****

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«Сервис на воздушном транспорте»

ФиналаВсероссийскогочемпионата по профессиональному мастерству «Профессионалы»

*г. Санкт-Петербург*

2024 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](#_Toc167888318)

[1.1. Общие сведения о требованиях компетенции 4](#_Toc167888319)

[1.2. Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции «сервис на воздушном транспорте» 4](#_Toc167888320)

[1.3. Требования к схеме оценки 13](#_Toc167888321)

[1.4. Спецификация оценки компетенции 13](#_Toc167888322)

[1.5. Конкурсное задание 14](#_Toc167888323)

[1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания 14](#_Toc167888324)

[1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив) 15](#_Toc167888325)

[2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ 24](#_Toc167888326)

[2.1. Личный инструмент конкурсанта 24](#_Toc167888327)

[2.2.Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке 24](#_Toc167888328)

[3. ПРИЛОЖЕНИЯ 24](#_Toc167888329)

**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 специалиста 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** | **14,80** |
| ***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** | **11,60** |
| ***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. * 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. |
| **3** | **Работа с перевозочной документацией** | **8,90** |
| ***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. * 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 (документы, удостоверяющие личность). |
| **4** | **Профайлинг** | **3,30** |
| ***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 предполётного досмотра багажа и ручной клади без использования досмотрового оборудования ручным контактным методом досмотра** | **3,70** |
| ***Специалист должен знать и понимать:***   * 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. * 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 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:***   * Проводить качественный ручной контактный метод досмотра ручной клади и багажа пассажиров. * Досматривать возможные места сокрытия предметов. * Применять технологии выявления запрещенных к перевозке в ручной клади и багаже предметов и веществ. * Применять технологии досмотра ручной клади и багажа пассажиров с ограниченными возможностями. |
| **6** | **Работа с запрещенными к перевозке на воздушном транспорте предметами и веществами** | **14,10** |
| ***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. * Выявлять муляжи взрывных устройств при проведении досмотра ручной клади и багажа ручным контактным методом досмотра. |
| **7** | **Регистрация пассажиров, членов экипажа, багажа и ручной клади** | **17,10** |
| ***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. * Принципы авиационной безопасности. |
| ***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 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). * 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 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. |
| 8 | **Работа с особыми категориями пассажиров и багажа** | 9 |
| ***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 ЕXST, CBBG. * 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 «оружие» у пассажира, оформлять 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) |
| 9 | **Проведение посадки пассажиров на рейс** | **8,90** |
| ***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). * 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)** | **8,60** |
| ***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** |
| **Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ** |  | **A** | **Б** | **В** | **Г** | **Д** |  |
| **1** | 14 |  | 0,80 |  |  | **14,80** |
| **2** |  | 0,90 | 4,80 | 1,80 | 4,10 | **11,60** |
| **3** |  | 6,40 |  | 2,50 |  | **8,90** |
| **4** |  | 0,20 | 0,80 |  | 2,30 | **3,30** |
| **5** |  |  |  | 3,70 |  | **3,70** |
| **6** |  |  | 1,30 | 12 | 0,80 | **14,10** |
| **7** |  | 4,60 | 12,50 |  |  | **17,10** |
| **8** |  | 1,50 | 7,50 |  |  | **9** |
| **9** |  | 2,40 |  |  | 6,50 | **8,90** |
| **10** |  |  | 5,30 |  | 3,30 | **8,60** |
| **Итого баллов за критерий/модуль** | | **14** | **16** | **33** | **20** | **17** | **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** | **Ручной способ проведения процесса регистрации и контроля посадки пассажиров на рейс** | Судейская, бинарная и дискретная оценки |
| **В** | **Регистрация пассажиров** | Судейская, бинарная и дискретная оценки |
| **Г** | **Предполетный досмотр багажа и ручной клади пассажиров ручным контактным методом досмотра** | Судейская, бинарная и дискретная оценки |
| **Д** | **Посадка пассажиров** | Судейская, бинарная и дискретная оценки |

## **1.5. Конкурсное задание**

Общая продолжительность Конкурсного задания: 9 ч.

Количество конкурсных дней: 3 дня.

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

Оценка знаний конкурсанта 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 5 модулей, включает обязательную к выполнению часть (константа) – модулей А, В, Д, и вариативную часть - 2 модулей (модуль Б и Г). Общее количество баллов конкурсного задания составляет 100.

### **1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив)**

**Модуль А. Кейс-практикум (инвариант)**

*Время на выполнение модуля* *2 часа*

**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».

**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 обеспечения транспортной безопасности на воздушном транспорте (по направлению «Специалист транспортной безопасности на воздушном транспорте гражданской авиации»).
* 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. Ручной способ проведения процесса регистрации и контроля посадки пассажиров на рейс (вариатив)**

*Время на выполнение модуля* *1,5 часа*

**Образец 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 Б** **«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 Б «Ручной способ проведения процесса регистрации и контроля посадки пассажиров на рейс» ставятся следующие задачи:**

* Подготовить рабочее место для проведения процедуры регистрации рейса.
* Проведение процедуры регистрации рейса без использования системы DCS).
* Оформление багажа и ручной клади к перевозке.
* Оформление особой категории пассажиров.
* Подвести итоги регистрации в соответствии с требуемыми разграничениями.
* Передать конечную передача информацию по итогам регистрации в ответственные подразделения.
* 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 передача информацию по итогам контроля посадки.
* Приведение в порядок рабочего места, завершение модуля.

**Модуль В. Регистрация пассажиров (инвариант)**

*Время на выполнение модуля* 1,5 *часа*

**Задание:**

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

**Выполнение модуля:**

1. Участник приходит на площадку и слушают 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 «легенде 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 В «Регистрация пассажиров» ставятся следующие цели:**

1. Проверка навыков проведения процедуры регистрации пассажиров, 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 В «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 действия по предупреждению ЧС.
* Применение Правил Авиакомпании в процессе регистрации пассажиров и оформления багажа.
* Умение использования в работе специальных запросов системы.
* Умение пользоваться Timatic.
* Корректная последовательность действий при обнаружении бесхозных вещей.

**Модуль Г. Предполетный досмотр багажа и ручной клади пассажиров ручным контактным методом досмотра (вариатив)**

*Время на выполнение модуля* *1,5 часа*

**Задание:**

Выполнение практического задания в части проведения досмотра без применения технических средств досмотра (ручной контактный метод досмотра) на предмет выявления запрещенных к перевозке в ручной клади и багаже предметов и веществ:

* досмотр ручной клади;
* досмотр багажного места;
* составление акта обнаружения и изъятия у пассажира и члена экипажа воздушного судна при производстве досмотра запрещенных к перевозке опасных грузов, предметов или веществ;

**Порядок выполнения:**

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

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

3. После проведения процедуры досмотра, участник приступает к оформлению Акта обнаружения и изъятия у пассажира и члена экипажа воздушного судна при производстве досмотра запрещенных к перевозке опасных грузов, предметов или веществ.

4. Приведение в порядок рабочего места, завершение модуля.

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

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

**При выполнении модуля Г «Досмотр багажа / выявление потенциально опасного пассажира» ставятся следующие задачи:**

* Досмотреть ручную кладь.
* Досмотреть багажное место.
* Выявить предметы, запрещенные к перевозке.
* Оформить акт обнаружения и изъятия у пассажира и члена экипажа воздушного судна при производстве досмотра запрещенных к перевозке опасных грузов, предметов или веществ.

**Модуль Д. Посадка пассажиров (инвариант)**

*Время на выполнение модуля* 1,5 *часа*

**Образец задания:**

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

**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 секции регистрации выстраивается 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 участник 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 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 «Посадка пассажиров» ставятся следующие задачи:**

* Провести контроль посадки пассажиров на рейс с использованием автоматизированной системы управления отправками (системой регистрации).
* Осуществление визового контроля при проведении процедуры посадки пассажиров на рейс.
* Провести контроль посадки несопровождаемого ребенка.
* Провести контроль посадки пассажира 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 в зависимости от категории.
* 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 процедуры предполетного досмотра.
* Подготовка перевозочной-полетной документации по окончанию контроля посадки.
* Снятие неявившихся пассажиров на контроль-посадку
* 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 конкурсанту 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 по компетенции «Сервис на воздушном транспорте»

Приложение №3 Инструкция по охране труда по компетенции «Сервис на воздушном транспорте»

Приложение №4 [Стандарт форменной одежды участников](https://disk.yandex.ru/i/CACz_B9m3zkB4Q)