УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства

труда и социальной защиты Российской Федерации

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_2017 г. №\_\_\_

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ

СПЕЦИАЛИСТ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК ВОЗДУШНЫМ ТРАНСПОРТОМ

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

**Содержание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Стр. |
| I | Общие сведения | 2 |
| II | Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида трудовой деятельности) | 4 |
| III | Характеристика обобщенных трудовых функций | 5 |
| 3.1 | Регистрация пассажиров и оформление багажа и ручной клади к перевозке. | 7 |
| 3.2 | Контроль посадки пассажиров на выходе из здания АВК | 9 |
| 3.3 | Доставка пассажиров к месту стоянки воздушного судна и организация их посадки в воздушное судно | 11 |
| 3.4 | Обеспечение выхода пассажиров из воздушного судна, доставка пассажиров в здание аэровокзала | 13 |
| 3.5 | Взаимодействие со структурными подразделениями Службы организации перевозок при обслуживании пассажиров | 14 |
| IV | Сведения об организациях-разработчиках профессионального стандарта | 15 |

1. **Общие сведения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Деятельность по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом** |  |  |
| (наименование вида профессиональной деятельности) | Код |
| Основная цель вида профессиональной деятельности: |
| Обеспечение эффективной организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом |
| Отнесение к видам экономической деятельности: |
| 62.1 | Деятельность воздушного транспорта, подчиняющегося расписанию  |
| 62.2 | Деятельность воздушного транспорта, не подчиняющегося расписанию |
| (код ОКВЭД[[1]](#endnote-1)) | (наименование вида экономической деятельности) |
| Группа занятий: |
| 4112 | Операторы, использующие специальное оборудование для подготовки и передачи информации | 4131 | Работники, занятые учетом, приемом и выдачей товаров |
| 4113 | Операторы электронно-вычислительных машин, занятые вводом различной информации | 4190 | Другие служащие, занятые подготовкой информации, оформлением документации и учетом |
| 4114 | Операторы вычислительных машин | 4133 | Служащие, занятые учетом на транспорте |
| 4122 | Служащие, занятые обработкой статистической и финансовой информации | 4211 | Кассиры, включая билетных кассиров |
| 4222 | Служащие, занятые приемом и информированием посетителей | 4221 | Служащие бюро путешествий (туристических и транспортных агентств) |
| 4224 | Служащие, занятые хозяйственным обслуживанием |  |  |
| (код ОКЗ[[2]](#endnote-2)) | (наименование) | (код ОКЗ) | (наименование) |
| **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 | Организация обслуживания пассажиров и багажа | 3 | Регистрация билетов и оформление багажа к перевозке | A/01.3 | *3* |
| Сопровождение пассажиров к месту стоянки воздушного судна, организация посадки пассажиров на Воздушное судно контроль посадки. | A/02.3 | *3* |
| Встреча пассажиров при выходе из воздушного судна, сопровождение прибывших пассажиров в здание аэровокзала | А/03.3 | *3* |
| Взаимодействие со структурными подразделениями Службы организации перевозок при обслуживании пассажиров | А/04.3 | *3* |
| Расчет и составление центровочного графика |  |  |
| Оформление перевозочной документации на воздушную перевозку пассажиров и багажа  |  |  |
| Контроль загрузки воздушного судна |  |  |
| Обслуживание несопровождаемых детей |  |  |
| Обслуживание трансферных и транзитных пассажиров |  |  |
| Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями  |  |  |
| **III.Характеристика обобщенных трудовых функций** |
| **3.1. Обобщенная трудовая функция** |
| Наименование | Организация обслуживания пассажиров | Код |  A | Уровень квалификации | 3 |
|  |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |
| Возможные наименования должностей | Диспетчер по организации авиаперевозокАгент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок (старший  агент  по  организации обслуживания пассажирских  авиаперевозок)Агент (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 высадке пассажировАгент по обслуживанию специальных групп пассажиров включая официальных лиц (VIP) |
|  |
| Требования к образованию и обучению | Среднее полное (общее) образованиеКурсы первоначальной подготовки организованные работодателем, в том числе обучение на рабочем месте.Инструктаж по программе обслуживания пассажировИнструктаж по правилам перевозки опасных грузов  |
| Требования к опыту практической работы | Навыки работы на персональном компьютере |
| Особые условия допуска к работе | Нет |
| Другие характеристики | Нет |
| Дополнительные характеристики |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ2 | 4133 | Служащие, занятые учетом на транспорте |
| ЕКС7 | \_ | Диспетчер по организации пассажирских, почтово-грузовых, международных авиационных перевозок (включая старшего) |
| ОКПДТР8 | 21708 | Диспетчер по организации авиационных перевозок (пассажирских, почтово-грузовых, международных) |

|  |
| --- |
| **3.1.1. Трудовая функция** |
| Наименование | Регистрация билетов, оформление багажа к перевозке | Код | A/01. | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Процедура регистрации пассажиров к перевозке |
| Процедура оформления багажа и ручной клади пассажиров |
| Контроль загрузки воздушного судна и обеспечение центровки |
| Регистрация опоздавших пассажиров. |
| Процедура приема оплаты за сверхнормативный, платный багаж и дополнительные услуги, посредством платежного терминала |
| Регистрация пассажиров специальных категорий |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения своих должностных обязанностей, работать в информационных автоматизированных системах |
| Заполнять формы документов на перевозку пассажиров и багажа |
| Необходимые знания | Требования законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность гражданской авиации |
| Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа  |
| Правила перевозки опасных грузов |
| Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями |
| Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Этика делового общения |
| Дисциплина труда и внутренний трудовой распорядок |
| Требования охраны труда |
| Правила по оказанию первой помощи |
| Другие характеристики | Необходимые этические нормы:* соблюдать конфиденциальность информации;
* соблюдать этику делового общения;
* занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;
* не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте;
* не совершать действий, которые дискредитируют профессию и репутацию коллег;
 |

|  |
| --- |
| **3.1.2 Трудовая функция** |
| Наименование | Контроль посадки пассажиров на выходе из здания аэровокзала | Код | A/02. | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
| Трудовые действия | Процедура проверки посадочных талонов пассажиров |
| Процедура проверки соответствия ручной клади пассажиров правилам перевозки ручной клади |
| Контроль посадки пассажиров в автобус или контроль движения пассажиров до борта воздушного судна |
| Помощь пассажирам с ограниченными возможностями |
| Сопровождение пассажиров до борта ВС |
| Контроль посадки пассажиров на борт ВС |
| Обеспечение информирования диспетчерских служб аэропорта о пассажирах опаздывающих на посадку |
| Организация доставки опаздывающих пассажиров на борт воздушного судна |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения своих должностных обязанностей, работать в информационных автоматизированных системах |
| Проверять формы документов на перевозку пассажиров и багажа |
| Необходимые знания | Требования законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность гражданской авиации |
| Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа  |
| Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Этика делового общения |
| Дисциплина труда и внутренний трудовой распорядок |
| Требования охраны труда |
| Правила по оказанию первой помощи |
| Другие характеристики | Необходимые этические нормы:* соблюдать конфиденциальность информации;
* соблюдать этику делового общения;
* занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;
* не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте;
* не совершать действий, которые дискредитируют профессию и репутацию коллег;
 |

|  |
| --- |
| **3.1.3. Трудовая функция** |
| Наименование | Контроль посадки пассажиров в воздушное судно | Код | A/03. | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
| Трудовые действия | Процедура проверки посадочных талонов пассажиров |
| Процедура проверки соответствия ручной клади пассажиров правилам перевозки ручной клади |
| Помощь пассажирам с ограниченными возможностями |
| Обеспечение информирования диспетчерских служб аэропорта о пассажирах опаздывающих на посадку |
| Организация доставки опаздывающих пассажиров на борт воздушного судна |
| Помощь пассажирам с ограниченными возможностями |
| Доставка на борт ВС несопровождаемых детей |
| Обеспечение информирования диспетчерских служб аэропорта о состоянии контроля посадки (начало, продолжение, окончание) и о пассажирах опаздывающих на посадку |
| Подготовка полетной документации |
| Доставка полетной документации на борт ВС |
| Внесение изменений в документы по окончании посадки |
| Отгон трапа |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения своих должностных обязанностей, работать в информационных автоматизированных системах |
| Проверять формы документов на перевозку пассажиров и багажа |
| Необходимые знания | Требования законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность гражданской авиации |
| Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа  |
| Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Этика делового общения |
| Дисциплина труда и внутренний трудовой распорядок |
| Требования охраны труда |
| Правила по оказанию первой помощи |
| Другие характеристики | Необходимые этические нормы:* соблюдать конфиденциальность информации;
* соблюдать этику делового общения;
* занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;
* не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте;
* не совершать действий, которые дискредитируют профессию и репутацию коллег;
 |

|  |
| --- |
| **3.1.4. Трудовая функция** |
| Встреча пассажиров при выходе из воздушного судна, сопровождение прибывших пассажиров в здание аэровокзала | Код | A/04. | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
| Трудовые действия | Подгон трапа |
| Контроль выхода пассажиров из воздушного судна |
| Сопровождение пассажиров до здания аэровокзала |
| Помощь пассажирам с ограниченными возможностями |
| Сопровождение несопровождаемых детей |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения своих должностных обязанностей, работать в информационных автоматизированных системах |
| Необходимые знания | Требования законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность гражданской авиации |
| Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа  |
| Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Этика делового общения |
| Дисциплина труда и внутренний трудовой распорядок |
| Требования охраны труда |
| Правила по оказанию первой помощи |
| Другие характеристики | Необходимые этические нормы:* соблюдать конфиденциальность информации;
* соблюдать этику делового общения;
* занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;
* не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте;
* не совершать действий, которые дискредитируют профессию и репутацию коллег;
 |

|  |
| --- |
| **3.1.5. Трудовая функция** |
| Взаимодействие со структурными подразделениями Службы организации перевозок при обслуживании пассажиров | Код | A/05. | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
| Трудовые действия | Комплектация пакета полетной документации по окончанию обслуживания рейса |
| Предоставление пакета полетной документации Диспетчеру по посадке |
| Осуществлять получение бланков технической документации |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения своих должностных обязанностей, работать в информационных автоматизированных системах |
| Необходимые знания | Требования законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность гражданской авиации |
| Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа  |
| Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Этика делового общения |
| Дисциплина труда и внутренний трудовой распорядок |
| Требования охраны труда |
| Другие характеристики | Необходимые этические нормы:* соблюдать конфиденциальность информации;
* соблюдать этику делового общения;
* занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;
* не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте;
* не совершать действий, которые дискредитируют профессию и репутацию коллег;
 |

|  |
| --- |
| **IV. Сведения об организациях-разработчиках** **профессионального стандарта** |
| 4.1.Ответственная организация – разработчик |
| ООР «Российский союз промышленников и предпринимателей» (РСПП), город Москва |
| (наименование организации) |
|  |  |  |  |
|  | (должность и ФИО руководителя) |  | (подпись) |
| 4.2.Наименования организаций – разработчиков |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

1. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности. [↑](#endnote-ref-1)
2. Общероссийский классификатор занятий. [↑](#endnote-ref-2)