ВСЕРОССИЙСКОЕ
ЧЕМПИОНАТНОЕ
ДВИЖЕНИЕ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ
МАСТЕРСТВУ

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«Сервис на воздушном транспорте»

Финала чемпионата по профессиональному мастерству «Профессионалы» в 2026 г.

г. Санкт-Петербург

2026 г.

Конкурсное задание разработано экспертным сообществом и утверждено Менеджером компетенции, в котором установлены нижеследующие правила и необходимые требования владения профессиональными навыками для участия в соревнованиях по профессиональному мастерству.

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ 4
1.1. Общие сведения о требованиях компетенции 4
1.2. Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции «Сервис на воздушном транспорте» 5
1.3. Требования к схеме оценки 13
1.4. Спецификация оценки компетенции 13
1.5. Содержание конкурсного задания 14
1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания . **Ошибка! Закладка не определена.**
1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив) 15
2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ 29
2.1. Личный инструмент конкурсанта 29
2.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке 30
3. ПРИЛОЖЕНИЯ 30

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

- КЗ – Конкурсное задание
- ТК – Требования компетенции
- DCS – Автоматизированная система управления отправками (система регистрации)
- PRM – Пассажир с ограниченными возможностями
- SSR – Коды специальных запросов (ремарки)
- АВК – Аэровокзальный комплекс
- АК - Авиакомпания
- ИС – Информационная система
- ВС – Воздушное судно.

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1. Общие сведения о требованиях компетенции

Требования компетенции (ТК) «Сервис на воздушном транспорте» определяют знания, умения, навыки и трудовые функции, которые лежат в основе наиболее актуальных требований работодателей отрасли.

Целью соревнований по компетенции является демонстрация лучших практик и высокого уровня выполнения работы по соответствующей рабочей специальности или профессии.

Требования компетенции являются руководством для подготовки конкурентоспособных, высококвалифицированных специалистов / рабочих и участия их в конкурсах профессионального мастерства.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний, умений, навыков и трудовых функций осуществляется посредством оценки выполнения практической работы **всех модулей** конкурсного задания.

Требования компетенции разделены на четкие разделы с номерами и заголовками, каждому разделу назначен процент относительной важности, сумма которых составляет 100.

1.2. Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции «Сервис на воздушном транспорте»

Перечень видов профессиональной деятельности, умений, знаний и профессиональных трудовых функций специалиста (таблица №1, страница 4) базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту в соответствии с профессиональным стандартом 17.072 Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом.

Таблица 1

Перечень профессиональных задач специалиста

№ п/п	Раздел	Важность в %
1	**Охрана труда, бережливое производство**	**10,00**
	Специалист должен знать и понимать: • Требования охраны труда. • Требования пожарной безопасности. • Стандарты и законодательство, в области охраны труда. • Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживании пассажиров на внутренних и международных рейсах. • Порядок организации собственной деятельности, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	
	Специалист должен уметь: • Обеспечить безопасность труда по отношению к себе и окружающим. • Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях. • Распознавать опасные ситуации и принимать надлежащие меры в отношении собственной безопасности иных лиц; • Следовать инструкциям безопасности; • Поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте; • Выполнять работу в согласованные сроки. • Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей. • Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. • Ориентироваться в условиях частой смене технологий в профессиональной деятельности. • Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	
2	**Проведение посадки пассажиров на рейс**	**6,00**
	Специалист должен знать и понимать: • Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей. • Правила осуществления трансферных перевозок. • Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности. • Правила перевозки опасных грузов. • Требования транспортной безопасности. • Правила проведения процесса контроль-посадки ручным способом.	

	• Правила проведения процесса контроля-посадки с использованием DCS (автоматизированная система регистрации). • Правила авиакомпании.	
	Специалист должен уметь: • Правильно оформлять багаж на выходе. • Проверять наличие штампа о прохождении предполетного досмотра на посадочном талоне • Корректно заполнять «шахматку-сетку». • Передавать полетную информации по завершению контроля посадки. • Проверить работоспособность оборудования, установленного для посадки пассажиров (при необходимости перезапуск системы, запуск теста, очистка очереди принтера). • По окончании посадки рейса проверить факт посадки всех пассажиров рейса. • По окончании посадки пассажиров на рейс и подведения итогов на рейс распечатать и передать необходимые документы по рейсу. • Делать объявления о статусе рейса (приглашение к посадке, продолжение и окончание посадки на 2 языках – национальном и международном). • Работать по единой технологии обслуживания пассажиров при осуществлении контроля посадки (отрывная часть посадочного талона или изымается агентом, или остается у пассажира). • Производить посадку пассажиров, используя сканер для считывания посадочных талонов. • Производить посадку пассажиров без использования сканера для считывания посадочных талонов • Проверять соответствия данных посадочного талона и документа, удостоверяющего личность. • Определять ручную кладь, превышающую допустимые размеры для провоза на борту воздушного судна, оформлять в системе регистрации и, при необходимости маркировать багажной биркой. • Оформлять ручную кладь больших размеров как багаж и маркировать биркой «ограничения ответственности». • Определять у пассажира при посадке замену места, оформлять посадочный талон и информировать об этом пассажира. • Выдавать пассажиру отрывной корешок посадочного талона или посадочного талона по факту посадки пассажира в системе регистрации. • Выявлять несанкционированный проход пассажиром на борт воздушного судна без отметки на рейсе в системе регистрации. • По окончанию контроля посадки формировать и печатать документы по рейсу (пассажирский манифест; манифест со специальным питанием; манифест со специальном обслуживанием; список пассажиров, не явившихся на посадку). • Своевременно производить посадку пассажиров на рейс.	

	• Подводить итоги контроля посадки.	
3	**Владение нормативно-правовыми актами, регламентирующие организацию пассажирских перевозок**	**20,00**
	Специалист должен знать и понимать: • Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей. • Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах. • Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя. • Локальные нормативные акты в области обслуживания пассажиров воздушного транспорта, грузоотправителей, грузополучателей. • Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности. Принципы авиационной безопасности.	
	Специалист должен уметь: • Применять требования законодательных и нормативных правовых актов при выполнении модулей конкурсных заданий.	
4	**Коммуникация и сервис**	**7,00**
	Специалист должен знать и понимать: • Правила поведения при общении с пассажиром (клиентоориентированность, мимика, жесты). • Технологии взаимодействия с сотрудниками полиции и смежными подразделениями аэропорта. • Принципы организации обеспечения транспортной безопасности в аэропорту. • Процесс обслуживания пассажиров в аэропорту. • Правила применения автоматизированных систем регистрации.	
	Специалист должен уметь: • Проявлять внимание и вежливость при общении с посетителями и пассажирами. • Информировать пассажира о расположении сектора, выхода, других технологических зон в аэропорту, а также событий по рейсу. • Информировать пассажиров о перечне предметов и веществ, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте. • Обслуживать пассажиров при регистрации и посадке на рейс, учитывая национальные и религиозные особенности.	
5	**Работа с перевозочной документацией**	**5,00**
	Специалист должен знать и понимать: • Правила оформления перевозочных документов. • Перечень документов, удостоверяющих личность пассажира.	

	• Документы строгой отчетности, а также бланки и формы документации, используемые при организации пассажирских перевозок.	
	Специалист должен уметь: • Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа. • Проверять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа. • Выявлять признаки подделки разрешительных документов. • Подготавливать и заполнять документацию, необходимую для проведения процедуры «ручной регистрации» пассажиров и багажа. • Подготавливать и заполнять документацию, необходимую для проведения посадки «ручным способом». • Работать с перевозочной документацией при проведении регистрации и посадки пассажиров на рейс. • Работать с документами, предоставляемыми пассажиром (документы, удостоверяющие личность).	
6	**Профайлинг**	**6,00**
	Специалист должен знать и понимать: • Основы проведения наблюдения и (или) собеседования в целях обеспечения транспортной безопасности. • Правила определения потенциальной опасности пассажира/посетителя исходя из его психоэмоционального состояния. • Внешние невербальные признаки эмоционального состояния собеседника.	
	Специалист должен уметь: • Определять психоэмоциональное состояние пассажира/посетителя на основе внешних невербальных признаков. • Осуществлять визовый контроль с использованием базы данных Timatic. • Задавать вопросы в целях соблюдения требований обеспечения транспортной безопасности. • Проводить опрос в целях выявления потенциально опасных пассажиров, а также имеющихся у пассажиров предметов и веществ, запрещенных к перевозке воздушным транспортом.	
7	**Формирование и подготовка рейса в DCS «АСТРА» работа с функциональными модулями**	**6,00**
	Специалист должен знать и понимать: • Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров • Основы работы с операционной системой • Порядок автоматизации процесса регистрации пассажиров и багажа, ведения сезонного расписания и контроля выполнения суточного плана полётов. • Принципы работы, назначение и применение DCS «АСТРА»	

	• Технологию работы при подготовке рейса к регистрации • Порядок работы с функциональным модулем «Перевозки» • Порядок работы с функциональным модулем «Подготовка к регистрации» • Порядок работы с функциональным модулем "Информация для центровки" • Порядок работы с функциональным модулем «Телеграммы»	
	Специалист должен уметь: • изменять статус рейса вручную; • назначать стойки регистрации на рейс и выходы на посадку; • корректировать технологический график подготовки рейса к вылету; • пересаживать пассажиров с других классов и других рейсов при объединении рейсов или изменении компоновки; • Корректность входа/выхода в DCS Astra • Корректность выбора авиакомпании (кода перевозчика) согласно полетной информации • Корректность ввода номера рейса согласно полетной информации • Корректность выбора типа ВС • Корректность ввода бортового номера ВС и типа рейса • Корректность ввода пункта отправления и назначения • Корректность ввода времени отправления и прибытия • Корректность ввода стоек регистрации согласно полетной информации • Корректность ввода выхода на посадку согласно полетной информации • Корректная работа в DCS Астра со статусом рейса • Выбор компоновки салона ВС согласно конкурсному заданию • Работа с компоновкой салона воздушного судна • Корректность заполнения телеграммы в зависимости от класса обслуживания • Работа с документами пассажира • Оформление в телеграмме пассажиров с животным • Оформление в телеграмме служебного пассажира со статусом SA • Оформление в телеграмме трансферных пассажиров • Оформление в телеграмме маломобильных пассажиров • Оформление в телеграмме пассажира с дополнительным креслом в салоне воздушного судна • Оформление в телеграмме пассажира с предварительной оплатой за место в салоне воздушного судна • Корректность ввода данных о пассажире в телеграмму • Корректность ввода электронных билетов в телеграмму • Корректность формирования групп/№брони в телеграмме • Корректность формирования телеграммы пассажира в зависимости от категории • Загрузка телеграммы на рейс	

8	**Регистрация пассажиров, членов экипажа, багажа и ручной клади, работа в ИС DCS (Departure Control System)**	**28,00**
	Специалист должен знать и понимать: • Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей • Правила осуществления транзитных и трансферных перевозок. • Правила перевозки опасных грузов. • Требования транспортной безопасности. • Автоматизированные системы регистрации Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа. • Корректно входить в автоматизированную систему регистрации. • Проверять работоспособность оборудования, установленного для регистрации и контроль-посадки (при необходимости перезапустить системы, запуск теста, очистка очереди и т.д.) • Корректно производить регистрацию пассажиров, экипажа, багажа, ручной клади и контроль-посадку пассажиров с использованием автоматизированной системы регистрации. • По окончании регистрации/посадки выходить из системы автоматизированной системы регистрации.	

Специалист должен уметь:

• Регистрировать пассажиров бизнес-класса (оформлять приглашения в бизнес-зал, корректно оформлять посадочные талоны).

• Корректно вносить ремарки пассажиров, требующих специального обслуживания.

• Корректно оформлять багаж, ручную кладь и вести их учет в пассажирском манифесте.

• Рассчитывать сверхнормативный багаж.

• Оформлять трансферных пассажиров и их багаж.

• Подводить итоги по регистрации в соответствии с требуемыми разграничениями.

• Корректно оформлять пассажирский манифест.

• Передавать конечную информацию по итогам регистрации в ответственные подразделения (доклад эксперту)

• Регистрировать пассажира с картой приоритета.

• Определять класс обслуживания (первый / бизнес / эконом и возможность повышение класса обслуживание).

• Определять места в салоне (учитывая правила и пожелания пассажира).

• Проверять наличие ручной клади у пассажира, определение веса и маркировка биркой «ручная кладь».

• Регистрировать пассажира до конечного пункта назначения или пункта трансфера.

• Информировать пассажира о пункте, до которого пассажир зарегистрирован (до пункта трансфера или конечного пункта).

• Определять текущее время в пункте назначения.

• Производить осмотр багажа и определение его целостности.

• Взвешивать багаж, определять вес и оформлять багаж на рейс.

• Маркировать багаж приоритетного пассажира сигнальной биркой Priority.

• Маркировать багаж трансферных пассажиров сигнальной биркой Transfer.

• Контролировать оплату сверхнормативного багажа при его наличии.

• Определять принадлежность багажа к категории тяжеловесного и маркировка его биркой HEAVY.

• Определять максимально возможный вес багажа, принимаемого на рейс.

• Корректно принимать багаж на секции регистрации, секции «Оформление негабаритного багажа».

• Корректно регистрировать багаж, прилетевшего трансферного пассажира.

9	**Работа с особыми категориями пассажиров и багажа**	**12,00**
	Специалист должен знать и понимать: • Правила обслуживания особых категорий пассажиров. • Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности. • Технологии оформления и особенности перевозки некоторых категорий багажа.	
	Специалист должен уметь: • Регистрировать пассажиров с детьми. • Определять возможный пункт регистрации трансферного пассажира с учетом конечного пункта трансфера, возможности DCS и правил авиакомпании. • Регистрировать пассажира с животным. • Регистрировать пассажира EXST, CBBG. • Регистрировать пассажира категории PRM и маркировать инвалидные коляски. • Установить SSR в соответствии с особенностями обслуживания пассажира (WCHR, WCHS, WCHC, STCR, UMNR, MAAS и т.д.). • Оформлять пассажира с оружием в DCS, с учетом направления рейса, правилами оформления «оружия» на рейсе. • Регистрировать живых животных (PETC, AVIH), служебных собак и собак проводников согласно правилам авиакомпании и нормативно-правовых документов. • Корректно оформлять в багаж «детские коляски» / «инвалидные коляски» с возможностью получить детскую коляску у борта воздушного судна, маркировать этот багаж сигнальной биркой DAA. • Определять принадлежность багажа к категории негабаритный. • Определять принадлежность багажа к хрупкому багажу и маркировка его биркой «Стекло». • Оформлять перевозку под карантинной продукции (растений, продукции растительного происхождения, тары, упаковки, почвы либо других организмов, объектов или материала, которые могут стать носителями вредных организмов или способствовать распространению вредных организмов)	
	Всего:	**100**

1.3. Требования к схеме оценки

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции, обозначенных в требованиях и указанных в таблице 2.

Таблица 2

Матрица пересчета требований компетенции в критерии оценки

Критерий/Модуль							**Итого баллов за раздел ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ**
Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ		**А**	**Б**	**В**	**Г**	**Д**	
	1		1,50	2,70	3,10	2,70	10
	2			1,90		4,10	6
	3	19,20			0,80		20
	4			0,90	3,50	2,60	7
	5			5,00			5
	6			0,70	2,30	3,00	6
	7		6,00				6
	8		4,50	4,00	15,30	4,20	28
	9		3,00	1,50	7,50		12
Итого баллов за критерий/модуль		**19,20**	**15,00**	**16,70**	**32,50**	**16,60**	**100**

1.4. Спецификация оценки компетенции

Оценка Конкурсного задания будет основываться на критериях, указанных в таблице 3.

Таблица 3

Оценка конкурсного задания

Критерий		Методы проверки
А	**Кейс-практикум**	Аналитический метод
Б	**Формирование и подготовка рейса в DCS «АСТРА»**	Сравнительный метод
В	**Ручной способ проведения процесса регистрации и контроля посадки пассажиров на рейс**	Визуальный контроль, аналитический метод
Г	**Регистрация пассажиров**	Визуальный контроль, аналитический метод, сравнительный метод
Д	**Посадка пассажиров**	Визуальный контроль, аналитический метод, сравнительный метод

1.5. Содержание конкурсного задания

Общая продолжительность Конкурсного задания

- в индивидуальном формате[1]: 8 часов
- в командном формате: 2 часа

Количество конкурсных дней: 3 дня в индивидуальном формате и 1 день в командном формате.

КЗ включает оценку по каждому из разделов требований компетенции.

Оценка знаний конкурсанта проводится через практическое выполнение Конкурсного задания.

1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания

Индивидуальный формат:

Конкурсное задание состоит из 5 модулей, включает обязательную к выполнению часть (инвариант) – модулей А, Г, Д, и вариативную часть - 2 модулей (модуль Б и В). Общее количество баллов конкурсного задания составляет 100.

[1] *Указывается суммарное время на выполнение всех модулей КЗ одним конкурсантом.*

Командный формат:

Конкурсное задание состоит из 2 модулей. Общее количество баллов конкурсного задания составляет 49 баллов.

Команда конкурсантов состоит из 4 человек:

– 2 конкурсанта по компетенции «Сервис на воздушном транспорте»;

– 2 конкурсанта по компетенции «Транспортная безопасность воздушного транспорта».

Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов требований компетенций.

Оценка знаний конкурсанта должна проводиться через практическое выполнение Конкурсного задания. В дополнение могут учитываться требования работодателей для проверки теоретических знаний / оценки квалификации.

1.5.2. Структура модулей конкурсного задания

Модуль А. Кейс-практикум (инвариант)

Время на выполнение модуля: 2 часа

Задания:

Выполнение кейс-практикума в части организации и управления процессами и службами сервиса на воздушном транспорте по направлению: «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом».

При выполнении модуля А «Контрольно-оценочный кейс» ставятся следующие цели:

Проверка навыка применения нормативно-правовых документов при решении ситуационных задач в части организации и управления процессами наземного обслуживания пассажиров на воздушном транспорте по направлению «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом».

Модуль Б. «Формирование и подготовка рейса в DCS «АСТРА» (вариатив)

Время на выполнение модуля: 2 часа

Задания:

Выполнение практического задания в части создания рейса и формирования телеграммы для проведения процедуры регистрации пассажиров и багажа.

Порядок проведения:

1. Участник приходит на площадку и слушает брифинг по выполнению задания от руководителя группы оценки.

2. Участнику предоставляется время на ознакомление с конкурсным заданием.

3. Участник приступает к выполнению задания.

4. Приведение в порядок рабочего места, завершение модуля.

При выполнении модуля Б «Формирование и подготовка рейса в DCS «АСТРА» ставятся следующие цели:

- Проверка применения правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров.
- Проверка навыка работы с операционной системой.
- Проверка навыка автоматизации процесса регистрации пассажиров и багажа, ведения сезонного расписания и контроля выполнения суточного плана полётов.
- Проверка навыка работы с DCS «АСТРА»
- Проверка навыков применения технологических процессов при подготовке рейса к регистрации
- Проверка навыков работы с функциональным модулем «Перевозки»
- Проверка навыков работы с функциональным модулем "Информация для центровки"
- Проверка навыков работы с функциональным модулем «Телеграммы»

При выполнении модуля Б «Формирование и подготовка рейса в DCS «АСТРА» ставятся следующие задачи:

- Ознакомится с вводными данными для формирования рейса и телеграммы

Провести процедуру создания рейса в разделе «перевозки» в соответствии с водными данными

• Провести процедуру назначения компоновки ВС в разделе «информация для центровки»

• Провести процедуру создания телеграммы в соответствии с конкурсным заданием

• Провести процедуру загрузки телеграммы из созданного файла в разделе «телеграммы»

• Приведение в порядок рабочего места, завершение модуля.

Модуль В. Ручной способ проведения процесса регистрации и контроля посадки пассажиров на рейс (вариатив)

Время на выполнение модуля: 1 час 30 минут

Задания:

Выполнение практического задания в части проведения процедуры регистрации пассажиров, багажа и ручной клади, проведение контроля посадки пассажиров без использования автоматизированной системы управления отправками (ручной способ регистрации)

Порядок проведения:

1. Участник приходит на площадку и слушает брифинг по выполнению задания от руководителя группы оценки.

2. Участнику предоставляются расходные материалы, необходимые для выполнения задания. Участник готовит рабочее место «Секция регистрации».

3. Перед секцией регистрации выстраивается пассажиропоток с ручной кладью и багажом.

4. Производится процедура «ручной» регистрации пассажиров, багажа и ручной клади.

5. По окончанию регистрации участник подводит итоги по регистрации и передает итоговые данные экспертному сообществу. Все зарегистрированные пассажиры находятся в зоне ожидания контроля посадки.

6. Участник переходит на рабочее место «Контроль посадки», где проводится подготовка рабочего места к проведению процедуры контроля посадки на рейс.

7. Производится процедура контроля посадки пассажиров на рейс «ручным способом».

8. По окончанию процедуры контроля посадки участник подводит итоги по посадке рейса и передает итоговые данные экспертному сообществу.

9. Приведение в порядок рабочего места, завершение модуля.

При выполнении модуля В «Ручной способ проведения процесса регистрации и контроля посадки пассажиров на рейс» ставятся следующие цели:

- Проверка навыков регистрации пассажиров различных категорий ручным способом (без использования системы DCS).
- Проверка навыков оформления багажа пассажиров ручным способом (без использования системы DCS).
- Проверка навыков коммуникации и сервиса.
- Проверка навыков работы с перевозочной документацией.
- Проверка навыков контроля посадки пассажиров ручным способом (без использования системы DCS).

При выполнении модуля В «Ручной способ проведения процесса регистрации и контроля посадки пассажиров на рейс» ставятся следующие задачи:

- Подготовка рабочего места для проведения процедуры регистрации рейса.
- Проведение процедуры регистрации рейса без использования системы DCS).
- Оформление багажа и ручной клади к перевозке.
- Оформление пассажиров особых категорий.
- Подвести итоги регистрации в соответствии с требуемыми разграничениями.
- Передать конечную информацию по итогам регистрации ответственному эксперту.
- Провести подготовку к проведению контроля посадки на рейс.
- Провести контроль посадки с учетом категорий пассажиров.

• Выполнить необходимые действия при возникновении внештатных ситуаций.

• Оформление негабаритной ручной клади при контроле посадки.

• Подведение итогов контроля посадки.

• Передать конечную информацию по итогам контроля посадки.

• Приведение в порядок рабочего места, завершение модуля.

Модуль Г. Регистрация пассажиров (инвариант)

Время на выполнение модуля: 1 час 30 минут

Задания:

Выполнение практического задания в части проведения процедуры регистрации пассажиров, багажа и ручной клади с использованием автоматизированной системы управления отправками (системы регистрации, DCS «АСТРА»).

Выполнение модуля:

1. Участник приходит на площадку и слушает брифинг по выполнению задания от руководителя группы оценки.

2. Участнику предоставляются расходные материалы, необходимые для выполнения задания. Участник готовит рабочее место «Секция регистрации».

3. К секциям регистрации идет пассажиропоток с ручной кладью, багажом и другими предметами согласно «роли пассажира».

4. Производится процедура регистрации пассажиров, багажа и ручной клади.

5. По окончанию регистрации участник подводит итог по регистрации и передает итоговые данные экспертному сообществу.

6. Приведение в порядок рабочего места, завершение модуля.

При выполнении модуля Г «Регистрация пассажиров» ставятся следующие цели:

1. Проверка навыков проведения процедуры регистрации пассажиров, багажа и ручной клади с использованием автоматизированной системы управления отправками (DCS) в соответствии с предъявляемыми требованиями нормативно-

правовых документов гражданской авиации, технологией оформления перевозочной документации и правилами авиакомпании.

2. Проверка коммуникативных навыков общения с пассажирами, клиентоориентированность, умение в быстроменяющейся обстановке принимать решения, а также действовать и принимать решения в чрезвычайных и нестандартных ситуациях.

3. Проверка навыков работы с перевозочной документацией.

При выполнении модуля Г «Регистрация пассажиров» ставятся следующие задачи:

• Провести регистрацию пассажиров на рейс с использованием автоматизированной системы управления отправками (системой регистрации).

- Регистрация трансферного пассажира с багажом и ручной кладью.
- Регистрация несопровождаемого ребенка.
- Регистрация пассажира PRM.
- Регистрация пассажира, имеющего сверхнормативный багаж.
- Регистрация пассажира, имеющего более 1 места в салоне ВС.
- Регистрация пассажиров с детьми.
- Регистрация досылочного багажа.
- Регистрация пассажиров с животными в зависимости от категории.
- Регистрация статусных пассажиров.
- Регистрация служебных пассажиров и членов экипажа.
- Регистрация пассажиров с картами привилегий АК.
- Регистрация пассажира с оружием и/или боеприпасами.
- Предоставление информации из системы регистрации.
- Регистрация пассажира на инвалидном кресле.
- Регистрация групп пассажиров.
- Регистрация пассажиров, перевозящих спортинвентарь.
- Проверка документов пассажиров.
- Оформление детских и/или инвалидных колясок.

• Определение вещей, оставленных без присмотра, и корректная последовательность действий по предупреждению ЧС.

• Применение правил авиакомпании в процессе регистрации пассажиров и оформления багажа.

• Умение использования в работе специальных запросов системы.

• Умение пользоваться Timatic.

Модуль Д. Посадка пассажиров (инвариант)

Время на выполнение модуля: 1 час

Задания:

Выполнение практического задания в части проведения процедуры контроля посадки пассажиров на рейс с использованием автоматизированной системы управления отправками (система регистрации DCS «АСТРА»).

Выполнение модуля:

1. Участник приходит на площадку и слушает брифинг по выполнению задания от руководителя группы оценки.

2. Участнику предоставляются расходные материалы, необходимые для выполнения задания. Участник готовит рабочее место «Выход на посадку».

3. К выходу на посадку выстраивается пассажиропоток с ручной кладью и другими предметами согласно «роли пассажира».

4. Производится процедура контроля посадки пассажиров на рейс.

5. По окончанию контроля посадки пассажиров на рейс конкурсант подводит итоги по посадке и передает итоговые данные экспертному сообществу.

6. Приведение в порядок рабочего места, завершение модуля.

При выполнении модуля Д «Посадка пассажиров» ставятся следующие цели:

1. Проверка навыков проведения процедуры контроля посадки пассажиров на рейс с использованием автоматизированной системы управления отправками (DCS «АСТРА») в соответствии с предъявляемыми требованиями нормативно-

правовых документов гражданской авиации, технологией оформления перевозочной документации и правилами авиакомпании.

2. Проверка коммуникативных навыков общения с пассажирами, клиентоориентированность, умение в быстроменяющейся обстановке принимать решения, а также действовать и принимать решения в чрезвычайных и нестандартных ситуациях.

3. Проверка навыков работы с перевозочной документацией

При выполнении модуля Д «Посадка пассажиров» ставятся следующие задачи:

• Провести контроль посадки пассажиров на рейс с использованием автоматизированной системы управления отправками (система регистрации DCS «АСТРА»).

• Осуществление визового контроля при проведении процедуры посадки пассажиров на рейс.

• Провести контроль посадки несопровождаемого ребенка.

• Провести контроль посадки пассажира категории PRM.

• Провести контроль посадки пассажира, имеющего негабаритную ручную кладь.

• Провести контроль посадки пассажира, имеющего более 1 места в салоне воздушного судна.

• Провести контроль посадки пассажиров с детьми.

• Провести контроль посадки пассажиров с животными.

• Провести контроль посадки статусных пассажиров, а также пассажиров с картами привилегий авиакомпании.

• Провести контроль посадки пассажира с оружием и/или боеприпасами.

• Предоставить информацию из системы регистрации по запросу пассажира.

• Проверить документы, удостоверяющие личность пассажира.

• Определение вещей, оставленных без присмотра, и действия по предупреждению чрезвычайных ситуаций.

• Проведение контроля посадки пассажиров, зарегистрированных посредством сервисов самостоятельной регистрации.

• Применение правил авиакомпании в процессе контроля посадки пассажиров и оформления негабаритной ручной клади.

• Контроль наличия отметки о прохождении пассажиром процедуры предполетного досмотра.

• Подготовка перевозочной-полетной документации по окончанию контроля посадки.

• Снятие неявившихся пассажиров на контроль-посадку

• Корректность выполнения необходимых объявлений.

Командный формат:

Модуль «А» и модуль «Б» выполняются параллельно друг другу. Время на выполнение каждого модуля 20 минут одной командой.

Общее время командного формата 2 часа с учетом смены команд.

Модуль А. Досмотр, дополнительный досмотр физических лиц в целях обеспечения транспортной безопасности (инвариант или вариатив)

Время на выполнение модуля: 20 минут на 1 команду

Команда конкурсантов состоит из 4 человек:

- 2 конкурсанта по компетенции «Транспортная безопасность воздушного транспорта»;
- 2 конкурсанта по компетенции «Сервис на воздушном транспорте».

Задания:

Выполнение практического задания в части проведения досмотра, дополнительного досмотра, повторного досмотра физических лиц и материальных объектов, находящихся на объекте транспортной инфраструктуры в целях обеспечения транспортной безопасности с использованием и применением технических средств досмотра.

Выполнение модуля:

1. Конкурсанты приходит на площадку и слушают брифинг по выполнению задания от индустриального эксперта.

2. Конкурсанты проводят подготовку рабочего места к процедуре досмотра.

3. Перед конкурсантами выстраивается 15/20 физических лиц с материальными объектами, которые необходимо согласно отведенному времени досмотреть при помощи технических средств досмотра и обнаружить запрещенные к перевозке предметы и вещества.

4. Конкурсанты проводят процедуру досмотра, дополнительного досмотра негабаритного предмета.

5. Конкурсанты проводят процедуру досмотра, дополнительного досмотра физических лиц с помощью стационарного и ручного металлодетекторов, а также (ручным) контактным методом.

6. Конкурсанты проводят дополнительный досмотр материальных объектов, выявленных при досмотре физических лиц.

7. По окончанию процедуры досмотра, конкурсанты приводят в порядок рабочее место, завершение модуля.

При выполнении модуля А «Досмотр, дополнительный досмотр физических лиц в целях обеспечения транспортной безопасности на объекте транспортной инфраструктуры» ставятся следующие цели:

1. Проверка навыков проведения процедуры досмотра, дополнительного досмотра с использованием и применением технических средств досмотра.

2. Проверка навыков проведения мероприятий по обеспечению транспортной безопасности пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность воздушного транспорта.

3. Проверка навыка проведения ручного (контактного) метода досмотра физических лиц.

4. Проверка навыка выявления предметов и веществ, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна.

5. Проверка коммуникативных навыков общения с физическими лицами, клиентоориентированность, умение в быстроменяющейся обстановке принимать решения, а также действовать в чрезвычайных и нестандартных ситуациях.

При выполнении модуля А «Досмотр, дополнительный досмотр физических лиц в целях обеспечения транспортной безопасности на объекте транспортной инфраструктуры» ставятся следующие задачи:

- Применить комплект тест-объектов (ТСМО) для настройки стационарных и проверки чувствительности ручных металлообнаружителей в соответствии с уровнем настройки.
- Применить комплект тест-объектов (ТРТИ) для проверки параметров обнаружения рентгенотелевизионных интроскопов.
- Выявить составные части муляжа самодельного взрывного устройства, сокрытые в ручной клади пассажира.
- Провести процедуру досмотра физических лиц при помощи технических средств досмотра/ручным контактным методом досмотра
- Выявить муляж взрывателя гранаты в ручной клади пассажира.
- Выявить нож на теле пассажира.
- Выявить муляж боеприпаса, сокрытый на теле пассажира
- Выявить муляж самодельного взрывного устройства в ручной клади пассажира при помощи рентгенотелевизионного интроскопа.
- Выявить пиротехнические средства в ручной клади пассажира при помощи рентгенотелевизионного интроскопа.
- Выявить специальные средства в ручной клади пассажира при помощи рентгенотелевизионного интроскопа.
- Выявить предмет, запрещенный к перевозке в салоне воздушного судна в ручной клади пассажира при помощи рентгенотелевизионного интроскопа.
- Выявить колюще – режущий предмет, сокрытый в ручной клади пассажира при помощи рентгенотелевизионного интроскопа
- Выявить муляж боеприпаса, сокрытый в ручной клади пассажира при помощи рентгенотелевизионного интроскопа.

- Провести досмотр животных без применения интроскопа.
- Не допускать к провозу на борту воздушного судна жидкие вещества, относящиеся к категории опасных и не подлежащих перевозки в салоне / на борту воздушного судна.
- Корректно произвести досмотр негабаритного предмета.

Модуль Б. Регистрация пассажиров (инвариант)

Время на выполнение модуля: 20 минут на 1 команду

Задания:

Выполнение практического задания в части проведения процедуры регистрации пассажиров и оформления ручной клади и багажа с использованием автоматизированной системы управления отправками в целях организации и обеспечения пассажирских перевозок на воздушном транспорте.

Выполнение модуля:

1. Конкурсанты приходят на площадку и слушают брифинг по выполнению задания от руководителя группы оценки.
2. Конкурсантам предоставляются расходные материалы, необходимые для выполнения задания. Конкурсанты готовят рабочее место «секцию регистрации».
3. К секции регистрации выстраивается пассажиропоток с багажом, ручной кладью и другими предметами согласно «роли пассажира» статиста.
4. Производится процедура регистрации пассажиров на рейс.
5. По окончанию регистрации пассажиров на рейс конкурсанты подводят итоги и передают итоговые данные экспертному сообществу.
6. Конкурсанты приводят в порядок рабочее место, завершение модуля.

При выполнении модуля Б «Регистрация пассажиров» ставятся следующие цели:

1. Проверка навыков проведения процедуры регистрации пассажиров, багажа и ручной клади с использованием автоматизированной системы управления отправками (DCS) в соответствии с предъявляемыми требованиями

нормативно-правовых документов гражданской авиации, технологией оформления перевозочной документации и правилами авиакомпании.

2. Проверка коммуникативных навыков общения с пассажирами, клиентоориентированность, умение в быстроменяющейся обстановке принимать решения, а также действовать и принимать решения в чрезвычайных и нестандартных ситуациях.

3. Проверка навыков работы с перевозочной документацией.

При выполнении модуля Б «Регистрация пассажиров» ставятся следующие задачи:

- Провести регистрацию пассажиров на рейс с использованием автоматизированной системы управления отправками (системой регистрации).
- Регистрация трансферного пассажира с багажом и ручной кладью.
- Регистрация несопровождаемого ребенка.
- Регистрация пассажира PRM.
- Регистрация пассажира, имеющего сверхнормативный багаж.
- Регистрация пассажира, имеющего более 1 места в салоне ВС.
- Регистрация пассажиров с детьми.
- Регистрация досылочного багажа.
- Регистрация пассажиров с животными в зависимости от категории.
- Регистрация статусных пассажиров.
- Регистрация служебных пассажиров и членов экипажа.
- Регистрация пассажиров с картами привилегий АК.
- Регистрация пассажира с оружием и/или боеприпасами.
- Предоставление информации из системы регистрации.
- Регистрация пассажира на инвалидном кресле.
- Регистрация групп пассажиров.
- Регистрация пассажиров, перевозящих спортинвентарь.
- Проверка документов пассажиров.
- Оформление детских и/или инвалидных колясок.

- Определение вещей, оставленных без присмотра, и корректная последовательность действий по предупреждению ЧС.
- Применение правил авиакомпании в процессе регистрации пассажиров и оформления багажа.
- Умение использования в работе специальных запросов системы.
- Умение пользоваться Timatic.
- Регистрация трансферного пассажира с багажом и ручной кладью.
- Регистрация несопровождаемого ребенка.
- Регистрация пассажира PRM.
- Регистрация пассажира, имеющего сверхнормативный багаж.
- Регистрация пассажира, имеющего более 1 места в салоне ВС.
- Регистрация пассажиров с детьми.
- Регистрация досылочного багажа.
- Регистрация пассажиров с животными в зависимости от категории.
- Регистрация статусных пассажиров.
- Регистрация служебных пассажиров и членов экипажа.
- Регистрация пассажиров с картами привилегий АК.
- Регистрация пассажира с оружием и/или боеприпасами.
- Предоставление информации из системы регистрации.
- Регистрация пассажира на инвалидном кресле.
- Регистрация групп пассажиров.
- Регистрация пассажиров, перевозящих спортинвентарь.
- Проверка документов пассажиров.
- Оформление детских и/или инвалидных колясок.
- Определение вещей, оставленных без присмотра, и корректная последовательность действий по предупреждению ЧС.
- Применение правил авиакомпании в процессе регистрации пассажиров и оформления багажа.
- Умение использования в работе специальных запросов системы.
- Умение пользоваться Timatic.

2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ

Экспертами – наставниками данной компетенции, могут выступать лица, прошедшие профессиональную подготовку в области организации пассажирских перевозок на воздушном транспорте, которая подтверждается наличием документа о повышении квалификации и/или выпиской из трудовой книжки с подтверждением опыта работы в данной сфере, а также победители и призеры Финального этапа чемпионата.

На протяжении всех конкурсных дней, с момента прибытия на конкурсную площадку и до его завершения экспертам-наставникам и конкурсантам запрещено использование различных средств связи: ноутбук, планшет, смартфон, мобильный телефон, гарнитура, все типы наушников, «умные» наручные часы и т.п., а также обсуждение конкурсных заданий с участниками чемпионата.

При выполнении модуля КЗ конкурсанты имеют право задавать уточняющие вопросы руководителю группы оценки/индустриальному эксперту (кроме эксперта–наставника) и вправе получить ответ только в том случае, если ответ не предполагает получения прямой, или косвенной подсказки на заданный вопрос.

В связи с тем, что конкурсанты выполняют модули конкурсного задания, согласно жеребьевке друг за другом, экспертам-наставникам запрещается покидать конкурсную площадку в одиночку.

Эксперты, имеющие доступ к результатам оценивания выполнения работ конкурсантов, должны соблюдать секретность этой информации.

Несоблюдение правил и принципов, указанных в Положении «Об этике поведения на мероприятиях Всероссийского чемпионатного движения по профессиональному мастерству», может привести к применению мер ответственности к участникам Чемпионатного движения.

2.1. Личный инструмент конкурсанта

Личный инструмент конкурсанта «нулевой» - нельзя ничего привозить.

Все необходимое оборудование и расходные материалы предоставляются организаторами проведения Чемпионата.

Все участники должны пользоваться оборудованием, расходными материалами, которые предоставлены для проведения Чемпионата.

2.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке

Эксперты могут запретить использование любых предметов, материалов и оборудования, которые могут дать какому-либо конкурсанту несправедливое преимущество.

Статист обязуется:

1) Передать мобильный телефон и иные электронные устройства, способные осуществлять связь или доступ к сети Интернет, ответственному лицу принимающей стороны перед получением конкурсного задания;
2) Не предпринимать попыток получить или передать информацию, относящуюся к заданию, с использованием любых средств связи в период выполнения задания;
3) Получить устройства связи обратно сразу по завершении конкурсного этапа.

   Принимающая сторона гарантирует сохранность переданных устройств и их возврат в неизменном состоянии.

3. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания

Приложение 2. Матрица конкурсного задания

Приложение 3. Инструкция по охране труда

Приложение 4. Руководство по оцениванию конкурсного задания

Приложение 5. Стандарт форменной одежды участников