

Об утверждении профессионального стандарта "Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом"

Приказ · № 532н · от 14.09.2022 · Министерство труда и социальной защиты · Действует без изменений

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

МОСКВА

14 сентября 2022 г. № 532н

Об утверждении профессионального стандарта "Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом"

Зарегистрирован Минюстом России 17 октября 2022 г.

Регистрационный № 70557

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), приказываю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт "Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом".
2. Признать утратившим силу приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 сентября 2018 г. № 582н "Об утверждении профессионального стандарта "Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 1 октября 2018 г., регистрационный № 52293).
3. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 марта 2023 г. и действует до 1 марта 2029 г.

Министр А.О.Котляков

Утвержден

приказом Министерства труда и социальной защиты

Российской Федерации

от 14 сентября 2022 г. № 532н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом

1202

Регистрационный номер

I. Общие сведения

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

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

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

3.2. Обобщенная трудовая функция "Оформление багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна"

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

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

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

I. Общие сведения

Организация обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом17.072
(наименование вида профессиональной деятельности)Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:Обеспечение эффективной организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом

Группа занятий:1325Руководители подразделений (управляющие) на транспорте4323Служащие по транспортным перевозкам

(код ОКЗ 1)

(наименование)

(код ОКЗ)

(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности: 52.23.11Деятельность аэропортовая
52.23.19Деятельность вспомогательная прочая, связанная с воздушным транспортом

(код ОКВЭД 2)

(наименование вида экономической деятельности)

1 Общероссийский классификатор занятий.

2 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

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

Обобщенные трудовые функцииТрудовые функции

коднаименованиеуровень квалификациинаименованиекодуровень (подуровень) квалификации

А

Обслуживание пассажиров воздушного судна, обработка их багажа и ручной клади2

Оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозкеA/01.22

Организация контроля посадки пассажиров на воздушное судноA/02.22

Встреча прибывших пассажировA/03.22

Обслуживание специальных категорий пассажировA/04.22

В

Оформление багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна2

Организация выдачи зарегистрированного багажа пассажирам воздушного суднаB/01.22

Организация хранения и розыска багажа и ручной клади пассажиров воздушного суднаB/02.22

С

Оперативное управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, обработкой багажа и ручной клади4

Оперативная организация обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной

кладиС/01.44

Оперативный контроль организации обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной кладиС/02.44

D

Управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, обработкой багажа и ручной кладиб

Организация обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной кладиD/01.66

Контроль качества обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной кладиD/02.66

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование

Обслуживание пассажиров воздушного судна, обработка их багажа и ручной кладиКодАУровень
квалификации2

Происхождение обобщенной трудовой функцииОригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессийАгент по организации обслуживания
пассажирских авиаперевозок

Агент (диспетчер) по контролю посадки

Агент группы сопровождения (сопровождение пассажиров специальных категорий)

Агент по обслуживанию пассажиров в бизнес-зале

Агент (диспетчер) по регистрации

Агент по регистрации и контролю посадки

Агент по обслуживанию маломобильных пассажиров (инвалидов)

Диспетчер по контролю высадки пассажиров

Агент по обслуживанию специальных групп пассажиров, включая официальных лиц

Агент по организации дополнительного обслуживания

Требования к образованию и обучениюСреднее общее образование и

Профессиональное 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

ОК34323Служащие по транспортным перевозкам

ОКПДТР 3 20019Агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок

3 Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

3.1.1. Трудовая функция

Наименование

Оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке Код А/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 багажа

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 А/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 А/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 А/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 ВУровень квалификации 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

Агент по розыску багажа

Агент по претензионной работе

Агент по сортировке

Требования к образованию и обучению Среднее общее образование и

Профессиональное 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

ОКЗ4323 Служащие по транспортным перевозкам

ОКПДТР20028 Агент по розыску грузов и багажа

3.2.1. Трудовая функция

Наименование

Организация выдачи зарегистрированного багажа пассажирам воздушного суднаКодВ/01.2Уровень (подуровень) квалификации2

Происхождение трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияИнформирование 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 уменияПользоваться 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 знанияТребования 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 недостатками части содержимого

Правила перевозки опасных грузов

Другие характеристики-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование

Организация хранения и розыска багажа и ручной клади пассажиров воздушного суднаКодВ/02.2Уровень (подуровень) квалификации2

Происхождение трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано 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 недостатками 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 кладиКодСУровень квалификации4

Происхождение обобщенной трудовой функцииОригинал
ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессийСменный заместитель начальника службы
организации пассажирских перевозок

Начальник смены

Старший диспетчер по претензионной работе

Старший диспетчер по организации авиаперевозок

Старший агент по организации обслуживания пассажирских перевозок

Старший агент по организации дополнительного обслуживания

Требования к образованию и обучениюСреднее 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

ОК34323Служащие по транспортным перевозкам

ЕКС 4 -Диспетчер по организации пассажирских, почтово-грузовых, международных авиационных
перевозок (включая старшего)

-Диспетчер по претензионной работе (включая старшего)

ОКПДТР21708Диспетчер по организации авиационных перевозок (пассажирских, почтово-грузовых,
международных)

24509Начальник дирекции по обслуживанию пассажиров

ОКСО 5 2.23.01.01Оператор транспортного терминала

4 Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

5 Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

3.3.1. Трудовая функция

Наименование

Оперативная организация обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной
кладиКодС/01.4Уровень (подуровень) квалификации4

Происхождение трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияОрганизация 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 недостатками 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 С/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 недостатками 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, регуливающее 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 ДУ **У** Уровень квалификации **б**

Происхождение обобщенной трудовой функции **О**ригинал

Х Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий **Р**уководитель подразделения по организации обслуживания пассажирских перевозок

Руководитель службы пассажирских перевозок

Начальник службы организации пассажирских перевозок

Требования к образованию и обучению **В**ысшее образование - бакалавриат или

Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена

Требования к опыту практической работы **Н**е 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

ОКЗ1325Руководители подразделений (управляющие) на транспорте

ЕКС-Диспетчер по организации пассажирских, почтово-грузовых, международных авиационных перевозок (включая старшего)

-Диспетчер по претензионной работе (включая старшего)

ОКПДТР21708Диспетчер по организации авиационных перевозок (пассажирских, почтово-грузовых, международных)

24509Начальник дирекции по обслуживанию пассажиров

ОКСО2.23.02.01Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

5.43.02.06Сервис на транспорте (по видам транспорта)

5.43.03.01Сервис

3.4.1. Трудовая функция

Наименование

Организация обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади

КодD/01.6Уровень (подуровень) квалификацииб

Происхождение трудовой функцииОригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияРазработка 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 уменияРаботать 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 знанияТребования 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
КодD/02.6Уровень (подуровень) квалификацииб

Происхождение трудовой функцииОригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияАнализ 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 уменияПользоваться 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 знанияЗаконодательство 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

1АО "Аэропорты Регионов", город Екатеринбург

2ООО "Аэропорт Емельяново", поселок городского типа Емельяново, Емельяновский район,
Красноярский край

3ООО "Консалтинговая компания Авиаперсонал", город Москва

4ПАО "Авиакомпания "Сибирь", город Обь, Новосибирская область

5ПАО "Аэрофлот", город Москва

6ФГБУ "ВНИИ труда" Минтруда России, город Москва