УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства

труда и социальной защиты

Российской Федерации

от «14» сентября 2022 г. № 532н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

|  |
| --- |
| 1202 |
| Регистрационный номер |

**Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок**

**воздушным транспортом**

Содержание

I. Общие сведения 1

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) 2

III. Характеристика обобщенных трудовых функций 3

3.1. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание пассажиров воздушного судна, обработка их багажа и ручной клади» 3

3.2. Обобщенная трудовая функция «Оформление багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна» 8

3.3. Обобщенная трудовая функция «Оперативное управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, обработкой багажа и ручной клади» 10

3.4. Обобщенная трудовая функция «Управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, обработкой багажа и ручной клади» 13

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта 16

# I. Общие сведения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организация обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом |  | 17.072 |
| (наименование вида профессиональной деятельности) |  | Код |

Основная цель вида профессиональной деятельности:

|  |
| --- |
| Обеспечение эффективной организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом |

Группа занятий:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1325 | Руководители подразделений (управляющие) на транспорте | 4323 | Служащие по транспортным перевозкам |
| (код ОКЗ[[1]](#endnote-1)) | (наименование) | (код ОКЗ) | (наименование) |

Отнесение к видам экономической деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| 52.23.11 | Деятельность аэропортовая |
| 52.23.19 | Деятельность вспомогательная прочая, связанная с воздушным транспортом |
| (код ОКВЭД[[2]](#endnote-2)) | (наименование вида экономической деятельности) |

# II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

|  |  |
| --- | --- |
| Обобщенные трудовые функции | Трудовые функции |
| код | наименование | уровень квалификации | наименование | код | уровень (подуровень) квалификации |
| A | Обслуживание пассажиров воздушного судна, обработка их багажа и ручной клади | 2 | Оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке | A/01.2 | 2 |
| Организация контроля посадки пассажиров на воздушное судно | A/02.2 | 2 |
| Встреча прибывших пассажиров | A/03.2 | 2 |
| Обслуживание специальных категорий пассажиров | A/04.2 | 2 |
| B | Оформление багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна | 2 | Организация выдачи зарегистрированного багажа пассажирам воздушного судна | B/01.2 | 2 |
| Организация хранения и розыска багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна | B/02.2 | 2 |
| C | Оперативное управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, обработкой багажа и ручной клади | 4 | Оперативная организация обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади | C/01.4 | 4 |
| Оперативный контроль организации обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади | C/02.4 | 4 |
| D | Управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, обработкой багажа и ручной клади | 6 | Организация обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади | D/01.6 | 6 |
| Контроль качества обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади | D/02.6 | 6 |

# III. Характеристика обобщенных трудовых функций

## 3.1. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Обслуживание пассажиров воздушного судна, обработка их багажа и ручной клади | Код | A | Уровень квалификации | 2 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал  | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозокАгент (диспетчер) по контролю посадкиАгент группы сопровождения (сопровождение пассажиров специальных категорий)Агент по обслуживанию пассажиров в бизнес-залеАгент (диспетчер) по регистрацииАгент по регистрации и контролю посадкиАгент по обслуживанию маломобильных пассажиров (инвалидов)Диспетчер по контролю высадки пассажировАгент по обслуживанию специальных групп пассажиров, включая официальных лицАгент по организации дополнительного обслуживания |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее общее образование иПрофессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих |
| Требования к опыту практической работы | -  |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 4323 | Служащие по транспортным перевозкам |
| ОКПДТР[[3]](#endnote-3) | 20019 | Агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок |

**3.1.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке | Код | A/01.2 | Уровень (подуровень) квалификации | 2 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал  | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Проверка оформления перевозочных документов и документов пассажиров, удостоверяющих личность |
| Проверка багажа и ручной клади на соответствие правилам воздушной перевозки |
| Проверка проездных документов, необходимых для въезда в страну назначения (трансфера), на международных рейсах |
| Регистрация пассажиров и багажа в автоматизированной системе |
| Информирование пассажиров о правилах и условиях воздушной перевозки |
| Бронирование мест для трансферных пассажиров |
| Оформление сверхнормативного и платного багажа |
| Передача багажа в смежные службы авиационной организации |
| Осуществление диспетчерского сопровождения групповых перевозок и отдельных категорий пассажиров |
| Контроль загрузки воздушного судна в системах регистрации пассажиров и оформления багажа |
| Контроль достоверности данных, внесенных в системы регистрации пассажиров и оформления багаж |
| Комплектация пакета полетной документации по окончании обслуживания рейса |
| Предоставление пакета полетной документации смежным структурным подразделениям |
| Информирование диспетчерских служб и смежных структурных подразделений авиационной организации и организаций, осуществляющих аэропортовую деятельность, о пассажирах, опаздывающих на посадку |
| Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа |
| Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа |
| Необходимые знания | Требования охраны труда |
| Требования пожарной безопасности |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| Правила оформления перевозочных документов |
| Правила осуществления трансферных перевозок |
| Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя |
| Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности |
| Правила перевозки опасных грузов |
| Принципы авиационной безопасности |
| Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность, при обеспечении обслуживания пассажиров, обработки багажа, грузов и почты |
| Правила центровки и загрузки воздушных судов |
| Другие характеристики | - |

**3.1.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация контроля посадки пассажиров на воздушное судно | Код | A/02.2 | Уровень (подуровень) квалификации | 2 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал  | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Проверка посадочных талонов пассажиров |
| Контроль посадки пассажиров в автоматизированной системе |
| Проверка соответствия ручной клади пассажиров правилам воздушной перевозки |
| Контроль посадки пассажиров в автотранспорт |
| Сопровождение пассажиров во время движения по перрону пешком или на автотранспорте |
| Доставка опаздывающих пассажиров на борт воздушного судна |
| Информирование диспетчерских служб и смежных структурных подразделений авиационной организации и организации, осуществляющей аэропортовую деятельность, о пассажирах, опаздывающих на посадку |
| Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы |
| Содействие оперативному штабу и администрации авиационной организации в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций |
| Необходимые умения | Проверять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа |
| Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа |
| Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа |
| Необходимые знания | Требования охраны труда |
| Требования пожарной безопасности |
| Локальные нормативные акты в области обслуживания пассажиров воздушного транспорта, грузоотправителей, грузополучателей  |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя |
| Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности |
| Другие характеристики | - |

**3.1.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Встреча прибывших пассажиров | Код | A/03.2 | Уровень (подуровень) квалификации | 2 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал  | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Контроль подгона пассажирского трапа (телетрапа) |
| Контроль выхода пассажиров из воздушного судна |
| Сопровождение пассажиров до здания аэровокзала (при необходимости) |
| Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы |
| Содействие оперативному штабу и администрации авиационной организации в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа |
| Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа |
| Проверять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа |
| Необходимые знания | Требования охраны труда |
| Требования пожарной безопасности |
| Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| Принципы авиационной безопасности |
| Принципы системы управления безопасностью полетов |
| Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности |
| Другие характеристики | - |

**3.1.4. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Обслуживание специальных категорий пассажиров | Код | A/04.2 | Уровень (подуровень) квалификации | 2 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал  | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Обслуживание пассажиров с ограничениями жизнедеятельности |
| Обслуживание трансферных и транзитных пассажиров |
| Сопровождение несопровождаемых детей и отдельных категорий пассажиров |
| Обслуживание приоритетных пассажиров |
| Предоставление специальных услуг пассажирам с ограничениями жизнедеятельности |
| Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы |
| Содействие оперативному штабу и администрации авиационной организации в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа |
| Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа |
| Проверять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа |
| Необходимые знания | Требования охраны труда |
| Требования пожарной безопасности |
| Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| Принципы авиационной безопасности |
| Принципы системы управления безопасностью полетов |
| Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности |
| Другие характеристики | - |

## 3.2. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оформление багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна | Код | B | Уровень квалификации | 2 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал  | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Диспетчер розыска, выдачи и хранения багажаАгент по розыску багажаАгент по претензионной работеАгент по сортировке |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее общее образование иПрофессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 4323 | Служащие по транспортным перевозкам |
| ОКПДТР | 20028 | Агент по розыску грузов и багажа |

**3.2.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация выдачи зарегистрированного багажа пассажирам воздушного судна | Код | B/01.2 | Уровень (подуровень) квалификации | 2 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал  | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Информирование пассажиров о месте выдачи багажа |
| Проверка соответствия багажных квитанций и багажных бирок полученному пассажирами багажу |
| Получение бланков технической документации |
| Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Помогать пассажирам в оформлении заявлений и претензий по поводу порчи, недостачи или неприбытия багажа |
| Заполнять формы документов на зарегистрированный багаж, который не был получен или востребован пассажиром |
| Работать в информационных автоматизированных системах розыска багажа |
| Необходимые знания | Требования охраны труда |
| Требования пожарной безопасности |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность, при обеспечении обслуживания пассажиров, обработки багажа, грузов и почты |
| Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя |
| Принципы авиационной безопасности |
| Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Принципы системы управления безопасностью полетов |
| Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Правила работы с засланным, неприбывшим, поврежденным багажом, а также с багажом с недостачей части содержимого |
| Правила перевозки опасных грузов |
| Другие характеристики | - |

**3.2.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация хранения и розыска багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна | Код | B/02.2 | Уровень (подуровень) квалификации | 2 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал  | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Оформление ручной клади и вещей, забытых пассажиром на борту воздушного судна, на территории авиационной организации и аэропорта |
| Розыск владельца зарегистрированного багажа, не полученного или не востребованного пассажиром |
| Розыск зарегистрированного багажа, не выданного пассажиру |
| Розыск владельца засланного и бездокументного багажа |
| Организация хранения багажа, ручной клади и личных вещей пассажиров в соответствии с таможенными правилами |
| Регистрация заявлений и претензий пассажиров по поводу порчи, недостачи или неприбытия багажа |
| Получение бланков технической документации |
| Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы |
| Содействие оперативному штабу и администрации авиационной организации в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Помогать пассажирам в оформлении заявлений и претензий по поводу порчи, недостачи или неприбытия багажа |
| Работать в информационных автоматизированных системах розыска багажа |
| Заполнять формы документов на зарегистрированный багаж, который не был получен или востребован пассажиром |
| Заполнять формы документов на ручную кладь и вещи, забытые пассажиром на борту воздушного судна или на территории авиационной организации и аэропорта |
| Необходимые знания | Требования охраны труда |
| Требования пожарной безопасности |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя |
| Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность, при обеспечении обслуживания пассажиров, обработки багажа, грузов и почты |
| Правила работы с засланным, неприбывшим, поврежденным багажом, а также с багажом с недостачей части содержимого |
| Основные положения Таможенного кодекса Российской Федерации |
| Правила перевозки опасных грузов |
| Принципы системы управления безопасностью полетов |
| Другие характеристики | - |

## 3.3. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оперативное управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, обработкой багажа и ручной клади | Код | C | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал  | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий  | Сменный заместитель начальника службы организации пассажирских перевозокНачальник сменыСтарший диспетчер по претензионной работеСтарший диспетчер по организации авиаперевозокСтарший агент по организации обслуживания пассажирских перевозокСтарший агент по организации дополнительного обслуживания |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование – программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих) |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 4323 | Служащие по транспортным перевозкам |
| ЕКС[[4]](#endnote-4) | - | Диспетчер по организации пассажирских, почтово-грузовых, международных авиационных перевозок (включая старшего) |
| - | Диспетчер по претензионной работе (включая старшего) |
| ОКПДТР | 21708 | Диспетчер по организации авиационных перевозок (пассажирских, почтово-грузовых, международных) |
| 24509 | Начальник дирекции по обслуживанию пассажиров |
| ОКСО[[5]](#endnote-5) | 2.23.01.01 | Оператор транспортного терминала |

**3.3.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оперативная организация обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади | Код | C/01.4 | Уровень (подуровень) квалификации | 4 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал  | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Организация работы личного состава смены службы по обслуживанию пассажиров и обработке багажа |
| Осуществление мероприятий по обеспечению высокого качества обслуживания пассажиров |
| Разрешение нестандартных, сбойных ситуаций |
| Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа |
| Работать в информационных автоматизированных системах розыска багажа |
| Работать в системах электронного документооборота |
| Разрешать конфликтные ситуации |
| Применять системы мотивации персонала |
| Необходимые знания | Правила перевозки опасных грузов |
| Правила работы с засланным, неприбывшим, поврежденным багажом, а также с багажом с недостачей части содержимого |
| Основные положения Таможенного кодекса Российской Федерации |
| Принципы системы управления безопасностью полетов |
| Принципы авиационной безопасности |
| Требования охраны труда |
| Требования пожарной безопасности |
| Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Другие характеристики | - |

**3.3.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оперативный контроль организации обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади | Код | C/02.4 | Уровень (подуровень) квалификации | 4 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал  | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Контроль работы смены службы организации по обслуживанию пассажиров воздушного судна, обработке багажа и ручной клади |
| Контроль оформления пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке |
| Проверка организации посадки пассажиров на воздушное судно (при необходимости) |
| Проверка организации выдачи зарегистрированного багажа пассажиров воздушного судна |
| Контроль организации хранения и розыска багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна |
| Контроль оформления сопроводительной документации на воздушную перевозку пассажиров, багажа, почты и груза |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа |
| Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа |
| Разрешать конфликтные ситуации |
| Работать в информационных автоматизированных системах розыска багажа |
| Необходимые знания | Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| Правила работы с засланным, неприбывшим, поврежденным багажом, а также с багажом с недостачей части содержимого |
| Основные положения Таможенного кодекса Российской Федерации |
| Принципы системы управления безопасностью полетов |
| Принципы авиационной безопасности |
| Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Требования охраны труда |
| Требования пожарной безопасности |
| Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность, при обеспечении обслуживания пассажиров, обработки багажа, грузов и почты |
| Правила перевозки опасных грузов |
| Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности |
| Законодательство Российской Федерации, регулирующее трудовые отношения, время отдыха, оплату и нормирование труда, гарантии и компенсации |
| Другие характеристики | - |

## 3.4. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, обработкой багажа и ручной клади | Код | D | Уровень квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал  | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Руководитель подразделения по организации обслуживания пассажирских перевозокРуководитель службы пассажирских перевозокНачальник службы организации пассажирских перевозок |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – бакалавриатилиСреднее профессиональное образование – программыподготовки специалистов среднего звена |
| Требования к опыту практической работы | Не менее трех лет в области организации обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна при среднем профессиональном образовании |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 1325 | Руководители подразделений (управляющие) на транспорте |
| ЕКС | - | Диспетчер по организации пассажирских, почтово-грузовых, международных авиационных перевозок (включая старшего) |
| - | Диспетчер по претензионной работе (включая старшего) |
| ОКПДТР | 21708 | Диспетчер по организации авиационных перевозок (пассажирских, почтово-грузовых, международных) |
| 24509 | Начальник дирекции по обслуживанию пассажиров |
| ОКСО | 2.23.02.01 | Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) |
| 5.43.02.06  | Сервис на транспорте (по видам транспорта) |
| 5.43.03.01 | Сервис |

**3.4.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади | Код | D/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал  | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
| Трудовые действия | Разработка технологий, инструкций, стандартов организации обработки багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна |
| Организация взаимодействия структурных подразделений авиационной организации и организации, осуществляющей аэропортовую деятельность, в ходе обработки багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна |
| Ведение претензионного делопроизводства в области обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади |
| Необходимые умения | Работать в системах электронного документооборота |
| Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа |
| Разрешать конфликтные ситуации |
| Заполнять формы заявлений и претензий пассажиров по поводу порчи, недостачи или неприбытия багажа |
| Необходимые знания | Требования охраны труда |
| Требования пожарной безопасности |
| Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя |
| Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Принципы системы управления безопасностью полетов |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| Основные положения Таможенного кодекса Российской Федерации |
| Законодательство Российской Федерации, регулирующее трудовые отношения, время отдыха, оплату и нормирование труда, гарантии и компенсации |
| Другие характеристики | - |

**3.4.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Контроль качества обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади | Код | D/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал  | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Анализ нарушений технологических процессов, выявленных в ходе обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади |
| Рассмотрение претензий, возникших в ходе организации обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади |
| Разработка предложений по повышению качества обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади |
| Проведение служебных расследований по вопросам и претензиям, связанным с организацией обслуживания пассажиров воздушного судна, обработкой багажа и ручной клади |
| Принятие мер по предупреждению нарушений в ходе обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади |
| Содействие оперативному штабу и администрации авиационной организации в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Разрешать конфликтные ситуации |
| Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа |
| Работать в системах электронного документооборота |
| Необходимые знания | Законодательство Российской Федерации, регулирующее трудовые отношения, время отдыха, оплату и нормирование труда, гарантии и компенсации |
| Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Принципы системы управления безопасностью полетов |
| Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Общие положения законодательства Российской Федерации об административных правонарушениях |
| Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя |
| Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности |
| Принципы авиационной безопасности |
| Требования охраны труда |
| Требования пожарной безопасности |
| Другие характеристики | - |

# IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

**4.1. Ответственная организация-разработчик**

|  |
| --- |
| Совет по профессиональным квалификациям воздушного транспорта, город Москва |
| Председатель Борисенко Андрей Иванович |

**4.2. Наименования организаций-разработчиков**

|  |  |
| --- | --- |
|  | АО «Аэропорты Регионов», город Екатеринбург |
|  | ООО «Аэропорт Емельяново», поселок городского типа Емельяново, Емельяновский район, Красноярский край |
|  | ООО «Консалтинговая компания Авиаперсонал», город Москва |
|  | ПАО «Авиакомпания «Сибирь», город Обь, Новосибирская область |
|  | ПАО «Аэрофлот», город Москва |
|  | ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России, город Москва |

1. Общероссийский классификатор занятий. [↑](#endnote-ref-1)
2. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности. [↑](#endnote-ref-2)
3. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов. [↑](#endnote-ref-3)
4. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих. [↑](#endnote-ref-4)
5. Общероссийский классификатор специальностей по образованию. [↑](#endnote-ref-5)