



**КонсультантПлюс**

Приказ Минтруда России от 07.09.2018 N 582н  
"Об утверждении профессионального  
стандарта "Работник по организации  
обслуживания пассажирских перевозок  
воздушным транспортом"  
(Зарегистрировано в Минюсте России  
01.10.2018 N 52293)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Дата сохранения: 20.11.2019

Зарегистрировано в Минюсте России 1 октября 2018 г. N 52293

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПРИКАЗ**  
от 7 сентября 2018 г. N 582н

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА  
"РАБОТНИК ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРСКИХ  
ПЕРЕВОЗОК ВОЗДУШНЫМ ТРАНСПОРТОМ"**

В соответствии с [пунктом 16](#) Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. N 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 4, ст. 293; 2014, N 39, ст. 5266; 2016, N 21, ст. 3002; 2018, N 8, ст. 1210), приказываю:

Утвердить прилагаемый профессиональный [стандарт](#) "Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом".

Министр  
М.А.ТОПИЛИН

Утвержден  
приказом Министерства труда  
и социальной защиты  
Российской Федерации  
от 7 сентября 2018 г. N 582н

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ**

**РАБОТНИК  
ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК  
ВОЗДУШНЫМ ТРАНСПОРТОМ**

1202

Регистрационный номер

**I. Общие сведения**

Организация обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом

17.072

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

**Основная цель вида профессиональной деятельности:**

Обеспечение эффективной организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом

**Группа занятий:**

|               |  |           |                                     |
|---------------|--|-----------|-------------------------------------|
| 1325          | Руководители подразделений (управляющие) на транспорте | 4323      | Служащие по транспортным перевозкам |
| (код ОКЗ <1>) | (наименование)   | (код ОКЗ) | (наименование)                      |

**Отнесение к видам экономической деятельности:**

|                 |  |
|-----------------|--|
| 52.23.11        | Деятельность аэропортовая  |
| 52.23.19        | Деятельность вспомогательная прочая, связанная с воздушным транспортом |
| (код ОКВЭД <2>) | (наименование вида экономической деятельности)                         |

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

| Обобщенные трудовые функции |  |                      | Трудовые функции  |        |                                   |
|-----------------------------|--|----------------------|---|--------|-----------------------------------|
| код                         | наименование   | уровень квалификации | наименование  | код    | уровень (подуровень) квалификации |
| А                           | Обслуживание пассажиров воздушного судна, их багажа и ручной клади             | 2                    | Оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке                | A/01.2 | 2                                 |
|                             |  |                      | Организация посадки пассажиров на воздушное судно                                 | A/02.2 | 2                                 |
|                             |  |                      | Встреча прибывших пассажиров  | A/03.2 | 2                                 |
| В                           | Обслуживание багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна                 | 2                    | Организация выдачи зарегистрированного багажа пассажирам воздушного судна         | B/01.2 | 2                                 |
|                             |  |                      | Организация хранения и розыска багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна  | B/02.2 | 2                                 |
| С                           | Управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, их багажа и ручной клади | 5                    | Организация обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади       | C/01.5 | 5                                 |
|                             |  |                      | Контроль качества обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади | C/02.5 | 5                                 |

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

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

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

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

|  |  |
|--|--|
| Требования к образованию и обучению    | Среднее общее образование<br>Краткосрочное обучение или инструктаж |
| Требования к опыту практической работы | -  |
| Особые условия допуска к работе        | -  |
| Другие характеристики                  | -  |

#### Дополнительные характеристики

|                        |       |  |
|------------------------|-------|--|
| Наименование документа | Код   | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ                    | 4323  | Служащие по транспортным перевозкам                                  |
| ОКПДТР <3>             | 20019 | Агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок         |

### 3.1.1. Трудовая функция

|              |  |     |        |                                   |   |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке | Код | A/01.2 | Уровень (подуровень) квалификации | 2 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |          |   |                           |  |  |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|                                |          |   |                           |  |  |

Код оригинала  
 Регистрационный номер профессионального стандарта

|  |  |
|--|--|
| Трудовые действия  | Проверка оформления перевозочных документов и документов пассажиров, удостоверяющих личность   |
|  | Проверка багажа и ручной клади на соответствие требованиям правил воздушной перевозки  |
|  | Информирование пассажиров о правилах и условиях воздушной перевозки  |
|  | Оформление перевозочных документов   |
|  | Бронирование мест для трансфертных пассажиров  |
|  | Оформление сверхнормативного и платного багажа   |
|  | Передача багажа в смежные службы авиапредприятия   |
|  | Осуществление диспетчерского сопровождения групповых перевозок и отдельных категорий пассажиров  |
|  | Контроль загрузки воздушного судна в системах регистрации пассажиров и оформления багажа   |
|  | Комплектация пакета полетной документации по окончании обслуживания рейса  |
|  | Предоставление пакета полетной документации смежным структурным подразделениям   |
|  | Информирование диспетчерских служб и смежных структурных подразделений авиапредприятия и организаций, осуществляющих аэропортовую деятельность о пассажирах, опаздывающих на посадку |
| Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы |  |
| Необходимые умения   | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей   |
|  | Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа   |
|  | Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и   |

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
|                                  | багажа   |
| Необходимые знания               | Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта   |
|                                  | Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей   |
|                                  | Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты                           |
|                                  | Правила перевозки опасных грузов   |
|                                  | Правила оформления перевозочных документов   |
|                                  | Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности  |
|                                  | Правила центровки и загрузки воздушных судов   |
|                                  | Принципы системы управления безопасностью полетов  |
|                                  | Принципы авиационной безопасности  |
|                                  | Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах   |
|                                  | Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
|                                  | Правила оказания первой помощи   |
|                                  | Требования охраны труда  |
| Требования пожарной безопасности |  |
| Другие характеристики            | -  |

### 3.1.2. Трудовая функция

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

|                                |          |                                     |                           |                          |                          |
|--------------------------------|----------|-------------------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | <input checked="" type="checkbox"/> | Заимствовано из оригинала | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                |          |                                     |                           |                          |                          |

Код оригинала      Регистрационный номер профессионального стандарта

|                    |  |
|--------------------|--|
| Трудовые действия  | Проверка посадочных талонов пассажиров   |
|                    | Проверка соответствия ручной клади пассажиров требованиям правил воздушной перевозки   |
|                    | Контроль посадки пассажиров в автотранспорт  |
|                    | Сопровождение пассажиров во время движения по перрону пешком или на автотранспорте   |
|                    | Помощь пассажирам с ограничениями жизнедеятельности  |
|                    | Сопровождение несопровождаемых детей и отдельных категорий пассажиров  |
|                    | Доставка опаздывающих пассажиров на борт воздушного судна  |
|                    | Информирование диспетчерских служб и смежных структурных подразделений авиапредприятия и организации, осуществляющей аэропортовую деятельность о пассажирах, опаздывающих на посадку |
|                    | Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы   |
|                    | Содействие оперативному штабу и администрации авиапредприятия в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций   |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей   |
|                    | Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа   |
|                    | Проверять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа  |
| Необходимые знания | Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя  |
|                    | Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей   |
|                    | Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты                             |
|                    | Правила перевозки опасных грузов   |
|                    | Правила оформления перевозочных документов   |
|                    | Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности  |
|                    | Принципы системы управления безопасностью полетов  |
|                    | Принципы авиационной безопасности  |

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

### 3.1.3. Трудовая функция

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

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

|                    |  |
|--------------------|--|
| Трудовые действия  | Контроль подгона пассажирского трапа (телетрапа)   |
|                    | Контроль выхода пассажиров из воздушного судна   |
|                    | Сопровождение пассажиров до здания аэровокзала   |
|                    | Помощь пассажирам с ограничениями жизнедеятельности  |
|                    | Сопровождение несопровождаемых детей и отдельных категорий пассажиров  |
|                    | Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы                               |
|                    | Содействие оперативному штабу и администрации авиапредприятия в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей         |
|                    | Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа                               |



|                       |  |
|-----------------------|--|
| Необходимые знания    | Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя  |
|                       | Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей   |
|                       | Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты                           |
|                       | Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности  |
|                       | Принципы системы управления безопасностью полетов  |
|                       | Принципы авиационной безопасности  |
|                       | Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах   |
|                       | Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
|                       | Правила оказания первой помощи   |
|                       | Требования охраны труда  |
|                       | Требования пожарной безопасности   |
| Другие характеристики | -  |

### 3.2. Обобщенная трудовая функция

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

|   |          |                                     |                           |                          |                          |
|---|----------|-------------------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | <input checked="" type="checkbox"/> | Заимствовано из оригинала | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|   |          |                                     |                           |                          |                          |

Код оригинала      Регистрационный номер профессионального стандарта

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

|  |  |
|--|--|
| Требования к образованию и обучению    | Среднее общее образование<br>Краткосрочное обучение или инструктаж |
| Требования к опыту практической работы | -  |
| Особые условия допуска к работе        | -  |
| Другие характеристики                  | -  |

### Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код   | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|------------------------|-------|--|
| ОКЗ                    | 4323  | Служащие по транспортным перевозкам                                  |
| ОКПДТР                 | 20028 | Агент по розыску грузов и багажа                                     |

### 3.2.1. Трудовая функция

|              |   |     |        |                                   |   |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Организация выдачи зарегистрированного багажа пассажирам воздушного судна | Код | V/01.2 | Уровень (подуровень) квалификации | 2 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |          |   |                           |  |  |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|

Код оригинала  
 Регистрационный номер профессионального стандарта

|                    |   |
|--------------------|---|
| Трудовые действия  | Информирование пассажиров о месте выдачи багажа   |
|                    | Проверка соответствия багажных квитанций и багажных бирок полученному пассажирами багажу  |
|                    | Получение бланков технической документации  |
|                    | Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы                                  |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей            |
|                    | Работать в информационных автоматизированных системах розыска багажа  |
| Необходимые знания | Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя |
|                    | Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и  |

|                       |  |
|-----------------------|--|
|                       | требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей  |
|                       | Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты                           |
|                       | Правила перевозки опасных грузов   |
|                       | Принципы системы управления безопасностью полетов  |
|                       | Принципы авиационной безопасности  |
|                       | Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах   |
|                       | Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
|                       | Правила оказания первой помощи   |
|                       | Требования охраны труда  |
|                       | Требования пожарной безопасности   |
| Другие характеристики | -  |

### 3.2.2. Трудовая функция

|              |  |     |        |                                   |   |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Организация хранения и розыска багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна | Код | V/02.2 | Уровень (подуровень) квалификации | 2 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

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

|                   |  |
|-------------------|--|
| Трудовые действия | Оформление ручной клади и вещей, забытых пассажиром на борту воздушного судна, на территории авиапредприятия и аэропорта |
|                   | Розыск владельца зарегистрированного багажа, не полученного или не востребованного пассажиром                            |
|                   | Розыск зарегистрированного багажа, не выданного пассажиру  |
|                   | Розыск владельца засланного и бездокументного багажа   |
|                   | Организация хранения багажа, ручной клади и личных вещей пассажиров в соответствии с таможенными правилами               |

|                    |  |
|--------------------|--|
|                    | Регистрация заявлений и претензий пассажиров на порчу, недостачу или неприбытие багажа   |
|                    | Получение бланков технической документации   |
|                    | Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы   |
|                    | Содействие оперативному штабу и администрации авиапредприятия в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций   |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей   |
|                    | Работать в информационных автоматизированных системах розыска багажа   |
|                    | Заполнять формы документов на ручную кладь и вещи, забытые пассажиром на борту воздушного судна или на территории авиапредприятия и аэропорта                                      |
|                    | Заполнять формы документов на зарегистрированный багаж, который не был получен или востребован пассажиром  |
|                    | Помощь пассажирам в оформлении заявлений и претензий пассажиров на порчу, недостачу или неприбытие багажа  |
| Необходимые знания | Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя  |
|                    | Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей   |
|                    | Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты                           |
|                    | Правила перевозки опасных грузов   |
|                    | Правила работы с засланным, неприбывшим, поврежденным багажом, а также с багажом с недостачей части содержимого  |
|                    | Основные положения Таможенного кодекса Российской Федерации  |
|                    | Принципы системы управления безопасностью полетов  |
|                    | Принципы авиационной безопасности  |
|                    | Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах   |
|                    | Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
|                    | Правила оказания первой помощи   |

|                       |                                  |
|-----------------------|----------------------------------|
|                       | Требования охраны труда          |
|                       | Требования пожарной безопасности |
| Другие характеристики | -                                |

### 3.3. Обобщенная трудовая функция

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

|   |          |   |                           |  |  |
|---|----------|---|---------------------------|--|--|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|---|----------|---|---------------------------|--|--|

Код оригинала      Регистрационный номер профессионального стандарта

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

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование (бакалавриат) или<br>Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена |
|-------------------------------------|---|

|  |  |
|--|--|
| Требования к опыту практической работы | Не менее трех лет в области организации обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна при среднем профессиональном образовании |
|--|--|

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Особые условия допуска к работе | - |
|---------------------------------|---|

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Другие характеристики | - |
|-----------------------|---|

### Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код        | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности  |
|------------------------|------------|---|
| ОКЗ                    | 1325       | Руководители подразделений (управляющие) на транспорте  |
| ЕКС <4>                | -          | Диспетчер по организации пассажирских, почтово-грузовых, международных авиационных перевозок (включая старшего) |
|                        | -          | Диспетчер по претензионной работе (включая старшего)  |
| ОКПДТР                 | 21708      | Диспетчер по организации авиационных перевозок (пассажирских, почтово-грузовых, международных)                  |
|                        | 24509      | Начальник дирекции по обслуживанию пассажиров   |
| ОКСО <5>               | 5.43.02.06 | Сервис на транспорте (по видам транспорта)  |
|                        | 5.43.03.01 | Сервис  |

### 3.3.1. Трудовая функция

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

|                                |          |   |                           |  |  |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|

Код оригинала      Регистрационный номер профессионального стандарта

|                    |  |
|--------------------|--|
| Трудовые действия  | Разработка технологий, инструкций, стандартов по организации обслуживания багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна  |
|                    | Организация взаимодействия структурных подразделений авиапредприятия и организации, осуществляющей аэропортовую деятельность в ходе обслуживания багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна |
|                    | Ведение претензионного делопроизводства в области обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади  |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей   |
|                    | Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа   |
|                    | Работать в информационных автоматизированных системах розыска багажа   |

|                                |  |
|--------------------------------|--|
|                                | Работать в системах электронного документооборота  |
|                                | Разрешать конфликтные ситуации   |
|                                | Применять системы мотивации персонала  |
| Необходимые знания             | Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя  |
|                                | Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты                           |
|                                | Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей   |
|                                | Перечень аэронавигационных и аэропортовых сборов, тарифов за обслуживание воздушных судов в аэропортах и воздушном пространстве Российской Федерации                               |
|                                | Порядок применения аэронавигационных и аэропортовых сборов, тарифов за обслуживание воздушных судов в аэропортах и воздушном пространстве Российской Федерации                     |
|                                | Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом   |
|                                | Правила перевозки опасных грузов   |
|                                | Правила оформления перевозочных документов   |
|                                | Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности  |
|                                | Правила центровки и загрузки воздушных судов   |
|                                | Принципы системы управления безопасностью полетов  |
|                                | Принципы авиационной безопасности  |
|                                | Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах   |
|                                | Законодательство Российской Федерации в области трудовых отношений, времени отдыха, оплаты и нормирования труда, гарантий и компенсаций  |
|                                | Общие положения законодательства Российской Федерации об административных правонарушениях  |
|                                | Основные положения Таможенного кодекса Российской Федерации  |
|                                | Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Правила оказания первой помощи |  |

|                       |                                  |
|-----------------------|----------------------------------|
|                       | Требования охраны труда          |
|                       | Требования пожарной безопасности |
| Другие характеристики | -                                |

### 3.3.2. Трудовая функция

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

|                                |          |   |                           |  |  |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|

Код оригинала  
 Регистрационный номер профессионального стандарта

|                   |   |
|-------------------|---|
| Трудовые действия | Контроль оформления пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке   |
|                   | Проверка организации посадки пассажиров на воздушное судно  |
|                   | Проверка организации выдачи зарегистрированного багажа пассажиров воздушного судна  |
|                   | Проверка организации хранения и розыска багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна   |
|                   | Проверка оформления сопроводительной документации на воздушную перевозку пассажиров, багажа, почты и груза  |
|                   | Анализ нарушений технологических процессов, выявленных в ходе обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади                         |
|                   | Рассмотрение претензий, возникших в ходе организации обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади                                  |
|                   | Разработка предложений по повышению качества обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади  |
|                   | Проведение служебных расследований по вопросам и претензиям, связанным с организацией обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади |
|                   | Принятие мер по предупреждению нарушений в ходе обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади                                       |
|                   | Содействие оперативному штабу и администрации авиапредприятия в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций                        |



|                    |  |
|--------------------|--|
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей                                   |
|                    | Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа, системах розыска багажа                                |
|                    | Работать в системах электронного документооборота  |
|                    | Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа  |
|                    | Заполнять формы документов на ручную кладь и вещи, забытые пассажиром на борту воздушного судна или на территории авиапредприятия и аэропорта            |
|                    | Заполнять формы документов на зарегистрированный багаж, который не был получен или востребован пассажиром  |
|                    | Заполнять формы заявлений и претензий пассажиров на порчу, недостачу или неприбытие багажа   |
|                    | Разрешать конфликтные ситуации   |
|                    | Применять системы мотивации персонала  |
| Необходимые знания | Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя                        |
|                    | Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты |
|                    | Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей                 |
|                    | Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом   |
|                    | Правила перевозки опасных грузов   |
|                    | Правила оформления перевозочных документов   |
|                    | Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности  |
|                    | Правила центровки и загрузки воздушных судов   |
|                    | Принципы системы управления безопасностью полетов  |
|                    | Принципы авиационной безопасности  |
|                    | Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах                               |
|                    | Законодательство Российской Федерации в области трудовых отношений, времени отдыха, оплаты и нормирования труда, гарантий и компенсаций                  |

|                       |  |
|-----------------------|--|
|                       | Основные положения Таможенного кодекса Российской Федерации  |
|                       | Общие положения законодательства Российской Федерации об административных правонарушениях  |
|                       | Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
|                       | Правила оказания первой помощи   |
|                       | Требования охраны труда  |
|                       | Требования пожарной безопасности   |
| Другие характеристики | -  |

#### IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

##### 4.1. Ответственная организация-разработчик

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

##### 4.2. Наименования организаций-разработчиков

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

<1> Общероссийский классификатор занятий.

<2> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

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

<4> Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

<5> Общероссийский классификатор специальностей по образованию.