



УТВЕРЖДЕНО решением  
Совета по профессиональным квалификациям  
воздушного транспорта  
(Протокол №16 от 05. 10.2021 г.)

Председатель  Борисенко А.И.

## ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА

для оценки квалификации

**Агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок (2-й уровень  
квалификации)**

Пример оценочного средства разработан в рамках выполнения п. 1.1.2 проекта Комплекса мероприятий по развитию механизма независимой оценки квалификации, а также по осуществлению функций базового центра профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации рабочих кадров



**СОВЕТ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КВАЛИФИКАЦИЯМ  
ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА**

<b>Раздел</b>	<b>Страница</b>
Наименование квалификации и уровень квалификации	3
Номер квалификации	3
Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	3
Вид профессиональной деятельности	3
Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена	3
Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена	4
Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	5
Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	7
Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий	8
Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена	8
Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации	8
Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии)	8



## СОВЕТ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КВАЛИФИКАЦИЯМ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА

### Структура оценочного средства

**1. Наименование квалификации и уровень квалификации:** Агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок (2-й уровень квалификации)

**2. Номер квалификации:** 17.07200.01

**3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее - требования к квалификации):** Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом **Код 17. 072**

**4. Вид профессиональной деятельности:** Обеспечение эффективной организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом

#### 5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена

<b>Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации</b>	<b>Критерии оценки квалификации</b>	<b>Тип и № задания</b>
1	2	3
Знания		
Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта	Без ошибок – 1 балл С ошибками – 0 баллов	Задания с выбором ответа №12, 16-24, 29-30
Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей	Без ошибок – 1 балл С ошибками – 0 баллов	Задания с выбором ответа №1, 4-11, 13-15, 25-27, 32-33



## СОВЕТ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КВАЛИФИКАЦИЯМ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА

Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности	Без ошибок – 1 балл С ошибками – 0 баллов	Задания с выбором ответа №34-37
Правила оформления перевозочных документов	Без ошибок – 1 балл С ошибками – 0 баллов	Задания с выбором ответа №2, 28
Правила перевозки опасных грузов	Без ошибок – 1 балл С ошибками – 0 баллов	Задания с выбором ответа №38-40
Принципы авиационной безопасности	Без ошибок – 1 балл С ошибками – 0 баллов	Задания с выбором ответа №3
<b>Умения</b>		
Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей	Без ошибок - отлично С ошибками - неудовлетворительно	Задания с выбором ответа №24
Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа	Без ошибок - отлично С ошибками - неудовлетворительно	Задания с выбором ответа №13-15, 22, 26-27, 29-37
Проверять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа	Без ошибок - отлично С ошибками - неудовлетворительно	Задания с выбором ответа №1-2, 4-5, 7-8, 10, 12, 16-21, 23, 25, 28, 38-40

### **Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа:**

профессионального экзамена:

количество заданий с выбором ответа: 40;

количество заданий с открытым ответом: 0;

количество заданий на установление соответствия: 0;

количество заданий на установление последовательности: 0;

время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена: 60 мин.

### **6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена**

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
--	------------------------------	-----------------



## СОВЕТ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КВАЛИФИКАЦИЯМ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА

1	2	3
Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа	Полностью / правильно выполненное задание - 1 балл Не полностью / с ошибками выполненное задание - 0 баллов	Задания №1-2 на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях

### 7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий:

а) материально-технические ресурсы для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена:

№ п/п	Наименование	Характеристики	Количество, не менее
1.	Помещение	Площадь помещения не менее 36 кв. м. Должно соответствовать требованиям пожарной безопасности и санитарным правилам и нормам (СанПиН), предъявляемым к административным и учебным помещениям	1
2.	Стол	офисный (аудиторный)	6
3.	Стул	офисный (аудиторный)	6
4.	Персональный компьютер (ПК)	- встроенная(внешняя) видекамера с разрешением не менее 1.3 Мп; - процессор с тактовой частотой не менее 1,5 ГГц, не менее 2-х ядер; - объем оперативной памяти не менее 8 Гб; - встроенным графическим процессором или дискретной видеокатрой.	6
5.	Программное обеспечение	- операционная система с графическим интерфейсом поддерживающая работу интернет-браузеров; - интернет-браузер версии не старше года от даты проведения оценки квалификации.	На каждом ПК
6.	Доступ к информационно телекоммуникационной сети «Интернет»	Доступ со скоростью не менее 25 Мбит/сек	На каждом ПК
7.	Видекамера для регистрации процедуры проведения профессионального экзамена	Видекамера стандарта HD с разрешением не менее 1280*720 (720p) и не более Full HD с разрешением 1920*1080 с функцией аудио записи. Требования к осуществлению видеозаписи: - видекамеры должны регистрировать вход в помещение, всех соискателей, все персональные компьютеры с фронтальной стороны, экзаменационную комиссию; - аудиозапись должна быть синхронизирована с видеопотоком;	Не менее 2 (двух) видеокamer на помещение



## СОВЕТ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КВАЛИФИКАЦИЯМ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА

		- видеозапись должна осуществляться непрерывно в цветном изображении;	
8.	Требования к серверу	Должно обеспечивать хранения видеозаписей за период не менее 1 года. Объем устройства порядка 24 Тб.	1

### Рекомендуемый сервер в сборе, в составе:

№	Параметры
1	Корпус - форм-фактор Tower
2	Процессор в количестве 1 шт. со следующими характеристиками: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Частота процессора - не менее 3.3 Гц</li> <li>- Количество ядер - не менее 6</li> <li>- Наличие поддержки технологии Turbo Boost</li> <li>- Частота процессора в режиме Turbo Boost - не менее 4.5 Гц</li> <li>- Техпроцесс - не более 14 нм</li> <li>- Максимальный объем поддерживаемой памяти - не менее 128 Гб</li> <li>- Максимальная поддерживаемая частота - не менее 2 666 МГц</li> <li>- Тип памяти - не ниже DDR4</li> <li>- Наличие поддержки ECC</li> <li>- Наличие встроенного графического ядра</li> </ul>
3	Модуль оперативной памяти в количестве 2 шт. со следующими характеристиками: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Тип памяти - не ниже DDR4</li> <li>- Емкость одного модуля оперативной памяти - не ниже 8 ГБ</li> <li>- Наличие поддержки - ECC</li> <li>- Форм-фактор - UDIMM</li> <li>- Частота оперативной памяти - не ниже 2666 МГц</li> </ul> Возможность расширения количества оперативной памяти не менее 4-х слотов, суммарным объемом не менее 64 Гбайт.
4	Жесткий диск в количестве 4 шт, со следующими характеристиками: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Объем жесткого диска - не ниже 6 Тбайт,</li> <li>- Скорость вращения - не ниже 7 200 об/мин</li> <li>- Разъемы - SATA</li> <li>- Пропускная способность - не ниже 6 Гбит/с,</li> <li>- Формат сектора - не ниже 512n</li> <li>- Форма-фактор - 3,5"</li> </ul> Возможность расширения количества жестких дисков не менее 4-х, суммарным объемом не менее 24 Тбайт.
5	Наличие DVD+/-RW SATA Internal
6	Наличие внутренних контроллеров - PERC H330
7	Программный RAID не ниже S140
8	Внешние адаптеры главной шины (без RAID) - Адаптер главной шины SAS не ниже 12 Гбит/с
9	Блок питания - не менее 365 Вт
10	Наличие модуля Модуль TPM 1.2



## СОВЕТ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КВАЛИФИКАЦИЯМ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА

11	Наличие не менее 1 сетевого контролера с поддержкой не ниже 1GbE LOM. Возможность расширения до 2-х модулей 1GbE
12	Порты на передней панели: Не менее 1 выделенного порта Micro-USB для iDRAC Не менее 1 порта USB 3.0 Порты на задней панели: Не менее 1 последовательного порта Не менее 2 портов USB 3.0 Не менее 4 портов USB 2.0 Не менее 1 разъема VGA Внутренние порты: Не менее 1 порта USB 3.0
13	Наличие поддержки операционных систем: Canonical® Ubuntu® LTS; Citrix® Hypervisor® Microsoft® Windows Server® LTSC с Hyper-V; Red Hat® Enterprise Linux; SUSE® Linux Enterprise Server; VMware® ESXi®

б) материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена:

- Стойка регистрации (высота от пола 121 см, ширина 121 см, полка над стойкой шириной 30 см, глубина столешницы 76 см).
- Стул офисный, крутящийся, регулирующийся по высоте.
- Неподвижная часть багажной ленты (ширина 52 см, длина 100 см, высота от пола 36 см).
- Компьютер с (учебными) рейсами в программе на выбор соискателя (Liason, Amadeus, Sabre, Astra) (системный блок, монитор, мышка).
- Принтер печати посадочных талонов.
- Багажный принтер.
- Посадочные талоны.
- Багажные бирки.
- Дополнительные багажные бирки "HEAVY".
- Канцелярские принадлежности.

### 8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий:

Технический специалист для проведения теоретической части экзамена и организационной поддержки эксперта.

Экспертная комиссия из не менее трех человек, имеющих:

- Среднее общее образование и наличие краткосрочного обучения или инструктажа.
- Опыт работы не менее 3 лет в должности и (или) выполнения работ (услуг) по виду профессиональной деятельности.
- Подтверждение прохождения обучения по дополнительным профессиональным программам, обеспечивающего освоение:  
знаний:
  - Нормативно правовых актов в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена;
  - нормативные правовые акты, регулирующие вид профессиональной деятельности и проверяемую квалификацию;



## СОВЕТ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КВАЛИФИКАЦИЯМ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА

- методы оценки квалификации, определенные утвержденным Советом по профессиональным квалификациям воздушного транспорта оценочным средством (оценочными средствами);
  - требования и порядок проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документирования результатов оценки;
  - порядок работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа) и умений:
  - применять оценочные средства;
  - анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию, проводить экспертизу документов и материалов;
  - проводить осмотр и экспертизу объектов, используемых при проведении профессионального экзамена;
  - проводить наблюдение за ходом профессионального экзамена;
  - принимать экспертные решения по оценке квалификации на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах;
  - формулировать, обосновывать и документировать результаты профессионального экзамена;
  - использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации.
- Подтверждение квалификации эксперта со стороны Совета по профессиональным квалификациям воздушного транспорта по профессиональным квалификациям.

**9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости):** проведение обязательных инструктажей на рабочем месте, письменное подтверждение соискателя о его моральном и физическом здоровье на момент проведения экзамена, а также о его согласии с тем, что в случае нарушений правил проведения экзамена принимается решение о досрочном завершении процедур оценки без возврата оплаченных средств.

**10. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена:**

Решения о допуске к практическому этапу профессионального экзамена принимается в случае если соискатель правильно выполнил не менее чем 80% теоретических заданий.

**13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации:**

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации по квалификации Агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок (2-й уровень квалификации) принимается при правильном выполнении не менее чем 80% всех теоретических заданий и правильном выполнении всех практических заданий.

**14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии):**

- Правила перевозки опасных грузов (ИАТА Резолюция -618 Приложение "А" Издание 60)





## **СОВЕТ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КВАЛИФИКАЦИЯМ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА**

- ECAC Policy statement in the field of civil aviation facilitation ECAC.CEAC DOC#30 10th Edition/December 2006
- Руководство по бронированию и продаже воздушных перевозок для агентств (5 издание)
- ФАВТ Приказ №689 от 29.10.2015
- ФЗ от 19.03.1997 №60-ФЗ "Воздушный кодекс"
- Приказ Минтранса №82 от 28.06.2007г.(ред. От 14.01.2019)
- ICAO DOC 9944 "Рекомендации в отношении записей регистрации пассажиров (PNR)"
- ФЗ от 15.08.1996 №114-ФЗ "О порядке выезда из РФ и въезда в РФ"