

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

I. 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 ОКВЭД¹) (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 ОКЗ²) (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
А	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	A/03.3	3
			Взаимодействие со структурными подразделениями Службы организации перевозок при обслуживании пассажиров	A/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	А	Уровень квалификации	3
--------------	-------------------------------------	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей	<p>Диспетчер по организации авиаперевозок</p> <p>Агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок (старший агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок)</p> <p>Агент (диспетчер) по контролю посадки</p> <p>Агент группы сопровождения (сопровождение пассажиров специальных категорий)</p> <p>Агент по обслуживанию пассажиров в бизнес зале</p> <p>Агент (диспетчер) по регистрации</p> <p>Агент по регистрации и контролю посадки</p> <p>Агент по обслуживанию маломобильных пассажиров (инвалидов)</p> <p>Диспетчер по контролю высадке пассажиров</p> <p>Агент по обслуживанию специальных групп пассажиров включая официальных лиц (VIP)</p>
-----------------------------------	---

Требования к образованию и обучению	<p>Среднее полное (общее) образование</p> <p>Курсы первоначальной подготовки организованные работодателем, в том числе обучение на рабочем месте.</p> <p>Инструктаж по программе обслуживания пассажиров</p> <p>Инструктаж по правилам перевозки опасных грузов</p>
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
ОКЗ ²	4133	Служащие, занятые учетом на транспорте
ЕКС ⁷	–	Диспетчер по организации пассажирских, почтово-грузовых, международных авиационных перевозок (включая старшего)

ОКПДТР ⁸	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	<p>Необходимые этические нормы:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	<p>Необходимые этические нормы:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	<p>Необходимые этические нормы:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	<p>Необходимые этические нормы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	Заемствовано 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	<p>Необходимые этические нормы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
² Общероссийский классификатор занятий.