

## **Oggetto: MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE DI SECONDO LIVELLO 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 DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE DI SECONDO LIVELLO 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 100 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 €. 500,00 per il rilascio del **DIPLOMA DI MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE DI SECONDO LIVELLO IN "OPERATORE DI SERVIZI AEROPORTUALI"**

**DESTINATARI:** Il master è a numero chiuso ed è rivolto a n. 16 persone in possesso di laurea 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 gestione 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](http://www.salernoformazione.com)**