|  |  |
| --- | --- |
| BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI CỤC HÀNG KHÔNG VIỆT NAM | CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAMĐộc lập - Tự do - Hạnh phúc |

**CHƯƠNG TRÌNH**

**Đào tạo, huấn luyện nghiệp vụ nhân viên hàng không chi tiết**

**nhóm “Khai thác cảng hàng không, sân bay”**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số ……… /QĐ-CHK ngày…….tháng….. năm 2018*

*của Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam)*

**MỤC LỤC**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Số TT** | **MÔN HỌC** | **Trang** |
| **Phần I** | **CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO, HUẤN LUYỆN BAN ĐẦU ĐỂ CẤP CHỨNG CHỈ CHUYÊN MÔN** |  |
| **I** | **KIẾN THỨC CHUNG VỀ HÀNG KHÔNG DÂN DỤNG** |  |
| **II** | **NGHIỆP VỤ NHÂN VIÊN HÀNG KHÔNG** |  |
| **1** | **Chương trình 1:**Nhân viên điều khiển, vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay |  |
| **2** | **Chương trình 2:**Nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay |  |
| **3** | **Chương trình 3:**Nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay |  |
| **Phần II** | **CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO, HUẤN LUYỆN ĐỊNH KỲ ĐỂ CẤP CHỨNG CHỈ CHUYÊN MÔN** |  |
| **I** | **KIẾN THỨC CHUNG VỀ HÀNG KHÔNG DÂN DỤNG** |  |
| **II** | **NGHIỆP VỤ NHÂN VIÊN HÀNG KHÔNG** |  |
| **1** | **Chương trình 4:** Nhân viên điều khiển, vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay |  |
| **2** | **Chương trình 5:** Nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay |  |
| **3** | **Chương trình 6:** Nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay |  |
| **Phần III** | **CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO, HUẤN LUYỆN PHỤC HỒI ĐỂ CẤP CHỨNG CHỈ CHUYÊN MÔN** |  |
| **I** | **KIẾN THỨC CHUNG VỀ HÀNG KHÔNG DÂN DỤNG** |  |
| **II** | **NGHIỆP VỤ NHÂN VIÊN HÀNG KHÔNG** |  |
| **1** | **Chương trình 7:** Nhân viên điều khiển, vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay |  |
| **2** | **Chương trình 8:** Nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay |  |
| **3** | **Chương trình 9:** Nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay |  |
| **Phần IV** | **PHỤ LỤC** |  |
| **Phụ lục 1** | Mẫu chứng chỉ chuyên môn nhân viên hàng không của Trung tâm đào tạoCơ sở đào tạo, huấn luyện |  |
| **Phụ lục 2** | Mẫu chứng nhận huấn luyện an ninh hàng không của Cơ sở đào tạo, huấn luyện |  |

# KHÁT QUÁT CHUNG

# CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO, HUẤN LUYỆN CHI TIẾT

**1. Mục tiêu chương trình**

Cung cấp cho học viên kiến thức chung về hàng không dân dụng; kiến thức nghiệp vụ chuyên môn, kỹ năng và thái độ làm việc cho nhân viên hàng không theo vị trí công việc chuyên môn. Sau khi hoàn thành chương trình đào tạo, huấn luyện, học viên có khả năng thực hiện nhiệm vụ ở vị trí công việc chuyên môn phù hợp, đáp ứng yêu cầu khai thác, cung cấp dịch vụ của đơn vị và yêu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng.

**2. Đối tượng**

- Nhân viên điều khiển, vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay;

- Nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay;

- Nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay.

**3. Căn cứ pháp lý**

- Luật Hàng không dân dụng Việt Nam số 66/2006/QH11 năm 2006;

- Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Hàng không dân dụng Việt Nam số 61/2014/QH13 năm 2014;

- Nghị định 147/2013/NĐ-CP ngày 30/10/2013 của Chính phủ về xử phạt hành chính trong lĩnh vực hàng không dân dụng;

- Nghị định 102/2015/NĐ-CP ngày 20/10/2015 của Chính phủ về quản lý, khai thác cảng hàng không, sân bay;

- Nghị định số 66/2015/NĐ-CP ngày 12/8/2015 của Chính phủ quy định về Nhà chức trách hàng không;

* Thông tư số 01/2011/TT-BGTVT ngày 27/11/2011 của Bộ trưởng Bộ giao thông vận tải ban hành Bộ quy chế An toàn hàng không dân dụng lĩnh vực tàu bay và khai thác tàu bay;
* Thông tư 46/2013/TT-GBTVT ngày 25/11/2013 của Bộ trưởng Bộ giao thông vận tải ban hành hướng dẫn thực hiện chế độ kỷ luật lao động đặc thù đối với nhân viên hàng không;
* Thông tư 34/2014/TT-GBTVT ngày 11/08/2014 của Bộ trưởng Bộ giao thông vận tải ban hành quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về sơn tín hiệu trên đường cất hạ cánh, đường lăn, sân đỗ;
* Thông tư 85/2015/TT-GBTVT ngày 31/12/2015 của Bộ trưởng Bộ giao thông vận tải ban hành quy định trách nhiệm và xử lý vi phạm trong hoạt động vận tải hàng không;
* Thông tư số 01/2016/TT-BGTVT ngày 01/02/2016 của Bộ trưởng Bộ giao thông vận tải quy định chi tiết Chương trình an ninh hàng không và kiểm soát chất lượng an ninh hàng không Việt Nam;

- Thông tư số 17/2016/TT-BGTVT ngày 30/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chi tiết về quản lý, khai thác cảng hàng không, sân bay;

- Thông tư số 19/2017/TT-BGTVT ngày 06/6/2017 của Bộ trưởng Bộ giao thông vận tải quy định về quản lý và bảo đảm hoạt động bay;

-Thông tư số 43/2017/TT-BGTVT ngày16/11/2017 của Bộ trưởng Bộ giao thông vận tải về đào tạo, bồi dưỡng, huấn luyện an ninh hàng không;

- Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25/8/2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29/8/2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27/4/2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không;

- Thông tư số 10/2018/TT-BGTVT ngày 14/3/2018 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về nhân viên hàng không; đào tạo, huấn luyện và sát hạch nhân viên hàng không;

- Quyết định số 2606/QĐ-BGTVT ngày 07/9/2017 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Hàng không Việt Nam;

- Tiêu chuẩn cơ sở TCCS 18:2015/CHK của Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam ban hành tiêu chuẩn kỹ thuật hoạt động trên khu bay;

* Các quy định, tài liệu của các tổ chức hàng không quốc tế ICAO, IATA như: IATA Airport Handling Manual, IATA Dangerous Goods Regulations, IATA Dangerous Goods Training Manuals, bộ tiêu chuẩn IOSA, ISAGO của IATA.
* Các quy định, tài liệu của đơn vị như: Chương trình An ninh hàng không, Quy định phục vụ hành khách (PHM), Hướng dẫn khai thác mặt đất (GOM), Hướng dẫn khai thác hàng hóa (COM), Hướng dẫn khai thác bay (FOM), Chương trình đào tạo hàng nguy hiểm v.v.

**4. Nội dung và phương pháp đào tạo, huấn luyện**

a) Đa dạng hóa nội dung, tài liệu học tập, kể cả tài liệu học tập trên lớp, tại đơn vị, trên thư viện và trên mạng internet, đảm bảo đủ tài liệu nghiệp vụ chuyên ngành cho dạy và học.

b) Vận dụngphương pháp đào tạo, huấn luyện đa dạng, kết hợp việc dạy và học ở trên lớp với thực hành, thực tế, phù hợp với mục đích, nội dung chương trình và số lượng học viên của từng khóa học trên cơ sở có định hướng, mục tiêu, quy định cụ thểcủa đơn vị chủ quản, sự quản lý giám sát chặt chẽ của Cơ sở đào tạo, huấn luyệnvà hướng dẫn của giáo viên phụ trách môn học.

c) Áp dụng phương pháp dạy và học theo hướng hiện đại, phát huy tính tích cực, chủ động, sáng tạo và vận dụng kiến thức kỹ năng của người học. Tổng thời gian học tập của các hình thức kết hợp không được phép thấp hơn tổng thời lượng của chương trình đã được phê duyệt;ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong dạy và học.

d) Phát triển năng lực, kỹ năng thực hành, kỹ năng mềm, hiểu biết văn hóa, chính trị, xã hội, pháp luật, lịch sử truyền thống ngành hàng không và ngành giao thông vận tải, tiếp cận với trình độ khoa học, công nghệ tiên tiến của thế giới.

đ) Nội dung chương trình này là yêu cầu tối thiểu bắt buộc được áp dụng cho các Cơ sở đào tạo, huấn luyện được Cục Hàng không Việt Nam phê chuẩn. Trong trường hợp cần bổ sung thêm theo yêu cầu riêng của Cơ sở đào tạo, huấn luyện, sự khác biệt về khai thác theokhu vực địa lý hoặc theo yêu cầu của người sử dụng dịch vụ do các đơn vị xem xét,quyết định.

**5. Kết cấu chương trình:** gồm 04 phần:

**PHẦN I.Chương trình đào tạo, huấn luyện ban đầu để cấp chứng chỉ chuyên môn**

**PHẦN II.Chương trình huấn luyện định kỳ nhân viên hàng không**

**PHẦN III. Chương trình đào tạo, huấn luyện phục hồi nhân viên hàng không**

**PHẦN IV. Phụ lục**

**PHẦN I**

# CHƯƠNG TRÌNH

# ĐÀO TẠO, HUẤN LUYỆN BAN ĐẦU ĐỂ CẤP CHỨNG CHỈ

# CHUYÊN MÔN

**I. KIẾN THỨC CHUNG VỀ HÀNG KHÔNG DÂN DỤNG**

Đào tạo, huấn luyện ban đầu để cấp chứng nhận hoàn thành chương trình “Kiến thức chung về hàng không dân dụng” đối với nhân viên điều khiển vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay; nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay.

**1. Mục tiêu**

Cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về hàng không dân dụng, pháp luật về hàng không dân dụng, an ninh hàng không, an toàn hàng không, khẩn nguy và phòng, chống cháy nổ tại cảng hàng không, sân bay,các quy định và cách thức hoạt động trongkhu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay để làm cơ sở tiếp thu tốt nội dung chương trình đào tạo, huấn luyện nghiệp vụ chuyên môn.

**2. Đối tượng**

Dành cho nhân viên hàng không được chỉ định tham gia các khóa đào tạo, huấn luyện ban đầu để cấp chứng chỉ chuyên môn đối với nhân viên điều khiển vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay; nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay; nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay.

**3. Nội dung, thời lượng:**

-Một giờ học lý thuyết là 45 phút;

- Một giờ học thực hành là 60 phút.

| **Số TT** | **Nội dung** | **Thời lượng tối thiểu**  *(giờ)* | **Trong đó** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lý thuyết** | **Thực hành** |
| **1** | **Khái quát chung** | **08** | 08 |  |
| 1.1 | Lịch sử và sự phát triển của ngành hàng không dân dụng thế giới và Việt Nam |  |  |  |
| 1.2 | Giới thiệu tổ chức về hàng không dân dụng:  - Tổ chức hàng không dân dụng quốc tế (ICAO);  - Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế (IATA);  - Liên đoàn các Hiệp hội Giao nhận Vận tải Quốc tế (FIATA);  - Các liên minh hàng không;  - Tổ chức ngành Hàng không dân dụng Việt Nam; chức năng, nhiệm vụ chính của các cơ quan, đơn vị trong ngành Hàng không dân dụng Việt Nam.  - Hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước về Hàng không dân dụng Việt Nam (Chính phủ, Bộ Giao thông vận tải, các Bộ, ngành liên quan, Cục Hàng không Việt Nam, các cảng vụ hàng không); chức năng, nhiệm vụ chính và mối quan hệ với đơn vị;  - Giới thiệu khái quát về mô hình, cơ cấu tổ chức, quản lý, chức năng, nhiệm vụ chính, mối quan hệ nội bộ của đơn vị;  - Các nội dung khác:  + Thương quyền và hệ thống điều ước đa phương về hàng không dân dụng;  + Địa lý hàng không;  + Giới thiệu tổng quan về ISO, IOSA, ISAGO;  + Một số Hiệp định tiêu biểu về vận tải hàng không giữa Việt Nam với các nước và vùng lãnh thổ. |  |  |  |
| **2** | **Pháp luật về hàng không dân dụng** | **08** | 08 |  |
|  | -Giới thiệu các công ước và Điều ước quốc tế về hàng không;  - Luật hàng không dân dụng Việt Nam, hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật về hàng không dân dụng;  - Giới thiệu các văn bản quy phạm pháp luật liên quan trực tiếp đến nhóm nhân viên được đào tạo, huấn luyện;  - Thông tư 46/2013/TT-GBTVT ngày 25/11/2013 của Bộ trưởng Bộ giao thông vận tải ban hành hướng dẫn thực hiện chế độ kỷ luật lao động đặc thù đối với nhân viên hàng không. |  |  |  |
| **3** | **An ninh hàng không** *(theo quy định của pháp luật về an ninh hàng không dân dụng)* |  |  |  |
|  | - Nội dung đào tạo tuân thủ theo Thông tư số 43/2017/TT-BGTVT ngày 16/11/2017 của Bộ trưởng Bộ giao thông vận tải về đào tạo, bồi dưỡng, huấn luyện an ninh hàng không theo từng đối tượng cụ thể. |  |  |  |
| **4** | **An toàn hàng không** | **24** | 24 |  |
| 4.1 | - Hệ thống quản lý an toàn và văn hóa an toàn hàng không:  + Khái quát chung về an toàn hàng không;  + Hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật về an toàn hàng không dân dụng;  + Giới thiệu về chương trình an toàn quốc gia;  + Hệ thống quản lý an toàn (SMS);  + Các quy định về an toàn khai thác và cung cấp dịch vụ tại cảng hàng không, sân bay;  + Công tác phòng ngừa sự cố, tai nạn tàu bay;  + Yếu tố con người đối với an toàn hàng không nói chung và an toàn trong khai thác, cung cấp dịch vụ hàng không tại cảng hàng không, sân bay;  + Văn hóa an toàn giao thông hàng không. | 08 | 08 |  |
| 4.2 | - An toàn sân đỗ:  + Khái quát chung về an toàn sân đỗ (khái niệm, mục đích, yêu cầu, nội dung an toàn sân đỗ);  + Các hoạt động trên sân đỗ (quản lý, khai thác, kỹ thuật, dịch vụ, an ninh …) và các trang thiết bị, phương tiện, người, tàu bay hoạt động trên sân đỗ;  + Quy định chi tiết về quản lý khai thác cảng hàng không, sân bay;  + Quy định về an toàn hoạt động bay;  + Giới thiệu sơ đồ, tín hiệu sân đỗ (sơ đồ, ký hiệu, biển báo, tín hiệu);  + Đánh tín hiệu;  + Các yếu tố có nguy cơ gây mất an toàn trên sân đỗ; những nguyên tắc cơ bản đảm bảo an toàn trên sân đỗ;  + Tai nạn, sự cố tại sân đỗ;  + Quy định về thông tin, liên lạc trên khu bay;  + Các quy định an toàn khác liên quan. | 16 | 16 |  |
| **5** | **An toàn, vệ sinh lao động** | **04** | 04 |  |
|  | - Những vấn đề chung về công tác an toàn vệ sinh lao động;  - Các quy định của Nhà nước và đơn vị về vệ sinh an toàn lao động, bảo hộ lao động;  - Các yếu tố có nguy cơ gây mất an toàn, vệ sinh lao động trong quá trình khai thác và cung cấp dịch vụ hàng không tại cảng hàng không, sân bay;  - Các biện pháp chủ yếu của đơn vị đảm bảo an toàn, vệ sinh lao động;  - Các quy định khác liên quan. |  |  |  |
| **6** | **Công tác khẩn nguy và phòng chống cháy nổ tại khu vực hạn chế cảng hàng không, sân bay** | **08** | 08 |  |
|  | - Pháp luật Phòng cháy, chữa cháy;  - Công tác khẩn nguy tại cảng hàng không, sân bay (các quy chế, chương trình, phương án khẩn nguy tại cảng hàng không, sân bay);  - Tầm quan trọng của công tác phòng chống cháy, nổ;  - Các yếu tố có nguy cơ gây cháy, nổ tại cảng hàng không, sân bay;  - Phòng chống cháy nổ tại cảng hàng không, sân bay, đơn vị và xử lý tình huống khi xảy ra cháy, nổ;  - Cách sử dụng công cụ phòng cháy chữa cháy;  - Quy trình xử lý khẩn nguy sân bay. |  |  |  |
| **7** | **Hàng nguy hiểm***(theo quy định của pháp luật về an toàn hàng không)* | **08** | 08 |  |
|  | - Thực hiện theo Thông tư số 01/2011/TT-BGTVT ngày 27/11/2011 của Bộ trưởng Bộ giao thông vận tải về Bộ quy chế An toàn hàng không dân dụng lĩnh vực tàu bay và khai thác tàu bay;  - Chương trình đào tạo hàng hóa nguy hiểm của được Cục Hàng không Việt Nam phê chuẩn. |  |  |  |
| **8** | **Văn hoá doanh nghiệp** | **08** | 08 |  |
|  | - Khái niệm văn hoá và văn hóa doanh nghiệp;  - Vai trò, vị trí của văn hóa doanh nghiệp;  - Những nội dung cơ bản của văn hoá doanh nghiệp;  - Quan hệ khách hàng, mục tiêu và lợi ích của quan hệ khách hàng;  - Kỹ năng giao tiếp, ứng xử với khách hàng. |  |  |  |
| **9** | **Làm việc nhóm** | **04** | 04 |  |
| **10** | **Ôn tập** | **04** | 04 |  |
| **11** | **Kiểm tra** | **04** | 04 |  |

**Ghi chú:**

- Chứng nhận làQuyết định công nhận kết quả hoàn thành khóa học.

- Ôn tập, kiểm tra được thực hiện sau khi kết thúc từng môn học theo nhu cầu thực tế của Cơ sở đào tạo, huấn luyện hoặc được thực hiện sau khi kết thúc Chương trình đào tạo.

# 

**II. NGHIỆP VỤ NHÂN VIÊN HÀNG KHÔNG**

Đào tạo, huấn luyện ban đầu để cấp chứng chỉ chuyên môn đối với nhân viên điều khiển, vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay; nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay; nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay. Nhân viên được đào tạo, huấn luyện để cấp chứng chỉ chuyên môn cho từng loại năng định, nghiệp vụ căn cứ vào vị trí việc làm.

**1. Mục tiêu**

Trang bị cho người học những kiến thức nghiệp vụ nhân viên hàng không; kỹ năng điều khiển, vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay; kỹ năng làm việc của nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay; kỹ năng làm việc của nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay.

**2. Đối tượng**

Dành cho những người được bố trí làm việc tại vị trí nhân viên điều khiển vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không sân bay; nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay; nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay.

**Chương I. Nhân viên điều khiển, vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay**

1. **Thời lượng:**

- Một giờ học lý thuyết là 45 phút; thời gian học lý thuyết tính theo khóa học;

- Một giờ học thực hành là 60 phút; thời gian thực hành là thời gian trực tiếp điều khiển, vận hành phương tiện, thiết bị hàng không hoặc thiết bị/mô hình giả định tính theo nhóm tối đa 04 học viên;

1. **Nội dung đào tạo, huấn luyện:**

| **Số**  **TT** | **Nội dung** | **Thời lượng tối thiểu**  *(giờ)* | **Trong đó** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lý thuyết** | **Thực hành** |
| **I** | **Kiến thức chung về phương tiện, thiết bị chuyên ngành hàng không** | **12** | **12** |  |
|  | Tổng quát về hoạt động khai thác phương tiện hoạt động trên khu bay:  - Giới thiệu chung về cảng hàng không, sân bay, sân đỗ tàu bay và các dịch vụ phục vụ chuyến bay.  - Giới thiệu các thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay;  - Tiêu chuẩn cơ sở TCCS 18:2015/CHK của Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam ban hành tiêu chuẩn kỹ thuật hoạt động trên khu bay;  - Thông tư 34/2014/TT-GBTVT ngày 11/08/2014 của Bộ trưởng Bộ giao thông vận tải ban hành quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về sơn tín hiệu trên đường cất hạ cánh, đường lăn, sân đỗ;  - Thông số của tàu bay liên quan đến khai thác dịch vụ mặt đất;  - Bộ câu hỏi sát hạch cấp giấy phép nhân viên điều khiển vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay do Cục Hàng không Việt Nam ban hành | 12 | 12 |  |
| **II** | **Chuyên môn nghiệp vụ** |  |  |  |
| **1** | **Điều khiển xe/mooc băng chuyền** | **32** | **16** | **16** |
| 1.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 16 | 16 |  |
| 1.2 | - Thực hành | 16 |  | 16 |
| **2** | **Điều khiển xe ô tô thông thường** (xe tải, xe bán tải, xe chở khách trên khu bay từ 4 đến dưới 30 chỗ, xe cứu thương, xe dẫn tàu bay) | **16** | **08** | **08** |
| 2.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 08 | 08 |  |
| 2.2 | - Thực hành | 08 |  | 08 |
| **3** | **Điều khiển xe chở khách trên khu bay từ 30 chỗ trở lên** | **16** | **08** | **08** |
| 3.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 08 | 08 |  |
| 3.2 | - Thực hành | 08 |  | 08 |
| **4** | **Điều khiển xe suất ăn** | **48** | **16** | **32** |
| 4.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 16 | 16 |  |
| 4.2 | - Thực hành | 32 |  | 32 |
| **5** | **Điều khiển xe cấp nước sạch** | **20** | **08** | **12** |
| 5.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 08 | 08 |  |
| 5.2 | - Thực hành | 12 |  | 12 |
| **6** | **Điều khiển xe chữa cháy** | **64** | **32** | **32** |
| 6.1. | Nghiệp vụ phòng cháy chữa cháy  - Kiến thức về phòng cháy chữa cháy;  - Chiến thuật chữa cháy;  - Chất cháy và phương tiện chữa cháy tại chỗ;  - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 32 | 24 | 08 |
| 6.2 | Thực hành | 16 |  | 16 |
| **7** | **Điều khiển xe đầu kéo** | **68** | **12** | **56** |
| 7.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 12 | 12 |  |
| 7.2 | Thực hành | 56 |  | 56 |
| **8** | **Điều khiển xe kéo đẩy tàu bay** | **166** | **16** | **150** |
| 8.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 16 | 16 |  |
| 8.2 | Thực hành | 150 |  | 150 |
| **9** | **Điều khiển xe nâng hàng** | **72** | **16** | **56** |
| 9.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 16 | 16 |  |
| 9.2 | Thực hành | 56 |  | 56 |
| **10** | **Điều khiển xe xúc nâng** | **24** | **8** | **16** |
| 10.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 08 | 08 |  |
| 10.2 | Thực hành | 16 |  | 16 |
| **11** | **Điều khiển xe phục vụ hành khách hạn chế khả năng di chuyển** | **48** | **16** | **32** |
| 11.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 16 | 16 |  |
| 11.2 | Thực hành | 32 |  | 32 |
| **12** | **Điều khiển xe/mooc phun sơn** | **36** | **12** | **24** |
| 12.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 12 | 12 |  |
| 12.2 | Thực hành | 24 |  | 24 |
| **13** | **Điều khiển xe thang** | **56** | **16** | **40** |
| 13.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 16 | 16 |  |
| 13.2 | Thực hành | 40 |  | 40 |
| **14** | **Điều khiển xe trung chuyển thùng hàng** | **20** | **04** | **16** |
| 14.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 04 | 04 |  |
| 14.2 | Thực hành | 16 |  | 16 |
| **15** | **Điều khiển xe hút vệ sinh** | **20** | **08** | **12** |
| 15.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 08 | 08 |  |
| 15.2 | Thực hành | 12 |  | 12 |
| **16** | **Điều khiển xe tra nạp nhiên liệu cho các phương tiện hoạt động trên khu bay** | **24** | **08** | **16** |
| 16.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 08 | 08 |  |
| 16.2 | Thực hành | 16 |  | 16 |
| **17** | **Điều khiển xe tra nạp nhiên liệu tàu bay** | **64** | **30** | **34** |
| 17.1 | - Kiến thức cơ bản về xăng dầu và nhiên liệu hàng không;  - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Cách tiếp cận vị trí tra nạp đối với các loại tàu bay  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 30 | 30 |  |
| 17.2 | Thực hành- Kiến tập (quan sát thực tế) | 34 |  | 34 |
| **18** | **Điều khiển xe truyền tiếp nhiên liệu** | **40** | **16** | **24** |
| 18.1 | - Kiến thức cơ bản về xăng dầu và nhiên liệu hàng không;  - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Cách tiếp cận vị trí tra nạp đối với các loại tàu bay  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 16 | 16 |  |
| 18.2 | Thực hành - Kiến tập (quan sát thực tế) | 24 |  | 24 |
| **19** | **Điều khiển xe cần cẩu** | **50** | **17** | **33** |
| 19.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 17 | 17 |  |
| 19.2 | Thực hành | 33 |  | 33 |
| **20** | **Điều khiển xe cắt cỏ** | **32** | **12** | **20** |
| 20.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 12 | 12 |  |
| 20.2 | Thực hành | 20 |  | 20 |
| **21** | **Điều khiển xe tẩy vệt cao su** | **36** | **12** | **24** |
| 21.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 12 | 12 |  |
| 21.2 | Thực hành | 24 |  | 24 |
| **22** | **Điều khiển xe/mooc nâng phục vụ kỹ thuật tàu bay** | **50** | **17** | **33** |
| 22.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành.  - Quy định an toàn khi làm việc trên cao | 18 | 17 | 01 |
| 22.2 | Thực hành -Kiến tập (quan sát thực tế) | 32 |  | 32 |
| **23** | **Vận hành thiết bị thùng nâng xe suất ăn** | **24** | **8** | **16** |
| 23.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 08 | 08 |  |
| 23.2 | - Thực hành | 16 |  | 16 |
| **24** | **Vận hành thang kéo đẩy tay** | **24** | 8 | 16 |
| 24.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 8 | 8 |  |
| 24.2 | Thực hành | 16 |  | 16 |
| **25** | **Vận hành cầu hành khách** | **116** | **68** | **48** |
| 25.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 68 | 68 |  |
| 25.2 | Thực hành - Kiến tập (quan sát thực tế) | 48 |  | 48 |
| **26** | **Vận hành thiết bị cấp điện** | **32** | **16** | **16** |
| 26.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 16 | 16 |  |
| 26.2 | Thực hành | 16 |  | 16 |
| **27** | **Vận hành thiết bị cấp khí khởi động tàu bay** | **32** | **16** | **16** |
| 27.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 16 | 16 |  |
| 27.2 | Thực hành | 16 |  | 16 |
| **28** | **Vận hành thiết bị tra nạp nhiên liệu** | **68** | **34** | **34** |
| 28.1 | - Kiến thức cơ bản về xăng dầu và nhiên liệu hàng không;  - Quy trình kiểm soát chất lượng nhiên liệu trước khi tra nạp cho tàu bay;  - Cấu tạo, nguyên lý làm việc,đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình đóng, mở nắp thùng chứa nhiên liệu trên tàu bay;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 34 | 34 |  |
| 28.2 | Thực hành – Kiến tập (quan sát thực tế) | 34 |  | 34 |
| **29** | **Vận hành thiết bị thủy lực phục vụ công tác kỹ thuật tàu bay** | **56** | **17** | **39** |
| 29.1 | - Nguyên lý tạo nguồn thủy lực có áp suất cao, lưu lượng lớn của thiết bị;  - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 18 | 17 | 1 |
| 29.2 | Thực hành – Kiến tập (quan sát thực tế) | 38 |  | 38 |
| **30** | **Vận hành thiết bị điều hòa không khí** | **32** | **16** | **16** |
| 30.1 | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 16 | 16 |  |
| 30.2 | Thực hành | 16 |  | 16 |
| **31** | **Vận hành thiết bị chiếu sáng di động** | **24** | **6** | **18** |
| 31.1 | - Quy định an toàn về điện;  - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 6 | 6 |  |
| 31.2. | Thực hành - Kiến tập (quan sát tực tế) | 18 |  | 18 |
| **32.** | **Vận hành thiết bị cấp khí nén, khí ôxy, khí Nitơ** | **51** | **16** | **35** |
| 32.1 | - Các quy định an toàn khi sử dụng thiết bị có áp suất cao;  - Quy trình sản xuất Ôxy, Nitơ;  - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị; (2 giờ/thiết bị)  - Quy trình điều khiển, vận hành;  - Quy trình, thao tác kiểm tra;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 17 | 16 | 1 |
| 32.2 | Thực hành - Kiến tập (quan sát thực tế) | 34 |  | 34 |
| **33** | **Điều khiển xe nâng vật tư, vật phẩm** | **48** | **16** | **32** |
|  | - Cấu tạo, nguyên lý làm việc, đặc tính kỹ thuật của thiết bị;  - Quy trình điều khiển, vận hành xe;  - Thao tác tiếp cận, phục vụ, kết thúc quá trình phục vụ và di chuyển xe về vị trí tập kết;  - Quy trình, thao tác kiểm tra xe;  - Quy trình và thao tác xử lý khẩn cấp xe trong quá trình phục vụ;  - Yêu cầu về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành. | 16 | 16 |  |
|  | Thực hành | 32 |  | 32 |
| **III** | **Ôn tập**(áp dụng cho từng loại phương tiện, thiết bị) | **04** | 04 |  |
| **IV** | **Kiểm tra**(áp dụng cho từng loại phương tiện, thiết bị) | **04** | 02 | 02 |

**Ghi chú:**

- Trong quá trình thực hành tuân thủ theo đúng quy định về đảm bảo an toàn, an ninh trong huấn luyện thực hành tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay.

**Chương II. Nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay**

## 1. Thời lượng:

- Một giờ học lý thuyết là 45 phút;

- Một giờ học thực hành là 60 phút;

**2. Nội dung đào tạo, huấn luyện:**

| **Stt** | **Môn học/ Nội dung** | **Thời lượng tối thiểu**  *(giờ)* | | **Trong đó** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lý thuyết** | **Thực hành** |
| **1.** | **Nghiệp vụ Giám sát dịch vụ phục vụ chuyến bay** | **224** | | **200** | **24** |
| **1.1** | **Dịch vụ hành khách** | 16 | | 16 |  |
|  | - Quy định phục vụ hành khách  - Quy định phục vụ hành lý |  | |  |  |
| **1.2** | **Dịch vụ trên không** | 04 | | 04 |  |
|  | - Quy định tiêu chuẩn dịch vụ trên không (suất ăn, đồ uống, dụng cụ, vật tư, vật phẩm, giải trí);  - Quy trình cung ứng thu hồi dịch vụ trên không. |  | |  |  |
| **1.3** | **Khai thác mặt đất** | 08 | | 08 |  |
|  | - Quy định về khai thác mặt đất;  - Quy trình phục vụ chuyến bay tại sân đỗ. |  | |  |  |
| **1.4** | **Hợp đồng phục vụ mặt đất và các thoả thuận cung cấp dịch vụ mặt đất, dịch vụ trên không** | 08 | | 08 |  |
|  | - Hợp đồng phục vụ mặt đất;  - Cam kết chất lượng dịch vụ;  - Đánh giá chất lượng dịch vụ. |  | |  |  |
| **1.5** | **Hệ thống làm thủ tục của Hãng hàng không***(áp dụng cho các vị trí công việc đảm nhận nhiệm vụ giám sát dịch vụ hành khách và hành lý phục vụ chuyến bay)* | 16 | | 16 |  |
|  | - Làm thủ tục hành khách;  - Kiểm soát chuyến bay. |  | |  |  |
| **1.6** | **Kiến thức về thương mại***(áp dụng cho các vị trí công việc đảm nhận nhiệm vụ giám sát dịch vụ hành khách và hành lý phục vụ chuyến bay)* | 08 | | 08 |  |
|  | - Vé hành khách và đặt giữ chỗ. |  | |  |  |
| **1.7** | **Giấy tờ du lịch** *(áp dụng cho các vị trí công việc đảm nhận nhiệm vụ giám sát dịch vụ hành khách và hành lý phục vụ chuyến bay)* | 16 | | 16 |  |
|  | - Hộ chiếu, các loại giấy tờ thay thế hộ chiếu, các dạng, các loại hộ chiếu;  - Quy định chấp nhận giấy tờ du lịch. |  | |  |  |
| **1.8** | **Hệ thống tìm kiếm hành lý thất lạc Worldtracer- Management** *(áp dụng cho các vị trí công việc đảm nhận nhiệm vụ giám sát, xử lý hành lý thất lạc)* | 28 | | 28 |  |
|  | - Worldtracer - Tracing;  - Worldtracer - Management. |  | |  |  |
| **1.9** | **Lý thuyết cân bằng trọng tải và hướng dẫn chất xếp cơ bản**  - Nguyên lý bay, nguyên lý cân bằng;  - Định nghĩa các trọng lượng của máy bay;  - Sơ đồ nguyên tắc tính tải;  - Quy trình kiểm soát tải;  - Các thiết bị chất xếp;  - Các vị trí trên máy bay;  - Giới hạn;  - Sự khống chế dịch chuyển;  - Hướng dẫn chất xếp và các loại tải đặc biệt;  - Các loại điện văn, tài liệu chuyến bay. | 24 | | 24 |  |
| **1.10** | **Quy trình khai thác và giám sát**  - Quy định của trực ban điều hành;  - Hành khách;  - Hành lý;  - Sân đỗ;  - Dịch vụ trên không. | 72 | | 48 | 24 |
| **1.11** | **Cân bằng trọng tải và hướng dẫn chất xếp***(áp dụng cho các vị trí công việc đảm nhận nhiệm vụ giám sát dịch vụ phục vụ chuyến bay tại sân đỗ tàu bay) -* Áp dụng cho từng loại tàu bay | 08 | | 08 |  |
| **1.12** | **Quan hệ khách hàng** | 16 | | 16 |  |
| **2.** | **Nghiệp vụ phục vụ hành khách** | **631** | | **304** | **327** |
| **2.1** | **Kiến thức chung** | 32 | | 32 |  |
|  | - Quan hệ khách hàng;  - Tiếng Anh chuyên ngành. |  | |  |  |
| **2.2** | **Chuyên môn nghiệp vụ** *(tùy theo vị trí công việc)* |  | |  |  |
| 2.2.1 | Nghiệp vụ phục vụ hành khách chuyến bay đến - trả hành lý | 60 | | 20 | 40 |
|  | - Nghiệp vụ chuyến bay đến  + Phục vụ hành khách  - Nghiệp vụ trả hành lý  + Phục vụ hành lý |  | |  |  |
| 2.2.2 | Nghiệp vụ phục vụ hành khách ra tàu bay | 80 | | 24 | 56 |
|  | - Phục vụ hành khách;  - Phục vụ hành lý;  - Vé hành khách;  - Hệ thống làm thủ tục cho Hãng hàng không: Kiểm soát khách tại cửa khởi hành*(áp dụng cho nhân viên sử dụng hệ thống kiểm soát khách tại cửa khởi hành)* |  | |  |  |
| 2.2.3 | Nghiệp vụ làm thủ tục hành khách quốc nội | 186 | | 66 | 120 |
|  | - Vé hành khách;  - Giấy tờ du lịch;  - Phục vụ hành lý;  - Phục vụ hành khách;  - Hệ thống làm thủ tục cho Hãng hàng không dành cho nhân viên. |  | |  |  |
| 2.2.4 | Nghiệp vụ làm thủ tục hành khách quốc tế | 134 | | 84 | 50 |
|  | - Vé hành khách;  - Giấy tờ du lịch;  - Phục vụ hành lý;  - Phục vụ hành khách;  - Hệ thống làm thủ tục (DCS hãng) dành cho nhân viên |  | |  |  |
| 2.2.5 | Nghiệp vụ phục vụ hành khách quốc tế (*áp dụng cho đối tượng đã học nghiệp vụ làm thủ tục hành khách quốc nội)* | 51 | | 30 | 21 |
|  | - Vé hành khách;  - Giấy tờ du lịch;  - Phục vụ hành lý;  - Phục vụ hành khách;  - Hệ thống làm thủ tục (DCS hãng) dành cho nhân viên |  | |  |  |
| 2.2.6 | Nghiệp vụ phục vụ hành lý bất thường(*áp dụng cho đối tượng đã học một trong những nghiệp vụ từ 2.2.1 đến 2.2.5)* | 88 | | 48 | 40 |
|  | - Hệ thống tìm kiếm hành lý thất lạc (Worldtracer - Tracing);  - Phục vụ hành lý bất thường. |  | |  |  |
| **3.** | **Cân bằng trọng tải** | **92** | | **84** | **8** |
| **3.1** | **Kiến thức chung** | 76 | | 76 |  |
| 3.1.1 | Quy trình Phục vụ hành khách, hành lý  - Quy trình phục vụ hành khách;  - Quy trình phục vụ hành lý. | 08 | | 08 |  |
| 3.1.2 | Tiếng Anh chuyên ngành  - Phát âm và ngữ điệu;  - Thuật ngữ chuyên ngành. | 08 | | 08 |  |
| 3.1.3 | Lý thuyết cân bằng trọng tải và hướng dẫn chất xếp cơ bản  - Nguyên lý bay của tàu bay;  - Nguyên lý cân bằng của tàu bay;  - Định nghĩa các trọng lượng của tàu bay;  - Sơ đồ nguyên tắc tính tải;  - Quy trình kiểm soát tải;  - Các thiết bị chất xếp;  - Các vị trí trên tàu bay liên quan đến cân bằng trọng tải;  - Giới hạn;  - Sự khống chế dịch chuyển;  - Hướng dẫn chất xếp và các loại tải đặc biệt;  - Các loại điện văn, tài liệu chuyến bay. | 24 | | 24 |  |
| 3.1.4 | Hệ thống kiểm soát tải của Hãng hàng không (nếu có) | 32 | | 32 |  |
| 3.1.5 | Phần mềm ứng dụng | 04 | | 04 |  |
| **3.2** | **Chuyên môn nghiệp vụ***(Một nhân viên phải học nghiệp vụ cân bằng trọng tải ít nhất 01 loại tàu bay, học loại tàu bay nào thì cấp chứng chỉ chuyên môn về cân bằng trọng tải theo loại tàu bay đó) - Áp dụng cho từng loại tàu bay*  - Các thông số kỹ thuật của tàu bay  - Cấu hình các vị trí trên cabin  - Cấu hình các vị trí chất xếp trên hầm hàng  - Giới hạn chất xếp  - Kích thước kiện hàng tối đa  - Giới hạn chất xếp khi thiết bị chất xếp bị hỏng, mất  - Yêu cầu về chằng buộc tải trên tàu bay  - Điện văn, tài liệu (Loadsheet, trimsheet, L.I.R, ...), hồ sơ chuyến bay | 16 | | 08 | 08 |
| **4** | **Nghiệp vụ quản lý, khai thác thùng/mâm hành lý và hàng hóa** | **88** | | **44** | **40** |
| **4.1** | **Kiến thức chung** | 84 | | 44 | 40 |
| 4.1.1 | Hướng dẫn sử dụng hệ thống Sitatex - Hướng dẫn soạn điện văn quản lý;  - Sử dụng hệ thống quản lý ULD trên Sitate. | 04 | | 04 |  |
| **4.2** | **Nghiệp vụ khai thác và quản lý thùng/mâm (ULD)** | 80 | | 40 | 40 |
| 4.2.1 | Khai thác thùng/mâm  - Thu thập, thống kê, xử lý thông tin;  - Kiểm tra ULD;  - Phân loại, sửa chữa;  - Lưu hồ sơ;  - Quy trình hướng dẩn công việc. | 64 | | 24 | 40 |
| 4.2.2 | Quản lý thùng/mâm - Sử dụng hệ thống quản lý ULD; - Kiểm soát các thiết bị chất tải;  - Kiểm tra số lượng ULD tại các sân bay đến và đi;  - Thống kê tình trạng ULD. | 16 | | 16 |  |
| **5** | **Nghiệp vụ chất xếp hàng hóa, hành lý lên/ xuống tàu bay** | **72** | | **40** | **32** |
| **5.1** | **Kiến thức chung** | 24 | | 24 |  |
| 5.1.1 | Hành lý, hàng hóa, bưu kiện  - Khái niệm về hành lý, hàng hóa, bưu kiện;  - Mục đích sử dụng các loại thẻ hành lý và nhận diện nhãn hàng hóa, bưu kiện;  - Các loại hành lý đặc biệt hạn chế chuyên chở, hành lý ưu tiên | 08 | | 08 |  |
| 5.1.2 | Kiến thức Cân bằng trọng tải và Hướng dẫn chất xếp cơ bản  - Giới thiệu các loại hầm hàng: vị trí cửa hầm hàng, vị trí chất xếp, các loại khóa chốt*(dành riêng cho nhân viên làm việc trên hầm hàng);*  - Hướng dẫn đọc LIR*(dành riêng cho nhân viên làm việc trên hầm hàng);*  - Khoang chất xá, lưới ngăn hàng*(dành riêng cho nhân viên làm việc trên hầm hàng);*  - Nguyên tắc chất xếp các loại hàng đặc biệt;  - Các loại điện văn;  - Quy trình cơ bản chất xếp chuyến bay đi đến. | 08 | | 08 |  |
| 5.1.3 | Đóng mở cửa hầm hàng | 04 | | 04 |  |
| 5.1.4 | Hướng dẫn sử dụng bảng điều khiển chất xếp *(dành riêng cho nhân viên làm việc trên hầm hàng hoặc nhân viên điều khiển xe nâng hàng)* | 04 | | 04 |  |
| **5.2** | **Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay** | 48 | | 16 | 32 |
| **6** | **Nghiệp vụ tiếp nhận và vận chuyển hàng hóa ra tàu bay** | **80** | | **80** |  |
| **6.1** | **Kiến thức chung** | 40 | | 40 |  |
|  | - Khái niệm và thuật ngữ cơ bản;  - Tổ chức và luật áp dụng;  - Giới thiệu, hướng dẫn tra cứu tài liệu;  - Tàu bay và thiết bị chất xếp của tàu bay;  - Thiết bị phục vụ mặt đất;  - Chấp nhận hàng;  - Tự động hoá trong ngành hàng hoá;  - Vận đơn hàng không;  - Các loại phí. |  | |  |  |
| **6.2** | **Chuyên môn nghiệp vụ** | **40** | | 40 |  |
| 6.2.1 | - Quy trình kiểm tra, nhận diện, tiếp nhận, giám sát, lưu kho hàng hóa;  - Quy trình vận chuyển hàng hóa ra tàu bay;  - An toàn trong công tác hàng hóa |  | |  |  |
| 6.2.2 | Hướng dẫn sử dụng hệ thống hàng hóa |  | |  |  |
| **7** | **Nghiệp vụ vệ sinh tàu bay** | **48** | | **16** | **32** |
| **7.1.** | **Kiến thức chung** |  | | 16 |  |
|  | - Giới thiệu về công việc;  - Sơ đồ các vị trí làm việc trên tàu bay;  - Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Sử dụng các hóa chất tẩy rửa;  - Quy trình, hướng dẫn công việc khác liên quan đến vệ sinh tàu bay;  - Yêu cầu về an toàn khi làm việc bên trong tàu bay. |  | |  |  |
| **7.2** | **Chuyên môn nghiệp vụ** | 32 | |  | 32 |
| **8** | **Nghiệp vụ Giám sát hoạt động phục vụ chuyến bay trên sân đỗ tàu bay và hướng dẫn chất xếp hành lý, hàng hóa lên xuống tàu bay** | **80** | | **72** | **08** |
| **8.1** | **Kiến thức chung** | 64 | | 64 |  |
| 8.1.1 | Tiếng Anh chuyên ngành | 08 | | 08 |  |
| 8.1.2 | Quan hệ khách hàng |  | |  |  |
| 8.1.3 | Kiến thức cơ bản về hành khách, hành lý, hàng hóa | 08 | | 08 |  |
| 8.1.4 | Lý thuyết Cân bằng trọng tải và hướng dẫn chất xếp cơ bản  - Nguyên lý bay, nguyên lý cân bằng;  - Sơ đồ nguyên tắc tính tải;  - Các định nghĩa trọng lượng máy bay;  - Cách tính tải thương mại chuyến bay;  - Vị trí trên máy bay, khai thác thiết bị chất tải;  - Các giới hạn chịu tải;  - Các giới hạn khi chất xếp hàng lên máy bay;  - Sự khống chế dịch chuyển hàng;  - Chất xếp các loại tải đặc biệt lên máy bay;  - Các loại điện văn;  - Các mã thường sử dụng trong điện văn;  - Tài liệu chuyến bay;  - Cách đọc bảng tải;  - Hướng dẫn sử dụng gửi điện văn SITA WINDOW;  - Hướng dẫn sử dụng biểu mẫu thông báo dầu | 24 | | 24 |  |
| 8.1.5 | Quy trình, hướng dẫn công việc | 8 | | 8 |  |
| 8.1.6 | Phần mềm ứng dụng | 4 | | 4 |  |
| 8.1.7 | Nghiệp vụ giám sát sân đỗ  - Chức năng và quyền hạn của Giám sát sân đỗ; Tiêu chuẩn công việc giám sát sân đỗ;  - Kiểm soát quá trình thực tế ngoài máy bay;  - Cách điền các hồ sơ kiểm tra giám sát;  - Giới thiệu quy trình phục vụ và tiêu chuẩn phục vụ các đội;  - Kiểm soát dịch vụ không phù hợp;  - Phục vụ chuyến bay chuyên cơ;  - Những quy định trong công tác phối hợp giữa VIAGS và các đơn vị liên quan trong dây chuyền phục vụ;  - Kế hoạch khẩn nguy;  - Các tình huống bất thường trong phục vụ bay;  - Quy định/chính sách phục vụ các hãng. | 20 | | 20 |  |
| **8.2** | **Nghiệp vụgiám sát sân đỗ và hướng dẫn chất xếp cho một loại tàu bay***(Một nhân viên phải học nghiệp vụ hướng dẫn chất xếp ít nhất 01 loại tàu bay, học loại tàu bay nào thì cấp chứng chỉ chuyên môn về hướng dẫn chất xếp theo loại tàu bay đó)*  - Các thông số kỹ thuật của tàu bay;  - Thiết bị chất tải;  - Vận hành cửa khoang hành khách và hầm hàng;  - Hệ thống chất xếp tải;  - Cấu hình chất xếp;  - Giới hạn chất xếp. | 16 | | 08 | 08 |
| **9** | **Nghiệp vụ điều phối chuyến bay** | **88** | | **64** | **24** |
| **9.1** | **Kiến thức chung** | 64 | | 64 |  |
| 9.1.1 | Tiếng Anh chuyên ngành |  | |  |  |
| 9.1.2 | **Kiến thức về vé, hành lý, quy trình phục vụ hành khách cơ bản:**  -Giới thiệu tổng quát về vé  + Các chi tiết vé;  - Giới thiệu tổng quát về hành lý  + Các loại thẻ/nhãn hành lý và cách sử dụng;  - Quy định về hành lý xách tay  + Tiêu chuẩn hành lý miễn cước  - Quy trình phục vụ hành khách cơ bản  + Quy trình hành khách đi quốc nội, quốc tế;  + Quy trình hành khách đến quốc nội, quốc tế;  + Quy trình hành khách chuyển tiếp, nối chuyến;  - Kiểm tra vé, thông tin du lịch, hành lý, quy trình phục vụ hành khách |  | |  |  |
| 9.1.3 | Kiến thức về cân bằng trọng tải và hướng dẫn chất xếp |  | |  |  |
| 9.1.4 | Hợp đồng phục vụ mặt đất và các thoả thuận cung cấp dịch vụ mặt đất, dịch vụ trên không |  | |  |  |
| **9.2** | **Nghiệp vụ kiểm soát, điều phối**  - Giám sát sân đỗ;  - Giám sát dịch vụ trên không;  - Tiêu chuẩn phục vụ của các đơn vị;  - Kiểm soát các dịch vụ không phù hợp. | 24 | |  | 24 |
| **10** | **Nghiệp vụ bảo dưỡng, sửa chữa các phương tiện hoạt động trên khu bay** | **24** | | **16** | **08** |
| **10.1** | **Kiến thức chung** | 08 | | 08 |  |
|  | - Giới thiệu các thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay;  - Tiêu chuẩn cơ sở TCCS 18:2015/CHK của Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam ban hành tiêu chuẩn kỹ thuật hoạt động trên khu bay;  - Quy trình, hướng dẫn công việc bảo dưỡng sửa chữa trang thiết bị |  | |  |  |
| **10.2** | **Chuyên môn nghiệp vụ** *(theo nhóm thiết bị)* | 16 | | 08 | 08 |
| 10.2.1 | Nghiệp vụ bảo dưỡng - sửa chữa trang thiết bị |  | |  |  |
| 10.2.1.1 | Bảo dưỡng, sửa chữa động cơ - gầm  - Giới thiệu về hệ thống;  - Cấu tạo, tính năng kỹ thuật, nguyên lý hoạt động của hệ thống;  - Hướng dẫn công việc bảo dưỡng;  - Hướng dẫn sửa chữa |  | |  |  |
| 10.2.1.2 | Bảo dưỡng, sửa chữa điện – điện tử - điện lạnh  - Giới thiệu về hệ thống;  - Cấu tạo, tính năng, nguyên lý hoạt động của hệ thống;  - Hướng dẫn công việc bảo dưỡng;  - Hướng dẫn sửa chữa. |  | |  |  |
| 10.2.1.3 | Bảo dưỡng, sửa chữa hệ thống thủy lực- khí nén  - Giới thiệu về hệ thống;  - Cấu tạo, tính năng, nguyên lý hoạt động của hệ thống;  - Hướng dẫn công việc bảo dưỡng;  - Hướng dẫn sửa chữa. |  | |  |  |
| 10.2.2 | Nghiệp vụ thợ cơ khí |  | |  |  |
|  | - Cấu tạo, tính năng, hướng dẫn sử dụng máy hàn điện, pa-lăng;  - Cấu tạo, tính năng và hướng dẫn công việc bảo dưỡng dolly, trolly |  | |  |  |
| 10.2.3 | Nghiệp vụ thợ sơn |  | |  |  |
|  | - Quy trình sơn |  | |  |  |
| **11** | **Nghiệp vụ phục vụ hành lý tại đầu băng chuyền** | **48** | | **24** | **24** |
| **11.1** | **Kiến thức chung** | 24 | | 24 |  |
| 11.1.1 | Kiến thức Hành lý  - Mục đích sử dụng các loại thẻ hành lý và nhận diện nhãn hàng hóa, bưu kiện;  - Các loại hành lý đặc biệt hạn chế chuyên chở, hành lý ưu tiên | 08 | | 08 |  |
| 11.1.2 | Kiến thức Cân bằng trọng tải và Hướng dẫn chất xếp cơ bản | 08 | | 08 |  |
|  | Quy trình phục vụ hành lý | 08 | | 08 |  |
| **11.2** | **Thực hành** | 24 | |  | 24 |
|  | - Tập đọc thẻ hành lý và phân loại hành lý; tập điền, lưu thẻ hành lý và điền các biểu mẫu; quan sát các chuyến bay thật. |  | |  |  |
| **12** | **Nghiệp vụ phục vụ hàng hóa** |  | |  |  |
| **12.1** | **Hàng hóa cơ bản**  -Khái niệm và các thuật ngữ cơ bản;  - Tổ chức và luật áp dụng trong vận chuyển hàng hóa hàng không;  -Hướng dẫn cách thức sử dụng và tra cứu TACT;  - Địa lý hàng không; lịch bay;  - Tàu bay và thiết bị chất xếp tàu bay;  - Thiết bị phục vụ mặt đất;  - Chấp nhận hàng;  - Không vận đơn. | **24** | | 24 |  |
| **12.2** | **Chuyên môn nghiệp vụ** |  | |  |  |
| **12.2.1** | **Nghiệp vụ thủ tục và tài liệu hàng nhập**  - Quy trình tracing trong phục vụ hàng nhập;  - Xử lý điện đi, đến liên quan đến phục vụ hàng nhập;  - Kế hoạch phục vụ hàng nhập;  - Kế hoạch trả hàng nhập;  - Quy trình tài liệu hàng nhập;  - Thông báo hàng đến;  - Quy trình làm tài liệu trả hàng;  - Quy trình xử lý bất thường đối với hàng nhập | **48** | | 16 | 32 |
| **12.2.2** | **Nghiệp vụ kiểm đếm hàng nhập**  - Quy trình tổng quát phục vụ hàng nhập;  - Kế hoạch phục vụ hàng nhập;  - Kiểm đếm hàng đến;  - Kiểm đếm hàng trong kho;  - Quy trình xử lý bất thường đối với hàng nhập. | **40** | | 16 | 24 |
| **12.2.3** | **Nghiệp vụ trả hàng nhập**  -Quy trình tổng quát phục vụ hàng nhập;  - Kế hoạch trả hàng;  - Thủ tục trả hàng;  - Quy trình trả hàng;  - Quy trình xử lý bất thường đối với hàng nhập | **40** | 16 | | 24 |
| **12.2.4** | **Nghiệp vụ thủ tục, tài liệu hàng xuất**  - Quy trình tracing trong phục vụ hàng xuất;  - Xử lý điện đi, đến liên quan đến phục vụ hàng xuất;  - Kế hoạch phục vụ hàng xuất;  - Kế hoach chất xếp hàng hóa /ULD;  - Quy trình tài liệu hàng xuất;  - Tài liệu vận chuyển với các hàng đặc biệt;  - Thông báo tổ bay đối với các hàng hóa đặc biệt;  - Quy trình xử lý bất thường đối với hàng xuất | **40** | 16 | | 24 |
| **12.2.5** | **Nghiệp vụ chấp nhận hàng**   * Nguyên tắc chấp nhận hàng; * Hàng sẵn sàng vận chuyển; * Hướng dẫn gửi hàng của người gửi; * Trọng lượng tính cước; * Giá cước vận chuyển; * Phí phục vụ hàng xuất; * Chấp nhận hàng thông thường; * Chấp nhận hàng đặc biệt;   - Hoàn thành vận đơn hàng không. | **40** | 16 | | 24 |
| **12.2.6** | **Nghiệp vụ xuất hàng**  - Kế hoạch chất xếp hàng xuất;  - Quản lý kho hàng xuất;  - Tàu bay và giới hạn chất xếp tàu bay;  - Thiết bị chất xếp tàu bay ULD;  - Nguyên tắc chất xếp hàng hóa;  - Tính dây chằng và ván kê trong chất xếp;  - Quy định chất xếp đối với một số hàng đặc biệt;  -Xử lý bất thường đối với hàng xuất | **40** | 16 | | 24 |
| **12.2.7** | **Nghiệp vụ chất xếp hàng hóa**  - Tàu bay và giới hạn chất xếp tàu bay;  - Thiết bị chất xếp tàu bay ULD;  - Nguyên tắc chất xếp;  - Tính dây chằng và ván kê trong chất xếp;  - Quy định chất xếp đối với một số hàng đặc biệt;  - Thực hành chất xếp tại kho hàng | **40** | 16 | | 24 |
| **12.2.8** | **Nghiệp vụ giao nhận hàng hóa, tài liệu**  - Kế hoạch phục vụ hàng xuất, hàng nhập;  - Quy trình giao nhân hàng hóa với công ty phục vụ mặt đất;  - Quy trình giao nhận tài liệu với công ty phục vụ mặt đất;  - Xử lý bất thường trong giao nhận hàng hóa, tài liệu | **40** | 16 | | 24 |
| **12.3** | **Đào tạo bổ trợ và hoặc chuyên sâu** |  |  | |  |
| **12.3.1** | **Quy trình phục vụ hàng hóa/ Cargo Skills and Procedures**  - Tổng quan các quy định trong phục vụ hàng hóa;  - Quy trình chung phục vụ hàng hoá thông thường;  - Quy trình chung phục vụ hàng hóa đặc biệt;  - Quy trình phục vụ hàng xuất;  - Quy trình phục vụ hàng nhập | **16** | **16** | |  |
| **12.3.2** | **Quy trình phục vụ hàng đặc biệt**  - Phục vụ hàng động vật sống;  - Phục vụ hàng ướt (Wet cargo);  -Phục vụ hàng xác người (Human remain cargo);  - Phục vụ hàng giá trị cao (Val cargo);  - Phục vụ chất nổ, đạn;  - Phục vụ túi thư ngoại giao | **16** | **16** | |  |
| **12.3.3** | **Hướng dẫn chất xếp/Loading Instructions**  - Tàu bay và giới hạn chất xếp tàu bay;  - Thiết bị chất xếp tàu bay ULD;  - Nguyên tắc chất xếp;  - Tính dây chằng và ván kê trong chất xếp;  - Quy định chất xếp đối với một số hàng đặc biệt | **40** | **16** | | **24** |
| **12.3.4** | **Quy định vận chuyển động vất sống**  - Giới thiệu về quy định vận chuyển hàng động vật sống của IATA (IATA LAR);  - Các quy định của các quốc gia về vận chuyển động vật sống;  - Các quy định của Công ước CITES Carrier;  - Quy định của hãng vận chuyển về chấp nhận phục vụ động vật sống;  - Quy định về đặt chỗ và thu xếp trước trong vận chuyển động vật sống;  - Hành vi đối sử với động vật sống trong phục vụ;  - Phân loại động vật sống;  - Tài liệu trong vận chuyển động vật sống;  - Quy định về thùng chuồng;  - Quy định về đánh dấu và dãn nhãn trong vận chuyển động vật sống;  - Quy trình phục vụ động vật sống;  - Công ước buôn bán, vận chuyển động vật sống CITES;  - Quy định về vận chuyển và phục vụ động vật thí nghiệm. | **24** | **24** | |  |
| **12.3.5** | **Quy định vận chuyển hàng mau hỏng**  - Giới thiệu về hướng dẫn phục vụ hàng mau hỏng của IATA và cách tra cứu;  -Quy định về an toàn thực phẩm của một số quốc gia;  - Hàng mau hỏng trong vận tải hàng không;  - Phân loại hàng mau hỏng;  - Đóng gói;  - Tài liệu và dán nhãn;  - Quy trình tiếp nhận và phục vụ hàng mau hỏng;  - Trang thiết bị phục vụ hàng mau hỏng;  - Khiếu nại trong vận chuyển hàng mau hỏng;  - Áp dụng công ước CITES trọng vận chuyển hàng mau hỏng;  - Vận chuyển hoa tươi. | **16** | **16** | |  |
| **12.3.6** | **Điện văn trong phục vụ hàng hóa**  - Cấu trúc một điện văn chuẩn;  - Cách lấy điện văn;  - Cách gửi điện văn;  - Cách tra cứu điện văn;  - Đọc các thông tin đặc biệt trên điện văn;  - Đọc và in lịch bay. | **8** | **8** | |  |
| **12.3.7** | **Tiếng Anh chuyên ngành phục vụ hàng hóa**  - Các câu hỏi trong vận chuyển hàng hóa;  - Những người liên quan trong ngành vận tải;  - Hàng hóa vận tải bằng đường hàng không;  - Máy bay, các hãng hàng không và sân bay;  - Bao bì và công tác phục vụ;  - Kho bãi;  - Hành trình;  - Vận tải đa phương thức và giao hàng đúng giờ;  - Thủ tục Hải quan;  - Tài liệu vận chuyển;  - Trách nhiệm và bảo hiểm;  - Thông tin điện tử. | **24** | **24** | |  |
| **13** | **Ôn tập** *(áp dụng cho từng loại nghiệp vụ)* | **04** | | 04 |  |
| **14** | **Kiểm tra** *(áp dụng cho từng loại nghiệp vụ)* | **04** | | 02 | 02 |

**Chương III. Nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay**

## 1. Thời lượng:

- Một giờ học lý thuyết là 45 phút;

- Một giờ học thực hành là 60 phút;

**2. Nội dung đào tạo, huấn luyện:**

| **Số TT** | **Môn học/ Nội dung** | **Thời lượng tối thiểu**  *(giờ)* | **Trong đó** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lý thuyết** | **Thực hành** |
| **I** | **Kiến thức chung về chuyên môn nghiệp vụ** | **44** | **44** |  |
| 1 | Điều kiện, tiêu chuẩn, nhiệm vụ của nhân viên cứu nạn, chữa cháy | 02 | 02 |  |
| 2 | Quy định, hướng dẫn công tác cứu nạn, chữa cháy của ICAO, Việt Nam | 16 | 16 |  |
| 2.1 | Công tác cứu nạn, chữa cháy | 08 | 08 |  |
| 2.2 | Hệ thống thông tin liên lạc | 04 | 04 |  |
| 2.3 | Cơ sở hạ tấng, trang thiết bị cứu nạn, chữa cháy | 04 | 04 |  |
| 3 | Kế hoạch khẩn nguy sân bay | 04 | 04 |  |
| 4 | Công tác tìm kiếm, cứu nạn | 04 | 04 |  |
| 5 | Giới thiệu về sân bay, tàu bay | 02 | 02 |  |
| **II** | **Nghiệp vụ cứu nạn, chữa cháy tại Cảng hàng không, sân bay** | **116** | **60** | **56** |
| 1 | Phương án, chiến thuật cứu nạn, chữa cháy tàu bay và công trình cảng | 16 | 16 |  |
| 2 | Hướng dẫn hành khách thoát hiểm | 04 | 04 |  |
| 3 | Sơ cứu và xử lý cho người bị nạn giai đoạn ban đầu | 32 | 08 | 24 |
| 4 | Phương pháp cứu nạn, chữa cháy và di chuyển nạn nhân | 24 | 08 | 16 |
| 5 | Trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn, chữa cháyvà thiết bị hô hấp | 08 | 08 |  |
| 6 | Quy trình sử dụng trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn, chữa cháy và thiết bị hô hấp | 16 | 08 | 08 |
| 7 | Bảo dưỡng trang thiết bị | 08 | 04 | 04 |
| 8 | Thực tế về địa hình sân bay, tàu bay | 08 | 04 | 04 |
| **III** | **Thực hành** | **128** |  | **128** |
| 1 | Sử dụng các thiết bị bảo hộ cá nhân | 24 |  | 24 |
| 2 | Phương pháp cứu nạn, chữa cháy | 32 |  | 32 |
| 3 | Sử dụng trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn, chữa cháy | 32 |  | 32 |
| 4 | Các đội hình chữa cháy cơ bản | 24 |  | 24 |
| 5 | Di chuyển, sơ cứu nạn nhân | 16 |  | 16 |
| **IV** | **Ôn tập** | **04** | 02 | 02 |
| **V** | **Kiểm tra** | **04** | 02 | 02 |

**PHẦN II**

# CHƯƠNG TRÌNH

# HUẤN LUYỆN ĐỊNH KỲ NHÂN VIÊN HÀNG KHÔNG

# I. KIẾN THỨC CHUNG VỀ HÀNG KHÔNG DÂN DỤNG

Huấn luyện định kỳ để cấp chứng nhậnhoàn thành chương trình huấn luyện định kỳ “Kiến thức chung về hàng không dân dụng” đối với nhân viên điều khiển vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay; nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay.

**1. Mục tiêu**

Huấn luyện nhắc lại các kiến thức và kỹ năng đã được học, cập nhật, bổ sung những kiến thức mới, các quy chế, quy định có liên quan cho nhân viên điều khiển vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay; nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay.

**2. Đối tượng**

Dành cho nhân viên điều khiển vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay; nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay đã có chứng chỉ chuyên môn, có giấy phép và năng định có hiệu lực, có thời gian làm việc liên tục không quá 36 tháng ở vị trí phù hợp

**3. Thời lượng:**

- Một giờ học lý thuyết là 45 phút;

- Một giờ học thực hành là 60 phút;

**4. Nội dung đào tạo, huấn luyện:**

| **Số TT** | **Môn học/ Nội dung** | **Thời lượng tối thiểu**  *(giờ)* | **Trong đó** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Lý thuyết*** | ***Thực hành*** |
| **I** | **Kiến thức chung về hàng không** | **20** | **20** |  |
| 1 | Pháp luật về hàng không dân dụng | 02 | 02 |  |
| 2 | An ninh hàng không *(theo quy định của pháp luật về an ninh hàng không)* |  |  |  |
| 3 | An toàn hàng không | 04 | 04 |  |
| 4 | An toàn, vệ sinh lao động | 02 | 02 |  |
| 5 | Công tác khẩn nguy và phòng, chống cháy nổ tại cảng hàng không, sân bay | 04 | 04 |  |
| 6 | Hàng nguy hiểm (*theo quy định của pháp luật về an toàn hàng không)*  - Thực hiện theo Thông tư số 01/2011/TT-BGTVT ngày 27/11/2011 của Bộ trưởng Bộ giao thông vận tải về Bộ quy chế An toàn hàng không dân dụng lĩnh vực tàu bay và khai thác tàu bay;  - Chương trình đào tạo hàng hóa nguy hiểm của được Cục Hàng không Việt Nam phê chuẩn. | 08 | 08 |  |
| **II** | **Ôn tập** | **02** | 02 |  |
| **III** | **Kiểm tra** | **02** | 02 |  |

**Ghi chú:**

- Chứng nhận là Quyết định công nhận kết quả hoàn thành khóa học.

- Ôn tập, kiểm tra được thực hiện sau khi kết thúc từng môn học theo nhu cầu thực tế của Cơ sở đào tạo, huấn luyện hoặc được thực hiện sau khi kết thúc Chương trình đào tạo.

**II. NGHIỆP VỤ NHÂN VIÊN HÀNG KHÔNG**

Huấn luyện định kỳ để cấp chứng nhận hoàn thành chương trình huấn luyện định kỳ về chuyên môn nghiệp vụ nhân viên hàng không đối với nhân viên điều khiển vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay; nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay; nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay.

**1. Mục tiêu**

Huấn luyện nhắc lại kỹ năng điều khiển, vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay, kỹ năng làm việc của nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay, kỹ năng làm việc của nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay, cập nhật, bổ sung những kiến thức về nghiệp vụ nhân viên hàng không để duy trì khả năng làm việc ở vị trí năng định đã được cấp.

**2. Đối tượng**

Dành cho những người được bố trí làm việc tại vị trí nhân viên điều khiển, vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay; nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay, nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay đã có chứng chỉ chuyên môn, có giấy phép và năng định còn hiệu lực, có thời gian làm việc liên tục không quá 36 tháng ở vị trí phù hợp.

**Chương IV: Nhân viên điều khiển, vận hành thiết bị hàng không,**

**phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay**

**1. Thời lượng:**

- Một giờ học lý thuyết là 45 phút;

- Một giờ học thực hành là 60 phút;

**2. Nội dung đào tạo, huấn luyện:**

| **Số TT** | **Nội dung** | **Thời lượng tối thiểu**  *(giờ)* | **Trong đó** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lý thuyết** | **Thực hành** |
| **I** | **Chuyên môn nghiệp vụ** |  |  |  |
| **1** | **Điều khiển xe/mooc băng chuyền** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **2** | **Điều khiển xe ô tô thông thường** (Xe tải, xe bán tải, xe chở khách trên khu bay từ 4 đến dưới 30 chỗ, xe cứu thương, xe dẫn tàu bay) | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **3** | **Điều khiển xe chở khách trên khu bay từ 30 chỗ trở lên** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **4** | **Điều khiển xe suất ăn** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **5** | **Điều khiển xe cấp nước sạch** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **6** | **Điều khiển xe chữa cháy** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **7** | **Điều khiển xe đầu kéo** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **8** | **Điều khiển xe kéo đẩy tàu bay** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **9** | **Điều khiển xe nâng hàng** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **10** | **Điều khiển xe xúc nâng** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **11** | **Điều khiển xe phục vụ hành khách hạn chế khả năng di chuyển** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **12** | **Điều khiển xe/mooc phun sơn** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **13** | **Điều khiển xe thang** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **14** | **Điều khiển xe trung chuyển thùng hàng** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **15** | **Điều khiển xe hút vệ sinh** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **16** | **Điều khiển xe tra nạp nhiên liệu cho các phương tiện hoạt động trên khu bay.** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **17** | **Điều khiển xe tra nạp nhiên liệu tàu bay** | **12** | **06** | **06** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung Quy định mới về cách tiếp cận vị trí tra nạp đối với các loại tàu bay;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 06 | 06 |  |
|  | - Thực hành điều khiển, vận hành xe tra nạp nhiên liệu cho tàu bay theo quy trình  - Thực hành tiếp cận vị trí tra nạp đối với các loại tàu bay | 06 |  | 06 |
| **18** | **Điều khiển xe truyền tiếp nhiên liệu** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung Quy định mới về cách tiếp cận vị trí tra nạp đối với các loại tàu bay;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành |  |  | 01 |
| **19** | **Điều khiển xe cần cẩu** | **14** | **12** | **02** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 12 | 12 |  |
|  | Thực hành | 02 |  | 02 |
| **20** | **Điều khiển xe cắt cỏ** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **21** | **Điều khiển xe tẩy vệt cao su** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **22** | **Điều khiển xe/mooc nâng phục vụ kỹ thuật tàu bay** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Kiểm tra, bảo dưỡng thiết bị | 01 |  | 01 |
| **23** | **Vận hành thiết bị thùng nâng xe suất ăn** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **24** | **Vận hành thang kéo đẩy tay** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **25** | **Vận hành cầu hành khách** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **26** | **Vận hành thiết bị cấp điện** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **27** | **Vận hành thiết bị cấp khí khởi động tàu bay** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **28** | **Vận hành thiết bị tra nạp nhiên liệu** | **12** | **06** | **06** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại Quy trình đóng mở nắp thùng chứa nhiên liệu của tàu bay  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 06 | 06 |  |
|  | - Thực hành vận hành hệ thống tra nạp nhiên liệu cho tàu bay theo Quy trình  - Thực hành đóng mở nắp thùng chứa nhiên liệu các loại tàu bay | 06 |  | 06 |
| **29** | **Vận hành thiết bị thủy lực phục vụ công tác kỹ thuật tàu bay** | **14** | **12** | **02** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình vận hành phương tiện. | 13 | 11 | 01 |
|  | Kiểm tra, bảo dưỡng thiết bị | 01 | 01 | 01 |
| **30** | **Vận hành thiết bị điều hòa không khí** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **31** | **Vận hành thiết bị chiếu sáng di động** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Kiểm tra, bảo dưỡng thiết bị | 01 |  | 01 |
| **32** | **Vận hành thiết bị cấp khí nén, khí ô xy, khí ni tơ** | **14** | **12** | **02** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình vận hành phương tiện. | 13 | 12 | 01 |
|  | Kiểm tra, bảo dưỡng thiết bị | 01 |  | 01 |
| **33** | **Điều khiển xe nâng vật tư, vật phẩm** | **05** | **04** | **01** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thức mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về an toàn trong quá trình điều khiển và vận hành phương tiện. | 04 | 04 |  |
|  | Thực hành | 01 |  | 01 |
| **II** | **Ôn tập** (áp dụng cho từng loại phương tiện, thiết bị) | **02** | 02 |  |
| **III** | **Kiểm tra** (áp dụng cho từng loại phương tiện, thiết bị) | **03** | 01 | 02 |

**Ghi chú: (\*)** Thời lượng được quy định theo từng loại phương tiện, trang thiết bị cụ thể

**Chương V: Nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay**

**1. Thời lượng:**

- Một giờ học lý thuyết là 45 phút;

- Một giờ học thực hành là 60 phút;

- Mục 2 và mục 4: Định kỳ 24 tháng/lần theo bộ tiêu chuẩn IOSA và ISAGO

**2. Nội dung đào tạo, huấn luyện:**

| **Số TT** | **Môn học/ Nội dung** | **Thời lượng tối thiểu**  *(giờ)* | **Trong đó** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lý thuyết** | **Thực hành** |
| **1** | **Nghiệp vụ giám sát dịch vụ phục vụ chuyến bay** | 28 | 28 |  |
|  | -Quy trình phục vụ chuyến bay | 02 | 02 |  |
|  | -Cập nhật các quy định liên quan | 02 | 02 |  |
|  | -Cân bằng trọng tải và hướng dẫn chất xếp tàu bay ATR72/F70 | 04 | 04 |  |
|  | -Cân bằng trọng tải và hướng dẫn chất xếp A321 | 04 | 04 |  |
|  | -Cân bằng trọng tải và hướng dẫn chất xếp A330 | 04 | 04 |  |
|  | -Cân bằng trọng tải và hướng dẫn chất xếp A350 | 04 | 04 |  |
|  | -Cân bằng trọng tải và hướng dẫn chất xếp B777 | 04 | 04 |  |
|  | -Cân bằng trọng tải và hướng dẫn chất xếp B787 | 04 | 04 |  |
| **2** | **Nghiệp vụ Phục vụ hành khách** | **04** | **04** |  |
|  | Cập nhật các quy định,chính sách mới liên quan đến:Giấy tờ du lịch, hệ thống làm thủ tục, v.v. |  |  |  |
| **3** | **Nghiệp vụ Cân bằng trọng tải tàu bay** *(áp dụng cho từng loại tàu bay)*  -Nhắc lại, cập nhật các quy định mới liên quan đến nghiệp vụ | 04 | 04 |  |
| **4** | **Nghiệp vụ quản lý khai thác thùng mâm hành lý và hàng hóa** | 04 | 04 |  |
|  | -Cập nhật Quy trình phục vụ chuyến bay;  - Cập nhật các quy định liên quan. |  |  |  |
| **5** | **Nghiệp vụ chất xếp hàng hóa, hành lý lên, xuống tàu bay** | 04 | 04 |  |
|  | -Cập nhật Quy trình phục vụ chuyến bay;  - Cập nhật các quy định liên quan. |  |  |  |
| **6** | **Nghiệp vụ tiếp nhận và vận chuyển hàng hóa ra tàu bay** | 04 | 04 |  |
|  | -Cập nhật Quy trình phục vụ chuyến bay;  - Cập nhật các quy định liên quan. |  |  |  |
| **7** | **Nghiệp vụ vệ sinh tàu bay** | 04 | 04 |  |
|  | -Cập nhật Quy trình phục vụ chuyến bay;  - Cập nhật các quy định liên quan |  |  |  |
| **8** | **Nghiệp vụ giám sát hoạt động phục vụ chuyến bay trên sân đỗ tàu bayvà hướng dẫn chất xếp hành lý, hàng hóa lên xuống tàu bay** *(áp dụng cho từng loại tàu bay)* | 04 | 04 |  |
|  | -Cập nhật Quy trình phục vụ chuyến bay;  - Cập nhật các quy định liên quan | 02 | 02 |  |
| **9** | **Nghiệp vụ điều phối chuyến bay** | 04 | 04 |  |
|  | -Cập nhật Quy trình phục vụ chuyến bay;  - Cập nhật các quy định liên quan |  |  |  |
| **10** | **Nghiệp vụ bảo dưỡng, sửa chữa các phương tiện hoạt động trên khu bay.** | 04 | 04 |  |
|  | -Cập nhật Quy trình phục vụ chuyến bay;  - Cập nhật các quy định liên quan |  |  |  |
| **11** | Nghiệp vụ phục vụ hành lý tại đầu băng chuyền | **04** | **04** |  |
|  | - Cập nhật quy trình phục vụ chuyến bay;- Cập nhật các quy định liên quan. |  |  |  |
| **12** | Nghiệp vụ phục vụ hàng hóa | **16** | **16** |  |
| **12.1** | **Hàng hóa cơ bản**  - Cập nhật tàu bay và thiết bị chất xếp tầu bay;  - Cập nhật thiết bị phục vụ mặt đất;  - Cập nhật các quy định/ hướng dẫn mới. | **04** | 04 |  |
| **12.2** | **Chuyên môn nghiệp vụ** |  |  |  |
| **12.2.1** | **Nghiệp vụ thủ tục và tài liệu hàng nhập**  - Cập nhật quy trình tracing trong phục vụ hàng nhập;  - Cập nhật thông báo hàng đến;  - Cập nhật quy trình làm tài liệu trả hàng;  - Cập nhật quy trình xử lý bất thường đối với hàng nhập | **04** | 04 |  |
| **12.2.2** | **Nghiệp vụ kiểm đếm hàng nhập**  -Cập nhật quy trình tổng quát phục vụ hàng nhập;  - Cập nhật phương pháp kiểm đếm hàng đến, kiểm đếm hàng trong kho;  - Cập nhật quy trình xử lý bất thường đối với hàng nhập. | **04** | 04 |  |
| **12.2.3** | **Nghiệp vụ trả hàng nhập**  -Cập nhật quy trình tổng quát phục vụ hàng nhập;  - Thủ tục trả hàng;  - Quy trình trả hàng;  - Cập nhật quy trình xử lý bất thường đối với hàng nhập | **04** | 04 |  |
| **12.2.4** | **Nghiệp vụ thủ tục, tài liệu hàng xuất**  -Cập nhật quy trình tracing trong phục vụ hàng xuất;  - Cập nhật quy trình tài liệu hàng xuất;  - Cập nhật quy trình xử lý bất thường đối với hàng xuất | **04** | 04 |  |
| **12.2.5** | **Nghiệp vụ chấp nhận hàng**   * Cập nhật quy trình chấp nhận hàng; * Cập nhận các quy định chấp nhận hàng thông thường; * Cập nhật các quy định chấp nhận hàng đặc biệt; | **04** | 04 |  |
| **12.2.6** | **Nghiệp vụ xuất hàng**  - Cập nhật các quy định quản lý kho hàng xuất;  - Cập nhật tàu bay và giới hạn chất xếp tàu bay;  -Cập nhật **t**ính dây chằng và ván kê trong chất xếp;  - Cập nhật quy định chất xếp đối với một số hàng đặc biệt**;**  **-** Xử lý bất thường đối với hàng xuất | **04** | 04 |  |
| **12.2.7** | **Nghiệp vụ chất xếp hàng hóa**  -Cập nhật tàu bay và giới hạn chất xếp tàu bay;  - Cập nhật thiết bị chất xếp tàu bay ULD;  - Tính dây chằng và ván kê trong chất xếp;  - Cập nhật quy định chất xếp đối với một số hàng đặc biệt; | **04** | 04 |  |
| **12.2.8** | **Nghiệp vụ giao nhân hàng hóa, tài liệu**  **-**Kế hoạch phục vụ hàng xuất, hàng nhập;  **-** Quy trình giao nhân hàng hóa với công ty phục vụ mặt đất;  **-** Quy trình giao nhận tài liệu với công ty phục vụ mặt đất;  **-** Xử lý bất thường trong giao nhận hàng hóa, tài liệu | **04** | 04 |  |
| **12.3** | **Đào tạo bổ trợ và hoặc chuyên sâu** |  |  |  |
| **12.3.1** | **Quy trình phục vụ hàng hóa/ Cargo Skills and Procedures**  - Cập nhật quy trình chung phục vụ hàng hoá thông thường;  - Cập nhật quy trình chung phục vụ hàng hóa đặc biệt;  - Cập nhật quy trình phục vụ hàng xuất;  - Cập nhật quy trình phục vụ hàng nhập | **04** | 04 |  |
| **12.3.2** | **Quy trình phục vụ hàng đặc biệt**  - Cập nhật quy định phục vụ hàng động vật sống;  - Cập nhật quy định phục vụ hàng ướt (Wet cargo);  - Cập nhật quy định phục vụ hàng xác người (Human remain cargo);  - Cập nhật quy định phục vụ hàng giá trị cao (Val cargo);  - Cập nhật quy định phục vụ chất nổ, đạn;  - Cập nhật quy định phục vụ túi thư ngoại giao | **04** | 04 |  |
| **12.3.3** | **Hướng dẫn chất xếp/Loading Instructions**  - Cập nhật tàu bay và giới hạn chất xếp tàu bay;  - Cập nhật thiết bị chất xếp tàu bay ULD;  - Tính dây chằng và ván kê trong chất xếp;  - Cập nhật quy định chất xếp đối với một số hàng đặc biệt | **04** | 04 |  |
| **12.3.4** | **Quy định vận chuyển động vất sống**  - Cập nhật các quy định của các quốc gia về vận chuyển động vật sống;Công ước CITES Carrier;  - Cập nhật quy định của hãng vận chuyển về chấp nhận phục vụ động vật sống;  - Cập nhật quy định phục vụ động vật sống;  - Công ước buôn bán, vận chuyển động vật sống CITES;  - Cập nhật quy định về vận chuyển và phục vụ động vật thí nghiệm. | **04** | 04 |  |
| **12.3.5** | **Quy định vận chuyển hàng mau hỏng**  - Cập nhật quy định về an toàn thực phẩm của một số quốc gia;  - Cập nhật quy định hàng mau hỏng trong vận tải hàng không;  - Quy trình tiếp nhận và phục vụ hàng mau hỏng;  - Trang thiết bị phục vụ hàng mau hỏng;  - Khiếu nại trong vận chuyển hàng mau hỏng;  - Áp dụng công ước CITES trọng vận chuyển hàng mau hỏng;  - Vận chuyển hoa tươi. | **04** | 04 |  |
| **12.3.6** | **Điện văn trong phục vụ hàng hóa**  -Cập nhật quy định trúc một điện văn chuẩn;  - Cập nhật quy định đọc các thông tin đặc biệt trên điện văn; | **04** | 04 |  |
| **13** | **Ôn tập** | **01** | 01 |  |
| **14** | **Kiểm tra** | **02** | 01 | 01 |

**Chương VI: Nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay**

**1. Thời lượng:**

- Một giờ học lý thuyết là 45 phút;

- Một giờ học thực hành là 60 phút;

**2. Nội dung đào tạo, huấn luyện:**

| **TT** | **Môn học** | **Thời lượng tối thiểu**  *(giờ)* | **Trong đó** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lý thuyết** | **Thực hành** |
| **1** | **Kiến thức chung về chuyên môn nghiệp vụ** | **04** | **04** |  |
|  | Cập nhật quy định, hướng dẫn công tác cứu nạn, chữa cháy của ICAO, Việt Nam | 04 | 04 |  |
| **2** | **Nghiệp vụ cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay** | **20** | **08** | **12** |
| 2.1 | Phương án, chiến thuật cứu nạn, chữa cháy tàu bay và công trình cảng |  |  |  |
| 2.2 | Hướng dẫn hành khách thoát hiểm |  |  |  |
| 2.3 | Sơ cứu và xử lý cho người bị nạn giai đoạn ban đầu |  |  |  |
| 2.4 | Phương pháp cứu nạn, chữa cháy và di chuyển nạn nhân |  |  |  |
| 2.5 | Trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn, chữa cháyvà thiết bị hô hấp |  |  |  |
| 2.6 | Quy trình sử dụng trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn, chữa cháy và thiết bị hô hấp |  |  |  |
| 2.7 | Bảo dưỡng trang thiết bị |  |  |  |
| 2.8 | Thực tế về địa hình sân bay, tàu bay |  |  |  |
| **3** | **Thực hành** |  |  |  |
| 3.1 | Sử dụng các thiết bị bảo hộ cá nhân |  |  |  |
| 3.2 | Phương pháp cứu nạn, chữa cháy |  |  |  |
| 3.3 | Sử dụng trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn, chữa cháy |  |  |  |
| 3.4 | Các đội hình chữa cháy cơ bản |  |  |  |
| 3.5 | Di chuyển, sơ cứu nạn nhân |  |  |  |
| **4** | **Ôn tập** | **02** | **01** | **01** |
| **5** | **Kiểm tra** | **02** | **01** | **01** |

**PHẦN III**

**CHƯƠNG TRÌNH**

**ĐÀO TẠO, HUẤN LUYỆN PHỤC HỒI NHÂN VIÊN HÀNG KHÔNG**

# I. KIẾN THỨC CHUNG VỀ HÀNG KHÔNG DÂN DỤNG

Đào tạo, huấn luyện phục hồi để cấp chứng nhận hoàn thành chương trình huấn luyện phục hồi “Kiến thứ chung về hàng không dân dụng” đối với nhân viên điều khiển, vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay; nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay; nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay.

**1. Mục tiêu**

Đào tạo, huấn luyện phục hội các kiến thức và kỹ năng đã được học; cập nhật, bổ sung những kiến thức mới, các quy chế, quy định có liên quan cho nhân viên điều khiển, vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay; nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay; nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay để phục hồi khả năng đáp ứng công việc chuyên môn

**2. Đối tượng**

Dành cho nhân viên điều khiển, vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay; nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay; nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay đã có chứng chỉ chuyên môn, có giấy phép và năng định còn hiệu lực, có thời gian nghỉ giãn cách quá thời gian quy định.

**3. Thời lượng:**

- Một giờ học lý thuyết là 45 phút;

- Một giờ học thực hành là 60 phút;

**4.Nội dung đào tạo,huấn luyện**

| **Số TT** | **Môn học/ Nội dung** | **Thời lượng tối thiểu**  *(giờ)* | **Trong đó** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lý thuyết** | **Thực hành** |
| 1 | Pháp luật về hàng không dân dụng | 02 | 02 |  |
| 2 | An ninh hàng không (theo thông tư…..) |  |  |  |
| 3 | An toàn sân đỗ | 04 | 04 |  |
| 4 | Hàng hóa nguy hiểm | 04 | 04 |  |
| 5 | Ôn tập | 02 | 02 |  |
| 6 | Kiểm tra | 02 | 02 |  |

**II. NGHIỆP VỤ NHÂN VIÊN HÀNG KHÔNG**

Đào tạo, huấn luyện phục hồi để cấp chứng nhận hoàn thành chương trình đào tạo, huấn luyện phục hồi về chuyên môn nghiệp vụ nhân viên hàng không đối với nhân viên điều khiển, vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay; nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay; nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay.

**1. Mục tiêu:** đào tạo, huấn luyện phục hồi kỹ năng điều khiển, vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay, kỹ năng làm việc của nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay, kỹ năng làm việc của nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay, cập nhật, bổ sung những kiến thức về nghiệp vụ nhân viên hàng không để phục hồi khả năng đáp ứng công việc chuyên môn.

**2. Đối tượng:** dành cho nhân viên điều khiển, vận hành thiết bị hàng không, phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay; nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay; nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay đã có chứng chỉ chuyên môn, có giấy phép và năng định còn hiệu lực, có thời gian nghỉ giãn cách quá thời gian quy định.

### 

### Chương VII: Nhân viên điều khiển, vận hành thiết bị hàng không,

### phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay; nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay

**1.Thời lượng:**

- Một giờ học lý thuyết là 45 phút;

- Một giờ học thực hành là 60 phút;

**2. Nội dung đào tạo, huấn luyện**

| **Số TT** | **Môn học/Nội dung** | **Thời lượng tối thiểu**  *(giờ)* | **Trong đó** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lý thuyết** | **Thực hành** |
| **I** | **Chuyên môn nghiệp vụ** |  |  |  |
| **1** | **Điều khiển xe/mooc băng chuyền**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **08** | 04 | 04 |
| **2** | **Điều khiển xe ô tô thông thường** (xe tải, xe bán tải, xe chở khách trên khu bay từ 4 đến dưới 30 chỗ; xe cứu thương; xe dẫn tàu bay)  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **08** | 04 | 04 |
| **3** | **Điều khiển xe chở khách trên khu bay từ 30 chỗ trở lên**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **08** | 04 | 04 |
| **4** | **Điều khiển xe suất ăn**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **24** | 08 | 16 |
| **5** | **Điều khiển xe cấp nước sạch**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **08** | 04 | 04 |
| **6** | **Điều khiển xe chữa cháy**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **40** | 08 | 32 |
| **7** | **Điều khiển xe đầu kéo**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **24** | 08 | 16 |
| **8** | **Điều khiển xe kéo đẩy tàu bay**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **24** | 08 | 16 |
| **9** | **Điều khiển xe nâng hàng**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **24** | 08 | 16 |
| **10** | **Điều khiển xe xúc nâng**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **08** | 04 | 04 |
| **11** | **Điều khiển xe phục vụ hành khách hạn chế khả năng di chuyển**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **24** | 08 | 16 |
| **12** | **Điều khiển xe/mooc phun sơn**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **06** | 08 | 08 |
| **13** | **Điều khiển xe thang**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **24** | 08 | 16 |
| **14** | **Điều khiển xe trung chuyển thùng hàng**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **08** | 04 | 04 |
| **15** | **Điều khiển xe hút vệ sinh**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **08** | 04 | 04 |
| **16** | **Điều khiển xe tra nạp nhiên liệu cho các phương tiện hoạt động trên khu bay**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Thực hành điều khiển, vận hành phương tiện theo quy trình. | **08** | 04 | 04 |
| **17** | **Điều khiển xe tra nạp nhiên liệu cho tàu bay**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về cách tiếp cận vị trí tra nạp đối với các loại tàu bay;  - Thực hành điều khiển, vận hành phương tiện theo quy trình. | **16** | 10 | 06 |
| **18** | **Điều khiển xe truyền tiếp nhiên liệu**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển và vận hành phương tiện;  - Nhắc lại và bổ sung quy định mới về cách tiếp cận vị trí tra nạp đối với các loại tàu bay;  - Thực hành điều khiển, vận hành phương tiện theo quy trình; | **18** | 12 | 06 |
| **19** | **Điều khiển xe cần cẩu**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **28** | 12 | 16 |
| **20** | **Điều khiển xe cắt cỏ**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **16** | 08 | 08 |
| **21** | **Điều khiển xe tẩy vệt cao su**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **16** | 08 | 08 |
| **22** | **Điều khiển xe/mooc nâng phục vụ kỹ thuật tàu bay**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. | **28** | 12 | 16 |
| **23** | **Vận hành thiết bị thùng nâng xe suất ăn**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ vận hành thiết bị và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành vận hành thiết bị theo quy trình. | **24** | 08 | 16 |
| **24** | **Vận hành thang kéo đẩy tay**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ vận hành thiết bị và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành vận hành thiết bị theo quy trình. | **05** | 04 | 01 |
| **25** | **Vận hành cầu hành khách**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ vận hành thiết bị và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành vận hành thiết bị theo quy trình. | **24** | 08 | 16 |
| **26** | **Vận hành thiết bị cấp điện**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ vận hành thiết bị và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành vận hành thiết bị theo quy trình. | **16** | 08 | 08 |
| **27** | **Vận hành thiết bị cấp khí khởi động tàu bay**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ vận hành thiết bị và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành vận hành thiết bị theo quy trình. | **16** | 08 | 08 |
| **28** | **Vận hành thiết bị tra nạp nhiên liệu**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ vận hành thiết bị;  - Nhắc lại Quy trình đóng mở nắp thùng chứa nhiên liệu của tàu bay  - Thực hành vận hành hệ thống tra nạp nhiên liệu cho tàu bay theo quy trình;  - Thực hành đóng mở nắp thùng chứa nhiên liệu các loại tàu bay. | **16** | 10 | 06 |
| **29** | **Vận hành thiết bị thủy lực phục vụ công tác kỹ thuật tàu bay**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ vận hành thiết bị và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành vận hành thiết bị theo quy trình. | **28** | 12 | 16 |
| **30** | **Vận hành thiết bị điều hòa không khí**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ vận hành thiết bị và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành vận hành thiết bị theo quy trình. | **16** | 08 | 08 |
| **31** | **Vận hành thiết bị chiếu sang di động**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ vận hành thiết bị và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành vận hành thiết bị theo quy trình. | **28** | 12 | 16 |
| **32** | **Vận hành thiết bị cấp khí nén, khí ô xy, khí ni tơ**  - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ vận hành thiết bị và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành vận hành thiết bị theo quy trình. | **28** | 12 | 16 |
| **33** | **Điều khiển xe nâng vật tư, vật phẩm** | **24** | **8** | **16** |
|  | - Ôn lại kiến thức về phương tiện và cập nhật kiến thức mới;  - Nhắc lại và bổ sung kiến thực mới về Quy trình nghiệp vụ điều khiển phương tiện và Quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ chuyến bay;  - Thực hành điều khiển phương tiện theo quy trình. |  |  |  |
| **II** | **Ôn tập** *(áp dụng cho từng loại phương tiện, thiết bị)* | **02** |  |  |
| **III** | **Kiểm tra***(áp dụng cho từng loại phương tiện, thiết bị)* | **04** | 02 | 02 |

# Chương VII: Nhân viên khai thác mặt đất phục vụ chuyến bay

**1. Thời lượng:**

- Một giờ học lý thuyết là 45 phút;

- Một giờ học thực hành là 60 phút;

**2. Nội dung đào tạo, huấn luyện**

| **Stt** | **Môn học/ Nội dung** | **Thời lượng tối thiểu**  *(giờ)* | **Trong đó** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lý thuyết** | **Thực hành** |
| **I** | **Chuyên môn nghiệp vụ** |  |  |  |
| **1** | **Nghiệp vụ giám sát dịch vụ phục vụ chuyến bay** | **02** | 02 |  |
|  | - Quy trình phục vụ chuyến bay;  - Cập nhật các quy định liên quan |  |  |  |
| **2** | **Nghiệp vụ phục vụ hành khách** | **02** | 02 |  |
|  | - Quy trình phục vụ chuyến bay;  - Cập nhật các quy định liên quan |  |  |  |
| **3** | **Nghiệp vụ cân bằng trọng tải tàu bay** | **12** | 12 |  |
|  | - Cân bằng trọng tải tàu bay ATR72/F70 |  |  |  |
|  | - Cân bằng trọng tải tàu bay A321 |  |  |  |
|  | - Cân bằng trọng tải tàu bay A330 |  |  |  |
|  | - Cân bằng trọng tải tàu bay A350 |  |  |  |
|  | - Cân bằng trọng tải tàu bay B777 |  |  |  |
|  | - Cân bằng trọng tải tàu bay B787 |  |  |  |
| **4** | **Nghiệp vụ quản lý khai thác thùng mâm hành lý và hàng hóa** | **02** | 02 |  |
|  | - Quy trình phục vụ chuyến bay;  - Cập nhật các quy định liên quan |  |  |  |
| **5** | **Nghiệp vụ chất xếp hàng hóa, hành lý lên, xuống tàu bay** | **02** | 02 |  |
|  | - Quy trình phục vụ chuyến bay;  - Cập nhật các quy định liên quan |  |  |  |
| **6** | **Nghiệp vụ tiếp nhận và vận chuyển hàng hóa ra tàu bay** | **02** | 02 |  |
|  | - Quy trình phục vụ chuyến bay;  - Cập nhật các quy định liên quan |  |  |  |
| **7** | **Nghiệp vụ vệ sinh tàu bay** | **02** | 02 |  |
|  | - Quy trình phục vụ chuyến bay;  - Cập nhật các quy định liên quan |  |  |  |
| **8** | **Nghiệp vụ Giám sát hoạt động phục vụ chuyến bay trên sân đỗ tàu bay và hướng dẫn chất xếp hành lý, hàng hóa lên tàu bay** | **12** | 12 |  |
|  | - Cân bằng trọng tải tàu bay ATR72/F70 |  |  |  |
|  | - Cân bằng trọng tải tàu bay A321 |  |  |  |
|  | - Cân bằng trọng tải tàu bay A330 |  |  |  |
|  | - Cân bằng trọng tải tàu bay A350 |  |  |  |
|  | - Cân bằng trọng tải tàu bay B777 |  |  |  |
|  | - Cân bằng trọng tải tàu bay B787 |  |  |  |
| **9** | **Nghiệp vụ Điều phối chuyến bay** | **02** | 02 |  |
|  | - Quy trình phục vụ chuyến bay;  - Cập nhật các quy định liên quan |  |  |  |
| **10** | **Nghiệp vụ Bảo dưỡng, sửa chữa các phương tiện hoạt động trên khu bay** | **02** | 02 |  |
|  | - Quy trình phục vụ chuyến bay;  - Cập nhật các quy định liên quan |  |  |  |
| **11** | Nghiệp vụ phục vụ hành lý tại đầu băng chuyền | **02** | **02** |  |
|  | - Cập nhật quy trình phục vụ chuyến bay;- Cập nhật các quy định liên quan. |  |  |  |
| **12** | **Nghiệp vụ phục vụ hàng hóa** |  |  |  |
| **12.2.1** | **Nghiệp vụ thủ tục và tài liệu hàng nhập**  - Quy trình tracing trong phục vụ hàng nhập;  - Xử lý điện đi, đến liên quan đến phục vụ hàng nhập;  - Kế hoạch phục vụ hàng nhập;  - Kế hoạch trả hàng nhập;  - Quy trình tài liệu hàng nhập;  - Thông báo hàng đến;  - Quy trình làm tài liệu trả hàng;  - Quy trình xử lý bất thường đối với hàng nhập | **08** | 08 |  |
| **12.2.2** | **Nghiệp vụ kiểm đếm hàng nhập**  **-** Quy trình tổng quát phục vụ hàng nhập;  - Kế hoạch phục vụ hàng nhập;  - Kiểm đếm hàng đến;  - Kiểm đếm hàng trong kho;  - Quy trình xử lý bất thường đối với hàng nhập. | **08** | 08 |  |
| **12.2.3** | **Nghiệp vụ trả hàng nhập**  **-** Quy trình tổng quát phục vụ hàng nhập;  - Kế hoạch trả hàng;  - Thủ tục trả hàng;  - Quy trình trả hàng;  - Quy trình xử lý bất thường đối với hàng nhập | **08** | 08 |  |
| **12.2.4** | **Nghiệp vụ thủ tục, tài liệu hàng xuất**  - Quy trình tracing trong phục vụ hàng xuất;  - Xử lý điện đi, đến liên quan đến phục vụ hàng xuất;  - Kế hoạch phục vụ hàng xuất;  - Kế hoach chất xếp hàng hóa /ULD;  - Quy trình tài liệu hàng xuất;  - Tài liệu vận chuyển với các hàng đặc biệt;  - Thông báo tổ bay đối với các hàng hóa đặc biệt;  - Quy trình xử lý bất thường đối với hàng xuất | **08** | 08 |  |
| **12.2.5** | **Nghiệp vụ chấp nhận hàng**   * Nguyên tắc chấp nhận hàng; * Hàng sẵn sàng vận chuyển; * Hướng dẫn gửi hàng của người gửi; * Trọng lượng tính cước; * Giá cước vận chuyển; * Phí phục vụ hàng xuất; * Chấp nhận hàng thông thường; * Chấp nhận hàng đặc biệt;   - Hoàn thành vận đơn hàng không. | **08** | 08 |  |
| **12.2.6** | **Nghiệp vụ xuất hàng**  - Kế hoạch chất xếp hàng xuất;  - Quản lý kho hàng xuất;  - Tàu bay và giới hạn chất xếp tàu bay;  - Thiết bị chất xếp tàu bay ULD;  - Nguyên tắc chất xếp hàng hóa;  - Tính dây chằng và ván kê trong chất xếp;  - Quy định chất xếp đối với một số hàng đặc biệt;  - Xử lý bất thường đối với hàng xuất | **08** | 08 |  |
| **12.2.7** | **Nghiệp vụ chất xếp hàng hóa**  - Tàu bay và giới hạn chất xếp tàu bay;  - Thiết bị chất xếp tàu bay ULD;  - Nguyên tắc chất xếp;  - Tính dây chằng và ván kê trong chất xếp;  - Quy định chất xếp đối với một số hàng đặc biệt;  - Thực hành chất xếp tại kho hàng | **08** | 08 |  |
| **12.2.8** | **Nghiệp vụ giao nhân hàng hóa, tài liệu**  **-** Kế hoạch phục vụ hàng xuất, hàng nhập;  **-** Quy trình giao nhân hàng hóa với công ty phục vụ mặt đất;  **-** Quy trình giao nhận tài liệu với công ty phục vụ mặt đất;  **-** Xử lý bất thường trong giao nhận hàng hóa, tài liệu | **08** | 08 |  |
| **II** | **Ôn tập** | **01** | 01 |  |
| **III** | **Kiểm tra** | **02** | 01 | 01 |

# Chương VIII: Nhân viên cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay

**1. Thời lượng:**

- Một giờ học lý thuyết là 45 phút;

- Một giờ học thực hành là 60 phút;

**2. Nội dung đào tạo, huấn luyện:**

| **TT** | **Môn học** | **Thời lượng tối thiểu**  *(giờ)* | **Trong đó** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lý thuyết** | **Thực hành** |
| **I** | **Kiến thức chung về chuyên môn nghiệp vụ** | **04** | **04** |  |
|  | Cập nhật quy định, hướng dẫn công tác cứu nạn, chữa cháy của ICAO, Việt Nam | 04 | 04 |  |
| **II** | **Nghiệp vụ cứu nạn, chữa cháy tại cảng hàng không, sân bay** | **48** | **16** | **32** |
| **1** | **Lý thuyết** |  |  |  |
| 1.1 | Phương án, chiến thuật cứu nạn, chữa cháy tàu bay và công trình cảng |  |  |  |
| 1.2 | Hướng dẫn hành khách thoát hiểm |  |  |  |
| 1.3 | Sơ cứu và xử lý cho người bị nạn giai đoạn ban đầu |  |  |  |
| 1.4 | Phương pháp cứu nạn, chữa cháy và di chuyển nạn nhân |  |  |  |
| 1.5 | Trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn, chữa cháyvà thiết bị hô hấp |  |  |  |
| 1.6 | Quy trình sử dụng trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn, chữa cháy và thiết bị hô hấp |  |  |  |
| 1.7 | Bảo dưỡng trang thiết bị |  |  |  |
| 1.8 | Thực tế về địa hình sân bay, tàu bay |  |  |  |
| **2** | **Thực hành** |  |  |  |
| 2.1 | Sử dụng các thiết bị bảo hộ cá nhân |  |  |  |
| 2.2 | Phương pháp cứu nạn, chữa cháy |  |  |  |
| 2.3 | Sử dụng trang thiết bị cứu hộ, cứu nạn, chữa cháy |  |  |  |
| 2.4 | Các đội hình chữa cháy cơ bản |  |  |  |
| 2.5 | Di chuyển, sơ cứu nạn nhân |  |  |  |
| **III** | **Ôn tập** | **02** | 01 | 01 |
| **IV** | **Kiểm tra** | **02** | 01 | 01 |

**Phụ lục 1**

**MẪU CHỨNG CHỈ CHUYÊN MÔN NHÂN VIÊN HÀNG KHÔNG**

(Kèm theo chương trình đào tạo, huấn luyện nghiệp vụ nhân viên hàng không được phê duyệt

tại Quyết định số …..………/QĐ-CHK ngày………………. của Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam)

*Theo mẫu tại phụ lục 01, thông tư 10/2018/TT-BGTVT ngày 14 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải.*

**Phụ lục 2**

**MẪU CHỨNG NHẬN HUẤN LUYỆN AN NINH HÀNG KHÔNG**

(Kèm theo chương trình đào tạo, huấn luyện nghiệp vụ nhân viên hàng không

được phê duyệt tại Quyết định số …………..……../QĐ-CHK ngày …………………..

của Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam)

* *Theo mẫu tại phụ lục …, Thông tư số 43/2017/TT-BGTVT ngày 16/11/2017 của Bộ trưởng Bộ giao thông vận tải về đào tạo, bồi dưỡng, huấn luyện an ninh hàng không;*

*.*

**🙢🙠🙢🙠🙢🙠🙢🙠🙢🙠**