

Об утверждении профессионального стандарта "Представитель авиационного предприятия-перевозчика"

Приказ · № 114н · от 09.03.2022 · Министерство труда и социальной защиты · Действует без изменений

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

МОСКВА

9 марта 2022 г. № 114н

Об утверждении профессионального стандарта "Представитель авиационного предприятия-перевозчика"

Зарегистрирован Минюстом России 11 апреля 2022 г.

Регистрационный № 68145

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 "Представитель авиационного предприятия-перевозчика".
2. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2022 г. и действует до 1 сентября 2028 г.

Министр А.О.Котляков

Утвержден

приказом Министерства труда и социальной защиты

Российской Федерации

от 9 марта 2022 г. № 114н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Представитель авиационного предприятия-перевозчика

1521

Регистрационный номер

Содержание

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 "Выполнение комплекса работ по обслуживанию воздушной перевозки авиационного предприятия-перевозчика"

3.2. Обобщенная трудовая функция "Организация производственной и коммерческой деятельности авиационного предприятия-перевозчика, включая прием (отправку) грузов и почты воздушным транспортом гражданской авиации"

3.3. Обобщенная трудовая функция "Управление деятельностью представительства авиационного предприятия-перевозчика (филиала авиакомпаний)"

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

I. Общие сведения

Организация деятельности и управление деятельностью представительства авиационного предприятия-перевозчика, осуществляющего коммерческие воздушные перевозки воздушным транспортом гражданской авиации, в государстве пребывания (аэропорт, городской офис)17.123
(наименование вида профессиональной деятельности)Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:Организация выполнения работ по наземному, техническому, коммерческому обслуживанию воздушных судов, пассажиров, багажа, грузов и почты в соответствии с установленными требованиями к безопасности, регулярности, пунктуальности полетов воздушных судов, стандартами обслуживания, производственными и финансово-экономическими планами представительства авиационного предприятия-перевозчика

Группа занятий:3343Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал1120Руководители учреждений, организаций и предприятий
1325Руководители подразделений (управляющие) на транспорте

-
-

(код ОКЗ 1)
(наименование)
(код ОКЗ)
(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:51.10.1Перевозка воздушным пассажирским транспортом, подчиняющимся расписанию
51.10.2Перевозка воздушным пассажирским транспортом, не подчиняющимся расписанию
52.23.11Деятельность аэропортовая

(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

Выполнение комплекса работ по обслуживанию воздушной перевозки авиационного предприятия-перевозчикаб

Обслуживание рейсов авиационного предприятия-перевозчикаА/01.66

Выполнение работ по обслуживанию пассажиров авиационного предприятия-перевозчика, обработке их багажа и контролю ручной кладиА/02.66

В

Организация производственной и коммерческой деятельности авиационного предприятия-перевозчика, включая прием (отправку) грузов и почты воздушным транспортом гражданской авиации7

Организационное обеспечение безопасности, регулярности полетов, прилета (вылета),

коммерческого, технического и наземного обслуживания воздушных судов гражданской авиации, пассажиров и багажа В/01.77

Организационное обеспечение выполнения работ по приему (отправке) грузов и почты воздушным транспортом гражданской авиации В/02.77

С

Управление деятельностью представительства авиационного предприятия-перевозчика (филиала авиакомпаний) 8

Управление производственной, коммерческой, финансовой, административно-хозяйственной и представительской деятельностью авиационного предприятия-перевозчика (филиала авиакомпаний) С/01.88

Управление организационным обеспечением выполнения наземного, технического, коммерческого обслуживания воздушных судов, пассажиров, багажа, грузов и почты авиационного предприятия-перевозчика (филиала авиакомпаний) С/02.88

Контроль выполнения задач, функций, показателей эффективности и качества деятельности представительства авиационного предприятия-перевозчика (филиала авиакомпаний) С/03.88

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование Выполнение комплекса работ по обслуживанию воздушной перевозки авиационного предприятия-перевозчика Код

А Уровень квалификации

6

Происхождение обобщенной трудовой функции Оригинал

Х Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий Менеджер по аэропортовой деятельности

Диспетчер по контролю подготовки воздушных судов к вылету

Диспетчер по продаже пассажирских перевозок

Диспетчер по продаже грузовых перевозок

Диспетчер

Специалист по работе с клиентами

Линейный представитель

Требования к образованию и обучению Высшее образование - бакалавриат и дополнительное профессиональное образование по профилю профессиональной деятельности или

Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена и дополнительное профессиональное образование по профилю профессиональной деятельности

Требования к опыту практической работы-

Особые условия допуска к работе-

Другие характеристики Знание иностранного языка на уровне требований авиационного предприятия-перевозчика для работы в государстве пребывания

Дополнительные характеристики

Наименование документа

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОК33343

Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал

ОКПДТР 3 26150Руководитель группы (на транспорте)

ОКСО 4 2.23.02.01Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

2.23.03.01Технология транспортных процессов

2.25.03.03Аэронавигация

2.25.03.04Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов

5.38.03.02Менеджмент

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

4 Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

3.1.1. Трудовая функция

НаименованиеОбслуживание рейсов авиационного предприятия-перевозчика

Кода/01.6Уровень (подуровень) квалификации

6

Происхождение трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияОрганизационное обеспечение предоставления бортового питания на рейсы авиационного предприятия-перевозчика в достаточном количестве и, при необходимости, осуществление дозаказа

Контроль коммерческой загрузки воздушных судов, включая подсчет количества багажа, груза и почты, по прибытию воздушного судна и при подготовке на вылет

Организационное обеспечение работы с документами по таможенному транзиту грузов воздушным транспортом

Контроль готовности стоянки для прилетающего воздушного судна, наличия сотрудников агента по наземному обслуживанию, необходимой техники

Контроль правильности обслуживания воздушного судна во время стоянки, соблюдения схем подъезда и отъезда специальной техники

Организация своевременности предоставления качественных услуг по наземному обслуживанию воздушных судов, включая подключение электропитания, заправку воздушного судна топливом и питьевой водой, обработку туалетов, выгрузку и загрузку багажа пассажиров и грузов

Контроль качества и своевременности предоставления услуг по наземному обслуживанию воздушных судов

Работа с экипажем и супервайзером рейса агента по наземному обслуживанию воздушных судов при передаче перевозочных документов по прилету и вылету, передача метеорологической информации, полетных данных, информации об изменениях в правилах проведения и обеспечения полетов и аэронавигационной информации

Координация деятельности с руководителем представительства, командиром воздушного судна, инженерным центром и центром управления полетами авиационного предприятия, техниками обслуживающей компании при возникновении технической неисправности на любом этапе обслуживания воздушного судна

Проверка готовности к отправке воздушного судна, наличия комплекта перевозочных документов и

безопасной буксировки воздушного судна

Контроль правильной загрузки опасных грузов в воздушное судно и оформления всех необходимых документов на опасный груз

Ведение учета данных по выполненным рейсам

Подготовка статистических форм и отчетов по выполненным рейсам

Ведение претензионной работы с контрагентами согласно правилам авиационного предприятия

Организация предоставления установленных федеральными авиационными правилами услуг для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах при перерыве в воздушной перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим причинам, изменения маршрута воздушной перевозки

Организация отдыха экипажей воздушных судов после рейсов

Необходимые умения Контролировать выполнение условий по размещению, отдыху летных и кабинных экипажей воздушных судов и доставке их из аэропорта в гостиницу и обратно

Оценивать распределение коммерческой загрузки воздушных судов

Контролировать, оценивать и корректировать заказ бортового питания

Контролировать работу по сдаче, получению и предоставлению в профильные подразделения отчетной документации по таможенному транзиту

Оценивать готовность стоянки и агента по наземному обслуживанию к прилету воздушного судна

Контролировать, оценивать наземное обслуживание воздушных судов и принимать корректирующие меры по наземному обслуживанию воздушных судов

Осуществлять взаимодействие с экипажем и супервайзером рейса агента по наземному обслуживанию

Оценивать готовность к отправке воздушного судна

Проверять готовность комплекта перевозочных документов воздушной перевозки

Выявлять нарушения со стороны контрагента согласно правилам авиационного предприятия-перевозчика

Отслеживать действия контрагента на поступившее от авиационного предприятия-перевозчика обращение

Работать с претензиями, которые приходят от контрагентов авиационного предприятия-перевозчика

Необходимые знания Правовые основы международных воздушных сообщений, международные требования, рекомендуемая международная практика

Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок

Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей

Основные положения руководства авиационного предприятия-перевозчика по наземному обслуживанию

Основы претензионной работы

Организационная структура авиационного предприятия-перевозчика и функции его основных структурных подразделений, в том числе представительств и филиалов

Основные направления организационного взаимодействия представительств и филиалов авиационного предприятия-перевозчика с компаниями по наземному обслуживанию, службами аэропорта и организациями для качественного и бесперебойного исполнения производственных функций

Основы психологии (конфликтологии)

Основы делового этикета

Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством,

авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды

Правила перевозки опасных грузов воздушным транспортом

Правила перевозки животных воздушным транспортом

Правила обслуживания инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности при воздушной перевозке

Порядок работы с перевозочной документацией воздушной перевозки

Другие характеристики-

3.1.2. Трудовая функция

НаименованиеВыполнение работ по обслуживанию пассажиров авиационного предприятия-перевозчика, обработке их багажа и контролю ручной клади

КодА/02.6Уровень (подуровень) квалификации

6

Происхождение трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияОрганизация бесперебойного обслуживания пассажиров авиационного предприятия-перевозчика в зоне регистрации, в зоне выхода на посадку, в зоне получения багажа, координация деятельности с обслуживающей компанией с целью содействия в качественном предоставлении услуг при предполетном и послеполетном обслуживании пассажиров воздушного транспорта

Оказание помощи пассажирам при взаимодействии со службой розыска багажа в случае неприбытия багажа в аэропорт назначения

Бронирование, переоформление и возврат перевозочных документов воздушной перевозки

Расчет стоимости перевозочных документов воздушной перевозки, оплаты за сверхнормативный багаж на рейсы авиационного предприятия-перевозчика и авиакомпаний, имеющих соглашения с авиационным предприятием

Продажа авиабилетов, дополнительных услуг

Предоставление пассажирам полной информации относительно маршрута полета, условий применения и срока действия тарифа, визовых и паспортных условий, дополнительных услуг, норм провоза багажа и ручной клади для воздушной перевозки

Оформление перевозочных документов, платежных документов воздушной перевозки

Прием всех видов оплат за перевозочные документы воздушной перевозки

Ведение контроля и учета статистических данных о проданных авиаперевозках и дополнительных платных услугах, предоставляемых авиаперевозчиком

Ведение претензионной работы с пассажирами согласно правилам авиационного предприятия

Контроль хода регистрации пассажиров на рейс

Осуществление паспортно-визового контроля на этапе регистрации и посадки пассажиров на рейс

Контроль наличия в аэропорту обслуживания авиационно-технического оборудования и расходных материалов авиационного предприятия-перевозчика (рекламно-информационные материалы, багажные бирки, бланки, швартовочные материалы)

Необходимые уменияВыявлять некачественное предполетное и послеполетное обслуживание пассажиров

Использовать системы бронирования авиационного предприятия-перевозчика

Пользоваться информационными системами, телефоном для предоставления пассажирам полной информации относительно маршрута полета, условий применения и срока действия тарифа, визовых и паспортных условий, дополнительных услуг, норм провоза багажа и ручной клади и по вопросам авиационной перевозки

Выполнять проверку оформления перевозочных документов по корпоративным договорам в соответствии с законодательством государства пребывания

Оформлять статистические данные о проданных авиаперевозках в системе обработки отчетов о продажах

Вести работу по рассмотрению обращений граждан, претензий и жалоб пассажиров, поступающих в представительство авиакомпании, связанных с задержкой доставки, утерей, повреждением всего или части содержимого багажа, отменой или задержкой рейсов, обслуживанием, в рамках имеющихся полномочий

Оценивать соблюдение обслуживающим агентом стандарта обслуживания пассажиров авиационного предприятия в процессе регистрации пассажиров на рейс

Контролировать предоставление комплекса услуг особым категориям пассажиров

Проверять наличие у пассажиров действительных паспортов, въездных, выездных, а в случае необходимости и транзитных виз

Необходимые знания
Правовые основы международных воздушных сообщений, международные требования, рекомендуемая международная практика

Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок

Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей

Правила перевозки опасных грузов воздушным транспортом

Правила перевозки животных воздушным транспортом

Правила обслуживания инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности воздушным транспортом

Основные положения руководства авиационного предприятия-перевозчика по обслуживанию пассажиров

Основные положения программы лояльности авиационного предприятия-перевозчика и альянсов

Основы претензионной работы

Основы паспортно-визового контроля воздушной перевозки

Организационная структура авиационного предприятия-перевозчика и функции его основных структурных подразделений, в том числе представительств и филиалов

Основные направления взаимодействия представительств и филиалов авиационного предприятия-перевозчика с компаниями по наземному обслуживанию, службами аэропорта и организациями для качественного и бесперебойного исполнения производственных функций

Основы психологии (конфликтологии) для повседневной работы с пассажирами, в том числе в сбойных ситуациях

Правила взаиморасчетов за воздушные перевозки на международных и внутренних авиалиниях

Основы делового этикета

Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды

Другие характеристики-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование
Организация производственной и коммерческой деятельности авиационного предприятия-перевозчика, включая прием (отправку) грузов и почты воздушным транспортом

гражданской авиацииКод

ВУровень квалификации

7

Происхождение обобщенной трудовой функцииОригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессийЗаместитель руководителя представительства по производственной деятельности

Заместитель руководителя представительства

Заместитель представителя по грузовым перевозкам

Требования к образованию и обучениюВысшее образование - магистратура или специалитет и дополнительное профессиональное образование по профилю профессиональной деятельности

Требования к опыту практической работыНе менее одного года на авиационном предприятии в сфере организации производственной и (или) коммерческой деятельности

Особые условия допуска к работе-

Другие характеристикиЗнание иностранного языка на уровне требований авиационного предприятия-перевозчика для работы в государстве пребывания

Дополнительные характеристики

Наименование документа

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОК31325Руководители подразделений (управляющие) на транспорте

ОКПДТР26150Руководитель группы (на транспорте)

ОКСО2.23.04.01Технология транспортных процессов

2.23.04.02Наземные транспортно-технологические комплексы

2.25.04.03Аэронавигация

2.25.04.04Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов

5.38.04.02Менеджмент

2.25.05.05Эксплуатация воздушных судов и организация воздушного движения

3.2.1. Трудовая функция

НаименованиеОрганизационное обеспечение безопасности, регулярности полетов, прилета (вылета), коммерческого, технического и наземного обслуживания воздушных судов гражданской авиации, пассажиров и багажа

Код

В/01.7Уровень (подуровень) квалификации

7

Происхождение трудовой функцииОригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияУправление работами по обслуживанию пассажиров и багажа воздушной перевозки

Управление работами по наземному и техническому обслуживанию воздушных судов
Контроль организации заказа бортового питания на рейсы
Контроль своевременной отправки рейсов, регулярности полетов
Контроль полноты и качества предоставляемых услуг коммерческого, технического и наземного обслуживания воздушных судов, пассажиров и багажа
Контроль организации обслуживания пассажиров и багажа в соответствии со стандартами обслуживания авиационного предприятия-перевозчика
Организация продажи пассажирских, грузовых и почтовых перевозок воздушным транспортом в офисах представительства и через агентскую сеть
Разработка мер по оптимизации расходов на наземное обслуживание рейсов и содержание представительства авиационного предприятия
Осуществление взаимодействия с федеральными и местными органами исполнительной власти, полномочными органами гражданской авиации, общественными объединениями для обеспечения безопасности, регулярности полетов, прилета (вылета), коммерческого, технического и наземного обслуживания воздушных судов, пассажиров и багажа
Установление деловых контактов с представителями авиакомпаний, операторов аэропортов, партнерами, потребителями, клиентами для обеспечения безопасности, регулярности полетов, прилета (вылета), коммерческого, технического и наземного обслуживания воздушных судов, пассажиров и багажа
Контроль отправки вылетных телеграмм по рейсу

Необходимые умения
Организовывать качественное и своевременное выполнение задач в области обслуживания пассажиров и багажа воздушной перевозки
Организовывать работы по наземному и техническому обслуживанию воздушных судов в соответствии с нормативными документами авиационного предприятия, документами и технологиями международных организаций по обеспечению безопасности полетов и авиационной безопасности
Решать задачи оптимизации процессов размещения, отдыха летных и кабинных экипажей воздушных судов и доставки их из аэропорта в гостиницу и обратно
Контролировать деятельность агентов, осуществляющих предоставление бортового питания на рейсы авиационного предприятия-перевозчика в аэропорту государства пребывания, готовить предложения по улучшению качества и ассортимента питания и услуг
Контролировать деятельность по обеспечению регулярности полетов авиационного предприятия
Использовать инновационные технологии обслуживания и информационные системы, утвержденные в авиационном предприятии-перевозчике
Выявлять неполное, некачественное обслуживание пассажиров и багажа, наземное обслуживание рейсов авиационного предприятия-перевозчика
Организовывать применение результативных мер по решению проблем наземного обслуживания пассажиров в аэропорту государства пребывания в случаях задержки, отмены или переноса рейса
Применять оптимальное соотношение прямых и агентских продаж при организации продаж пассажирских, грузовых и почтовых перевозок

Необходимые знания
Правовые основы международных воздушных сообщений, международные требования, рекомендуемая международная практика
Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок
Законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие производственно-хозяйственную, коммерческую и финансово-экономическую деятельность представительства
Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей

Правила перевозки опасных грузов воздушным транспортом
Правила перевозки животных воздушным транспортом
Правила обслуживания особых категорий пассажиров
Положения руководства авиационного предприятия-перевозчика по обслуживанию пассажиров
Основные положения программы лояльности авиационного предприятия-перевозчика и альянсов
Правила ведения претензионной работы
Организационная структура авиационного предприятия-перевозчика и функции его основных структурных подразделений, в том числе представительств и филиалов
Основные направления взаимодействия представительств и филиалов авиационного предприятия-перевозчика с компаниями по наземному обслуживанию, службами аэропорта и организациями для качественного и бесперебойного исполнения производственных функций
Основы психологии (конфликтологии) для повседневной работы с пассажирами, в том числе в сбойных ситуациях
Правила взаиморасчетов за воздушные перевозки на международных и внутренних авиалиниях
Основы делового этикета
Основы менеджмента и маркетинга
Рыночные методы хозяйствования, закономерности и особенности развития экономики, состояние конъюнктуры рынка авиаперевозок государства пребывания
Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды

Другие характеристики-

3.2.2. Трудовая функция

НаименованиеОрганизационное обеспечение выполнения работ по приему (отправке) грузов и почты воздушным транспортом гражданской авиации

КодВ/02.7Уровень (подуровень) квалификации

7

Происхождение трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияКонтроль работ по обслуживанию, приему грузов и почты воздушным транспортом

Организация получения и отправления служебных грузов, в том числе служебных грузов с запасными частями, для воздушных судов авиационного предприятия

Регулярное отправление пассажирской и грузовой рейсовой документации, служебной корреспонденции авиационного предприятия-перевозчика

Необходимые уменияПрименять правила своевременного отправления служебных грузов, регулярного отправления грузовой рейсовой документации, контролировать полноту и правильность заполнения документов на груз, в том числе на опасный груз, перевозимый воздушным транспортом
Оформлять необходимые документы в случаях задержки доставки, утери, повреждения всего или части груза, отправлять материалы в структурное подразделение авиационного предприятия по рассмотрению претензий и жалоб

Оформлять и направлять в структурные подразделения авиационного предприятия уведомления о происшествиях с опасными грузами, а также уведомления о выявлении незадекларированного или

неправильно задекларированного опасного груза

Применять правила проведения мероприятий по обеспечению авиационной безопасности, в том числе предполетного досмотра грузов и почты, в целях обнаружения предметов и веществ, запрещенных к перевозке на воздушном судне

Применять требования документов международных организаций к воздушным перевозкам опасных грузов, законодательства государства пребывания, руководства по наземному обеспечению перевозок авиационного предприятия - перевозчика

Организовывать соблюдение установленных правил перевозки грузов воздушным транспортом, следующих по процедуре таможенного транзита

Организовывать и проводить расследования по обращениям грузовых агентов, отправителей, получателей грузов и почты, поступающих в представительство

Применять правила перевозки оружия, боеприпасов и специальных средств на воздушных судах авиационного предприятия в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, контролировать правильность оформления, а также полноту и своевременность информирования аэропорта прибытия о перевозимом оружии, боеприпасах и спецсредствах

Применять правила перевозки животных и птиц на воздушных судах авиационного предприятия в соответствии с требованиями нормативных правовых актов

Необходимые знанияПравовые основы международных воздушных сообщений, международные требования, рекомендуемая международная практика

Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок

Законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие производственно-хозяйственную, коммерческую и финансово-экономическую деятельность представительства

Общие правила воздушных перевозок грузов и почты, требования к обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей

Правила перевозки опасных грузов воздушным транспортом

Правила перевозки животных воздушным транспортом

Правила оформления перевозочных документов воздушной перевозки

Правила ведения претензионной работы

Основные направления взаимодействия представительств и филиалов авиационного предприятия с компаниями по наземному обслуживанию, службами аэропорта и организациями для качественного и бесперебойного исполнения работ по обеспечению приема (отправки) грузов и почты

Основы делового этикета

Рыночные методы хозяйствования, закономерности и особенности развития экономики, состояние конъюнктуры рынка авиаперевозок государства пребывания

Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды

Другие характеристики-

3.3. Обобщенная трудовая функция

НаименованиеУправление деятельностью представительства авиационного предприятия-перевозчика (филиала авиакомпании)Код

СУровень квалификации

8

Происхождение обобщенной трудовой функцииОригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий Генеральный представитель авиакомпании

Региональный представитель по грузовым перевозкам

Представитель - руководитель представительства

Представитель по грузовым перевозкам в региональном представительстве

Требования к образованию и обучению Высшее образование - магистратура или специалитет и дополнительное профессиональное образование по профилю профессиональной деятельности

Требования к опыту практической работы Не менее двух лет работы на авиационном предприятии-перевозчике в сфере управления деятельностью представительства

Особые условия допуска к работе-

Другие характеристики Знание иностранного языка на уровне требований авиационного предприятия-перевозчика для работы в государстве пребывания

Дополнительные характеристики

Наименование документа

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОКЗ1120Руководители учреждений, организаций и предприятий

ОКПДТР26150Руководитель группы (на транспорте)

ОКСО2.23.04.01Технология транспортных процессов

2.23.04.02Наземные транспортно-технологические комплексы

2.25.04.03Аэронавигация

2.25.04.04Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов

5.38.04.02Менеджмент

2.25.05.05Эксплуатация воздушных судов и организация воздушного движения

3.3.1. Трудовая функция

Наименование Управление производственной, коммерческой, финансовой, административно-хозяйственной и представительской деятельностью авиационного предприятия-перевозчика (филиала авиакомпании)

КодС/01.8Уровень (подуровень) квалификации

8

Происхождение трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияВыполнение работ по регистрации коммерческой деятельности, получению лицензии и выполнению формальностей, связанных с созданием представительства, его управлением и прекращением его деятельности

Организация качественного и своевременного выполнения задач и функций, возложенных на представительство

Организационное обеспечение выполнения производственного и финансово-экономического плана представительства, ключевых показателей эффективности, установленных для представительства, в том числе исполнения сметы затрат, обеспечение безопасности полетов и регулярности рейсов, авиационной безопасности, а также установленного на авиационном предприятии уровня качества обслуживания воздушных судов и пассажиров

Координация взаимодействий со структурными подразделениями авиационного предприятия, с государственными органами, авиационными властями, авиационными предприятиями, фирмами и организациями в государстве пребывания в целях выполнения задач и функций представительства в рамках предоставленных представительству полномочий

Организация работы по рассмотрению обращений клиентов авиационного предприятия, поступающих в представительство, в соответствии с нормативными правовыми актами и установленными в авиационном предприятии правилами

Осуществление мероприятий по сохранности имущества авиационного предприятия, включая действия в кризисных, сбойных и чрезвычайных ситуациях, эвакуацию персонала и служебной документации

Необходимые уменияПрименять инструменты и методы управления работой представительства в государстве пребывания, направлять деятельность на повышение эффективности работы, качества и конкурентоспособности услуг в рамках задач и функций, возложенных на представительство, и в соответствии со стратегией авиационного предприятия

Разрабатывать и осуществлять меры, позволяющие эффективно выполнять производственные, коммерческие и финансово-экономические планы представительства, установленные ключевые показатели эффективности и качества обслуживания воздушных судов и пассажиров, с учетом особенностей реализации операционной стратегии представительства в государстве пребывания

Оценивать эффективность и качество обслуживания воздушных судов и пассажиров с учетом особенностей реализации операционной стратегии представительства в государстве пребывания

Применять правила взаимодействия со структурными подразделениями авиационного предприятия, с государственными органами, авиационными властями, авиационными предприятиями, фирмами и организациями в государстве пребывания, запрашивать и получать от них документы и материалы (информацию), необходимые для повышения эффективности и развития деятельности представительства

Планировать действия в кризисных, сбойных и чрезвычайных ситуациях

По согласованию с соответствующим структурным подразделением авиационного предприятия и, при необходимости, с аэропортом разрабатывать и осуществлять план эвакуации персонала и служебной документации, план действий по сохранности материальных и денежных средств представительства

Применять правила регистрации коммерческой деятельности, получения лицензии и выполнения формальностей, связанных с созданием представительства, его эффективным управлением или прекращением его деятельности

Необходимые знанияПравовые основы международных воздушных сообщений, международные требования, рекомендуемая международная практика

Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок

Законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие производственно-хозяйственную, коммерческую и финансово-экономическую деятельность представительства

Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей

Правила обслуживания особых категорий пассажиров

Положения руководства авиационного предприятия по обслуживанию пассажиров

Основные положения программы лояльности авиационного предприятия и альянсов

Правила перевозки опасных грузов воздушным транспортом

Правила перевозки животных воздушным транспортом

Правила оформления перевозочных документов воздушной перевозки

Правила ведения претензионной работы

Организационная структура авиационного предприятия и функции его основных структурных подразделений, в том числе представительств и филиалов

Основные направления взаимодействия представительств и филиалов авиационного предприятия с компаниями по наземному обслуживанию, службами аэропорта и организациями для качественного и бесперебойного исполнения производственных функций

Основы психологии (конфликтологии)

Правила взаиморасчетов за воздушные перевозки на международных и внутренних авиалиниях

Основы делового этикета

Основы менеджмента и маркетинга

Методы стратегического и оперативного планирования, риск-менеджмента, методы управления бизнес-процессами и проектами

Рыночные методы хозяйствования, закономерности и особенности развития экономики, состояние конъюнктуры рынка авиаперевозок государства пребывания

Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды

Другие характеристики-

3.3.2. Трудовая функция

Наименование Управление организационным обеспечением выполнения наземного, технического, коммерческого обслуживания воздушных судов, пассажиров, багажа, грузов и почты авиационного предприятия-перевозчика (филиала авиакомпании)

КодС/02.8Уровень (подуровень) квалификации

8

Происхождение трудовой функцииОригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияУправление организацией выполнения работ по обслуживанию пассажиров и багажа

Управление организацией выполнения работ по наземному и техническому обслуживанию воздушных судов

Управление организацией выполнения работ по обслуживанию грузов и почты

Организация коммерческой деятельности представительства в области агентской и корпоративных продаж пассажирских перевозок, а также в области грузовых и почтовых перевозок

Управление организацией работ по рассмотрению обращений граждан, претензий и жалоб пассажиров, поступающих в представительство, связанных с задержкой доставки, утерей, повреждением всего или части содержимого багажа, отменой или задержкой рейсов, обслуживанием пассажиров в офисах собственных продаж представительства

Проведение переговоров со службами координации расписания аэропорта государства пребывания с целью подтверждения необходимых слотов

Организация мероприятий по получению разрешений на международные воздушные перевозки авиационного предприятия от ведомства гражданской авиации государства пребывания

Организация взаимодействия с таможенными, иммиграционными органами в области организационного обеспечения паспортно-визового контроля документов пассажиров, производственной и авиационной безопасности в аэропорту государства пребывания

Контроль финансовых документов, движения денежных средств в финансовых операциях,

связанных с выполнением наземного, технического, коммерческого обслуживания воздушных судов, пассажиров, багажа, грузов и почты, в соответствии с правами, предоставленными представительству

Предоставление финансовой отчетности при наличии требований авиационного предприятия

Необходимые умения Оценивать использование внедренных процессов и решений при выполнении работ по обслуживанию пассажиров и багажа, наземному и техническому обслуживанию воздушных судов, обслуживанию грузов и почты

Разрабатывать предложения и организовывать использование прогрессивных подходов и инструментов в области информатизации, маркетинга, персонального обслуживания, дистрибуции, анализа систем данных, мобильных сервисов, мультимодальных перевозок при осуществлении коммерческой деятельности представительства в рамках имеющихся полномочий и согласно требованиям локальных нормативных актов авиационного предприятия

Организовывать применение передовых информационных систем работы с обращениями граждан, претензиями и жалобами пассажиров, поступивших в представительство, развивать их, организовывать обучение работников представительства в целях повышения оперативности и качества обслуживания

Планировать и осуществлять эффективное взаимодействие по действующим договорам с авиационными властями, с авиационными предприятиями, с государственными и коммерческими организациями государства пребывания, развивать партнерство и организовывать проведение переговоров с международными организациями, общественными организациями и средствами массовой информации государства пребывания по поручению авиационного предприятия

Организовывать и контролировать расчетно-платежные операции по осуществлению деятельности представительства в пределах утвержденного бюджета и в рамках заключенных договоров, готовить отчетность по валютно-финансовой деятельности в соответствии с нормативными правовыми актами и законодательством государства пребывания с использованием прогрессивных электронных систем

Необходимые знания Правовые основы международных воздушных сообщений, международные требования, рекомендуемая международная практика

Воздушный кодекс Российской Федерации, положения основных нормативных правовых актов по организации перевозок и управлению на воздушном транспорте

Законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие производственно-хозяйственную, коммерческую и финансово-экономическую деятельность представительства

Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей

Правила обслуживания инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности

Основные положения руководства авиационного предприятия по обслуживанию пассажиров

Основные положения программы лояльности авиационного предприятия и альянсов

Правила перевозки опасных грузов воздушным транспортом

Правила перевозки животных воздушным транспортом

Правила оформления перевозочных документов воздушной перевозки

Правила ведения претензионной работы

Организационная структура авиационного предприятия и функции его основных структурных подразделений, в том числе представительств и филиалов

Основные направления взаимодействия представительств и филиалов авиационного предприятия с компаниями по наземному обслуживанию, службами аэропорта и организациями для качественного и бесперебойного исполнения производственных функций

Основы психологии (конфликтологии)

Правила взаиморасчетов за воздушные перевозки на международных и внутренних авиалиниях

Основы делового этикета

Основы менеджмента и маркетинга

Методы стратегического и оперативного планирования, риск-менеджмента, методы управления бизнес-процессами и проектами

Рыночные методы хозяйствования, закономерности и особенности развития экономики, состояние конъюнктуры рынка авиаперевозок государства пребывания

Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды

Другие характеристики-

3.3.3. Трудовая функция

Наименование Контроль выполнения задач, функций, показателей эффективности и качества деятельности представительства авиационного предприятия-перевозчика (филиала авиакомпании)

Код С/03.8 Уровень (подуровень) квалификации

8

Происхождение трудовой функции Оригинал

Х Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия Организация контроля обеспечения безопасности полетов, авиационной безопасности и сохранности воздушных судов на земле

Взаимодействие с уполномоченными органами в области гражданской авиации в стране пребывания при проведении инспекций воздушных судов

Контроль распределения коммерческой загрузки (пассажиров, багажа и грузов) на борту воздушного судна в соответствии со стандартами авиационного предприятия

Контроль предоставления услуг по обслуживанию рейсов

Контроль выполнения целевых показателей провайдеров наземного обслуживания воздушных судов и представительства

Содействие в заключении соглашения об уровне обслуживания с провайдерами по наземному обслуживанию

Контроль предоставления комплекса услуг пассажирам, включая пассажиров с ограниченными физическими возможностями, авиационного предприятия на всех этапах предполетного и послеполетного наземного обслуживания в аэропорту пребывания

Организация контроля выручки по агентским продажам пассажирских перевозок, по продажам грузовых и почтовых перевозок, соблюдения правил бронирования и правил продажи авиационного предприятия

Организация контроля соблюдения работниками представительства правил приема, хранения и передачи наличных денежных средств и оформления кассовых операций при ведении собственной продажи

Проведение периодических выборочных проверок контрагентов авиационного предприятия по договорам в части, касающейся производственной и административно-хозяйственной деятельности представительства, на предмет соблюдения ими условий договоров и целевых показателей в области качества, установленных соглашениями об уровне обслуживания

Организация контроля соблюдения работниками представительства требований законодательных актов Российской Федерации и регламентирующих документов авиационного предприятия по

сохранению конфиденциальности информации (служебной тайны, коммерческой тайны, персональных данных), выполнению правил предупреждения и противодействия коррупции, требования охраны труда, требований пропускного и внутриобъектового режимов на объектах и в зоне транспортной безопасности (контролируемой зоне аэропорта)

Контроль исполнения должностных обязанностей и соблюдения внутреннего распорядка (учет рабочего времени) всеми работниками представительства

Организация и контроль прохождения работниками представительства обязательных медицинских осмотров и психиатрических освидетельствований (если применимо)

Необходимые умения Управлять рисками безопасности полетов и авиационной безопасности в рамках имеющихся полномочий

Решать совместно с уполномоченными органами и организациями государства пребывания вопросы охраны воздушных судов, предотвращения противоправных актов в отношении экипажей, пассажиров, работников авиационного предприятия, взаимодействовать с ними при проведении инспекций воздушных судов

Контролировать распределение коммерческой загрузки на борту воздушного судна, выделять багаж трансферных пассажиров с критическими стыковками в соответствии со стандартами авиационного предприятия

Организовывать контроль предоставления услуг по обслуживанию рейсов и пассажиров, включая пассажиров с ограниченными физическими возможностями, на всех этапах предполетного и послеполетного наземного обслуживания с использованием информационных систем и при взаимодействии с компаниями по наземному обслуживанию и службами аэропорта государства пребывания

Контролировать полное и своевременное перечисление выручки на счета авиационного предприятия в соответствии с законодательством Российской Федерации

Применять правила проведения мероприятий по обеспечению безопасности пассажиров и членов экипажей

Применять правила приема, хранения и передачи наличных денежных средств и оформления кассовых операций представительства авиационного предприятия-перевозчика

Контролировать полноту и своевременность переводов контрагентами денежных средств на счет представительства

Необходимые знания Правовые основы международных воздушных сообщений, международные требования, рекомендуемая международная практика

Воздушный кодекс Российской Федерации, положения основных нормативных правовых актов по организации перевозок и управлению на воздушном транспорте

Законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие производственно-хозяйственную, коммерческую и финансово-экономическую деятельность представительства

Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей

Правила обслуживания инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности

Документы авиационного предприятия о технологии работы при обслуживании воздушных судов, пассажиров, багажа, грузов

Основные положения программы лояльности авиационного предприятия и альянсов

Правила перевозки опасных грузов воздушным транспортом

Правила перевозки животных воздушным транспортом

Правила оформления перевозочных документов воздушной перевозки

Правила ведения претензионной работы

Организационная структура авиационного предприятия и функции его основных структурных

подразделений, в том числе представительств и филиалов

Основные направления организационного взаимодействия представительств и филиалов
авиационного предприятия с компаниями по наземному обслуживанию, службами аэропорта и
организациями для качественного и бесперебойного исполнения производственных функций

Основы психологии (конфликтологии)

Правила взаиморасчетов за воздушные перевозки на международных и внутренних авиалиниях

Основы делового этикета

Основы менеджмента и маркетинга

Методы стратегического и оперативного планирования, риск-менеджмента, методы управления
бизнес-процессами и проектами

Рыночные методы хозяйствования, закономерности и особенности развития экономики, состояние
конъюнктуры рынка авиаперевозок государства пребывания

Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством,
авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности,
охраны окружающей среды

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 "Авиакомпания "Сибирь", город Новосибирск

2ООО "Консалтинговая компания Авиаперсонал", город Москва

3ПАО "Аэрофлот", город Москва

4ЧПОУ "Авиашкола Аэрофлота", город Москва