|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №  к приказу АНО НАРК  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

# Наименования квалификаций и требования к квалификациям, на соответствие которым проводится независимая оценка квалификации, представленные СПК воздушного транспорта

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Наименование квалификации | Представитель авиакомпании |
| 2. Номер квалификации |  |
| 3. Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
| 4. Область профессиональной деятельности | Транспорт |
| 5. Вид профессиональной деятельности | Организация и управление деятельностью представительства в государстве пребывания (аэропорт, городской офис) авиационного предприятия – перевозчика, осуществляющего коммерческие воздушные перевозки воздушным транспортом гражданской авиации |
| 6. Реквизиты протокола Совета об одобрении квалификации | от № |
| 7. Реквизиты приказа Национального агентства об утверждении квалификации | № от |

8. Основание разработки квалификации:

|  |  |
| --- | --- |
| Вид документа | Полное наименование и реквизиты документа |
| Профессиональный стандарт (при наличии) | «Представитель авиационного предприятия - перевозчика», приказ Минтруда России от 09.03.2022 № 114н |
| Квалификационное требование, установленное федеральным законом и иным нормативным правовым актом Российской Федерации (при наличии) |  |
| Квалификационная характеристика, связанная с видом профессиональной деятельности |  |

9. Трудовые функции (профессиональные задачи, обязанности) и их характеристики:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код (при наличии профессионального стандарта) | Наименование трудовой функции (профессиональной задачи, обязанности) | Трудовые действия | Необходимые умения | Необходимые знания | Дополнительные сведения (при необходимости) |
| A/01.6 | Обслуживание рейсов авиационного предприятия - перевозчика | Организационное обеспечение предоставления бортового питания на рейсы авиационного предприятия- перевозчика в достаточном количестве и, при необходимости, осуществление дозаказа | Контролировать, оценивать и корректировать заказ бортового питания;  Оценивать готовность стоянки и агента по наземному обслуживанию к прилету воздушного судна;  Контролировать, оценивать 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;  Работать с претензиями, которые приходят от контрагентов авиационного предприятия - перевозчика; | 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;  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;  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;  Порядок работы с перевозочной документацией воздушной перевозки; |  |
| Контроль коммерческой загрузки воздушных судов, включая подсчет количества багажа, груза и почты по прибытию воздушного судна и при подготовке на вылет | 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 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 | 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;  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 ограниченными физическими возможностями при воздушной перевозке;  Порядок работы с перевозочной документацией воздушной перевозки |  |
| Организационное обеспечение работы с документами по таможенному транзиту грузов воздушным транспортом | Контролировать работу по сдаче, получению и предоставлению в профильные подразделения отчетной документации по таможенному транзиту;  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 | 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;  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;  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 ограниченными физическими возможностями при воздушной перевозке;  Порядок работы с перевозочной документацией воздушной перевозки |  |
| Контроль готовности стоянки для прилетающего воздушного судна, наличия сотрудников агента по наземному обслуживанию, необходимой техники | Оценивать готовность стоянки и агента по наземному обслуживанию к прилету воздушного судна;  Контролировать, оценивать и принимать корректирующие меры по наземному обслуживанию воздушных судов;  Осуществлять взаимодействие с экипажем и супервайзером рейса агента по наземному обслуживанию | 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;  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;  Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды;  Правила обслуживания инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при воздушной перевозке |  |
| Контроль правильности обслуживания воздушного судна во время стоянки, соблюдения схем подъезда и отъезда специальной техники | Оценивать готовность стоянки и агента по наземному обслуживанию к прилету воздушного судна;  Контролировать, оценивать и принимать корректирующие меры по наземному обслуживанию воздушных судов;  Осуществлять взаимодействие с экипажем и супервайзером рейса агента по наземному обслуживанию;  Выявлять нарушения со стороны контрагента согласно правилам авиационного предприятия - перевозчика | 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;  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 ограниченными физическими возможностями при воздушной перевозке |  |
| Организация своевременности и качественных предоставляемых 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 | Оценивать распределение коммерческой загрузки воздушных судов;  Оценивать готовность стоянки и агента по наземному обслуживанию к прилету воздушного судна;  Контролировать, оценивать 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;  Выявлять нарушения со стороны контрагента согласно правилам авиационного предприятия - перевозчика | 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;  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;  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 |  |
| Контроль своевременности и качества предоставляемых услуг по наземному обслуживанию воздушных судов | Контролировать, оценивать и корректировать заказ бортового питания;  Оценивать готовность стоянки и агента по наземному обслуживанию к прилету воздушного судна;  Контролировать, оценивать 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 | 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;  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;  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 ограниченными физическими возможностями при воздушной перевозке;  Порядок работы с перевозочной документацией воздушной перевозки |  |
| Работа с экипажем и супервизором рейса агента по наземному обслуживанию воздушных судов при передаче перевозочных документов по прилету и вылету, передачи метеорологической информации, полетных данных, информация об изменениях в правилах проведения и обеспечения полётов и аэронавигационной информации | Оценивать распределение коммерческой загрузки воздушных судов;  Проверять готовность комплекта перевозочных документов воздушной перевозки;  Выявлять нарушения со стороны контрагента согласно правилам авиационного предприятия – перевозчика | 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;  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;  Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды;  Порядок работы с перевозочной документацией воздушной перевозки |  |
| 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 | Осуществлять взаимодействие с экипажем и супервайзером рейса агента по наземному обслуживанию;  Оценивать готовность к отправке воздушного судна;  Выявлять нарушения со стороны контрагента согласно правилам авиационного предприятия - перевозчика | 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;  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;  Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды |  |
| Проверка готовности к отправке воздушного судна, наличия комплекта перевозочных документов и безопасной буксировки воздушного судна | Оценивать распределение коммерческой загрузки 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 | 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;  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;  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 ограниченными физическими возможностями при воздушной перевозке;  Порядок работы с перевозочной документацией воздушной перевозки |  |
| Контроль правильной загрузки опасных грузов в воздушное судно и оформления всех необходимых документов на опасный груз | Оценивать распределение коммерческой загрузки воздушных судов;  Контролировать, оценивать и принимать корректирующие меры по наземному обслуживанию воздушных судов;  Осуществлять взаимодействие с экипажем и супервайзером рейса агента по наземному обслуживанию;  Проверять готовность комплекта перевозочных документов воздушной перевозки | 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;  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;  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;  Порядок работы с перевозочной документацией воздушной перевозки |  |
| Ведение учета данных по выполненным рейсам | Контролировать работу по сдаче, получению и предоставлению в профильные подразделения отчетной документации по таможенному транзиту;  Проверять готовность комплекта перевозочных документов воздушной перевозки | Порядок работы с перевозочной документацией воздушной перевозки |  |
| Подготовка статистических форм и отчетов по выполненным рейсам | Проверять готовность комплекта перевозочных документов воздушной перевозки;  Контролировать работу по сдаче, получению и предоставлению в профильные подразделения отчетной документации по таможенному транзиту | Порядок работы с перевозочной документацией воздушной перевозки |  |
| Ведение претензионной работы с контрагентами согласно правилам авиационного предприятия | 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 | 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;  Основы психологии (конфликтологии);  Основы делового этикета |  |
| 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 | Контролировать, оценивать и принимать корректирующие меры по наземному обслуживанию воздушных судов;  Осуществлять взаимодействие с экипажем и супервайзером рейса агента по наземному обслуживанию;  Контролировать, оценивать и корректировать заказ бортового питания | 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;  Основы психологии (конфликтологии);  Основы делового этикета |  |
| Организация отдыха экипажей воздушных судов после рейсов | Контролировать выполнение условий по размещению, отдыху и доставке летных и кабинных экипажей воздушных судов из аэропорта в гостиницу и обратно;  Выявлять нарушения со стороны контрагента согласно правилам авиационного предприятия - перевозчика | Основы психологии (конфликтологии);  Основы делового этикета |  |
| A/02.6 | Выполнение работ по обслуживанию пассажиров авиационного предприятия - перевозчика, обработке их багажа и контролю ручной клади | 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 пред- и послеполетном обслуживании пассажиров воздушного транспорта | 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;  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 | 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 ограниченными физическими возможностями 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;  Основы психологии (конфликтологии) для повседневной работы с пассажирами, в том числе в сбойных ситуациях;  Основы делового этикета |  |
| Оказание помощи пассажирам при взаимодействии со службой розыска багажа в случае неприбытия багажа в аэропорт назначения | Выявлять некачественное предполетное и послеполетное обслуживание пассажиров;  Использовать системы бронирования авиационного предприятия – перевозчика;  Выполнять проверку оформления перевозочных документов по корпоративным договорам, в соответствии с законодательством государства пребывания;  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 | 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 ограниченными физическими возможностями воздушным транспортом;  Основные положения руководства авиационного предприятия- перевозчика по обслуживанию пассажиров;  Основы претензионной работы;  Основы психологии (конфликтологии) для повседневной работы с пассажирами, в том числе в сбойных ситуациях;  Основы делового этикета;  Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды |  |
| Бронирование, переоформление и возврат перевозочных документов воздушной перевозки | 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;  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 | 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 ограниченными физическими возможностями воздушным транспортом;  Основные положения руководства авиационного предприятия- перевозчика по обслуживанию пассажиров;  Основные положения программы лояльности авиационного предприятия- перевозчика и альянсов;  Основы претензионной работы;  Основы психологии (конфликтологии) для повседневной работы с пассажирами, в том числе в сбойных ситуациях;  Правила взаиморасчетов за воздушные перевозки на международных и внутренних авиалиниях |  |
| Расчет стоимости перевозочных документов воздушной перевозки, оплаты за сверхнормативный багаж на рейсы авиационного предприятия- перевозчика и авиакомпаний, имеющих соглашения с авиационным предприятием | 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;  Оценивать соблюдение обслуживающим агентом стандарта обслуживания пассажиров авиационного предприятия в процессе регистрации пассажиров на рейс;  Контролировать предоставление комплекса услуг особым категориям пассажиров | 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 ограниченными физическими возможностями воздушным транспортом;  Основные положения руководства авиационного предприятия- перевозчика по обслуживанию пассажиров;  Основные положения программы лояльности авиационного предприятия- перевозчика и альянсов;  Правила взаиморасчетов за воздушные перевозки на международных и внутренних авиалиниях |  |
| Продажа авиабилетов, дополнительных услуг | 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;  Контролировать предоставление комплекса услуг особым категориям пассажиров;  Проверять наличие у пассажиров действительных паспортов, въездных, выездных, а в случае необходимости, и транзитных виз | 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 ограниченными физическими возможностями воздушным транспортом;  Основные положения руководства авиационного предприятия- перевозчика по обслуживанию пассажиров;  Основные положения программы лояльности авиационного предприятия- перевозчика и альянсов;  Основы паспортно-визового контроля воздушной перевозки;  Правила взаиморасчетов за воздушные перевозки на международных и внутренних авиалиниях;  Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды |  |
| 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 | 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;  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 | 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 ограниченными физическими возможностями 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;  Основы психологии (конфликтологии) для повседневной работы с пассажирами, в том числе в сбойных ситуациях;  Основы делового этикета;  Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды |  |
| Оформление перевозочных документов, платежных документов воздушной перевозки | 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;  Оценивать соблюдение обслуживающим агентом стандарта обслуживания пассажиров авиационного предприятия в процессе регистрации пассажиров на рейс;  Контролировать предоставление комплекса услуг особым категориям пассажиров | 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 ограниченными физическими возможностями воздушным транспортом;  Основные положения руководства авиационного предприятия- перевозчика по обслуживанию пассажиров;  Основные положения программы лояльности авиационного предприятия- перевозчика и альянсов;  Правила взаиморасчетов за воздушные перевозки на международных и внутренних авиалиниях |  |
| Прием всех видов оплат за перевозочные документы воздушной перевозки | 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;  Контролировать предоставление комплекса услуг особым категориям пассажиров | 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 обслуживанию пассажиров;  Основные положения программы лояльности авиационного предприятия- перевозчика и альянсов;  Правила взаиморасчетов за воздушные перевозки на международных и внутренних авиалиниях |  |
| Ведение контроля и учета статистических данных о проданных авиаперевозках и дополнительных платных услугах, предоставляемых авиаперевозчиком | Выявлять некачественное предполетное и послеполетное обслуживание пассажиров;  Использовать системы бронирования авиационного предприятия – перевозчика;  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;  Оценивать соблюдение обслуживающим агентом стандарта обслуживания пассажиров авиационного предприятия в процессе регистрации пассажиров на рейс;  Контролировать предоставление комплекса услуг особым категориям пассажиров | 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 обслуживанию пассажиров;  Основные положения программы лояльности авиационного предприятия- перевозчика и альянсов;  Правила взаиморасчетов за воздушные перевозки на международных и внутренних авиалиниях;  Правила перевозки опасных грузов воздушным транспортом;  Правила перевозки животных воздушным транспортом;  Правила обслуживания инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями воздушным транспортом |  |
| Ведение претензионной работы с пассажирами согласно правилам авиационного предприятия | 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;  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 | 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 ограниченными физическими возможностями воздушным транспортом;  Основные положения руководства авиационного предприятия- перевозчика по обслуживанию пассажиров;  Основы претензионной работы;  Основы паспортно-визового контроля воздушной перевозки;  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 |  |
| Контроль хода регистрации пассажиров на рейс | 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;  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 | 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 ограниченными физическими возможностями 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;  Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды |  |
| Осуществление паспортно-визового контроля на этапе регистрации и посадки пассажиров на рейс | 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;  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 | 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 обслуживанию пассажиров;  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;  Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды |  |
| Контроль наличия в аэропорту обслуживания авиационно-технического оборудования и расходных материалов авиационного предприятия - перевозчика (рекламно-информационные материалы, багажные бирки, бланки, швартовочные материалы) | 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;  Оценивать соблюдение обслуживающим агентом стандарта обслуживания пассажиров авиационного предприятия в процессе регистрации пассажиров на рейс;  Контролировать предоставление комплекса услуг особым категориям пассажиров | 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 ограниченными физическими возможностями воздушным транспортом;  Основные положения руководства авиационного предприятия- перевозчика по обслуживанию пассажиров;  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;  Требования системы управления безопасностью полетов, системы управления качеством, авиационной безопасности, информационной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, охраны окружающей среды |  |

10. Возможные наименования должностей, профессий и иные дополнительные характеристики:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Связанные с квалификацией наименования должностей, профессий, специальностей, групп, видов деятельности, компетенций и прочее | Документ, цифровой ресурс | Код по документу (ресурса) | Полное наименование и реквизиты документа (адрес ресурса) |
| Менеджер по аэропортовой деятельности  Диспетчер по контролю за подготовкой воздушных судов к вылету Диспетчер по продаже пассажирских перевозок  Диспетчер по продаже грузовых перевозок  Диспетчер  Специалист по работе с клиентами  Линейный представитель | ОКЗ | 3343 | Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал |
| ОКВЭД | 51.10.1 | Перевозка воздушным пассажирским транспортом, подчиняющимся расписанию |
| 51.10.2 | Перевозка воздушным пассажирским транспортом, не подчиняющимся расписанию |
| 52.23.11 | Деятельность аэропортовая |
| ОКПДТР | 26150 | Руководитель группы (на транспорте) |
| ЕТКС, ЕКС | - | - |
| ОКСО | 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 |
| Государственный информационный ресурс "Справочник профессий" |  |  |
| Иное (указать) |  |  |

11. Основные пути получения квалификации:

Формальное образование и обучение (тип образовательной программы, при необходимости - направление подготовки/специальность/профессия, срок обучения и особые требования, возможные варианты):

Высшее образование – программы бакалавриата и дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации по профилю профессиональной деятельности (Организация деятельности и управление деятельностью представительства авиационного предприятия-перевозчика, осуществляющего коммерческие воздушные перевозки воздушным транспортом гражданской авиации, в государстве пребывания (аэропорт, городской офис))

или

Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена и дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации по профилю профессиональной деятельности (Организация деятельности и управление деятельностью представительства авиационного предприятия-перевозчика, осуществляющего коммерческие воздушные перевозки воздушным транспортом гражданской авиации, в государстве пребывания (аэропорт, городской офис))

Опыт практической работы (стаж работы и особые требования (при необходимости), возможные варианты)

Неформальное образование и самообразование (возможные варианты)

12. Особые условия допуска к работе:

13.Наличие специального права в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, необходимого для выполнения работы (при наличии):

14. Перечень документов, необходимых для прохождения профессионального экзамена по соответствующей квалификации:

1. Диплом о высшем образовании и диплом о дополнительном профессиональном образовании по программе повышения квалификации по профилю профессиональной деятельности (Организация деятельности и управление деятельностью представительства авиационного предприятия-перевозчика, осуществляющего коммерческие воздушные перевозки воздушным транспортом гражданской авиации, в государстве пребывания (аэропорт, городской офис))

Или

2. Диплом о среднем профессиональном образовании по программе подготовки специалистов среднего звена и диплом о дополнительном профессиональном образовании по программе повышения квалификации по профилю профессиональной деятельности (Организация деятельности и управление деятельностью представительства авиационного предприятия-перевозчика, осуществляющего коммерческие воздушные перевозки воздушным транспортом гражданской авиации, в государстве пребывания (аэропорт, городской офис))

15. Срок действия свидетельства: 5 лет