**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(Минтруд России)

# ПРИКАЗ

7 сентября 2018 г. № 582н

Москва

**Об утверждении профессионального стандарта «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266; 2016, № 21, ст. 3002; 2018, № 8, ст. 1210), п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом».

Министр М.А. Топилин

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 52293
от "01" октября 2018 г.

gost.e-ecolog.ru

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «7» сентября 2018 г. № 582н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом

| 1202 |
|---|

Регистрационный номер

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, их багажа и ручной клади» ..... 3
3.2. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна» ..... 7
3.3. Обобщенная трудовая функция «Управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, их багажа и ручной клади» ..... 10
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта ..... 14


## 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]) | (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]) | (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, их багажа и ручной клади | 2 | Оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке | A/01.2 | 2 |
| | | | Организация посадки пассажиров на воздушное судно | A/02.2 | 2 |
| | | | Встреча прибывших пассажиров | A/03.2 | 2 |
| B | Обслуживание 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 | Управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, их багажа и ручной клади | 5 | Организация обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади | C/01.5 | 5 |
| | | | Контроль качества обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади | C/02.5 | 5 |

# III. Характеристика обобщенных трудовых функций

## 3.1. Обобщенная трудовая функция

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

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

| | |
|---|---|
| Возможные наименования должностей, профессий | Агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок<br>Старший агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок<br>Агент (диспетчер) по контролю посадки<br>Агент группы сопровождения (сопровождение пассажиров специальных категорий)<br>Агент по обслуживанию пассажиров в бизнес-зале<br>Агент (диспетчер) по регистрации<br>Агент по регистрации и контролю посадки<br>Агент по обслуживанию маломобильных пассажиров (инвалидов)<br>Диспетчер по контролю высадки пассажиров<br>Агент по обслуживанию специальных групп пассажиров, включая официальных лиц<br>Агент по организации дополнительного обслуживания<br>Старший агент по организации дополнительного обслуживания |

| | |
|---|---|
| Требования к образованию и обучению | Среднее общее образование<br>Краткосрочное обучение или инструктаж |
| 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] | 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 X | 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 требованиям правил воздушной перевозки |
| | Информирование пассажиров о правилах и условиях воздушной перевозки |
| | Оформление перевозочных документов |
| | Бронирование мест для трансфертных пассажиров |
| | Оформление сверхнормативного и платного багажа |
| | Передача багажа в смежные службы авиапредприятия |
| | Осуществление диспетчерского сопровождения групповых перевозок и отдельных категорий пассажиров |
| | Контроль загрузки воздушного судна в системах регистрации пассажиров и оформления багажа |
| | Комплектация пакета полетной документации по окончании обслуживания рейса |
| | Предоставление пакета полетной документации смежным структурным подразделениям |
| | Информирование диспетчерских служб и смежных структурных подразделений авиапредприятия 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 | Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта |
| | Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| | Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты |
| | Правила перевозки опасных грузов |
| | Правила оформления перевозочных документов |
| | Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности |
| | Правила центровки и загрузки воздушных судов |

| | |
|---|---|
| | Принципы системы управления безопасностью полетов |
| | Принципы авиационной безопасности |
| | Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| | Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| | Правила оказания первой помощи |
| | Требования охраны труда |
| | Требования пожарной безопасности |
| Другие характеристики | - |

### 3.1.2. Трудовая функция

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

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

| | |
|---|---|
| Трудовые действия | Проверка посадочных талонов пассажиров |
| | Проверка соответствия ручной клади пассажиров требованиям правил воздушной перевозки |
| | Контроль посадки пассажиров в автотранспорт |
| | Сопровождение пассажиров во время движения по перрону пешком или на автотранспорте |
| | Помощь пассажирам с ограничениями жизнедеятельности |
| | Сопровождение несопровождаемых детей и отдельных категорий пассажиров |
| | Доставка опаздывающих пассажиров на борт воздушного судна |
| | Информирование диспетчерских служб и смежных структурных подразделений авиапредприятия 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 авиапредприятия 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 |
| | Проверять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и 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 |
| | Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты |
| | Правила перевозки опасных грузов |
| | Правила оформления перевозочных документов |
| | Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности |
| | Принципы системы управления безопасностью полетов |
| | Принципы авиационной безопасности |
| | Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| | Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| | Правила оказания первой помощи |
| | Требования охраны труда |
| | Требования пожарной безопасности |
| Другие характеристики | - |

### 3.1.3. Трудовая функция

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

| Происхождение трудовой функции | Оригинал X | 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 |
| | Помощь пассажирам с ограничениями жизнедеятельности |
| | Сопровождение несопровождаемых детей и отдельных категорий пассажиров |
| | Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы |
| | Содействие оперативному штабу и администрации авиапредприятия 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 |
| 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 |
| | Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты |
| | Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности |
| | Принципы системы управления безопасностью полетов |
| | Принципы авиационной безопасности |
| | Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| | Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| | Правила оказания первой помощи |
| | Требования охраны труда |
| | Требования пожарной безопасности |
| Другие характеристики | - |

### 3.2. Обобщенная трудовая функция

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

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

| | |
|---|---|
| Возможные наименования должностей, профессий | Диспетчер розыска, выдачи и хранения багажа<br>Агент по розыску багажа<br>Агент по претензионной работе<br>Агент по сортировке |

| | |
|---|---|
| Требования к образованию и обучению | Среднее общее образование<br>Краткосрочное обучение или инструктаж |
| 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 X | 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 |
| | 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 |
| | Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты |
| | Правила перевозки опасных грузов |
| | Принципы системы управления безопасностью полетов |
| | Принципы авиационной безопасности |
| | Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| | Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| | Правила оказания первой помощи |
| | Требования охраны труда |
| | Требования пожарной безопасности |
| 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 X | Заимствовано из оригинала | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|---|---|
| Трудовые действия | Оформление ручной клади и вещей, забытых пассажиром на борту воздушного судна, на территории авиапредприятия 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 на порчу, недостачу или неприбытие багажа |
| | Получение бланков технической документации |
| | Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы |
| | Содействие оперативному штабу и администрации авиапредприятия 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 розыска багажа |
| | Заполнять формы документов на ручную кладь и вещи, забытые пассажиром на борту воздушного судна или на территории авиапредприятия и аэропорта |
| | Заполнять формы документов на зарегистрированный багаж, который не был получен или востребован пассажиром |
| | Помощь пассажирам в оформлении заявлений и претензий пассажиров на порчу, недостачу или неприбытие 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 |
| | Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты |
| | 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, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| | Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по |

| | |
|---|---|
| | обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| | Правила оказания первой помощи |
| | Требования охраны труда |
| | Требования пожарной безопасности |
| Другие характеристики | - |

### 3.3. Обобщенная трудовая функция

| Наименование | Управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, их багажа и ручной клади | Код | C | Уровень квалификации | 5 |
|---|---|---|---|---|---|

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

| | |
|---|---|
| Возможные наименования должностей, профессий | Руководитель подразделения по организации обслуживания пассажирских перевозок<br>Руководитель службы пассажирских перевозок<br>Начальник службы организации пассажирских перевозок<br>Сменный заместитель начальника службы организации пассажирских перевозок<br>Старший диспетчер по претензионной работе<br>Старший диспетчер по организации авиаперевозок<br>Диспетчер по организации пассажирских, почтово-грузовых, международных авиационных перевозок<br>Диспетчер по претензионной работе |

| | |
|---|---|
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование (бакалавриат)<br>или<br>Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена |
| Требования к опыту практической работы | Не менее трех лет в области организации обслуживания пассажиров воздушного судна, 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[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] | 5.43.02.06 | Сервис на транспорте (по видам транспорта) |
| | 5.43.03.01 | Сервис |

### 3.3.1. Трудовая функция

| Наименование | Организация обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади | Код | С/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|---|---|---|---|---|---|

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

| | |
|---|---|
| Трудовые действия | Разработка технологий, инструкций, стандартов по организации обслуживания багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна |
| | Организация взаимодействия структурных подразделений авиапредприятия и организации, осуществляющей аэропортовую деятельность в ходе обслуживания багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна |
| | Ведение претензионного делопроизводства в области обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади |
| 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 | Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя |
| | Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты |
| | Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| | Перечень аэронавигационных и аэропортовых сборов, тарифов за обслуживание воздушных судов в аэропортах и воздушном пространстве Российской Федерации |
| | Порядок применения аэронавигационных и аэропортовых сборов, тарифов за обслуживание воздушных судов в аэропортах и воздушном пространстве Российской Федерации |

| | |
|---|---|
| | Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом |
| | Правила перевозки опасных грузов |
| | Правила оформления перевозочных документов |
| | Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности |
| | Правила центровки и загрузки воздушных судов |
| | Принципы системы управления безопасностью полетов |
| | Принципы авиационной безопасности |
| | Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| | Законодательство Российской Федерации в области трудовых отношений, времени отдыха, оплаты и нормирования труда, гарантий и компенсаций |
| | Общие положения законодательства Российской Федерации об административных правонарушениях |
| | Основные положения Таможенного кодекса Российской Федерации |
| | Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| | Правила оказания первой помощи |
| | Требования охраны труда |
| | Требования пожарной безопасности |
| Другие характеристики | - |

### 3.3.2. Трудовая функция

| Наименование | Контроль качества обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади | Код | C/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|---|---|---|---|---|---|

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

| | |
|---|---|
| Трудовые действия | Контроль оформления пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке |
| | Проверка организации посадки пассажиров на воздушное судно |
| | Проверка организации выдачи зарегистрированного багажа пассажиров воздушного судна |
| | Проверка организации хранения и розыска багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна |
| | Проверка оформления сопроводительной документации на воздушную перевозку пассажиров, багажа, почты и груза |
| | Анализ нарушений технологических процессов, выявленных в ходе обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади |
| | Рассмотрение претензий, возникших в ходе организации обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади |
| | Разработка предложений по повышению качества обслуживания |

| | |
|---|---|
| | пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади |
| | Проведение служебных расследований по вопросам и претензиям, связанным с организацией обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади |
| | Принятие мер по предупреждению нарушений в ходе обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади |
| | Содействие оперативному штабу и администрации авиапредприятия 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, системах розыска багажа |
| | Работать в системах электронного документооборота |
| | Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа |
| | Заполнять формы документов на ручную кладь и вещи, забытые пассажиром на борту воздушного судна или на территории авиапредприятия и аэропорта |
| | Заполнять формы документов на зарегистрированный багаж, который не был получен или востребован пассажиром |
| | Заполнять формы заявлений и претензий пассажиров на порчу, недостачу или неприбытие багажа |
| | Разрешать конфликтные ситуации |
| | Применять системы мотивации персонала |
| Необходимые знания | Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя |
| | Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты |
| | Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| | Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом |
| | Правила перевозки опасных грузов |
| | Правила оформления перевозочных документов |
| | Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности |
| | Правила центровки и загрузки воздушных судов |
| | Принципы системы управления безопасностью полетов |
| | Принципы авиационной безопасности |
| | Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| | Законодательство Российской Федерации в области трудовых отношений, времени отдыха, оплаты и нормирования труда, гарантий и компенсаций |
| | Основные положения Таможенного кодекса Российской Федерации |
| | Общие положения законодательства Российской Федерации об административных правонарушениях |
| | Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной |

| | |
|---|---|
| | техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| | Правила оказания первой помощи |
| | Требования охраны труда |
| | Требования пожарной безопасности |
| Другие характеристики | - |

## IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

### 4.1. Ответственная организация-разработчик

| | |
|---|---|
| ООР «Российский союз промышленников и предпринимателей», город Москва | |
| Руководитель подкомиссии по авиационным перевозкам Комиссии РСПП по транспорту и транспортной инфраструктуре | Филёва Наталия Валерьевна |

### 4.2. Наименования организаций-разработчиков

| | |
|---|---|
| 1 | НО «Российская ассоциация эксплуатантов воздушного транспорта», город Москва |
| 2 | ПАО «Авиакомпания «Сибирь», город Новосибирск |
| 3 | ООО «Консалтинговая компания Авиаперсонал», город Москва |

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

gost.e-ecolog.ru