

1. Наименование квалификации:

Руководитель подразделения по организации обслуживания пассажирских перевозок (5 уровень квалификации)

2. Номер квалификации:

17.07200.03

3. Уровень (подуровень квалификации):

5

4. Область профессиональной деятельности:

5. Вид профессиональной деятельности:

6. Реквизиты протокола Совета об одобрении квалификации:

7. Реквизиты приказа Национального агентства об утверждении квалификации:

8. Основание разработки квалификации:

Вид документа	Полное наименование и реквизиты документа
Профессиональный стандарт	Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом приказ Минтруда России от 14.09.2022 № 532н
Квалификационное требование, установленное федеральным законом и иным нормативным правовым актом Российской Федерации	-
Квалификационная характеристика, связанная с видом профессиональной деятельности	

9. Трудовые функции (профессиональные задачи, обязанности) и их характеристики:

Код	Наименование трудовой функции профессиональной	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания	Дополнительные сведения
D/01.6	Организация обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади	Разработка технологий, инструкций, стандартов организации обработки багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна Организация взаимодействия структурных подразделений	Работать в системах электронного документооборота Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей	Требования охраны труда Требования пожарной безопасности Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и	

		<p>авиационной организации и организации, осуществляющей аэропортовую деятельность, в ходе обработки багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна</p> <p>Ведение претензионного делопроизводства в области обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади</p>	<p>Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации</p> <p>Заполнять формы заявлений и претензий пассажиров по поводу порчи, недостачи или неприбытия багажа</p>	<p>грузоотправителя</p> <p>Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах</p> <p>Принципы системы управления безопасностью полетов</p> <p>Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей</p> <p>Основные положения Таможенного кодекса Российской Федерации</p> <p>Законодательство Российской Федерации, регулирующее трудовые отношения, время отдыха, оплату и нормирование труда, гарантии и компенсации</p>	
D/02.6	Контроль качества обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади	<p>Анализ нарушений технологических процессов, выявленных в ходе обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади</p> <p>Рассмотрение претензий, возникших в ходе организации обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади</p> <p>Разработка предложений по повышению качества обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади</p> <p>Проведение служебных расследований по вопросам и претензиям, связанным с организацией обслуживания пассажиров воздушного судна,</p>	<p>Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации</p> <p>Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа</p> <p>Работать в системах электронного документооборота</p>	<p>Законодательство Российской Федерации, регулирующее трудовые отношения, время отдыха, оплату и нормирование труда, гарантии и компенсации</p> <p>Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах</p> <p>Принципы системы управления безопасностью полетов</p> <p>Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах</p> <p>Общие положения</p>	

	<p>обработкой багажа и ручной клади</p> <p>Принятие мер по предупреждению нарушений в ходе обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади</p> <p>Содействие оперативному штабу и администрации авиационной организации в проведении мероприятий по урегулированию чрезвычайных ситуаций</p>		<p>законодательства Российской Федерации об административных правонарушениях</p> <p>Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя</p> <p>Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности</p> <p>Принципы авиационной безопасности</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Требования пожарной безопасности</p>	
--	--	--	---	--

10. Возможные наименования должностей, профессий и иные дополнительные характеристики:

Связанные с квалификацией наименования должностей, профессий, специальностей, групп, видов деятельности, компетенций и т. п.	Документ, цифровой ресурс	Код по документу (ресурсу)	Полное наименование и реквизиты документа (адрес ресурса)
-			

11. Основные пути получения квалификации:

Формальное образование и обучение (тип образовательной программы, при необходимости - направление подготовки / специальность / профессия, срок обучения и особые требования, возможные варианты):	
Опыт практической работы (стаж работы и особые требования (при необходимости), возможные варианты):	
Неформальное образование и самообразование (возможные варианты):	

12. Особые условия допуска к работе:

-

13. Наличие специального права в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, необходимого для выполнения работы:

14. Перечень документов, необходимых для прохождения профессионального экзамена по квалификации:

Документ, подтверждающий наличие высшего образования по профилю деятельности
ИЛИ
Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена по профилю деятельности
Документы, подтверждающие опыт работы не менее трех лет в области организации обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади пассажиров воздушного