****

ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«Сервис на воздушном транспорте»

2025 г

**Наименование компетенции**: «Сервис на воздушном транспорте»

**Формат участия в соревновании**: индивидуальный

**Описание компетенции**.

**Краткая характеристика профессии (специальности)**

Организация пассажирских авиаперевозок в современных условиях представляет собой взаимосвязанную совокупность экономических, логистических, технологических и научно-технических задач. С учетом всё возрастающего объема авиаперевозок как на внутренних линиях Российской Федерации, так и на международных авиалиниях, организация эффективного перевозочного процесса становится одной из важнейших проблем авиатранспортного рынка.

Аэропорт, как и любое производственное предприятие, обеспечивает предложение и сбыт своей продукции (в виде воздушной перевозки), развивает и совершенствует способы продажи воздушной перевозки путем изучения спроса и изучения рынка воздушных перевозок, организует и совершенствует технологические процессы обслуживания пассажиров, стремится к высокому уровню предоставления сервисных услуг.

Компетенция *«Сервис на воздушном транспорте»* представляет широкий спектр работ по обеспечению технологического процесса пассажирских авиаперевозок.

***Профессиональная деятельность*** **работника по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок** заключается в обеспечении эффективной организации пассажирских перевозок воздушным транспортом.

**Актуальность профессии (специальности) в реальном секторе экономики России**

Обслуживание пассажиров в аэропорту играет важнейшую роль в процессе перевозки. Пассажиры являются основным субъектом труда, поэтому для обеспечения конкурентоспособности аэропорта и авиакомпаний каждый перевозчик постоянно работает над предоставлением дополнительных, современных и выгодных услуг. Качество пассажирского обслуживания воздушных судов и воздушного транспорта в целом зависит от технического и технологического обеспечения.

На современном этапе процесс повышения интенсивности воздушных перевозок, потребность в увеличении пропускной способности и возникающие проблемы управления при обслуживании пассажиров в аэропорту требуют совершенствования методов принятия управленческих решений, средств автоматизации процессов эксплуатации воздушного транспорта и технических систем обучения авиационного персонала.

Для организации высококачественных транспортных услуг необходимо формировать подходы к выбору стандартов качества обслуживания, обеспечить стимулирование разработки и реализацию высокоэффективных технологий по обслуживанию пассажиров в аэропорту.

**Деятельность специалиста в компетенции «Сервис на воздушном транспорте» относится к следующим видам экономической деятельности (ОКВЭД):**

* 52.23.11 Деятельность аэропортовая.
* 52.23.19 Деятельность вспомогательная прочая, связанная с воздушным транспортом.

**Описание особенностей профессиональной деятельности специалиста**

В задачи специалистов входит широкий спектр работ по обеспечению технологического процесса пассажирских авиаперевозок, которые отражены в профессиональном стандарте 17.072 Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом.

**Технологии применяемые в профессиональной деятельности**

Информационно-коммуникационные технологии

Автоматизированные информационные технологии

**Особенности внедрения в индустрию**

Одна из обязанностей государственных властей – это развитие транспортной инфраструктуры, включая инфраструктуру воздушного транспорта. Развитие в первую очередь инфраструктуры транспортного узла (аэропорта), ключевого элемента инфраструктуры воздушного транспорта, является важной функцией государственной политики. Государство должно быть заинтересовано в развитие аэропортов и это связано со следующими возможностями:

- происходит социально-экономическое развитие, в той или иной степени, прилегающей к аэропорту территории;

- возрастает экономическая активность: развивается торговля,

обслуживание пассажиров, грузов и воздушных судов, идет строительство в районе аэропорта;

- создаются рабочие места, происходит обеспечение занятости населения в аэропорту и прилегающих территориях;

- повышается уровень жизни и мобильность населения региона расположения аэропорта;

- увеличиваются экономические и социальные связи регионов.

Все это способствует развитию экономики страны в целом. Согласно Воздушному Кодексу Российской Федерации «Государственное регулирование использования воздушного пространства Российской Федерации и деятельности в области авиации направлено на обеспечение потребностей граждан и экономики в воздушных перевозках, авиационных работах, а также на обеспечение обороны и безопасности государства, охраны интересов государства, безопасности полетов, воздушных судов, авиационной и экологической безопасности».

**Нормативные правовые акты**

Поскольку Описание компетенции содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей компетенции, его необходимо использовать на основании следующих документов:

* **ФГОС СПО.**
* Приказ Минобрнауки России от 22.04.2014 N 376 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)»
* Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 26.08.2022 N 777 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 сервис на транспорте (по видам транспорта)»
* **Профессиональный стандарт**
* 17.072 Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 сентября 2022 года N 532н
* **ЕТКС**
* отсутствует
* **ОКПДТР**
* 20019 – Агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок.
* **Отраслевые/корпоративные стандарты**
* Отсутствуют
* **Квалификационные характеристики (профессиограмма)**

| **Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом** |
| --- |
| **Необходимые умения** | **Необходимые знания** |
| Проверять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа | Правила перевозки опасных грузов |
| Принципы авиационной безопасности |
| Требования охраны труда |
| Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа | Требования пожарной безопасности |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей |
| Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей | Правила оформления перевозочных документов |
| 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 |
| Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа | Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности |
| Принципы системы управления безопасностью полетов |
| Правила работы с засланным, не прибывшим, поврежденным багажом, а также с багажом с недостачей части содержимого |

* **ГОСТы**
* ГОСТ Р 55250-2012. Воздушный транспорт. Аэропорты. Технические средства контроля доступа и инженерно-технические средства охраны. Общие технические требования
* ГОСТ Р 55249-2012. Воздушный транспорт. Аэропорты. Технические средства досмотра. Общие технические требования.
* ГОСТ Р 57239-2016. Воздушный транспорт. Система менеджмента безопасности авиационной деятельности. База данных. Авиационные инфраструктурные риски, возникающие при производстве аэропортовой деятельности
* ГОСТ Р 58777-2019. Воздушный транспорт. Аэропорты. Технические средства досмотра. Методика определения показателей качества распознавания незаконных вложений по теневым рентгеновским изображениям
* **СанПин**
* СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания», утвержденный Постановлением Главного государственного врача Российской Федерации от 28.01.2021 №2.
* **СП (СНИП)**
* отсутствует

**Нормативные правовые документы используемые в компетенции**

* Dос 7300. Конвенция о международной гражданской авиации. Подписана в Чикаго 7 декабря 1944 г. и изменена Ассамблеей ИКАО. 9-е издание, 2006 (включая исправления №1 (26/11/07) и исправление №2 (3/12/10).
* Приложение 17 к Конвенции о международной гражданской авиации. Безопасность, 10-е издание, 2017.
* Приложение 18 к Конвенции о международной гражданской авиации. Безопасная перевозка опасных грузов по воздуху. 4-е издание, включающее поправки 1-10. Июль 2011г.
* Doc 9284. Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху. Издание 2017–2018 гг.
* IATA's Airport Handling Manual
* IATA's Live Animal Regulations
* Действующие резолюции ICAO
* Руководство пользователя автоматизированной системы регистрации.
* «Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху». (DОС 9284 AN/905 ИКАО) (часть 8. Положения, касающиеся пассажиров и членов экипажа).
* Конвенция о международной гражданской авиации. «Чикагская конвенция».
* «Конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок» (МК99). «Монреальская конвенция»
* Варшавская конвенция 1929 года для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок. «Варшавская конвенция».
* Passenger Services Conference Resolutions Manual (PSCRM)
* IATA Travel Information Manual (TIMATIC).
* Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 N 60-ФЗ
* Федеральный закон «Об оружии» от 13.12.1996 N150-ФЗ.
* Приказ Минтранса Российской Федерации от 25 июля 2007 г. N 104 «Об утверждении правил проведения предполетного и послеполетного досмотров» (в части касающегося).
* Приказ Минтранса Российской Федерации от 16 августа 2021 г. N 275 «Об утверждении федеральных авиационных правил «О воздушной перевозке оружия и патронов».
* Приказ Минтранса России от 28.06.2007 N 82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».

**Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции определяется профессиональной областью специалиста и базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту*.***

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Виды деятельности/трудовые функции** |
| **1** | Оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке |
| **2** | Организация контроля посадки пассажиров на воздушное судно |
| **3** | Встреча прибывших пассажиров |
| **4** | Обслуживание специальных категорий пассажиров |
| **5** | Проверка оформления перевозочных документов и документов пассажиров, удостоверяющих личность |
| **6** | Проверка багажа и ручной клади на соответствие правилам воздушной перевозки |
| **7** | Проверка проездных документов, необходимых для въезда в страну назначения (трансфера), на международных рейсах |
| **8** | Регистрация пассажиров и багажа в автоматизированной системе |
| **9** | Информирование пассажиров о правилах и условиях воздушной перевозки |
| **10** | Бронирование мест для трансферных пассажиров |
| **11** | Оформление сверхнормативного и платного багажа |
| **12** | Передача багажа в смежные службы авиационной организации |
| **13** | Осуществление диспетчерского сопровождения групповых перевозок и отдельных категорий пассажиров |
| **14** | Контроль загрузки воздушного судна в системах регистрации пассажиров и оформления багажа |
| **15** | Контроль достоверности данных, внесенных в системы регистрации пассажиров и оформления багаж |
| **16** | Комплектация пакета полетной документации по окончании обслуживания рейса |
| **17** | Предоставление пакета полетной документации смежным структурным подразделениям |
| **18** | Информирование диспетчерских служб и смежных структурных подразделений авиационной организации и организаций, осуществляющих аэропортовую деятельность, о пассажирах, опаздывающих на посадку |
| **19** | Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы |
| **20** | Проверка оформления перевозочных документов и документов пассажиров, удостоверяющих личность |
| **21** | Проверка багажа и ручной клади на соответствие правилам воздушной перевозки |
| **22** | Проверка проездных документов, необходимых для въезда в страну назначения (трансфера), на международных рейсах |
| **23** | Регистрация пассажиров и багажа в автоматизированной системе |
| **24** | Информирование пассажиров о правилах и условиях воздушной перевозки |
| **25** | Бронирование мест для трансферных пассажиров |
| **26** | Проверка посадочных талонов пассажиров |
| **27** | Контроль посадки пассажиров в автоматизированной системе |
| **28** | Проверка соответствия ручной клади пассажиров правилам воздушной перевозки |
| **29** | Контроль посадки пассажиров в автотранспорт/телескопический трап |
| **30** | Содействие оперативному штабу и администрации авиационной организации в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций |