КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ «СЕРВИС НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ»

2023 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 3
1.1. Общие сведения о требованиях компетенции 3
1.2. Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции «сервис на воздушном транспорте» 3
1.3. Требования к схеме оценки 13
1.4. Спецификация оценки компетенции 13
1.5. Конкурсное задание 14
1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания (ссылка на ЯндексДиск с матрицей, заполненной в Excel (матрица)) 14
1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (константа/вариатив) 15
2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ 30
2.1. Личный инструмент конкурсанта 30
2.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке 30
3. ПРИЛОЖЕНИЯ 30

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

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

КЗ – конкурсное задание

СВУ – самодельное взрывное устройство

ТК – требования компетенции

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.

При составлении актуальных (на момент проведения Чемпионата) критериев оценки для выполнения задания допускаются колебания в пределах 5% при условии, что они не исказят весовые коэффициенты перечня профессиональных задач специалиста.

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

Перечень видов профессиональной деятельности, умений и знаний и профессиональных трудовых функций специалиста (таблица №1, страница 4) базируется на требованиях современного рынка труда к специалисту в соответствии с профессиональными стандартами 12.012 Специалист транспортной безопасности на воздушном транспорте гражданской авиации и 17.072 Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом.

Таблица №1

Перечень профессиональных задач специалистов по компетенции «Сервис на воздушном транспорте»

№ п/п	Раздел	Важность, %
1	**Владение нормативно-правовыми актами, регламентирующие организацию пассажирских перевозок и авиационную безопасность на воздушном транспорте**	10
	Специалист должен знать и понимать: – Требования охраны труда. – Требования пожарной безопасности. – Положения законодательных и нормативных правовых актов в области обеспечения транспортной безопасности. – Перечень потенциальных угроз совершения актов незаконного вмешательства, порядок объявления (установления) уровней безопасности объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств. – Правила проведения досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности. – Положения законодательства Российской Федерации, регламентирующие уголовную и административную ответственность за нарушение требований в области обеспечения транспортной безопасности, административную ответственность за нарушение установленных в области обеспечения транспортной безопасности порядков и правил. – 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. – 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.	
2	**Коммуникация и сервис**	6
	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 авиационной и транспортной безопасности в аэропорту. – Правила и условия допуска посетителей и персонала в зону	

№ п/п	Раздел	Важность, %
	транспортной безопасности. – Процесс обслуживания пассажиров в аэропорту. – Правила применения технических средств досмотра и контроля. – Правила применения автоматизированных систем регистрации.	
	Специалист должен уметь: – Проявлять внимание и вежливость при общении с посетителями и пассажирами. – Разъяснять посетителям правила проведения досмотра на входе в аэровокзальный комплекс. – Предоставлять помощь посетителю в расстановке личных вещей (багажа и ручной клади) на ленте рентгенотелевизионного интроскопа. – Взаимодействовать с сотрудниками полиции при проведении досмотра посетителей на входной группе. – Информировать пассажира о расположении сектора, выхода, других технологических зон в аэропорту, а также событий по рейсу. – Разъяснять пассажирам правила проведения предполетного досмотра. – Обслуживать пассажиров при регистрации и посадке на рейс, учитывая национальные и религиозные особенности.	
3	**Работа с перевозочной документацией**	8
	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. – Применять правила проверки документов, выявления и распознавания на контрольно-пропускных пунктах (постах) или на транспортных средствах физических лиц, не имеющих правовых оснований на проход и (или) проезд в зону транспортной безопасности или на критические элементы объектов транспортной инфраструктуры или транспортных средств. – Выявлять признаки подделки разрешительных документов. – Оформлять документы по авиационной и транспортной безопасности, предусмотренные нормативными актами Российской Федерации. – 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	

№ п/п	Раздел	Важность, %
	(документы, удостоверяющие личность).	
4	**Профайлинг**	7
	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: – Моделировать поведение нарушителей, выявлять уязвимые места и прогнозировать возможные способы совершения актов незаконного вмешательства. – Проводить наблюдение и собеседования в целях обеспечения транспортной безопасности. – Определять психоэмоциональное состояние пассажира/посетителя на основе внешних невербальных признаков. – Осуществлять визовый контроль с использованием базы данных Timatic. – Задавать вопросы по авиационной безопасности. – Проводить опрос в целях выявления потенциально опасных пассажиров, а также имеющихся у пассажиров предметов и веществ, запрещенных к перевозке воздушным транспортом.	
5	**Проведение досмотра пассажиров, посетителей, персонала, багажа и ручной клади с использованием досмотрового оборудования**	14
	Специалист должен знать и понимать: – Правила проведения досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности. – Порядок выявления и распознавания на контрольно-пропускных пунктах (постах) или на транспортных средствах физических лиц, не имеющих правовых оснований на проход и (или) проезд в зону транспортной безопасности или на критические элементы объектов транспортной инфраструктуры или транспортных средств. – Схему размещения средств и состав оснащения средствами досмотра контрольно-пропускных пунктов (постов) на границах зоны безопасности и (или) ее секторов, критических элементов объектов транспортной инфраструктуры и (или) транспортных средств, а также зоны свободного доступа объектов транспортной инфраструктуры. – Порядок информирования субъектами транспортной инфраструктуры и перевозчиками об угрозах совершения или о совершении актов незаконного вмешательства в деятельность объекта транспортной инфраструктуры и (или) транспортных средств. – Перечни устройств, предметов и веществ, которые запрещены или ограничены для перемещения в зону транспортной безопасности или ее часть, а также условия, в случае соблюдения которых устройства, предметы и вещества могут быть перемещены в перевозочный и (или) технологический секторы зоны транспортной безопасности, на критические элементы объектов транспортной инфраструктуры и (или)	

№ п/п	Раздел	Важность, %
	транспортных средств. – Внешние признаки схожести с оружием, взрывчатыми веществами или устройствами, предметами и веществами, в отношении которых установлены запрет или ограничение на перемещение в зону транспортной безопасности или ее часть и (или) которые могут быть использованы для совершения актов незаконного вмешательства. – Порядок применения физической силы, специальных средств и служебного огнестрельного оружия работниками подразделений транспортной безопасности. – Технические средства, применяемые при досмотре посетителей, персонала, пассажиров, багажа, грузов, почты и бортовых запасов, правила их эксплуатации.	
	Специалист должен уметь: – Пользоваться сертифицированными в установленном порядке средствами досмотра. – Проверять соответствие вносимого (выносимого) имущества документам, дающим право на его перемещение. – Пользоваться техническими средствами обеспечения транспортной безопасности. – Выявлять признаки возможного совершения актов незаконного вмешательства в деятельность объектов транспортной инфраструктуры и (или) транспортных средств. – Анализировать данные технических средств обеспечения транспортной безопасности. – Проводить проверку работоспособности досмотрового оборудования (использовать комплекты тест-объектов для настройки стационарных металлоискателей и проверки ручных и стационарных металлоискателей / комплекты тест-объектов для проверки параметров обнаружения рентгенотелевизионных интроскопов). – Использовать в работе рентгенотелевизионный интроскоп, знать и применять дополнительные и специальные функции для анализа теневого изображения. – Использовать в работе стационарный/ручной металлодетекторы. – Использовать в работе определитель следовых количеств взрывчатых веществ. – Корректно расстанавливать личные вещи (багаж и ручную кладь) на ленте рентгенотелевизионного интроскопа. – Проводить досмотр при помощи стационарного и ручного металлодетекторов. – Проводить досмотра личных вещей посетителей при помощи рентгенотелевизионного интроскопа. – Проводить досмотр ручной клади пассажира при помощи рентгенотелевизионного интроскопа. – Проводить досмотр ручной клади с использованием определителя следовых количеств взрывчатых веществ. – Проводить специальной проверки аудио- и видеотехники, сотовых телефонов, персональных компьютеров. – Проводить досмотр сотрудников силовых структур при исполнении должностных обязанностей.	

№ п/п	Раздел	Важность, %
6	**Проведение досмотра пассажиров, посетителей, персонала, багажа и ручной клади без использования досмотрового оборудования**	13
	Специалист должен знать и понимать: – Перечень потенциальных угроз совершения актов незаконного вмешательства, порядок объявления (установления) уровней безопасности объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств. – Порядок выявления и распознавания на контрольно-пропускных пунктах (постах) или на транспортных средствах физических лиц, не имеющих правовых оснований на проход и (или) проезд в зону транспортной безопасности или на критические элементы объектов транспортной инфраструктуры или транспортных средств. – Правила проведения досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности. – Перечни устройств, предметов и веществ, которые запрещены или ограничены для перемещения в зону транспортной безопасности или ее часть, а также условия, в случае соблюдения которых устройства, предметы и вещества могут быть перемещены в перевозочный и (или) технологический секторы зоны транспортной безопасности, на критические элементы объектов транспортной инфраструктуры и (или) транспортных средств. – Внешние признаки схожести с оружием, взрывчатыми веществами или устройствами, предметами и веществами, в отношении которых установлены запрет или ограничение на перемещение в зону транспортной безопасности или ее часть и (или) которые могут быть использованы для совершения актов незаконного вмешательства. – Технологический процесс досмотра пассажиров, багажа и ручной клади без использования досмотрового оборудования. – Правила и условия перевозки зарегистрированного багажа, в том числе перечень запрещенных предметов и веществ.	
	Специалист должен уметь: – Досматривать возможные места сокрытия предметов. – Проводить качественный тактильный досмотр. – Проводить правильно досмотр посетителя, имеющего имплантированный аппарат, стимулирующий сердечную деятельность. – Проводить досмотр мелких предметов и вещей, выкладываемых посетителем перед проходом через стационарный металлодетектор. – Проводить досмотр животных без применения рентгенотелевизионного интроскопа. – Проводить досмотр крупногабаритных вещей, находящихся при посетителе и перемещаемых животных. – Проводить досмотр пассажира, имеющего физическую травму или пассажира с ограниченной мобильностью. – Проводить досмотр сотрудников силовых структур при исполнении должностных обязанностей.	

№ п/п	Раздел	Важность, %
7	**Работа с запрещенными к перевозке на воздушном транспорте предметами и веществами**	12
	Специалист должен знать и понимать: – Перечни устройств, предметов и веществ, которые запрещены или ограничены для перемещения в зону транспортной безопасности или ее часть, а также условия, в случае соблюдения которых устройства, предметы и вещества могут быть перемещены в перевозочный и (или) технологический секторы зоны транспортной безопасности, на критические элементы объектов транспортной инфраструктуры и (или) транспортных средств. – Внешние признаки схожести с оружием, взрывчатыми веществами или устройствами, предметами и веществами, в отношении которых установлены запрет или ограничение на перемещение в зону транспортной безопасности или ее часть и (или) которые могут быть использованы для совершения актов незаконного вмешательства. – Перечень запрещенных к перевозке на воздушном транспорте предметов и веществ. – Правила и требования перевозки опасных грузов, перевозимых пассажирами или членами экипажа.	
	Специалист должен уметь: – Выявлять признаки возможного совершения актов незаконного вмешательства в деятельность объектов транспортной инфраструктуры и (или) транспортных средств. – Выявлять оружие и боеприпасы / взрывные устройства при проведении досмотра посетителей и их личных вещей. – Выявлять запрещённые или ограниченные к перемещению на борт воздушного судна предметы и вещества. – Принимать решения о допуске на борт воздушного судна выявленных предметов и веществ. – Производить эвакуацию посетителей при обнаружении взрывного устройства. – Проводить досмотр личных вещей посетителей с использованием определителя следовых количеств взрывчатых веществ. – Выявлять взрывные устройства при проведении досмотра пассажиров и их личных вещей. – Выявлять у пассажиров предметы и вещества, запрещенных к перевозке воздушным транспортом. – В случае необходимости, взаимодействовать с представителями иных государственных контрольных органов, осуществляющих различные виды контроля.	
8	**Регистрация пассажиров, членов экипажа, багажа и ручной клади**	16
	Специалист должен знать и понимать: – Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей – Правила осуществления трансферных перевозок.	

№ п/п	Раздел	Важность, %
	– Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности. – Правила перевозки опасных грузов. – Принципы авиационной безопасности.	
	Специалист должен уметь: – Регистрировать пассажиров бизнес класса (оформлять приглашения в бизнес зал, корректно оформлять посадочные талоны). – Регистрировать пассажиров с детьми. – Регистрировать пассажира с животным. – Регистрировать пассажира EXST, CBBG. – 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 регистрации в соответствие 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 пожелание пассажира). – Регистрировать пассажира PRM и маркировать инвалидные коляски. – Установить SSR в соответствии с особенностями обслуживания пассажира (WCHR, WCHS, WCHC, STCR, UMNR, MAAS и т.д.). – Определять возможный пункт регистрации трансферного пассажира с учетом конечного пункта трансфера, возможности DCS и правил авиакомпании. – 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. – Запрашивать пассажира об оплате сверхнормативного багажа при его наличии. – Определять принадлежность багажа к категории тяжеловесного	

№ п/п	Раздел	Важность, %
	и маркировка его биркой HEAVY. – Определять принадлежность багажа к хрупкому багажу и маркировка его биркой «Стекло». – Определять максимально возможный вес багажа, принимаемого на рейс. – Определять «оружие» у пассажира, оформлять в DCS, с учетом направления рейса, правилами оформления «оружия» на рейсе. – Регистрировать живых животных (PETC, AVIH), согласно правилам авиакомпании и нормативно-правовых документов. – Корректно принимать багаж на секции регистрации, секции «Оформление негабаритного багажа». – Корректно оформлять в багаж «детские коляски» / «инвалидные коляски» с возможностью получить детскую коляску у борта воздушного судна, маркировать этот багаж сигнальной биркой DAA. – Корректно регистрировать багаж, прилетевшего трансферного пассажира.	
9	**Проведение посадки пассажиров на рейс**	7
	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. – Принципы авиационной безопасности. – Правила проведения процесса контроль-посадки ручным способом. – Правила проведения процесса контроль-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). – 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).	

№ п/п	Раздел	Важность, %
	– Работать по единой технологии обслуживания пассажир при осуществлении контроля посадки (отрывная часть посадочного талоны 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, превышающей 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.	
10.	**Работа в ИС DCS (Departure Control System)**	7
	Специалист должен знать и понимать: – автоматизированные системы регистрации	
	Специалист должен уметь: – Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей – 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.	
	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
		А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	
Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ	1	10							10
	2			1	1	2	1	1	6
	3		1	2		2	2	1	8
	4					3	3	1	7
	5				7		7		14
	6		5		4		4		13
	7		2		4	1	4	1	12
	8			4		12			16
	9			3				4	7
	10					5		2	7
Итого баллов за критерий/модуль		10	8	10	16	25	21	10	**100**

1.4. Спецификация оценки компетенции

Оценка Конкурсного задания будет основываться на критериях, указанных в таблице №3:

Таблица №3

Оценка конкурсного задания

Критерий		Методика проверки навыков в критерии
А	Кейс-практикум	Дискретная оценка
Б	Досмотр багажа / выявление потенциально опасного пассажира	Бинарная и дискретная оценки
В	Ручной способ проведения процесса регистрации и контроля посадки пассажиров на рейс	Судейская, бинарная и дискретная оценки
Г	Входная группа	Судейская, бинарная и дискретная оценки
Д	Регистрация пассажиров	Судейская, бинарная и дискретная оценки
Е	Предполетный досмотр пассажиров	Судейская, бинарная и дискретная оценки
Ж	Посадка пассажиров	Судейская, бинарная и дискретная оценки

1.5. Конкурсное задание

Общая продолжительность Конкурсного задания[1]: 10,5 ч.

Количество конкурсных дней: 3 дня.

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

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

Представленная структура конкурсного задания (аспекты) является типовой и может быть частично изменена исходя из возможностей региона проведения чемпионата, при условии, что они не исказят весовые коэффициенты перечня профессиональных задач специалиста.

1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания

Конкурсное задание состоит из 7 модулей, включает обязательную к выполнению часть (константа) – модулей А, Г, Д, Е, Ж, и вариативную часть - 2 модулей (модуль Б и В). Общее количество баллов конкурсного задания составляет 100.

Обязательная к выполнению часть (константа) выполняется всеми регионами без исключения на всех уровнях чемпионатов.

Количество модулей из вариативной части, выбирается регионом самостоятельно в зависимости от материальных возможностей площадки соревнований и потребностей работодателей региона в соответствующих специалистах. В случае если ни один из модулей вариативной части не подходит под запрос работодателя конкретного региона, то вариативный (-е) модуль (-и) формируется регионом самостоятельно под запрос работодателя. При этом, время на выполнение модуля (ей) и количество баллов в критериях оценки по аспектам не меняются.

[1] *Указывается суммарное время на выполнение всех модулей КЗ одной командой конкурсантов.*

Таблица №4

Матрица конкурсного задания

Обобщенная трудовая функция	Трудовая функция	Нормативный документ/ЗУН	Модуль	Константа/вариатив	ИЛ	КО
1	2	3	4	5	6	7

1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (константа/вариатив)

Модуль А. Кейс-практикум (константа)

Время на выполнение модуля 1,5 часа[2]

Задание:

Выполнение кейс-практикума в части организации и управления процессами и службами сервиса на воздушном транспорте по направлениям: «Специалист транспортной безопасности на воздушном транспорте гражданской авиации» и «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом»[3].

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

1. Проверка навыка применения нормативно-правовых документов при решении ситуационных задач в части организации и управления процессами обеспечения транспортной безопасности на воздушном транспорте (по направлению «Специалист транспортной безопасности на воздушном транспорте гражданской авиации»).
2. 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»).

[2] Время на задание – определяется в соответствии с заданием на каждый чемпионат.

[3] Количество вопросов в модуле А определяется главным экспертом главным экспертом совместно с индустриальными экспертами, привлекаемыми на чемпионаты различных уровней, но не может составлять менее 5 вопросов по каждому направлению.

Модуль Б. Досмотр багажа / выявление потенциально опасного пассажира (вариатив)

Время на выполнение модуля 1,5 *часа*[4]

Задание[5]:

Выполнение практического задания по направлению «Специалист транспортной безопасности на воздушном транспорте гражданской авиации» в части проведения досмотра без применения технических средств досмотра (ручной контактный метод досмотра) на предмет выявления запрещенных к перевозке в ручной клади багаже предметов и веществ:

– досмотр ручной клади;

– досмотр багажного места;

– составление акта обнаружения и изъятия из грузового отправления воздушного судна при производстве досмотра запрещенных к перевозке опасных грузов, предметов или веществ;

– заполнение листа информации командира воздушного судна о наличии на борту воздушного судна пассажиров с оружием и специальными средствами.

Порядок выполнения:

1. Участники по направлению «Специалист транспортной безопасности на воздушном транспорте гражданской авиации» приходят на площадку и слушают брифинг по выполнению задания от индустриального эксперта.

2. Проводится процедура досмотра ручной клади и/или багажа. В случае обнаружения запрещенных к перевозке предметов или веществ участники выкладывают их в отдельный контейнер.

3. После проведения процедуры досмотра, участники приступают к оформлению Акта обнаружения и изъятия из грузового отправления воздушного судна при производстве досмотра запрещенных к перевозке опасных грузов,

---

[4] Время на задание – определяется в соответствии с заданием на каждый чемпионат.

[5] Наименование (номенклатура) запрещенных предметов, а также виды багажного места / ручной клади, оформления (составление, заполнение) нормативных актов определяется главным экспертом совместно с индустриальными экспертами, привлекаемыми на чемпионаты различных уровней.

предметов или веществ и/или заполняют лист информации командира воздушного судна о наличии на борту воздушного судна пассажиров с оружием и специальными средствами.

4. Приведение в порядок рабочего места, завершение модуля.

При выполнении модуля Б «Досмотр багажа / выявление потенциально опасного пассажира» ставятся следующие цели:

1. Проверка навыков проведения досмотра багажа и/или ручной клади без применения технических средств досмотра (ручным контактным методом досмотра).
2. Проверка навыка оформления документации.

При выполнении модуля Б «Досмотр багажа / выявление потенциально опасного пассажира» ставятся следующие задачи[6]:

1. Досмотреть ручную кладь.
2. Досмотреть багажное место.
3. Выявить предметы, запрещенные к перевозке.
4. Оформить «Акт обнаружения и изъятия из грузового отправления воздушного судна при производстве досмотра запрещенных к перевозке опасных грузов, предметов или веществ»
5. Заполнить лист информации командира воздушного судна о наличии на борту воздушного судна пассажиров с оружием и специальными средствами

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

Время на выполнение модуля 1,5 часа[7]

Образец задания:

Выполнение практического задания по направлению «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом»

---

[6] Наименование (номенклатура) запрещенных предметов, а также виды багажного места / ручной клади, оформления (составление, заполнение) нормативных актов определяется главным экспертом совместно с индустриальными экспертами, привлекаемыми на чемпионаты различных уровней.

[7] Время на задание – определяется в соответствии с заданием на каждый чемпионат.

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. Участники по направлению «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом» приходят на площадку и слушают брифинг по выполнению задания от индустриального эксперта.

2. Участникам предоставляются расходные материалы, необходимые для выполнения задания. Участники готовят рабочее место «Секция регистрации».

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

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

5. По окончанию регистрации участники подводят итоги по регистрации и передают итоговые данные экспертному сообществу. Все зарегистрированные пассажиры находятся в зоне ожидания контроля посадки.

6. Участники переходят 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 участники подводят итоги по посадке рейса и передают 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:

1. Проверка навыков регистрации пассажиров различных категорий ручным способом (без использования системы DCS).

2. Проверка навыков оформления багажа пассажиров ручным способом (без использования системы DCS).

3. Проверка навыков коммуникации и сервиса.

4. Проверка навыков работы с перевозочной документацией.

5. 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[8]:

1. Подготовить рабочее место для проведения процедуры регистрации рейса.

2. Проведение процедуры регистрации рейса без использования системы DCS).

3. Оформление багажа и ручной клади к перевозке.

4. Оформление особой категории пассажиров.

5. Подвести итоги регистрации в соответствии с требуемыми разграничениями.

6. Передать конечную передача информацию по итогам регистрации в ответственные подразделения.

7. Провести подготовку к проведению контроля посадки на рейс.

8. Провести контроль посадки с учетом категорий пассажиров.

9. Выполнить необходимые действия при возникновении внештатных ситуаций.

10. Оформление негабаритной ручной клади при контроле посадки.

11. Подведение итогов контроля посадки.

12. Передать конечную передача информацию по итогам контроля посадки.

---

[8] Полное наименование (номенклатура) задач для участников, в том числе «легенды пассажира», а также виды багажного места / ручной клади определяется главным экспертом совместно с индустриальными экспертами, привлекаемыми на чемпионаты различных уровней.

13. Приведение в порядок рабочего места, завершение модуля.

Модуль Г. Входная группа (константа)

Время на выполнение модуля 1,5 часа[9]

Задание:

Выполнение практического задания по направлению «Специалист транспортной безопасности на воздушном транспорте гражданской авиации» в части проведения досмотра с использованием и применением технических средств досмотра и контроля посетителей при входе в здание аэровокзала аэропорта.

Выполнение модуля:

1. Участники по направлению «Специалист транспортной безопасности на воздушном транспорте гражданской авиации» приходят на площадку и слушают брифинг по выполнению задания от индустриального эксперта.

2. Участники проводят подготовку рабочего места к процедуре досмотра посетителей, входящих в здание аэровокзального комплекса.

3. Перед участниками выстраивается поток посетителей с вещами посетителя, личными вещами и другими предметами, необходимыми для выполнения задания («легенды посетителя»).

4. Участники проводят процедуру досмотра посетителей, входящих в здание аэровокзального комплекса.

5. По окончанию процедуры досмотра участники приводят в порядок рабочее место.

6. Завершение модуля

При выполнении модуля Г «Входная группа» ставятся следующие цели:

1. Проверка навыка проведения досмотра с использованием и применением технических средств досмотра и контроля.

2. Проверка умения проводить мероприятия по обеспечению безопасности

[9] Время на задание – определяется в соответствии с заданием на каждый чемпионат.

на транспорте, по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность воздушного транспорта.

3. Проверка навыка выявления незаконно проносимых и запрещенных предметов к проносу в здание аэровокзала, решение профессиональных (ситуационных) задач.

4. Проверка коммуникативных навыков общения с посетителями аэропорта, клиентоориентированность, а также умение действовать и принимать решения в чрезвычайных и нестандартных ситуациях**.**

При выполнении модуля Г «Входная группа» ставятся следующие задачи[10]:

1. Применить комплект тест-объектов (ТСМО) для настройки стационарных и проверки чувствительности ручных в соответствии с уровнем безопасности.
2. Провести досмотр посетителей на входе на объект транспортной инфраструктуры (аэровокзал).
3. Провести эвакуацию посетителей аэровокзала в случае обнаружения СВУ.
4. Провести досмотр объекта, физические и биологические характеристики, которого делают применение средств досмотра затруднительным или невозможным.
5. Произвести досмотр посетителя с травмой.
6. Корректно произвести досмотр пассажира, имеющего медицинские ограничения к досмотру.
7. Выявить муляж боеприпаса на теле посетителя.
8. Выявить муляж оружия на теле посетителя.
9. Выявить муляж СВУ в багаже посетителя.
10. Выявить в багаже пассажира опасный груз, запрещенный к перевозке

[10] Полное наименование (номенклатура) задач для участников, в том числе «легенды посетителя», а также виды багажного места, ручной клади, личных вещей, количество посетителей и т.п., определяется главным экспертом чемпионатов различных уровней.

и проносу на объект транспортной инфраструктуры.

11. Выявить муляж гранаты РГД-5 в багаже.

Модуль Д. Регистрация пассажиров (константа)

Время на выполнение модуля 1,5 *часа*[11]

Задание:

Выполнение практического задания по направлению «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом» в части проведения процедуры регистрации пассажиров, багажа и ручной клади с использованием автоматизированной системы управления отправками (системы регистрации, DCS).

Выполнение модуля:

1. Участники по направлению «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом» приходят на площадку и слушают брифинг по выполнению задания от индустриального эксперта.

2. Участникам предоставляются расходные материалы, необходимые для выполнения экзаменационного задания. Участники готовят рабочее место «Секция регистрации».

3. После прохождения процедуры досмотра при входе в здание АВК (модуль Г) к секциям регистрации идет пассажиропоток с ручной кладью, багажом и другими предметами согласно «легенде пассажира».

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

5. По окончанию регистрации участники подводят итоги по регистрации и передают итоговые данные экспертному сообществу.

6. Приведение в порядок рабочего места, завершение модуля.

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

1. Проверка навыков проведения процедуры регистрации пассажиров,

[11] Время на задание – определяется в соответствии с заданием на каждый чемпионат.

багажа и ручной клади с использования автоматизированной системы управления отправками (DCS) в соответствии с предъявляемыми требования 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 «Регистрация пассажиров» ставятся следующие задачи[12]:

1. Провести регистрацию пассажиров на рейс с использованием автоматизированной системы управления отправками (системой регистрации).
2. Регистрация трансферного пассажира с багажом и ручной кладью.
3. Регистрация несопровождаемого ребенка.
4. Регистрация пассажира PRM.
5. Регистрация пассажира, имеющего сверхнормативный багаж.
6. Регистрация пассажира, имеющего более 1 места в салоне ВС.
7. Регистрация пассажиров с детьми.
8. Регистрация досылочного багажа.
9. Регистрация пассажиров с животными в зависимости от категории.
10. Регистрация статусных пассажиров.
11. Регистрация служебных пассажиров и членов экипажа
12. Регистрация пассажиров с картами привилегий АК.
13. Регистрация пассажира с оружием и/или боеприпасами.
14. Предоставление информации из системы регистрации.
15. Регистрация пассажира на инвалидном кресле.

[12] Полное наименование (номенклатура) задач для участников, в том числе «легенды посетителя», а также виды багажного места, ручной клади, личных вещей, количество посетителей, пункта назначения рейса и его типа и т.п., определяется главным экспертом чемпионатов различных уровней.

16. Регистрация групп пассажиров.

17. Регистрация пассажиров, перевозящих спортинвентарь.

18. Проверка документов пассажиров.

19. Оформление детских и/или инвалидных колясок.

20. Определение вещей, оставленных без присмотра, и действия по предупреждению ЧС.

21. Применение Правил Авиакомпании в процессе регистрации пассажиров и оформления багажа.

22. Умение использования в работе специальных запросов системы.

23. Умение пользоваться Timatic.

24. Корректная последовательность действий при обнаружении бесхозных вещей.

Модуль Е. Предполетный досмотр пассажиров (константа)

Время на выполнение модуля 1,5 часа[13]

Задание:

Выполнение практического задания по направлению «Специалист транспортной безопасности на воздушном транспорте гражданской авиации» в части проведения предполетного досмотра пассажиров с использованием и применением технических средств досмотра и контроля.

Выполнение модуля:

1. Участники по направлению «Специалист транспортной безопасности на воздушном транспорте» приходят на площадку и слушают брифинг по выполнению задания от индустриального эксперта.

2. Участники проводят подготовку рабочего места к процедуре предполетного досмотра.

3. Перед участниками выстраивается пассажиропоток с личными вещами, ручной кладью, и другими предметами, необходимыми для выполнения «легенды пассажира».

[13] Время на задание – определяется в соответствии с заданием на каждый чемпионат.

4. Участники проводят процедуру предполетного досмотра пассажира.

5. По окончанию процедуры досмотра, участники приводят в порядок рабочее место.

6. Завершение модуля

При выполнении модуля Е «Предполетный досмотр пассажиров» ставятся следующие цели:

1. Проверка навыков проведения процедуры предполетного досмотра с использованием и применением технических средств досмотра и контроля.

2. Проверка навыка проведения мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте, по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность воздушного транспорта, по выявлению незаконно перевозимых и запрещенных предметов, решение профессиональных (ситуационных) задач.

3. Проверка навыка проведения тактильного / ручного досмотра пассажира в соответствии с требованием: «сотрудники мужского и женского пола досматривают, соответственно, мужчин и женщин»

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

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

6. Проверка умения определять потенциальную опасность пассажира исходя из его психоэмоционального состояния.

7. Проверка навыка проверки документов, удостоверяющих личность пассажира и его перевозочные документы.

8. Проверка навыка оформления документации.

При выполнении модуля Е «Предполетный досмотр пассажиров» ставятся следующие задачи[14]:

1. Применить комплект тест-объектов (ТСМО) для настройки стационарных и проверки чувствительности ручных металлообнаружителей в соответствии с уровнем безопасности.

2. Выявить составные части СВУ (СВУ в разборе) сокрытые в ручной клади пассажира.

3. Выявить специальные средства (наручники) при досмотре ручной клади пассажира.

4. Выявить муляж СВУ в расположенный на теле пассажира.

5. Выявить боеприпас сокрытый на теле пассажира

6. Выявить муляж СВУ при досмотре ручной клади пассажира при помощи рентгенотелевизионного интроскопа

7. Выявить пиротехнические средства при досмотре ручной клади пассажира при помощи рентгенотелевизионного интроскопа.

8. Выявить пассажира, не имеющего оснований для прохода в зону транспортной безопасности (перевозочный сектор).

9. Выявить колюще – режущие предметы, сокрытые в ручной клади пассажира при помощи рентгенотелевизионного интроскопа

10. Выявить холодное оружие (в том числе замаскированное под кредитную карту) сокрытое в ручной клади пассажира при помощи рентгенотелевизионного интроскопа.

11. Провести досмотр животных без применения интроскопа.

12. Произвести проверку документов пассажира, имеющего более одного документа, удостоверяющего личность.

13. Не допускать к провозу на борту ВС вещества грузы и другие предметы, относящиеся к категории опасных и не подлежащих перевозки в

---

[14] Полное наименование (номенклатура) задач для участников, в том числе «легенды пассажира», а также виды ручной клади, личных вещей, количество посетителей, пункта назначения рейса и его типа и т.п., определяется главным экспертом чемпионатов различных уровней.

салоне / на борту воздушного судна.

14. Провести эвакуацию пассажиров и персонала.

15. Составить акт обнаружения и изъятия у пассажира и члена экипажа воздушного судна при производстве досмотра запрещенных к перевозке опасных грузов, предметов или веществ.

Модуль Ж. Посадка пассажиров (константа)

Время на выполнение модуля 1,5 *часа*[15]

Образец задания:

Выполнение практического задания по направлению «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом» в части проведения процедуры контроля посадки пассажиров на рейс с использованием автоматизированной системы управления отправками (системы регистрации, DCS).

Выполнение модуля:

1. Участники по направлению «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом» приходят на площадку и слушают брифинг по выполнению задания от индустриального эксперта.

2. Участникам предоставляются расходные материалы, необходимые для выполнения экзаменационного задания. Участники готовят рабочее место «Выход на посадку».

3. После прохождения процедуры предполетного досмотра (модуль Е) к секциям регистрации идет пассажиропоток с ручной кладью и другими предметами согласно «легенде пассажира».

4. Производится процедура контроля посадки пассажиров на рейс.

5. По окончанию контроля посадки пассажиров на рейс участники подводят итоги по посадке и передают итоговые данные экспертному сообществу.

6. Приведение в порядок рабочего места, завершение модуля.

[15] Время на задание – определяется в соответствии с заданием на каждый чемпионат.

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

1. Проверка навыков проведения процедуры контроля посадки пассажиров на рейс с использования автоматизированной системы управления отправками (DCS) в соответствии с предъявляемыми требования 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 Ж «Посадка пассажиров» ставятся следующие задачи[16]:

1. Провести контроль посадки пассажиров на рейс с использованием автоматизированной системы управления отправками (системой регистрации).
2. Осуществление визового контроля при проведении процедуры посадки пассажиров на рейс.
3. Провести контроль посадки несопровождаемого ребенка.
4. Провести контроль посадки пассажира PRM.
5. Провести контроль посадки пассажира, имеющего негабаритную ручную кладь.
6. Провести контроль посадки пассажира, имеющего более 1 места в салоне воздушного судна.
7. Провести контроль посадки пассажиров с детьми.
8. Провести контроль посадки пассажиров с животными в зависимости от категории.

[16] Полное наименование (номенклатура) задач для участников, в том числе «легенды посетителя», а также виды ручной клади, личных вещей, количество пассажиров, пункта назначения рейса и его типа и т.п., определяется главным экспертом чемпионатов различных уровней.

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

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

11. Предоставить информацию из системы регистрации по запросу пассажира.

12. Проверить документы, удостоверяющие личность пассажира.

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

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

15. Применение Правил Авиакомпании в процессе контроля посадки пассажиров и оформления негабаритной ручной клади.

16. Контроль наличия отметки о прохождении процедуры предполетного досмотра.

17. Подготовка перевозочно-полетной документации по окончанию контроля посадки.

18.Снятие неявившихся пассажиров на контроль-посадку

19.Корректность выполнения необходимых объявлений.

2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ

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 участнику несправедливое преимущество.

Экспертам и участникам запрещено использование различных средств связи: ноутбук, планшет, смартфон, мобильный телефон, гарнитура, все типы наушников, «умные» наручные часы и т.п.

3. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1 Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания.

Приложение №2 Матрица конкурсного задания.

Приложение №3 Критерии оценки.

Приложение №4 Инструкция по охране труда и технике безопасности по компетенции «Сервис на воздушном транспорте».

Приложение №5. Стандарт форменной одежды участников