ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

РАБОТНИК ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК ВОЗДУШНЫМ ТРАНСПОРТОМ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование профессионального стандарта)

|  |
| --- |
| Акционерное общество «Uzbekistan Airports»  Адрес: Мирабадский район, улица Мирабад 41/4  ИНН 306646884; МФО 00407 |

Регистрационный

номер МЗиТО   
Реквизиты утверждающей организации

**Раздел I. Общие сведения**

H03.004

|  |
| --- |
| Обслуживание воздушного движения, а также обслуживание воздушных судов, пассажиров, багажа, грузов и почты на аэродромах и в аэропортах |

(наименование вида профессиональной деятельности) Код по дескриптору

Основная цель вида профессиональной деятельности:

|  |
| --- |
| Обеспечение эффективной организации обслуживания пассажирских перевозок в аэропортах. |

Группа занятий по НСКЗ:

|  |  |
| --- | --- |
| 1226 | Руководители подразделений по производству и эксплуатации на транспорте, в складском хозяйстве и связи |

(код НСКЗ) (наименование группы)

Виды экономической деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| 51.10.0 | Пассажирский воздушный транспорт |

(код ОКЭД) (наименование вида экономической деятельности)

**II.Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обобщенные трудовые функции | | | Трудовые функции | | |
| Код по Реестру | наименование | уровень квалификации по НРК и/или ОРК | наименование | Код по Реестру | уровень (подуровень) квалификации по НРК и/или ОРК |
| А | Обслуживание пассажиров воздушного судна, их багажа и ручной клади | 3 | Оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке. Комплектования пассажирской загрузки. Передача после/до рейсовых информаций. Центровка ВС. | А/01.3 | 3 |
| Организация посадки пассажиров на воздушное судно | А/02.3 | 3 |
| Встреча прибывших пассажиров | А/03.3 | 3 |
| B | Обслуживание багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна | 3 | Организация загрузки/разгрузки/ выдачи зарегистрированного багажа пассажирам воздушного судна | B/01.3 | 3 |
| Организация хранения и розыска багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна | B/02.3 | 3 |
| Организация посадки пассажиров на воздушное судно | B/03.3 | 3 |
| C | Управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, их багажа и ручной клади | 4 | Организация обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади | C/01.4 | 4 |
| Контроль качества обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади | C/02.4 | 4 |

**III.Характеристика обобщенных трудовых функций**

**3.1. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Обслуживание пассажиров воздушного судна, их багажа и ручной клади | Код | А | Уровень квалификации | 3 |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименование должностей, профессий | Агент по организации обслуживания авиаперевозок  Старший агент по организации обслуживания авиаперевозок.  Агент зала VIP/ЗООД.  Дежурный по комплектованию пассажирской загрузки  Дежурный по регистрации пассажиров  Дежурный по регистрации транзитных пассажиров  Дежурный по встрече и посадке пассажиров  Диспетчер службы перевозок |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее специальное профессиональное образование  Курсы первоначальной подготовки и повышение квалификации (КПП/КПК) |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | Знания английского и узбекского языков. Ежегодное прохождение медицинского осмотра. |
| Другие характеристики | - |

**3.1.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оформление пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке. Комплектование пассажирской загрузки. Передача после/до рейсовых информаций. | Код | A/01.3 | Уровень квалификации | 3 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Проверка оформления перевозочных документов и документов пассажиров, удостоверяющих личность |
| Проверка багажа и ручной клади на соответствие требованиям правил воздушной перевозки |
| Информирование пассажиров о правилах и условиях воздушной перевозки |
| Оформление перевозочных документов |
| Оформление сверхнормативного и платного багажа |
| Осуществление диспетчерского сопровождения групповых перевозок и отдельных категорий пассажиров |
| Контроль загрузки воздушного судна в системах регистрации пассажиров и оформления багажа |
| Комплектация пакета полетной документации по окончании обслуживания рейса |
| Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы |
| Информирование служб перевозок и смежных структурных подразделений авиапредприятия и организаций, осуществляющих аэропортовую деятельность о рейсах, о пассажирах, опаздывающих на посадку, об отменах и задержках рейсов. |
| Содействие представителям авиакомпаний в аэропорту в проведении мероприятий по урегулированию сбойных ситуаций |
| Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Необходимые умения | Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа |
| Понимать и излагать мысль на английском и узбекском языках в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа |
| Законодательство Республики Узбекистан в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта |
| Необходимые знания | Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и требования авиакомпаний к обслуживанию пассажиров и багажа. |
| Обязательное знание английского и узбекского языков |
| Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа |
| Правила оформления перевозочных документов |
| Правила перевозки опасных грузов |
| Правила обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями и маломобильных пассажиров. |
| Принципы системы управления безопасностью полетов |
| Принципы авиационной безопасности |
| Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Правила оказания первой помощи |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности |
| Требования этического поведения и производственной санитарии |
| Другие характеристики | - |
| - |

**3.1.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация посадки пассажиров на воздушное судно | Код | A/02.3 | Уровень квалификации | 3 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Проверка паспорта и посадочных талонов пассажиров |
| Проверка соответствия ручной клади пассажиров требованиям правил воздушной перевозки |
| Контроль посадки пассажиров в автотранспорт |
| Сопровождение пассажиров во время движения по перрону пешком или на автотранспорте |
| Помощь маломобильным пассажирам |
| Сопровождение несопровождаемых детей и отдельных категорий пассажиров(VIP/ЗООД) |
| Доставка опаздывающих пассажиров на борт воздушного судна |
| Информирование диспетчерских служб и смежных структурных подразделений авиапредприятия, осуществляющих аэропортовую деятельность, о пассажирах опаздывающих на посадку |
| Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы |
| Содействие представителям авиакомпаний в аэропорту в проведении мероприятий по урегулированию сбойных ситуаций |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Понимать и излагать мысль на английском и узбекском языках в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа |
| Проверять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа |
| Необходимые знания | Законодательство Республики Узбекистан в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и требования авиакомпаний к обслуживанию пассажиров и багажа. |
| Обязательное знание английского и узбекского языков |
| Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа |
| Правила оформления перевозочных документов |
| Правила перевозки опасных грузов |
| Правила обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями и маломобильных пассажиров. |
| Принципы системы управления безопасностью полетов |
| Принципы авиационной безопасности |
| Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Правила оказания первой помощи |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности |
| Требования этического поведения и производственной санитарии |
| Другие характеристики | - |

**3.1.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Встреча прибывших пассажиров | Код | A/03.3 | Уровень квалификации | 3 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Контроль подгона пассажирского трапа (теле трапа) |
| Контроль выхода пассажиров из воздушного судна |
| Сопровождение пассажиров до здания аэровокзала |
| Помощь маломобильным пассажирам |
| Сопровождение несопровождаемых детей и отдельных категорий пассажиров(VIP/ЗООД) |
| Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы |
| Содействие представителям авиакомпаний в аэропорту в проведении мероприятий по урегулированию сбойных ситуаций |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Понимать и излагать мысль на английском и узбекском языках в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа |
| Необходимые знания | Законодательство Республики Узбекистан в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и требования авиакомпаний к обслуживанию пассажиров и багажа. |
| Обязательное знание английского и узбекского языков |
| Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа |
| Правила оформления перевозочных документов |
| Правила перевозки опасных грузов |
| Правила обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями и маломобильных пассажиров. |
| Принципы системы управления безопасностью полетов |
| Принципы авиационной безопасности |
| Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Правила оказания первой помощи |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности |
| Требования этического поведения и производственной санитарии |
| Другие характеристики | - |

**3.2. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Обслуживание багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна | Код | B | Уровень квалификации | 3 |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименование должностей, профессий | Диспетчер отдела розыска багажа  Диспетчер отдела обработки багажа  Агент по розыску багажа  Координатор  Оператор компьютера  Грузчик сдельщик  Носильщик |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование, включающее степени "бакалавр" и "магистр"  Среднее специальное профессиональное образование  Курсы первоначальной подготовки и повышение квалификации (КПП/КПК) |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | Знания английского и узбекского языков. Ежегодное прохождение медицинского осмотра. |
| Другие характеристики | - |

**3.2.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация загрузки/разгрузки/ выдачи зарегистрированного багажа пассажирам воздушного судна | Код | B/01.3 | Уровень квалификации | 3 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Осуществление наземного обслуживание в части загрузки/разгрузки и выдачи зарегистрированного багажа пассажирам воздушного судна |
| Сопровождение багажа отдельных категорий пассажиров(VIP/ЗООД) |
| Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы |
| Помощь маломобильным пассажирам |
| Оформление в части касающейся перевозочных документов |
| Обработка трансферного багажа пассажиров |
| Осуществление контроля, вылетающего/прибывшего багажа пассажиров |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Понимать и излагать мысль на английском и узбекском языках в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Заполнять формы документов при нарушении правил перевозки багажа пассажиров |
| Необходимые знания | Законодательство Республики Узбекистан в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта |
| Общие правила воздушных перевозок багажа и требования авиакомпаний к обслуживанию багажа пассажиров. |
| Обязательное знание английского и узбекского языков |
| Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания багажа пассажиров |
| Правила оформления перевозочных документов |
| Правила перевозки опасных грузов |
| Правила перевозки багажа |
| Принципы системы управления безопасностью полетов |
| Принципы авиационной безопасности |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности |
| Требования этического поведения и производственной санитарии |
| Другие характеристики | - |

**3.2.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация хранения и розыска багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна | Код | B/02.3 | Уровень квалификации | 3 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Оформление ручной клади и вещей, забытых пассажиром на борту воздушного судна, на территории аэропорта |
| Розыск владельца зарегистрированного багажа, не полученного или не востребованного пассажиром |
| Розыск зарегистрированного багажа, не выданного пассажиру |
| Розыск владельца, засланного и без документного багажа |
| Организация хранения багажа, ручной клади и личных вещей пассажиров в соответствии с таможенными правилами |
| Регистрация заявлений пассажиров на порчу, недостачу или неприбытие багажа |
| Получение бланков технической документации |
| Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Понимать и излагать мысль на английском и узбекском языках в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Работать в информационных автоматизированных системах розыска багажа |
| Заполнять формы документов на ручную кладь и вещи, забытые пассажиром на борту воздушного судна или на территории аэропорта |
| Заполнять формы документов на зарегистрированный багаж, который не был получен или востребован пассажиром |
| Помощь пассажирам в оформлении заявлений и претензий пассажиров на порчу, недостачу или неприбытие багажа |
| Необходимые знания | Законодательство Республики Узбекистан в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта |
| Общие правила воздушных перевозок багажа и требования авиакомпаний к розыску багажа пассажиров. |
| Обязательное знание английского и узбекского языков |
| Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания багажа пассажиров |
| Правила работы с засланным, не прибывшим, поврежденным багажом, а также с багажом с недостачей части содержимого |
| Правила перевозки опасных грузов |
| Правила перевозки багажа |
| Другие характеристики | - |

**3.2.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация посадки пассажиров на воздушное судно | Код | B/03.3 | Уровень квалификации | 3 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Проверка паспорта и посадочных талонов пассажиров |
| Проверка соответствия ручной клади пассажиров требованиям правил воздушной перевозки |
| Контроль посадки пассажиров в автотранспорт |
| Сопровождение пассажиров во время движения по перрону пешком или на автотранспорте |
| Помощь маломобильным пассажирам |
| Сопровождение несопровождаемых детей и отдельных категорий пассажиров(VIP/ЗООД) |
| Доставка опаздывающих пассажиров на борт воздушного судна |
| Информирование диспетчерских служб и смежных структурных подразделений авиапредприятия и организации, осуществляющей аэропортовую деятельность о пассажирах, опаздывающих на посадку |
| Информирование руководителя о нарушениях технологического процесса, обнаруженных во время работы |
| Содействие представителям авиакомпаний в аэропорту в проведении мероприятий по урегулированию сбойных ситуаций |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Понимать и излагать мысль на английском и узбекском языках в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа |
| Проверять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа |
| Необходимые знания | Законодательство Республики Узбекистан в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и требования авиакомпаний к обслуживанию пассажиров и багажа. |
| Обязательное знание английского и узбекского языков |
| Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа |
| Правила оформления перевозочных документов |
| Правила перевозки опасных грузов |
| Правила обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями и маломобильных пассажиров. |
| Принципы системы управления безопасностью полетов |
| Принципы авиационной безопасности |
| Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Правила оказания первой помощи |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности |
| Требования этического поведения и производственной санитарии |
| Другие характеристики | - |

**3.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление обслуживанием пассажиров воздушного судна, их багажа и ручной клади | Код | C | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименование должностей, профессий | Начальник службы (на транспорте)  Начальник зала  Начальник смены (на транспорте)  Начальник аэровокзала  Зам. Начальника службы  Зам. Начальника зала |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование, включающее степени "бакалавр" и "магистр"  Курсы первоначальной подготовки и повышение квалификации (КПП/КПК) |
| Требования к опыту практической работы | Не менее трех лет в области организации обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна |
| Особые условия допуска к работе | Знание английского и узбекского языков. Ежегодное прохождение медицинского осмотра. |
| Другие характеристики | - |

**3.3.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади | Код | C/01.4 | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Разработка технологий, инструкций, стандартов по организации обслуживания багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна |
| Организация взаимодействия структурных подразделений аэропорта и организации, осуществляющей аэропортовую деятельность в ходе обслуживания багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна |
| Ведение делопроизводства в области обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади |
| Осуществление контроля технологического графика обслуживания воздушных судов |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Понимать и излагать мысль на английском и узбекском языках в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа |
| Работать в системах электронного документооборота |
| Разрешать конфликтные ситуации |
| Применять системы мотивации персонала |
| Необходимые знания | Законодательство Республики Узбекистан в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и требования авиакомпаний к обслуживанию пассажиров и багажа. |
| Обязательное знание английского и узбекского языков |
| Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа |
| Правила перевозки опасных грузов |
| Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом |
| Правила обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями и маломобильных пассажиров. |
| Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Принципы системы управления безопасностью полетов |
| Правила оказания первой помощи |
| Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Правила перевозки багажа |
| Принципы системы управления безопасностью полетов |
| Принципы авиационной безопасности |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности |
| Требования этического поведения и производственной санитарии |
| Другие характеристики | - |

**3.3.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Контроль качества обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади | Код | C/02.4 | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Контроль оформления пассажиров, багажа и ручной клади к воздушной перевозке |
| Проверка организации посадки пассажиров на воздушное судно |
| Проверка организации встречи пассажиров из воздушное судно |
| Проверка организации выдачи зарегистрированного багажа пассажиров воздушного судна |
| Проверка организации хранения и розыска багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна |
| Проверка оформления сопроводительной документации на воздушную перевозку пассажиров, багажа, почты и груза |
| Анализ нарушений технологических процессов, выявленных в ходе обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади |
| Рассмотрение обращений, возникших в ходе организации обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади |
| Разработка предложений по повышению качества обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади |
| Проведение служебных расследований по вопросам и претензиям, связанным с организацией обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади |
| Принятие мер по предупреждению нарушений в ходе обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади |
| Содействие представителям авиакомпаний в аэропорту в проведении мероприятий по урегулированию сбойных ситуаций |
| Необходимые умения | Пользоваться персональным компьютером и средствами связи в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Понимать и излагать мысль на английском и узбекском языках в объеме, необходимом для исполнения должностных обязанностей |
| Работать в информационных автоматизированных системах розыска багажа |
| Работать в системах электронного документооборота |
| Разрешать конфликтные ситуации |
| Применять системы мотивации персонала |
| Необходимые знания | Законодательство Республики Узбекистан в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта |
| Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и требования авиакомпаний к обслуживанию пассажиров и багажа. |
| Обязательное знание английского и узбекского языков |
| Сертификационные требования к юридическим лицам, осуществляющим аэропортовую деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа |
| Правила перевозки опасных грузов |
| Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом |
| Правила обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями и маломобильных пассажиров. |
| Общее устройство аэропортового оборудования, вычислительной техники в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Принципы системы управления безопасностью полетов |
| Правила оказания первой помощи |
| Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах |
| Правила перевозки багажа |
| Принципы системы управления безопасностью полетов |
| Принципы авиационной безопасности |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности |
| Требования этического поведения и производственной санитарии |
| Другие характеристики | - |

**IV. Сведения об организациях-разработчиках**

**профессионального стандарта**

4.1. Ответственная организация – разработчик

|  |
| --- |
| Акционерное общество «Uzbekistan Airports» |
| (наименование организации)  И.о. Председателя правления Исмаилов Р.М. |
| (должность и ФИО руководителя) (подпись) |

4.2. Наименования организаций – разработчиков

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | АО «Uzbekistan Airports» |

4.3. Решение Совета по профессиональным квалификациям

(наименование Совета)

|  |  |
| --- | --- |
| № | Содержание решения |
|  |  |
|  |  |