

## CORSO ADDETTO ALLO SCALO AEROPORTUALE - Passenger Handling Agent

### OBIETTIVI

Formare il personale in area terminal (land side), in particolare sulle operazioni di accettazione dei passeggeri e dei bagagli (check-in), biglietteria, bagagli smarriti (Lost&Found), assistenza passeggeri (PRM e Infopoint).

**FASE PROPEDEUTICA** - Esame di idoneità per la lingua inglese

Test + Colloquio con docente in live streaming durata complessiva 20 minuti

**PRE CORSO LINGUA INGLESE** - 3 Ore di contenuti misti ed interattivi fruibili per mezzo di applicazione e piattaforma web

**CORSO DI LINGUA INGLESE IN LIVE STREAMING** - 16 ore dilazionate in 4 settimane + 24 Ore in Aula prima dello stage formativo operativo presso aeroporto civile.

**CORSO ADDETTO ALLO SCALO AEROPORTUALE** - in aula o in live streaming 18 ore

### *Programma di massima:*

- L'addetto allo scalo: ruolo e funzioni
- Introduzione al trasporto aereo
- Legislazione aeronautica
- Elementi di logistica aeroportuale
- La documentazione di viaggio
- Il biglietto elettronico
- Il bagaglio ed etichettatura
- I passeggeri speciali (PRM)
- Le procedure di imbarco
- Regolamento di scalo
- Carta dei servizi
- Ground Operations Manual
- Disservizi nel Trasporto Aereo (Reg. 261/04)
- Elementi di sicurezza aeroportuale (Circolari serie SEC)
- Gestione delle situazioni di crisi e il PEA
- Relazioni col cliente e gestione di unruly pax
- Sicurezza sul lavoro (DLgs 81/08) con rilascio certificazione
- ICAO DOC 9284 Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air - Passenger Handling Staff (Cat.9) con rilascio certificazione
- Inglese relativo alla posizione di addetto di scalo (non necessariamente tecnico)

**CORSO SICUREZZA SUL LAVORO** - (DLgs 81/08) Formazione e Informazione con rilascio certificazione 8 Ore.

**CORSO ICAO DoC 9284** *Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air* - Passenger Handling Staff and Cabin Crew con rilascio certificazione 6 Ore

## CORSO SUL LAVORO COVID 19 - 4 Ore

### STAGE FORMATIVO OPERATIVO PRESSO AEROPORTO CIVILE SICILIANO

L' avvio della fase di stage prevede la partecipazione ad un iter di selezione presso la struttura ospitante.

### L'ADDETTO DI SCALO AEROPORTUALE

L'Addetto di scalo aeroportuale è una figura professionale che svolge diverse attività, inerenti la gestione di tutte le attività connesse al trasporto aereo nell'ambito dell'area passeggeri: biglietteria, check-in, arrivi, lost e found, assistenze speciali. Aviation Academy organizza corsi per addetto di scalo aeroportuale, fornendo ai corsisti una serie nozioni e competenze, indispensabili per svolgere questo ruolo.

Per quel che concerne l'ambito della biglietteria, infatti, l'addetto di scalo aeroportuale si occupa dell'emissione e riemissione di biglietti, dell'accettazione dei passeggeri con bagaglio a mano, della regolarizzazione delle eccedenze di bagaglio, del controllo della regolarità di viaggio, della emissione di biglietti nuovi in sostituzione di quelli smarriti, del controllo della disponibilità dei voli.

Per quel che concerne il settore del check-in, l'addetto di scalo aeroportuale si occupa del controllo dei documenti di viaggio, dell'assegnazione dei posti ai passeggeri senza prenotazione, del controllo di irregolarità nelle operazioni, come ad esempio ritardi e voli cancellati, della gestione delle operazioni di imbarco.

Nel settore arrivi, si occupa dell'assistenza ai passeggeri in arrivo e di assistenze speciali a portatori di handicap, malati o bambini, fornisce informazioni ai passeggeri e alle figure di coordinamento dello scalo di eventuali ritardi nella consegna dei bagagli, o del loro smarrimento o danneggiamento.

Il corso organizzato da Aviation Academy risponde alla necessità di uniformare la formazione erogata dai vari Stati Membri finalizzata al riconoscimento di una qualifica a livello europeo come Euro passenger handling agent. In questo modo, è aperta anticipatamente una possibilità di crescita professionale.

### COMPITI E COMPETENZE

L' addetto di scalo aeroportuale ha le seguenti competenze:

1. Conoscenza del sistema aeroportuale nazionale ed internazionale, il contesto generale del trasporto aereo, l'organizzazione e il network dei vettori internazionali;
2. Ottima conoscenza dei sistemi di gestione informatica di emissione dei biglietti
3. Buona conoscenza della normativa internazionale aerea
4. Conoscenza della modulistica e della costruzione delle tariffe
5. Ottima capacità comunicativa e di relazione col pubblico
6. Conoscenza delle norme generali per la determinazione della validità del viaggi
7. Titolo di viaggi, per l'eccedenze di bagaglio, per le dimensioni massime e la franchigia
8. Conoscenza delle procedure interne, del funzionamento dei sistemi informatici
9. Competenze linguistiche
10. Capacità organizzativa, autonomia e capacità d'iniziativa
11. Conoscenze degli standard di sicurezza

## Formazione ✂ Aeronautica

## SBOCCHI PROFESSIONALI

L'addetto di scalo aeroportuale lavora all'interno delle società che gestiscono gli aeroporti e per compagnie che erogano i servizi legati al trasporto aereo, sia nazionali sia internazionali. Può inoltre aspirare ad assumere la più elevata qualifica di Euro passenger handling agent.

## A CHI SI RIVOLGE IL CORSO

Il corso si rivolge a tutti coloro che sono interessati a questa professione, per un massimo di 20 partecipanti a edizione.

## DURATA DEL CORSO

Il corso prevede una fase di studio da casa con assegnazione di materiale propedeutico, lezioni live sulla piattaforma e-learning ed in aula con docenti esperti per complessive 79 ore e una fase di stage in Italia presso aeroporti civili operativi della durata di 250 ore.

## DESTINATARI

Età massima consigliata: 29 anni;  
Inglese scritto e parlato di livello intermedio;  
Diploma di scuola secondaria superiore.

## AGEVOLAZIONI

Il corso prevede la segnalazione di strutture per l'alloggio situate nelle vicinanze della sede di svolgimento del corso.

L'Ente di formazione si impegna divulgazione i curricula dei corsisti presso aziende operanti nel settore. La partecipazione al Corso non costituisce in alcun modo attività di selezione del Personale.

## PROVE DI SELEZIONE

È prevista, per la partecipazione al corso, una prova di selezione che prevede:

- esame del CV e lettera motivazionale del candidato;
- Test più colloquio di idoneità linguistica (lingua inglese);

La commissione esaminatrice comunicherà l'esito della selezione e l'ammissione al Corso. Successivamente il candidato potrà procedere alla compilazione e all'invio del modulo di adesione.

## SCADENZA ISCRIZIONI E AVVIO CORSO

Le iscrizioni si chiuderanno al raggiungimento del numero massimo di 20 partecipanti. Il corso verrà avviato al raggiungimento del numero minimo di 6 corsisti iscritti pertanto la data di inizio corso potrà essere posticipata.

## Formazione Aeronautica

Aviation Academy s.r.l.  
Uffici: Via Imperatore Federico  
Cap: 90143 – Palermo [PA]

Sede Legale: C.so Dei Mille  
Cap: 91011 – Alcamo [TP]  
P.IVA IT02678440815

Telefono: +39 091.55.67.627  
Email: info@aviationacademy.it  
Web: www.aviationacademy.it

## ATTESTATI RILASCIATI

- Attestato Privato di frequenza al corso per Addetto di scalo Aeroportuale
- Health and Safety: D.Lgs.81/2008 Formazione generale e a Rischio Specifico (basso) per personale di handling
- Dangerous Goods
- Principi Generali e Linee Guida sulla Security Aeroportuale per il Personale di Handling
- Certificazione Sicurezza sul lavoro



## Formazione Aeronautica

**Aviation Academy s.r.l.**  
Uffici: Via Imperatore Federico  
Cap: 90143 – Palermo [PA]

**Sede Legale:** C.so Dei Mille  
**Cap:** 91011 – Alcamo [TP]  
**P.IVA** IT02678440815

**Telefono:** +39 091.55.67.627  
**Email:** [info@aviationacademy.it](mailto:info@aviationacademy.it)  
**Web:** [www.aviationacademy.it](http://www.aviationacademy.it)