione ai seguenti recapiti telefonici 089.2097119 e/o 338.3304185.

SITO WEB: www.salernoformazione.com