УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства

труда и социальной защиты Российской Федерации

от «9» марта 2022 г. № 114н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

**Представитель авиационного предприятия-перевозчика**

|  |
| --- |
| 1521 |
| Регистрационный номер |

Содержание

I. Общие сведения 1

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) 3

III. Характеристика обобщенных трудовых функций 4

3.1. Обобщенная трудовая функция «Выполнение комплекса работ по обслуживанию воздушной перевозки авиационного предприятия-перевозчика» 4

3.2. Обобщенная трудовая функция «Организация производственной и коммерческой деятельности авиационного предприятия-перевозчика, включая прием (отправку) грузов и почты воздушным транспортом гражданской авиации» 9

3.3. Обобщенная трудовая функция «Управление деятельностью представительства авиационного предприятия-перевозчика (филиала авиакомпании)» 14

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта 22

I. Общие сведения

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

Основная цель вида профессиональной деятельности:

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

Группа занятий:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3343 | Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал | 1120 | Руководители учреждений, организаций и предприятий |
| 1325 | Руководители подразделений (управляющие) на транспорте | - | - |
| (код ОКЗ[[1]](#endnote-1)) | (наименование) | (код ОКЗ) | (наименование) |

Отнесение к видам экономической деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| 51.10.1 | Перевозка воздушным пассажирским транспортом, подчиняющимся расписанию |
| 51.10.2 | Перевозка воздушным пассажирским транспортом, не подчиняющимся расписанию |
| 52.23.11 | Деятельность аэропортовая |
| (код ОКВЭД[[2]](#endnote-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 |
| A | Выполнение комплекса работ по обслуживанию воздушной перевозки авиационного предприятия-перевозчика | 6 | Обслуживание рейсов авиационного предприятия-перевозчика | A/01.6 | 6 |
| Выполнение работ по обслуживанию пассажиров авиационного предприятия-перевозчика, обработке их багажа и контролю ручной клади | A/02.6 | 6 |
| B | Организация производственной и коммерческой деятельности авиационного предприятия-перевозчика, включая прием (отправку) грузов и почты воздушным транспортом гражданской авиации | 7 | Организационное обеспечение безопасности, регулярности полетов, прилета (вылета), коммерческого, технического и наземного обслуживания воздушных судов гражданской авиации, пассажиров и багажа | B/01.7 | 7 |
| Организационное обеспечение выполнения работ по приему (отправке) грузов и почты воздушным транспортом гражданской авиации | B/02.7 | 7 |
| C | Управление деятельностью представительства авиационного предприятия-перевозчика (филиала авиакомпании) | 8 | Управление производственной, коммерческой, финансовой, административно-хозяйственной и представительской деятельностью авиационного предприятия-перевозчика (филиала авиакомпании) | C/01.8 | 8 |
| Управление организационным обеспечением выполнения наземного, технического, коммерческого обслуживания воздушных судов, пассажиров, багажа, грузов и почты авиационного предприятия-перевозчика (филиала авиакомпании) | C/02.8 | 8 |
| Контроль выполнения задач, функций, показателей эффективности и качества деятельности представительства авиационного предприятия-перевозчика (филиала авиакомпании) | C/03.8 | 8 |

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Выполнение комплекса работ по обслуживанию воздушной перевозки авиационного предприятия-перевозчика | Код | A | Уровень квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Менеджер по аэропортовой деятельностиДиспетчер по контролю подготовки воздушных судов к вылетуДиспетчер по продаже пассажирских перевозокДиспетчер по продаже грузовых перевозок Диспетчер Специалист по работе с клиентамиЛинейный представитель  |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – бакалавриат и дополнительное профессиональное образование по профилю профессиональной деятельностиилиСреднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена и дополнительное профессиональное образование по профилю профессиональной деятельности |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Знание иностранного языка на уровне требований авиационного предприятия-перевозчика для работы в государстве пребывания |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 3343 | Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал |
| ОКПДТР[[3]](#endnote-3) | 26150 | Руководитель группы (на транспорте) |
| ОКСО[[4]](#endnote-4) | 2.23.02.01 | Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) |
| 2.23.03.01 | Технология транспортных процессов  |
| 2.25.03.03 | Аэронавигация  |
| 2.25.03.04 | Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов |
| 5.38.03.02 | Менеджмент |

**3.1.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Обслуживание рейсов авиационного предприятия-перевозчика | Код | A/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Организационное обеспечение предоставления бортового питания на рейсы авиационного предприятия-перевозчика в достаточном количестве и, при необходимости, осуществление дозаказа |
| Контроль коммерческой загрузки воздушных судов, включая подсчет количества багажа, груза и почты, по прибытию воздушного судна и при подготовке на вылет |
| Организационное обеспечение работы с документами по таможенному транзиту грузов воздушным транспортом |
| Контроль готовности стоянки для прилетающего воздушного судна, наличия сотрудников агента по наземному обслуживанию, необходимой техники |
| Контроль правильности обслуживания воздушного судна во время стоянки, соблюдения схем подъезда и отъезда специальной техники |
| Организация своевременности предоставления качественных услуг по наземному обслуживанию воздушных судов, включая подключение электропитания, заправку воздушного судна топливом и питьевой водой, обработку туалетов, выгрузку и загрузку багажа пассажиров и грузов |
| Контроль качества и своевременности предоставления услуг по наземному обслуживанию воздушных судов |
| Работа с экипажем и супервайзером рейса агента по наземному обслуживанию воздушных судов при передаче перевозочных документов по прилету и вылету, передача метеорологической информации, полетных данных, информации об изменениях в правилах проведения и обеспечения полетов и аэронавигационной информации  |
| Координация деятельности с руководителем представительства, командиром воздушного судна, инженерным центром и центром управления полетами авиационного предприятия, техниками обслуживающей компании при возникновении технической неисправности на любом этапе обслуживания воздушного судна  |
| Проверка готовности к отправке воздушного судна, наличия комплекта перевозочных документов и безопасной буксировки воздушного судна |
| Контроль правильной загрузки опасных грузов в воздушное судно и оформления всех необходимых документов на опасный груз |
| Ведение учета данных по выполненным рейсам |
| Подготовка статистических форм и отчетов по выполненным рейсам |
| Ведение претензионной работы с контрагентами согласно правилам авиационного предприятия |
| Организация предоставления установленных федеральными авиационными правилами услуг для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах при перерыве в воздушной перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим причинам, изменения маршрута воздушной перевозки |
| Организация отдыха экипажей воздушных судов после рейсов |
| Необходимые умения | Контролировать выполнение условий по размещению, отдыху летных и кабинных экипажей воздушных судов и доставке их из аэропорта в гостиницу и обратно |
| Оценивать распределение коммерческой загрузки воздушных судов |
| Контролировать, оценивать и корректировать заказ бортового питания |
| Контролировать работу по сдаче, получению и предоставлению в профильные подразделения отчетной документации по таможенному транзиту |
| Оценивать готовность стоянки и агента по наземному обслуживанию к прилету воздушного судна |
| Контролировать, оценивать наземное обслуживание воздушных судов и принимать корректирующие меры по наземному обслуживанию воздушных судов |
| Осуществлять взаимодействие с экипажем и супервайзером рейса агента по наземному обслуживанию |
| Оценивать готовность к отправке воздушного судна |
| Проверять готовность комплекта перевозочных документов воздушной перевозки |
| Выявлять нарушения со стороны контрагента согласно правилам авиационного предприятия-перевозчика |
| Отслеживать действия контрагента на поступившее от авиационного предприятия-перевозчика обращение |
| Работать с претензиями, которые приходят от контрагентов авиационного предприятия-перевозчика |
| Необходимые знания | Правовые основы международных воздушных сообщений, международные требования, рекомендуемая международная практика |
| Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| Основные положения руководства авиационного предприятия- перевозчика по наземному обслуживанию |
| Основы претензионной работы |
| Организационная структура авиационного предприятия-перевозчика и функции его основных структурных подразделений, в том числе представительств и филиалов |
| Основные направления организационного взаимодействия представительств и филиалов авиационного предприятия-перевозчика с компаниями по наземному обслуживанию, службами аэропорта и организациями для качественного и бесперебойного исполнения производственных функций |
| Основы психологии (конфликтологии) |
| Основы делового этикета |
| Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды |
| Правила перевозки опасных грузов воздушным транспортом |
| Правила перевозки животных воздушным транспортом |
| Правила обслуживания инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности при воздушной перевозке |
| Порядок работы с перевозочной документацией воздушной перевозки |
| Другие характеристики  | - |

**3.1.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Выполнение работ по обслуживанию пассажиров авиационного предприятия-перевозчика, обработке их багажа и контролю ручной клади | Код | A/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Организация бесперебойного обслуживания пассажиров авиационного предприятия-перевозчика в зоне регистрации, в зоне выхода на посадку, в зоне получения багажа, координация деятельности с обслуживающей компанией с целью содействия в качественном предоставлении услуг при предполетном и послеполетном обслуживании пассажиров воздушного транспорта |
| Оказание помощи пассажирам при взаимодействии со службой розыска багажа в случае неприбытия багажа в аэропорт назначения |
| Бронирование, переоформление и возврат перевозочных документов воздушной перевозки |
| Расчет стоимости перевозочных документов воздушной перевозки, оплаты за сверхнормативный багаж на рейсы авиационного предприятия-перевозчика и авиакомпаний, имеющих соглашения с авиационным предприятием |
| Продажа авиабилетов, дополнительных услуг |
| Предоставление пассажирам полной информации относительно маршрута полета, условий применения и срока действия тарифа, визовых и паспортных условий, дополнительных услуг, норм провоза багажа и ручной клади для воздушной перевозки |
| Оформление перевозочных документов, платежных документов воздушной перевозки |
| Прием всех видов оплат за перевозочные документы воздушной перевозки |
| Ведение контроля и учета статистических данных о проданных авиаперевозках и дополнительных платных услугах, предоставляемых авиаперевозчиком |
| Ведение претензионной работы с пассажирами согласно правилам авиационного предприятия |
| Контроль хода регистрации пассажиров на рейс |
| Осуществление паспортно-визового контроля на этапе регистрации и посадки пассажиров на рейс |
| Контроль наличия в аэропорту обслуживания авиационно-технического оборудования и расходных материалов авиационного предприятия-перевозчика (рекламно-информационные материалы, багажные бирки, бланки, швартовочные материалы) |
| Необходимые умения | Выявлять некачественное предполетное и послеполетное обслуживание пассажиров  |
| Использовать системы бронирования авиационного предприятия-перевозчика |
| Пользоваться информационными системами, телефоном для предоставления пассажирам полной информации относительно маршрута полета, условий применения и срока действия тарифа, визовых и паспортных условий, дополнительных услуг, норм провоза багажа и ручной клади и по вопросам авиационной перевозки |
| Выполнять проверку оформления перевозочных документов по корпоративным договорам в соответствии с законодательством государства пребывания |
| Оформлять статистические данные о проданных авиаперевозках в системе обработки отчетов о продажах |
| Вести работу по рассмотрению обращений граждан, претензий и жалоб пассажиров, поступающих в представительство авиакомпании, связанных с задержкой доставки, утерей, повреждением всего или части содержимого багажа, отменой или задержкой рейсов, обслуживанием, в рамках имеющихся полномочий |
| Оценивать соблюдение обслуживающим агентом стандарта обслуживания пассажиров авиационного предприятия в процессе регистрации пассажиров на рейс |
| Контролировать предоставление комплекса услуг особым категориям пассажиров |
| Проверять наличие у пассажиров действительных паспортов, въездных, выездных, а в случае необходимости и транзитных виз |
| Необходимые знания | Правовые основы международных воздушных сообщений, международные требования, рекомендуемая международная практика |
| Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| Правила перевозки опасных грузов воздушным транспортом |
| Правила перевозки животных воздушным транспортом |
| Правила обслуживания инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности воздушным транспортом |
| Основные положения руководства авиационного предприятия- перевозчика по обслуживанию пассажиров |
| Основные положения программы лояльности авиационного предприятия-перевозчика и альянсов |
| Основы претензионной работы |
| Основы паспортно-визового контроля воздушной перевозки |
| Организационная структура авиационного предприятия-перевозчика и функции его основных структурных подразделений, в том числе представительств и филиалов |
| Основные направления взаимодействия представительств и филиалов авиационного предприятия-перевозчика с компаниями по наземному обслуживанию, службами аэропорта и организациями для качественного и бесперебойного исполнения производственных функций |
| Основы психологии (конфликтологии) для повседневной работы с пассажирами, в том числе в сбойных ситуациях |
| Правила взаиморасчетов за воздушные перевозки на международных и внутренних авиалиниях |
| Основы делового этикета |
| Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды |
| Другие характеристики  | - |

3.2. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация производственной и коммерческой деятельности авиационного предприятия-перевозчика, включая прием (отправку) грузов и почты воздушным транспортом гражданской авиации | Код | B | Уровень квалификации | 7 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Заместитель руководителя представительства по производственной деятельностиЗаместитель руководителя представительства Заместитель представителя по грузовым перевозкам |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование –магистратура или специалитет и дополнительное профессиональное образование по профилю профессиональной деятельности |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного года на авиационном предприятии в сфере организации производственной и (или) коммерческой деятельности |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Знание иностранного языка на уровне требований авиационного предприятия-перевозчика для работы в государстве пребывания |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 1325 | Руководители подразделений (управляющие) на транспорте |
| ОКПДТР  | 26150 | Руководитель группы (на транспорте) |
| ОКСО | 2.23.04.01 | Технология транспортных процессов |
| 2.23.04.02 | Наземные транспортно-технологические комплексы |
| 2.25.04.03 | Аэронавигация |
| 2.25.04.04 |  Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов |
| 5.38.04.02 | Менеджмент |
| 2.25.05.05 | Эксплуатация воздушных судов и организация воздушного движения |

**3.2.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организационное обеспечение безопасности, регулярности полетов, прилета (вылета), коммерческого, технического и наземного обслуживания воздушных судов гражданской авиации, пассажиров и багажа | Код | B/01.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Управление работами по обслуживанию пассажиров и багажа воздушной перевозки |
| Управление работами по наземному и техническому обслуживанию воздушных судов  |
| Контроль организации заказа бортового питания на рейсы |
| Контроль своевременной отправки рейсов, регулярности полетов |
| Контроль полноты и качества предоставляемых услуг коммерческого, технического и наземного обслуживания воздушных судов, пассажиров и багажа |
| Контроль организации обслуживания пассажиров и багажа в соответствии со стандартами обслуживания авиационного предприятия-перевозчика |
| Организация продажи пассажирских, грузовых и почтовых перевозок воздушным транспортом в офисах представительства и через агентскую сеть |
| Разработка мер по оптимизации расходов на наземное обслуживание рейсов и содержание представительства авиационного предприятия |
| Осуществление взаимодействия с федеральными и местными органами исполнительной власти, полномочными органами гражданской авиации, общественными объединениями для обеспечения безопасности, регулярности полетов, прилета (вылета), коммерческого, технического и наземного обслуживания воздушных судов, пассажиров и багажа |
| Установление деловых контактов с представителями авиакомпаний, операторов аэропортов, партнерами, потребителями, клиентами для обеспечения безопасности, регулярности полетов, прилета (вылета), коммерческого, технического и наземного обслуживания воздушных судов, пассажиров и багажа |
| Контроль отправки вылетных телеграмм по рейсу |
| Необходимые умения | Организовывать качественное и своевременное выполнение задач в области обслуживания пассажиров и багажа воздушной перевозки |
| Организовывать работы по наземному и техническому обслуживанию воздушных судов в соответствии с нормативными документами авиационного предприятия, документами и технологиями международных организаций по обеспечению безопасности полетов и авиационной безопасности |
| Решать задачи оптимизации процессов размещения, отдыха летных и кабинных экипажей воздушных судов и доставки их из аэропорта в гостиницу и обратно |
| Контролировать деятельность агентов, осуществляющих предоставление бортового питания на рейсы авиационного предприятия-перевозчика в аэропорту государства пребывания, готовить предложения по улучшению качества и ассортимента питания и услуг |
| Контролировать деятельность по обеспечению регулярности полетов авиационного предприятия |
| Использовать инновационные технологии обслуживания и информационные системы, утвержденные в авиационном предприятии- перевозчике |
| Выявлять неполное, некачественное обслуживание пассажиров и багажа, наземное обслуживание рейсов авиационного предприятия- перевозчика  |
| Организовывать применение результативных мер по решению проблем наземного обслуживания пассажиров в аэропорту государства пребывания в случаях задержки, отмены или переноса рейса  |
| Применять оптимальное соотношение прямых и агентских продаж при организации продаж пассажирских, грузовых и почтовых перевозок  |
| Необходимые знания | Правовые основы международных воздушных сообщений, международные требования, рекомендуемая международная практика |
| Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок |
| Законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие производственно-хозяйственную, коммерческую и финансово-экономическую деятельность представительства |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| Правила перевозки опасных грузов воздушным транспортом |
| Правила перевозки животных воздушным транспортом |
| Правила обслуживания особых категорий пассажиров |
| Положения руководства авиационного предприятия-перевозчика по обслуживанию пассажиров |
| Основные положения программы лояльности авиационного предприятия-перевозчика и альянсов |
| Правила ведения претензионной работы |
| Организационная структура авиационного предприятия-перевозчика и функции его основных структурных подразделений, в том числе представительств и филиалов |
| Основные направления взаимодействия представительств и филиалов авиационного предприятия-перевозчика с компаниями по наземному обслуживанию, службами аэропорта и организациями для качественного и бесперебойного исполнения производственных функций |
| Основы психологии (конфликтологии) для повседневной работы с пассажирами, в том числе в сбойных ситуациях |
| Правила взаиморасчетов за воздушные перевозки на международных и внутренних авиалиниях |
| Основы делового этикета |
| Основы менеджмента и маркетинга |
| Рыночные методы хозяйствования, закономерности и особенности развития экономики, состояние конъюнктуры рынка авиаперевозок государства пребывания |
| Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды |
| Другие характеристики  | - |

**3.2.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организационное обеспечение выполнения работ по приему (отправке) грузов и почты воздушным транспортом гражданской авиации  | Код | B/02.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Контроль работ по обслуживанию, приему грузов и почты воздушным транспортом |
| Организация получения и отправления служебных грузов, в том числе служебных грузов с запасными частями, для воздушных судов авиационного предприятия |
| Регулярное отправление пассажирской и грузовой рейсовой документации, служебной корреспонденции авиационного предприятия-перевозчика |
| Необходимые умения | Применять правила своевременного отправления служебных грузов, регулярного отправления грузовой рейсовой документации, контролировать полноту и правильность заполнения документов на груз, в том числе на опасный груз, перевозимый воздушным транспортом |
| Оформлять необходимые документы в случаях задержки доставки, утери, повреждения всего или части груза, отправлять материалы в структурное подразделение авиационного предприятия по рассмотрению претензий и жалоб |
| Оформлять и направлять в структурные подразделения авиационного предприятия уведомления о происшествиях с опасными грузами, а также уведомления о выявлении незадекларированного или неправильно задекларированного опасного груза |
| Применять правила проведения мероприятий по обеспечению авиационной безопасности, в том числе предполетного досмотра грузов и почты, в целях обнаружения предметов и веществ, запрещенных к перевозке на воздушном судне |
| Применять требования документов международных организаций к воздушным перевозкам опасных грузов, законодательства государства пребывания, руководства по наземному обеспечению перевозок авиационного предприятия - перевозчика |
| Организовывать соблюдение установленных правил перевозки грузов воздушным транспортом, следующих по процедуре таможенного транзита |
| Организовывать и проводить расследования по обращениям грузовых агентов, отправителей, получателей грузов и почты, поступающих в представительство |
| Применять правила перевозки оружия, боеприпасов и специальных средств на воздушных судах авиационного предприятия в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, контролировать правильность оформления, а также полноту и своевременность информирования аэропорта прибытия о перевозимом оружии, боеприпасах и спецсредствах |
| Применять правила перевозки животных и птиц на воздушных судах авиационного предприятия в соответствии с требованиями нормативных правовых актов |
| Необходимые знания | Правовые основы международных воздушных сообщений, международные требования, рекомендуемая международная практика |
| Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок |
| Законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие производственно-хозяйственную, коммерческую и финансово-экономическую деятельность представительства |
| Общие правила воздушных перевозок грузов и почты, требования к обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей |
| Правила перевозки опасных грузов воздушным транспортом |
| Правила перевозки животных воздушным транспортом |
| Правила оформления перевозочных документов воздушной перевозки |
| Правила ведения претензионной работы |
| Основные направления взаимодействия представительств и филиалов авиационного предприятия с компаниями по наземному обслуживанию, службами аэропорта и организациями для качественного и бесперебойного исполнения работ по обеспечению приема (отправки) грузов и почты  |
| Основы делового этикета |
| Рыночные методы хозяйствования, закономерности и особенности развития экономики, состояние конъюнктуры рынка авиаперевозок государства пребывания |
| Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды |
| Другие характеристики  | - |

3.3. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление деятельностью представительства авиационного предприятия-перевозчика (филиала авиакомпании) | Код | C | Уровень квалификации | 8 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Генеральный представитель авиакомпанииРегиональный представитель по грузовым перевозкамПредставитель – руководитель представительства Представитель по грузовым перевозкам в региональном представительстве |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование –магистратура или специалитет и дополнительное профессиональное образование по профилю профессиональной деятельности |
| Требования к опыту практической работы | Не менее двух лет работы на авиационном предприятии-перевозчике в сфере управления деятельностью представительства |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Знание иностранного языка на уровне требований авиационного предприятия – перевозчика для работы в государстве пребывания |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 1120 | Руководители учреждений, организаций и предприятий |
| ОКПДТР | 26150 | Руководитель группы (на транспорте) |
| ОКСО | 2.23.04.01 | Технология транспортных процессов |
| 2.23.04.02 | Наземные транспортно-технологические комплексы |
| 2.25.04.03 | Аэронавигация |
| 2.25.04.04 |  Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов |
| 5.38.04.02 | Менеджмент |
| 2.25.05.05 | Эксплуатация воздушных судов и организация воздушного движения |

**3.3.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление производственной, коммерческой, финансовой, административно-хозяйственной и представительской деятельностью авиационного предприятия-перевозчика (филиала авиакомпании) | Код | C/01.8 | Уровень (подуровень) квалификации | 8 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Выполнение работ по регистрации коммерческой деятельности, получению лицензии и выполнению формальностей, связанных с созданием представительства, его управлением и прекращением его деятельности |
| Организация качественного и своевременного выполнения задач и функций, возложенных на представительство |
| Организационное обеспечение выполнения производственного и финансово-экономического плана представительства, ключевых показателей эффективности, установленных для представительства, в том числе исполнения сметы затрат, обеспечение безопасности полетов и регулярности рейсов, авиационной безопасности, а также установленного на авиационном предприятии уровня качества обслуживания воздушных судов и пассажиров |
| Координация взаимодействий со структурными подразделениями авиационного предприятия, с государственными органами, авиационными властями, авиационными предприятиями, фирмами и организациями в государстве пребывания в целях выполнения задач и функций представительства в рамках предоставленных представительству полномочий |
| Организация работы по рассмотрению обращений клиентов авиационного предприятия, поступающих в представительство, в соответствии с нормативными правовыми актами и установленными в авиационном предприятии правилами |
| Осуществление мероприятий по сохранности имущества авиационного предприятия, включая действия в кризисных, сбойных и чрезвычайных ситуациях, эвакуацию персонала и служебной документации |
| Необходимые умения | Применять инструменты и методы управления работой представительства в государстве пребывания, направлять деятельность на повышение эффективности работы, качества и конкурентоспособности услуг в рамках задач и функций, возложенных на представительство, и в соответствии со стратегией авиационного предприятия |
| Разрабатывать и осуществлять меры, позволяющие эффективно выполнять производственные, коммерческие и финансово-экономические планы представительства, установленные ключевые показатели эффективности и качества обслуживания воздушных судов и пассажиров, с учетом особенностей реализации операционной стратегии представительства в государстве пребывания |
| Оценивать эффективность и качество обслуживания воздушных судов и пассажиров с учетом особенностей реализации операционной стратегии представительства в государстве пребывания |
| Применять правила взаимодействия со структурными подразделениями авиационного предприятия, с государственными органами, авиационными властями, авиационными предприятиями, фирмами и организациями в государстве пребывания, запрашивать и получать от них документы и материалы (информацию), необходимые для повышения эффективности и развития деятельности представительства |
| Планировать действия в кризисных, сбойных и чрезвычайных ситуациях  |
| По согласованию с соответствующим структурным подразделением авиационного предприятия и, при необходимости, с аэропортом разрабатывать и осуществлять план эвакуации персонала и служебной документации, план действий по сохранности материальных и денежных средств представительства |
| Применять правила регистрации коммерческой деятельности, получения лицензии и выполнения формальностей, связанных с созданием представительства, его эффективным управлением или прекращением его деятельности |
| Необходимые знания | Правовые основы международных воздушных сообщений, международные требования, рекомендуемая международная практика |
| Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок |
| Законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие производственно-хозяйственную, коммерческую и финансово-экономическую деятельность представительства |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| Правила обслуживания особых категорий пассажиров  |
| Положения руководства авиационного предприятия по обслуживанию пассажиров |
| Основные положения программы лояльности авиационного предприятия и альянсов |
| Правила перевозки опасных грузов воздушным транспортом |
| Правила перевозки животных воздушным транспортом |
| Правила оформления перевозочных документов воздушной перевозки |
| Правила ведения претензионной работы |
| Организационная структура авиационного предприятия и функции его основных структурных подразделений, в том числе представительств и филиалов |
| Основные направления взаимодействия представительств и филиалов авиационного предприятия с компаниями по наземному обслуживанию, службами аэропорта и организациями для качественного и бесперебойного исполнения производственных функций |
| Основы психологии (конфликтологии)  |
| Правила взаиморасчетов за воздушные перевозки на международных и внутренних авиалиниях |
| Основы делового этикета |
| Основы менеджмента и маркетинга |
| Методы стратегического и оперативного планирования, риск-менеджмента, методы управления бизнес-процессами и проектами  |
| Рыночные методы хозяйствования, закономерности и особенности развития экономики, состояние конъюнктуры рынка авиаперевозок государства пребывания |
| Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды |
| Другие характеристики  | - |

**3.3.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление организационным обеспечением выполнения наземного, технического, коммерческого обслуживания воздушных судов, пассажиров, багажа, грузов и почты авиационного предприятия-перевозчика (филиала авиакомпании) | Код | C/02.8 | Уровень (подуровень) квалификации | 8 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Управление организацией выполнения работ по обслуживанию пассажиров и багажа  |
| Управление организацией выполнения работ по наземному и техническому обслуживанию воздушных судов  |
| Управление организацией выполнения работ по обслуживанию грузов и почты  |
| Организация коммерческой деятельности представительства в области агентской и корпоративных продаж пассажирских перевозок, а также в области грузовых и почтовых перевозок |
| Управление организацией работ по рассмотрению обращений граждан, претензий и жалоб пассажиров, поступающих в представительство, связанных с задержкой доставки, утерей, повреждением всего или части содержимого багажа, отменой или задержкой рейсов, обслуживанием пассажиров в офисах собственных продаж представительства |
| Проведение переговоров со службами координации расписания аэропорта государства пребывания с целью подтверждения необходимых слотов |
| Организация мероприятий по получению разрешений на международные воздушные перевозки авиационного предприятия от ведомства гражданской авиации государства пребывания |
| Организация взаимодействия с таможенными, иммиграционными органами в области организационного обеспечения паспортно-визового контроля документов пассажиров, производственной и авиационной безопасности в аэропорту государства пребывания |
| Контроль финансовых документов, движения денежных средств в финансовых операциях, связанных с выполнением наземного, технического, коммерческого обслуживания воздушных судов, пассажиров, багажа, грузов и почты, в соответствии с правами, предоставленными представительству |
| Предоставление финансовой отчетности при наличии требований авиационного предприятия |
| Необходимые умения | Оценивать использование внедренных процессов и решений при выполнении работ по обслуживанию пассажиров и багажа, наземному и техническому обслуживанию воздушных судов, обслуживанию грузов и почты |
| Разрабатывать предложения и организовывать использование прогрессивных подходов и инструментов в области информатизации, маркетинга, персонального обслуживания, дистрибуции, анализа систем данных, мобильных сервисов, мультимодальных перевозок при осуществлении коммерческой деятельности представительства в рамках имеющихся полномочий и согласно требованиям локальных нормативных актов авиационного предприятия |
| Организовывать применение передовых информационных систем работы с обращениями граждан, претензиями и жалобами пассажиров, поступивших в представительство, развивать их, организовывать обучение работников представительства в целях повышения оперативности и качества обслуживания |
| Планировать и осуществлять эффективное взаимодействие по действующим договорам с авиационными властями, с авиационными предприятиями, с государственными и коммерческими организациями государства пребывания, развивать партнерство и организовывать проведение переговоров с международными организациями, общественными организациями и средствами массовой информации государства пребывания по поручению авиационного предприятия |
| Организовывать и контролировать расчетно-платежные операции по осуществлению деятельности представительства в пределах утвержденного бюджета и в рамках заключенных договоров, готовить отчетность по валютно-финансовой деятельности в соответствии с нормативными правовыми актами и законодательством государства пребывания с использованием прогрессивных электронных систем |
| Необходимые знания | Правовые основы международных воздушных сообщений, международные требования, рекомендуемая международная практика |
| Воздушный кодекс Российской Федерации, положения основных нормативных правовых актов по организации перевозок и управлению на воздушном транспорте |
| Законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие производственно-хозяйственную, коммерческую и финансово-экономическую деятельность представительства |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| Правила обслуживания инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности |
| Основные положения руководства авиационного предприятия по обслуживанию пассажиров |
| Основные положения программы лояльности авиационного предприятия и альянсов |
| Правила перевозки опасных грузов воздушным транспортом |
| Правила перевозки животных воздушным транспортом |
| Правила оформления перевозочных документов воздушной перевозки |
| Правила ведения претензионной работы |
| Организационная структура авиационного предприятия и функции его основных структурных подразделений, в том числе представительств и филиалов |
| Основные направления взаимодействия представительств и филиалов авиационного предприятия с компаниями по наземному обслуживанию, службами аэропорта и организациями для качественного и бесперебойного исполнения производственных функций |
| Основы психологии (конфликтологии)  |
| Правила взаиморасчетов за воздушные перевозки на международных и внутренних авиалиниях |
| Основы делового этикета |
| Основы менеджмента и маркетинга |
| Методы стратегического и оперативного планирования, риск-менеджмента, методы управления бизнес-процессами и проектами  |
| Рыночные методы хозяйствования, закономерности и особенности развития экономики, состояние конъюнктуры рынка авиаперевозок государства пребывания |
| Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды |
| Другие характеристики  | - |

**3.3.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Контроль выполнения задач, функций, показателей эффективности и качества деятельности представительства авиационного предприятия-перевозчика (филиала авиакомпании) | Код | C/03.8 | Уровень (подуровень) квалификации | 8 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Организация контроля обеспечения безопасности полетов, авиационной безопасности и сохранности воздушных судов на земле |
| Взаимодействие с уполномоченными органами в области гражданской авиации в стране пребывания при проведении инспекций воздушных судов |
| Контроль распределения коммерческой загрузки (пассажиров, багажа и грузов) на борту воздушного судна в соответствии со стандартами авиационного предприятия |
| Контроль предоставления услуг по обслуживанию рейсов |
| Контроль выполнения целевых показателей провайдеров наземного обслуживания воздушных судов и представительства |
| Содействие в заключении соглашения об уровне обслуживания с провайдерами по наземному обслуживанию  |
| Контроль предоставления комплекса услуг пассажирам, включая пассажиров с ограниченными физическими возможностями, авиационного предприятия на всех этапах предполетного и послеполетного наземного обслуживания в аэропорту пребывания |
| Организация контроля выручки по агентским продажам пассажирских перевозок, по продажам грузовых и почтовых перевозок, соблюдения правил бронирования и правил продажи авиационного предприятия |
| Организация контроля соблюдения работниками представительства правил приема, хранения и передачи наличных денежных средств и оформления кассовых операций при ведении собственной продажи |
| Проведение периодических выборочных проверок контрагентов авиационного предприятия по договорам в части, касающейся производственной и административно-хозяйственной деятельности представительства, на предмет соблюдения ими условий договоров и целевых показателей в области качества, установленных соглашениями об уровне обслуживания |
| Организация контроля соблюдения работниками представительства требований законодательных актов Российской Федерации и регламентирующих документов авиационного предприятия по сохранению конфиденциальности информации (служебной тайны, коммерческой тайны, персональных данных), выполнению правил предупреждения и противодействия коррупции, требования охраны труда, требований пропускного и внутриобъектового режимов на объектах и в зоне транспортной безопасности (контролируемой зоне аэропорта) |
| Контроль исполнения должностных обязанностей и соблюдения внутреннего распорядка (учет рабочего времени) всеми работниками представительства |
| Организация и контроль прохождения работниками представительства обязательных медицинских осмотров и психиатрических освидетельствований (если применимо) |
| Необходимые умения | Управлять рисками безопасности полетов и авиационной безопасности в рамках имеющихся полномочий |
| Решать совместно с уполномоченными органами и организациями государства пребывания вопросы охраны воздушных судов, предотвращения противоправных актов в отношении экипажей, пассажиров, работников авиационного предприятия, взаимодействовать с ними при проведении инспекций воздушных судов |
| Контролировать распределение коммерческой загрузки на борту воздушного судна, выделять багаж трансферных пассажиров с критическими стыковками в соответствии со стандартами авиационного предприятия |
| Организовывать контроль предоставления услуг по обслуживанию рейсов и пассажиров, включая пассажиров с ограниченными физическими возможностями, на всех этапах предполетного и послеполетного наземного обслуживания с использованием информационных систем и при взаимодействии с компаниями по наземному обслуживанию и службами аэропорта государства пребывания |
| Контролировать полное и своевременное перечисление выручки на счета авиационного предприятия в соответствии с законодательством Российской Федерации |
| Применять правила проведения мероприятий по обеспечению безопасности пассажиров и членов экипажей |
| Применять правила приема, хранения и передачи наличных денежных средств и оформления кассовых операций представительства авиационного предприятия-перевозчика |
| Контролировать полноту и своевременность переводов контрагентами денежных средств на счет представительства |
| Необходимые знания | Правовые основы международных воздушных сообщений, международные требования, рекомендуемая международная практика |
| Воздушный кодекс Российской Федерации, положения основных нормативных правовых актов по организации перевозок и управлению на воздушном транспорте |
| Законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие производственно-хозяйственную, коммерческую и финансово-экономическую деятельность представительства |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| Правила обслуживания инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности |
| Документы авиационного предприятия о технологии работы при обслуживании воздушных судов, пассажиров, багажа, грузов |
| Основные положения программы лояльности авиационного предприятия и альянсов |
| Правила перевозки опасных грузов воздушным транспортом |
| Правила перевозки животных воздушным транспортом |
| Правила оформления перевозочных документов воздушной перевозки |
| Правила ведения претензионной работы |
| Организационная структура авиационного предприятия и функции его основных структурных подразделений, в том числе представительств и филиалов |
| Основные направления организационного взаимодействия представительств и филиалов авиационного предприятия с компаниями по наземному обслуживанию, службами аэропорта и организациями для качественного и бесперебойного исполнения производственных функций |
| Основы психологии (конфликтологии)  |
| Правила взаиморасчетов за воздушные перевозки на международных и внутренних авиалиниях |
| Основы делового этикета |
| Основы менеджмента и маркетинга |
| Методы стратегического и оперативного планирования, риск-менеджмента, методы управления бизнес-процессами и проектами  |
| Рыночные методы хозяйствования, закономерности и особенности развития экономики, состояние конъюнктуры рынка авиаперевозок государства пребывания |
| Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды |
| Другие характеристики  | - |

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

**4.1. Ответственная организация-разработчик**

|  |
| --- |
| Совет по профессиональным квалификациям воздушного транспорта, город Москва |
| Председатель Борисенко Андрей Иванович |

**4.2. Наименования организаций-разработчиков**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | АО «Авиакомпания «Сибирь», город Новосибирск |
| 2 | ООО «Консалтинговая компания Авиаперсонал», город Москва |
| 3 | ПАО «Аэрофлот», город Москва |
| 4 | ЧПОУ «Авиашкола Аэрофлота», город Москва |

1. Общероссийский классификатор занятий. [↑](#endnote-ref-1)
2. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности. [↑](#endnote-ref-2)
3. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов. [↑](#endnote-ref-3)
4. Общероссийский классификатор специальностей по образованию. [↑](#endnote-ref-4)