



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

**ПРИКАЗ**

9 марта 2022.

Москва

№ 114н

**Об утверждении профессионального стандарта  
«Представитель авиационного предприятия-перевозчика»**

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 «Представитель авиационного предприятия-перевозчика».
2. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2022 г. и действует до 1 сентября 2028 г.

Министр

А.О. Котяков

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от «9» марта 2022 г. № 144Н

# 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)

(наименование вида профессиональной деятельности)

17.123

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<sup>1</sup>) (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<sup>2</sup>) (наименование вида экономической деятельности)

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

Обобщенные трудовые функции		Трудовые функции			
код	наименование	уровень квалификации	наименование	Код	уровень (подуровень) квалификации
А	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
В	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
С	Управление деятельностью представителя 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 представителя 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 деятельности Диспетчер по контролю подготовки воздушных судов к вылету Диспетчер по продаже пассажирских перевозок Диспетчер по продаже грузовых перевозок Диспетчер Специалист по работе с клиентами Линейный представитель					
Требования к образованию и обучению	Высшее образование – бакалавриат и дополнительное профессиональное образование по профилю профессиональной деятельности или Среднее 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 <sup>3</sup>	26150	Руководитель группы (на транспорте)
ОКСО <sup>4</sup>	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	Займовано 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	

	<p>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</p> <p>Организация отдыха экипажей воздушных судов после рейсов</p>
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
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	В	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 деятельности Заместитель 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	В/01.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано 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,

	<p>технического и наземного обслуживания воздушных судов, пассажиров и багажа</p> <p>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</p> <p>Контроль отправки вылетных телеграмм по рейсу</p>
Необходимые умения	<p>Организовывать качественное и своевременное выполнение задач в области обслуживания пассажиров и багажа воздушной перевозки</p> <p>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</p> <p>Решать задачи оптимизации процессов размещения, отдыха летных и кабинных экипажей воздушных судов и доставки их из аэропорта в гостиницу и обратно</p> <p>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</p> <p>Контролировать деятельность по обеспечению регулярности полетов авиационного предприятия</p> <p>Использовать инновационные технологии обслуживания и информационные системы, утвержденные в авиационном предприятии-перевозчике</p> <p>Выявлять неполное, некачественное обслуживание пассажиров и багажа, наземное обслуживание рейсов авиационного предприятия-перевозчика</p> <p>Организовывать применение результативных мер по решению проблем наземного обслуживания пассажиров в аэропорту государства пребывания в случаях задержки, отмены или переноса рейса</p> <p>Применять оптимальное соотношение прямых и агентских продаж при организации продаж пассажирских, грузовых и почтовых перевозок</p>
	<p>Правовые основы международных воздушных сообщений, международные требования, рекомендуемая международная практика</p> <p>Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок</p> <p>Законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие производственно-хозяйственную, коммерческую и финансово-экономическую деятельность представительства</p> <p>Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей</p> <p>Правила перевозки опасных грузов воздушным транспортом</p> <p>Правила перевозки животных воздушным транспортом</p> <p>Правила обслуживания особых категорий пассажиров</p> <p>Положения руководства авиационного предприятия-перевозчика по обслуживанию пассажиров</p>