



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРУД РОССИИ)**

**ПРИКАЗ**

14 сентября 2022 г.

Москва

№ 5324

**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. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), п р и к а з ы в а ю:

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

Министр

А.О. Котяков

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от «14» сентября 2022 г. № 532н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом

1202

Регистрационный номер

### Содержание

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности).....	2
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	3
3.1. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание пассажиров воздушного судна, обработка их багажа и ручной клади».....	3
3.2. Обобщенная трудовая функция «Оформление багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна».....	8
3.3. Обобщенная трудовая функция «Оперативное управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, обработкой багажа и ручной клади».....	10
3.4. Обобщенная трудовая функция «Управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, обработкой багажа и ручной клади».....	13
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	16

### I. Общие сведения

Организация обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом

(наименование вида профессиональной деятельности)

17.072

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение эффективной организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом

Группа занятий:

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

Отнесение к видам экономической деятельности:

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

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

Обобщенные трудовые функции		Трудовые функции			
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
A	Обслуживание пассажиров воздушного судна, обработка их багажа и ручной клади	2	Оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке Организация контроля посадки пассажиров на воздушное судно Встреча прибывших пассажиров Обслуживание специальных категорий пассажиров	A/01.2 A/02.2 A/03.2 A/04.2	2 2 2 2
B	Оформление багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна	2	Организация выдачи зарегистрированного багажа пассажирам воздушного судна Организация хранения и розыска багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна	B/01.2 B/02.2	2 2
C	Оперативное управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, обработкой багажа и ручной клади	4	Оперативная организация обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади Оперативный контроль организации обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади	C/01.4 C/02.4	4 4
D	Управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, обработкой багажа и ручной клади	6	Организация обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади Контроль качества обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади	D/01.6 D/02.6	6 6

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обслуживание пассажиров воздушного судна, обработка 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 Агент (диспетчер) по контролю посадки Агент группы сопровождения (сопровождение пассажиров специальных категорий) Агент по обслуживанию пассажиров в бизнес-зале Агент (диспетчер) по регистрации Агент по регистрации и контролю посадки Агент по обслуживанию маломобильных пассажиров (инвалидов) Диспетчер по контролю высадки пассажиров Агент по обслуживанию специальных групп пассажиров, включая официальных лиц Агент по организации дополнительного обслуживания					
Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование и Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих					
Требования к опыту практической работы	-					
Особые условия допуска к работе	-					
Другие характеристики	-					

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4323	Служащие по транспортным перевозкам
ОКПДТР <sup>3</sup>	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 правилам воздушной перевозки
	Проверка проездных документов, необходимых для въезда в страну назначения (трансфера), на международных рейсах
	Регистрация пассажиров и багажа в автоматизированной системе
	Информирование пассажиров о правилах и условиях воздушной перевозки
	Бропирование мест для трансферных пассажиров
	Оформление сверхнормативного и платного багажа
	Передача багажа в смежные службы авиационной организации
	Осуществление диспетчерского сопровождения групповых перевозок и отдельных категорий пассажиров
	Контроль загрузки воздушного судна в системах регистрации пассажиров и оформления багажа
	Контроль достоверности данных, внесенных в системы регистрации пассажиров и оформления багажа
	Комплектация пакета полетной документации по окончании обслуживания рейса
	Предоставление пакета полетной документации смежным структурным подразделениям
	Информирование диспетчерских служб и смежных структурных подразделений авиационной организации и организаций, осуществляющих аэропортовую деятельность, о пассажирах, опаздывающих на посадку
Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы	
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей
	Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа
	Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа
Необходимые знания	Требования охраны труда
	Требования пожарной безопасности
	Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей
	Правила оформления перевозочных документов
	Правила осуществления трансферных перевозок

	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя
	Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности
	Правила перевозки опасных грузов
	Принципы авиационной безопасности
	Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность, при обеспечении обслуживания пассажиров, обработки багажа, грузов и почты
	Правила центровки и загрузки воздушных судов
Другие характеристики	-

### 3.1.2. Трудовая функция

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

Происхождение  
трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Проверка посадочных талонов пассажиров
	Контроль посадки пассажиров в автоматизированной системе
	Проверка соответствия ручной клади пассажиров правилам воздушной перевозки
	Контроль посадки пассажиров в автотранспорт
	Сопровождение пассажиров во время движения по перрону пешком или на автотранспорте
	Доставка опаздывающих пассажиров на борт воздушного судна
	Информирование диспетчерских служб и смежных структурных подразделений авиационной организации и организации, осуществляющей аэропортовую деятельность, о пассажирах, опаздывающих на посадку
	Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы
	Содействие оперативному штабу и администрации авиационной организации в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций
Необходимые умения	Проверять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа
	Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа
	Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей
	Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа
Необходимые	Требования охраны труда

знания	Требования пожарной безопасности
	Локальные нормативные акты в области обслуживания пассажиров воздушного транспорта, грузоотправителей, грузополучателей
	Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей
	Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя
	Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности
Другие характеристики	-

### 3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Встреча прибывших пассажиров	Код	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 (при необходимости)
	Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы
	Содействие оперативному штабу и администрации авиационной организации в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей
	Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа
	Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа
	Проверять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа
Необходимые знания	Требования охраны труда
	Требования пожарной безопасности
	Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя
	Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей
	Принципы авиационной безопасности
	Принципы системы управления безопасностью полетов

	Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности
Другие характеристики	-

### 3.1.4. Трудовая функция

Наименование	Обслуживание специальных категорий пассажиров		Код	A/04.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Трудовые действия	Обслуживание пассажиров с ограничениями жизнедеятельности					
	Обслуживание трансферных и транзитных пассажиров					
	Сопровождение несопровождаемых детей и отдельных категорий пассажиров					
	Обслуживание приоритетных пассажиров					
	Предоставление специальных услуг пассажирам с ограничениями жизнедеятельности					
	Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы					
	Содействие оперативному штабу и администрации авиационной организации в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций					
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей					
	Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа					
	Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа					
	Проверять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа					
Необходимые знания	Требования охраны труда					
	Требования пожарной безопасности					
	Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя					
	Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей					
	Принципы авиационной безопасности					
	Принципы системы управления безопасностью полетов					
	Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности					
Другие характеристики	-					



## 3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Оформление багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна		Код	В	Уровень квалификации	2
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Возможные наименования должностей, профессий	Диспетчер розыска, выдачи и хранения багажа Агент по розыску багажа Агент по претензионной работе Агент по сортировке					
Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование и Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих					
Требования к опыту практической работы	-					
Особые условия допуска к работе	-					
Другие характеристики	-					

## Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
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	В/01.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	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
	Помогать пассажирам в оформлении заявлений и претензий по поводу порчи, недостачи или неприбытия багажа
	Заполнять формы документов на зарегистрированный багаж, который не был получен или востребован пассажиром
	Работать в информационных автоматизированных системах розыска багажа
Необходимые знания	Требования охраны труда
	Требования пожарной безопасности
	Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей
	Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность, при обеспечении обслуживания пассажиров, обработки багажа, грузов и почты
	Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя
	Принципы авиационной безопасности
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Принципы системы управления безопасностью полетов
	Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Правила работы с засланным, неприбывшим, поврежденным багажом, а также с багажом с недостачей части содержимого
	Правила перевозки опасных грузов
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 авиационной организации и аэропорта
	Розыск владельца зарегистрированного багажа, не полученного или не востребованного пассажиром
	Розыск зарегистрированного багажа, не выданного пассажиру
	Розыск владельца засланного и бездокументного багажа

	<p>Организация хранения багажа, ручной клади и личных вещей пассажиров в соответствии с таможенными правилами</p> <p>Регистрация заявлений и претензий пассажиров по поводу порчи, недостачи или неприбытия багажа</p> <p>Получение бланков технической документации</p> <p>Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы</p> <p>Содействие оперативному штабу и администрации авиационной организации в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций</p>
Необходимые умения	<p>Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей</p> <p>Помогать пассажирам в оформлении заявлений и претензий по поводу порчи, недостачи или неприбытия багажа</p> <p>Работать в информационных автоматизированных системах розыска багажа</p> <p>Заполнять формы документов на зарегистрированный багаж, который не был получен или востребован пассажиром</p> <p>Заполнять формы документов на ручную кладь и вещи, забытые пассажиром на борту воздушного судна или на территории авиационной организации и аэропорта</p>
Необходимые знания	<p>Требования охраны труда</p> <p>Требования пожарной безопасности</p> <p>Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей</p> <p>Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя</p> <p>Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах</p> <p>Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах</p> <p>Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность, при обеспечении обслуживания пассажиров, обработки багажа, грузов и почты</p> <p>Правила работы с засланным, неприбывшим, поврежденным багажом, а также с багажом с недостачей части содержимого</p> <p>Основные положения Таможенного кодекса Российской Федерации</p> <p>Правила перевозки опасных грузов</p> <p>Принципы системы управления безопасностью полетов</p>
Другие характеристики	-

### 3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование

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

Код

С

Уровень  
квалификации

4

Происхождение  
обобщенной трудовой  
функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Сменный заместитель начальника службы организации пассажирских перевозок Начальник смены Старший диспетчер по претензионной работе Старший диспетчер по организации авиаперевозок Старший агент по организации обслуживания пассажирских перевозок Старший агент по организации дополнительного обслуживания
---	---

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих)
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4323	Служащие по транспортным перевозкам
ЕКС <sup>4</sup>	-	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 <sup>5</sup>	2.23.01.01	Оператор транспортного терминала

#### 3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Оперативная организация обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади	Код	C/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	---	-----	--------	---	---

Происхождение  
трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Организация работы личного состава смены службы по обслуживанию пассажиров и обработке багажа
	Осуществление мероприятий по обеспечению высокого качества обслуживания пассажиров
	Разрешение нестандартных, сбойных ситуаций
	Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей
	Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа
	Работать в информационных автоматизированных системах розыска багажа
	Работать в системах электронного документооборота
	Разрешать конфликтные ситуации
Необходимые знания	Применять системы мотивации персонала
	Правила перевозки опасных грузов
	Правила работы с застрявшим, неприбывшим, поврежденным багажом, а также с багажом с недостатками части содержимого
	Основные положения Таможенного кодекса Российской Федерации
	Принципы системы управления безопасностью полетов
	Принципы авиационной безопасности
	Требования охраны труда
	Требования пожарной безопасности
	Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя
Другие характеристики	Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
-	

### 3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Оперативный контроль организации обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади	Код	C/02.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Контроль работы смены службы организации по обслуживанию пассажиров воздушного судна, обработке багажа и ручной клади
	Контроль оформления пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке
	Проверка организации посадки пассажиров на воздушное судно (при необходимости)

	Проверка организации выдачи зарегистрированного багажа пассажиров воздушного судна
	Контроль организации хранения и розыска багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна
	Контроль оформления сопроводительной документации на воздушную перевозку пассажиров, багажа, почты и груза
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей
	Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа
	Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа
	Разрешать конфликтные ситуации
	Работать в информационных автоматизированных системах розыска багажа
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя
	Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей
	Правила работы с засланным, неприбывшим, поврежденным багажом, а также с багажом с недостаточной частью содержимого
	Основные положения Таможенного кодекса Российской Федерации
	Принципы системы управления безопасностью полетов
	Принципы авиационной безопасности
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Требования охраны труда
	Требования пожарной безопасности
	Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность, при обеспечении обслуживания пассажиров, обработки багажа, грузов и почты
	Правила перевозки опасных грузов
	Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности
	Законодательство Российской Федерации, регулирующее трудовые отношения, время отдыха, оплату и нормирование труда, гарантии и компенсации
Другие характеристики	-

### 3.4. Обобщенная трудовая функция

Наименование

Управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, обработкой багажа и ручной клади

Код

D

Уровень  
квалификации

6

Происхождение  
обобщенной трудовой  
функции

Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
----------	---	------------------------------	--	--

Код  
оригинала

Регистрационный  
номер  
профессионального  
стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Руководитель подразделения по организации обслуживания пассажирских перевозок Руководитель службы пассажирских перевозок Начальник службы организации пассажирских перевозок
---	--

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – бакалавриат или Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	Не менее трех лет в области организации обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна при среднем профессиональном образовании
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1325	Руководители подразделений (управляющие) на транспорте
ЕКС	-	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	2.23.02.01	Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)
	5.43.02.06	Сервис на транспорте (по видам транспорта)
	5.43.03.01	Сервис

#### 3.4.1. Трудовая функция

Наименование

Организация обслуживания пассажиров  
воздушного судна, обработки багажа и  
ручной клади

Код

D/01.6

Уровень  
(подуровень)  
квалификации

6

Происхождение  
трудовой функции

Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
----------	---	------------------------------	--	--

Код  
оригинала

Регистрационный  
номер  
профессионального  
стандарта

Трудовые действия	Разработка технологий, инструкций, стандартов организации обработки багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна
	Организация взаимодействия структурных подразделений авиационной организации и организации, осуществляющей аэропортовую деятельность, в ходе обработки багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна
	Ведение претензионного делопроизводства в области обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади
Необходимые умения	Работать в системах электронного документооборота
	Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей
	Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа
	Разрешать конфликтные ситуации
	Заполнять формы заявлений и претензий пассажиров по поводу порчи, недостачи или неприбытия багажа
Необходимые знания	Требования охраны труда
	Требования пожарной безопасности
	Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Принципы системы управления безопасностью полетов
	Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей
	Основные положения Таможенного кодекса Российской Федерации
Законодательство Российской Федерации, регулирующее трудовые отношения, время отдыха, оплату и нормирование труда, гарантии и компенсации	
Другие характеристики	-

### 3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль качества обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади	Код	D/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Анализ нарушений технологических процессов, выявленных в ходе обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади
	Рассмотрение претензий, возникших в ходе организации обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади
	Разработка предложений по повышению качества обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади



	<p>Проведение служебных расследований по вопросам и претензиям, связанным с организацией обслуживания пассажиров воздушного судна, обработкой багажа и ручной клади</p> <p>Принятие мер по предупреждению нарушений в ходе обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади</p> <p>Содействие оперативному штабу и администрации авиационной организации в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций</p>
Необходимые умения	<p>Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации</p> <p>Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа</p> <p>Работать в системах электронного документооборота</p>
Необходимые знания	<p>Законодательство Российской Федерации, регулирующие трудовые отношения, время отдыха, оплату и нормирование труда, гарантии и компенсации</p> <p>Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах</p> <p>Принципы системы управления безопасностью полетов</p> <p>Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах</p> <p>Общие положения законодательства Российской Федерации об административных правонарушениях</p> <p>Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя</p> <p>Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности</p> <p>Принципы авиационной безопасности</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Требования пожарной безопасности</p>
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

1	АО «Аэропорты Регионов», город Екатеринбург
2	ООО «Аэропорт Емельяново», поселок городского типа Емельяново, Емельяновский район, Красноярский край
3	ООО «Консалтиговая компания Авиаперсонал», город Москва
4	ПАО «Авиакомпания «Сибирь», город Обь, Новосибирская область
5	ПАО «Аэрофлот», город Москва
6	ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России, город Москва

- 
- <sup>1</sup> Общероссийский классификатор занятий.
  - <sup>2</sup> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.
  - <sup>3</sup> Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.
  - <sup>4</sup> Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.
  - <sup>5</sup> Общероссийский классификатор специальностей по образованию.