



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Минтруд России)

**ПРИКАЗ**

*7 сентября 2018г.*

Москва

№ 582н

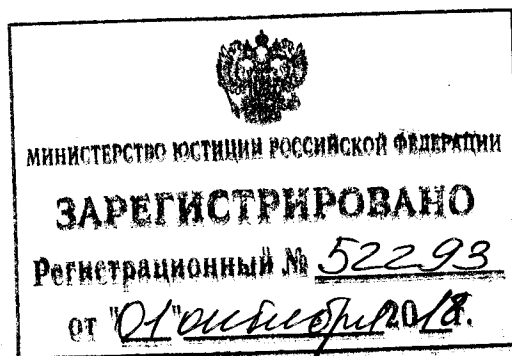
**Об утверждении профессионального стандарта  
«Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок  
воздушным транспортом»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266; 2016, № 21, ст. 3002; 2018, № 8, ст. 1210), **п р и к а з ы в а ю:**

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом».

Министр

М.А. Топилин



УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от «7» сентября 2018 г. № 582н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом

1202

Регистрационный номер

### Содержание

I. Общие сведения .....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности).....	2
III. Характеристика обобщенных трудовых функций .....	3
3.1. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание пассажиров воздушного судна, их багажа и ручной клади» .....	3
3.2. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна» .....	7
3.3. Обобщенная трудовая функция «Управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, их багажа и ручной клади» .....	10
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта .....	14

### I. Общие сведения

Организация обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом  
(наименование вида профессиональной деятельности)

17.072  
Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение эффективной организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом

Группа занятий:

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

Отнесение к видам экономической деятельности:

52.23.11	Деятельность аэропортовая
52.23.19 (код ОКВЭД <sup>2</sup> )	Деятельность вспомогательная прочая, связанная с воздушным транспортом (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	Обслуживание пассажиров воздушного судна, их багажа и ручной клади	2	Оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке	A/01.2	2
			Организация посадки пассажиров на воздушное судно	A/02.2	2
			Встреча прибывших пассажиров	A/03.2	2
В	Обслуживание багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна	2	Организация выдачи зарегистрированного багажа пассажирам воздушного судна	B/01.2	2
			Организация хранения и розыска багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна	B/02.2	2
С	Управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, их багажа и ручной клади	5	Организация обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади	C/01.5	5
			Контроль качества обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади	C/02.5	5

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обслуживание пассажиров воздушного судна, их багажа и ручной клади	Код	А	Уровень квалификации	2
--------------	--	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок Старший агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок Агент (диспетчер) по контролю посадки Агент группы сопровождения (сопровождение пассажиров специальных категорий) Агент по обслуживанию пассажиров в бизнес-зале Агент (диспетчер) по регистрации Агент по регистрации и контролю посадки Агент по обслуживанию маломобильных пассажиров (инвалидов) Диспетчер по контролю высадки пассажиров Агент по обслуживанию специальных групп пассажиров, включая официальных лиц Агент по организации дополнительного обслуживания Старший агент по организации дополнительного обслуживания
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование Краткосрочное обучение или инструктаж
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4323	Служащие по транспортным перевозкам
ОКПДТР <sup>3</sup>	20019	Агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок

## 3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке	Код	A/01.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Проверка оформления перевозочных документов и документов пассажиров, удостоверяющих личность
	Проверка багажа и ручной клади на соответствие требованиям правил воздушной перевозки
	Информирование пассажиров о правилах и условиях воздушной перевозки
	Оформление перевозочных документов
	Бронирование мест для трансфертных пассажиров
	Оформление сверхнормативного и платного багажа
	Передача багажа в смежные службы авиапредприятия
	Осуществление диспетчерского сопровождения групповых перевозок и отдельных категорий пассажиров
	Контроль загрузки воздушного судна в системах регистрации пассажиров и оформления багажа
	Комплектация пакета полетной документации по окончании обслуживания рейса
	Предоставление пакета полетной документации смежным структурным подразделениям
	Информирование диспетчерских служб и смежных структурных подразделений авиапредприятия и организаций, осуществляющих аэропортовую деятельность о пассажирах, опаздывающих на посадку
Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы	
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей
	Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа
	Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта
	Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей
	Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты
	Правила перевозки опасных грузов
	Правила оформления перевозочных документов
	Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности
	Правила центровки и загрузки воздушных судов

	Принципы системы управления безопасностью полетов
	Принципы авиационной безопасности
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Правила оказания первой помощи
	Требования охраны труда
	Требования пожарной безопасности
Другие характеристики	-

### 3.1.2. Трудовая функция

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

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

Трудовые действия	Проверка посадочных талонов пассажиров
	Проверка соответствия ручной клади пассажиров требованиям правил воздушной перевозки
	Контроль посадки пассажиров в автотранспорт
	Сопровождение пассажиров во время движения по перрону пешком или на автотранспорте
	Помощь пассажирам с ограничениями жизнедеятельности
	Сопровождение несопровождаемых детей и отдельных категорий пассажиров
	Доставка опаздывающих пассажиров на борт воздушного судна
	Информирование диспетчерских служб и смежных структурных подразделений авиапредприятия и организации, осуществляющей аэропортовую деятельность о пассажирах, опаздывающих на посадку
	Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы
	Содействие оперативному штабу и администрации авиапредприятия в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей
	Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа
	Проверять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя
	Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и

	требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей
	Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты
	Правила перевозки опасных грузов
	Правила оформления перевозочных документов
	Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности
	Принципы системы управления безопасностью полетов
	Принципы авиационной безопасности
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Правила оказания первой помощи
	Требования охраны труда
	Требования пожарной безопасности
Другие характеристики	-

### 3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Встреча прибывших пассажиров	Код	A/03.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
--------------	------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Контроль подгона пассажирского трапа (телетрапа)
	Контроль выхода пассажиров из воздушного судна
	Сопровождение пассажиров до здания аэровокзала
	Помощь пассажирам с ограничениями жизнедеятельности
	Сопровождение несопровождаемых детей и отдельных категорий пассажиров
	Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы
	Содействие оперативному штабу и администрации авиапредприятия в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей
	Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя
	Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей,

	грузополучателей
	Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты
	Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности
	Принципы системы управления безопасностью полетов
	Принципы авиационной безопасности
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Правила оказания первой помощи
	Требования охраны труда
	Требования пожарной безопасности
Другие характеристики	-

### 3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обслуживание багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна	Код	В	Уровень квалификации	2
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Диспетчер розыска, выдачи и хранения багажа Агент по розыску багажа Агент по претензионной работе Агент по сортировке
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование Краткосрочное обучение или инструктаж
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4323	Служащие по транспортным перевозкам
ОКПДТР	20028	Агент по розыску грузов и багажа



## 3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Организация выдачи зарегистрированного багажа пассажирам воздушного судна	Код	В/01.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Информирование пассажиров о месте выдачи багажа
	Проверка соответствия багажных квитанций и багажных бирок полученному пассажирами багажу
	Получение бланков технической документации
Необходимые умения	Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы
	Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей
Необходимые знания	Работать в информационных автоматизированных системах розыска багажа
	Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя
	Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей
	Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты
	Правила перевозки опасных грузов
	Принципы системы управления безопасностью полетов
	Принципы авиационной безопасности
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Правила оказания первой помощи
Другие характеристики	Требования охраны труда
	Требования пожарной безопасности
Другие характеристики	-

## 3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Организация хранения и розыска багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна	Код	В/02.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
		Код оригинала		Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Оформление ручной клади и вещей, забытых пассажиром на борту воздушного судна, на территории авиапредприятия и аэропорта
	Розыск владельца зарегистрированного багажа, не полученного или не востребованного пассажиром
	Розыск зарегистрированного багажа, не выданного пассажиру
	Розыск владельца засланного и бездокументного багажа
	Организация хранения багажа, ручной клади и личных вещей пассажиров в соответствии с таможенными правилами
	Регистрация заявлений и претензий пассажиров на порчу, недостачу или неприбытие багажа
	Получение бланков технической документации
	Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы
	Содействие оперативному штабу и администрации авиапредприятия в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций
	Необходимые умения
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя
	Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей
	Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты
	Правила перевозки опасных грузов
	Правила работы с засланным, неприбывшим, поврежденным багажом, а также с багажом с недостачей части содержимого
	Основные положения Таможенного кодекса Российской Федерации
	Принципы системы управления безопасностью полетов
	Принципы авиационной безопасности
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по

	обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Правила оказания первой помощи
	Требования охраны труда
	Требования пожарной безопасности
Другие характеристики	-

### 3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, их багажа и ручной клади	Код	С	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	<p>Руководитель подразделения по организации обслуживания пассажирских перевозок</p> <p>Руководитель службы пассажирских перевозок</p> <p>Начальник службы организации пассажирских перевозок</p> <p>Сменный заместитель начальника службы организации пассажирских перевозок</p> <p>Старший диспетчер по претензионной работе</p> <p>Старший диспетчер по организации авиаперевозок</p> <p>Диспетчер по организации пассажирских, почтово-грузовых, международных авиационных перевозок</p> <p>Диспетчер по претензионной работе</p>
--	---

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

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1325	Руководители подразделений (управляющие) на транспорте
ЕКС <sup>4</sup>	-	Диспетчер по организации пассажирских, почтово-грузовых, международных авиационных перевозок (включая старшего)

	-	Диспетчер по претензионной работе (включая старшего)
ОКПДТР	21708	Диспетчер по организации авиационных перевозок (пассажирских, почтово-грузовых, международных)
	24509	Начальник дирекции по обслуживанию пассажиров
ОКСО <sup>5</sup>	5.43.02.06	Сервис на транспорте (по видам транспорта)
	5.43.03.01	Сервис

### 3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Организация обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади	Код	C/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Разработка технологий, инструкций, стандартов по организации обслуживания багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна
	Организация взаимодействия структурных подразделений авиапредприятия и организации, осуществляющей аэропортовую деятельность в ходе обслуживания багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна
	Ведение претензионного делопроизводства в области обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей
	Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа
	Работать в информационных автоматизированных системах розыска багажа
	Работать в системах электронного документооборота
	Разрешать конфликтные ситуации
	Применять системы мотивации персонала
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя
	Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты
	Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей
	Перечень аэронавигационных и аэропортовых сборов, тарифов за обслуживание воздушных судов в аэропортах и воздушном пространстве Российской Федерации
	Порядок применения аэронавигационных и аэропортовых сборов, тарифов за обслуживание воздушных судов в аэропортах и воздушном пространстве Российской Федерации

	Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом
	Правила перевозки опасных грузов
	Правила оформления перевозочных документов
	Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности
	Правила центровки и загрузки воздушных судов
	Принципы системы управления безопасностью полетов
	Принципы авиационной безопасности
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Законодательство Российской Федерации в области трудовых отношений, времени отдыха, оплаты и нормирования труда, гарантий и компенсаций
	Общие положения законодательства Российской Федерации об административных правонарушениях
	Основные положения Таможенного кодекса Российской Федерации
	Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Правила оказания первой помощи
	Требования охраны труда
	Требования пожарной безопасности
Другие характеристики	-

### 3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль качества обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади	Код	C/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Контроль оформления пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке
	Проверка организации посадки пассажиров на воздушное судно
	Проверка организации выдачи зарегистрированного багажа пассажиров воздушного судна
	Проверка организации хранения и розыска багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна
	Проверка оформления сопроводительной документации на воздушную перевозку пассажиров, багажа, почты и груза
	Анализ нарушений технологических процессов, выявленных в ходе обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади
	Рассмотрение претензий, возникших в ходе организации обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади
	Разработка предложений по повышению качества обслуживания

	<p>пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади</p> <p>Проведение служебных расследований по вопросам и претензиям, связанным с организацией обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади</p> <p>Принятие мер по предупреждению нарушений в ходе обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади</p> <p>Содействие оперативному штабу и администрации авиапредприятия в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций</p>
Необходимые умения	<p>Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей</p> <p>Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа, системах розыска багажа</p> <p>Работать в системах электронного документооборота</p> <p>Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа</p> <p>Заполнять формы документов на ручную кладь и вещи, забытые пассажиром на борту воздушного судна или на территории авиапредприятия и аэропорта</p> <p>Заполнять формы документов на зарегистрированный багаж, который не был получен или востребован пассажиром</p> <p>Заполнять формы заявлений и претензий пассажиров на порчу, недостачу или неприбытие багажа</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации</p> <p>Применять системы мотивации персонала</p>
Необходимые знания	<p>Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя</p> <p>Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов и почты</p> <p>Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей</p> <p>Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом</p> <p>Правила перевозки опасных грузов</p> <p>Правила оформления перевозочных документов</p> <p>Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности</p> <p>Правила центровки и загрузки воздушных судов</p> <p>Принципы системы управления безопасностью полетов</p> <p>Принципы авиационной безопасности</p> <p>Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах</p> <p>Законодательство Российской Федерации в области трудовых отношений, времени отдыха, оплаты и нормирования труда, гарантий и компенсаций</p> <p>Основные положения Таможенного кодекса Российской Федерации</p> <p>Общие положения законодательства Российской Федерации об административных правонарушениях</p> <p>Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной</p>

	техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах
	Правила оказания первой помощи
	Требования охраны труда
	Требования пожарной безопасности
Другие характеристики	-

#### IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

##### 4.1. Ответственная организация-разработчик

ООР «Российский союз промышленников и предпринимателей», город Москва	
Руководитель подкомиссии по авиационным перевозкам Комиссии РСПП по транспорту и транспортной инфраструктуре	Филёва Наталия Валерьевна

##### 4.2. Наименования организаций-разработчиков

1	НО «Российская ассоциация эксплуатантов воздушного транспорта», город Москва
2	ПАО «Авиакомпания «Сибирь», город Новосибирск
3	ООО «Консалтинговая компания Авиаперсонал», город Москва

<sup>1</sup> Общероссийский классификатор занятий.

<sup>2</sup> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

<sup>3</sup> Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

<sup>4</sup> Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

<sup>5</sup> Общероссийский классификатор специальностей по образованию.