РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЧЕМПИОНАТ «АБИЛИМПИКС» 2026

Утверждено
Советом по компетенции
Сервис на воздушном транспорте
Протокол № 1 **от** 10.12.2025
Председатель Совета
_____ **Булгакова Л.Н.**

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

по компетенции

«Сервис на воздушном транспорте»



Москва, 2026

Содержание

1. Описание компетенции

1.1. Актуальность компетенции

«Идеальный полет начинается на земле» - наземное обслуживание пассажиров в аэропорту является неотъемлемой частью перевозочного процесса на воздушном транспорте. К технологическим составляющим сервиса относят прежде всего это разработку условий перевозки пассажиров отдельных категорий, направленная на предоставление специальных услуг пассажирам, имеющим определенный общественный статус или проблемы, связанные со здоровьем, целью поездки и др. (VIP-пассажиры, трансферные пассажиры, дети, больные, пассажиры с ограниченными возможностями и т.д.). Одной из услуг, предоставляемой на пассажирских рейсах –это регистрация пассажиров и оформления их багажа.

Компетенция включает в себя знания по следующим аспектам:

-требования охраны труда
- требования пожарной безопасности
- общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей
- правила оформления перевозочных документов
- правила осуществления трансферных перевозок
- 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
- правила перевозки опасных грузов
- принципы авиационной безопасности

1.2. Ссылка на образовательный и/или профессиональный стандарт.

Школьники	Студенты	Специалисты
Приказ Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. N 470 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)" ПРИКАЗ Минпросвещения России от 26.08.2022 N 777 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.06	Приказ Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. N 470 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)" ПРИКАЗ Минпросвещения России от 26.08.2022 N 777 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.06	Приказ Минтруда России от 07.09.2018 N 582н "Об утверждении профессионального стандарта "Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом" (Зарегистрировано в Минюсте России 01.10.2018 N 52293) Приказ Минтруда России от 14.09.2022 N 532н "Об утверждении профессионального стандарта "Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом"

СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ (ПО ВИДАМ ТРАНСПОРТА)" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 29.09.2022 N 70278) Приказ Минтруда России от 07.09.2018 N 582н "Об утверждении профессионального стандарта "Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом" (Зарегистрировано в Минюсте России 01.10.2018 N 52293) Приказ Минтруда России от 14.09.2022 N 532н "Об утверждении профессионального стандарта "Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом"	СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ (ПО ВИДАМ ТРАНСПОРТА)" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 29.09.2022 N 70278) Приказ Минтруда России от 07.09.2018 N 582н "Об утверждении профессионального стандарта "Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом" (Зарегистрировано в Минюсте России 01.10.2018 N 52293) Приказ Минтруда России от 14.09.2022 N 532н "Об утверждении профессионального стандарта "Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом"	

1.3. Требования к квалификации

Школьники	Студенты	Специалисты
В соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) участник должен: - организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; - принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность; -осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; -организовывать обслуживание пассажиров, в том числе пассажиров особых и отдельных категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров), их багажа и ручной клади в аэропортах.	В соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) участник должен: - понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес; -выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; -использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; -планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	В соответствии с профессиональным стандартом «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом» должен: Трудовые функции: 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 Бронирование мест для трансфертных пассажиров Оформление сверхнормативного и платного багажа Передача багажа в смежные службы авиапредприятия Осуществление диспетчерского сопровождения групповых перевозок и отдельных категорий пассажиров Контроль загрузки воздушного судна в системах регистрации

-организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в аэропортах. -выполнять требования по обеспечению транспортной безопасности в аэропортах. -организовывать деятельность служб сервиса при нарушениях графика движения воздушных судов. -разрешать конфликтные ситуации. -действовать в сбойных и чрезвычайных ситуациях. -выполнять санитарно-эпидемиологические требования по отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры.	-эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; -осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; организовывать обслуживание пассажиров, в том числе пассажиров особых и отдельных категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров), их багажа и ручной клади в аэропортах. -организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в аэропортах. -выполнять требования по обеспечению транспортной безопасности в аэропортах. -организовывать деятельность служб сервиса при нарушениях графика движения воздушных судов. -разрешать конфликтные ситуации. -действовать в сбойных и чрезвычайных ситуациях. -выполнять санитарно-эпидемиологические требования по отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры.	пассажиров и оформления багажа Комплектация пакета полетной документации по окончании обслуживания рейса Предоставление пакета полетной документации смежным структурным подразделениям Информирование диспетчерских служб и смежных структурных подразделений авиапредприятия и организаций, осуществляющих аэропортовую деятельность о пассажирах, опаздывающих на посадку 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 Работать в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа Заполнять формы документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа

1.4. Особые требования

Тяжесть трудового процесса:
- стереотипные рабочие движения;
- рабочее положение тела работника (длительное нахождение работника в положении "стоя", "сидя" без перерывов, "на корточках", с наклоном или поворотом туловища,
- нагрузка на голосовой аппарат (суммарное количество часов, наговариваемое в неделю, более 20).

2.Конкурсное задание.
2.1. Краткое описание задания.

Тема: «Наземное обслуживание пассажиров»
Направление: «Внутренние воздушные линии»

Школьники: В ходе выполнения конкурсного задания необходимо:
- проверить документы пассажиров;
-зарегистрировать при помощи автоматической системы регистрации «Астра» пассажиров в соответствии с категорией и классом обслуживания и оформить их багаж;
- произвести контроль посадки зарегистрированных пассажиров.
30% изменения, вносятся за 24 часа до начала чемпионата: продажа на рейсе, количество и вес багажа

Студенты: В ходе выполнения конкурсного задания необходимо:
-проинформировать пассажиров в соответствии с запросом;
- проверить документы пассажиров;
- зарегистрировать при помощи автоматической системы регистрации «Астра» пассажиров в соответствии с категорией и классом обслуживания и оформить их багаж;
- принять негабаритный багаж;
- произвести контроль посадки зарегистрированных пассажиров.
30% изменения, вносятся за 24 часа до начала чемпионата: продажа на рейсе, количество и вес багажа

Специалисты: В ходе выполнения конкурсного задания необходимо:
-проинформировать пассажиров в соответствии с запросом;
- проверить документы пассажиров;
- зарегистрировать при помощи автоматической системы регистрации «Астра» пассажиров в соответствии с категорией и классом обслуживания и оформить их багаж;
- произвести контроль посадки зарегистрированных пассажиров.
- при возникновении сбойной ситуации произвести регистрацию пассажиров ручным способом;
- провести контроль посадки ручным способом
30% изменения, вносятся за 24 часа до начала чемпионата: продажа на рейсе, компоновка ВС, количество и вес багажа.

2.2. Структура и подробное описание конкурсного задания.

2.2.1. Требования к форменной одежде и обуви участников и экспертов.
Участники:

Женский стандарт внешнего вида:

- Волосы длиной выше плеч должны быть аккуратно уложены и не должны закрывать лицо
- Волосы должны быть только натуральных тонов, исключая окрашивание в яркие цвета;
- Волосы ниже плеч должны быть убраны в пучок либо собраны в улитку
- Заколки не должны содержать сверкающие элементы и не должны быть ярких цветов, если это не является национальной особенностью перевозчика
- Макияж – умеренный, неброский, только естественные пастельные тона (мягкие оттенки бежевого, розового, коричневого цвета). Губы всегда должны быть накрашены, исключая яркие тона. Запрещаются яркие тона теней, туши и подводки, если это не является национальной особенностью перевозчика.
- Ногти должны быть ухожены. Лак должен сочетаться со стандартом внешнего вида форменной одежды, исключая яркий и броский маникюр (черный, белый, зеленый, синий, желтый, серебряный, золотой и экстремально ярких цветов)
- Запрещается наличие татуировок и пирсинга на видимых частях тела.
- Запрещается использовать очень резкий парфюм.
- Запрещается наличие на теле более трех украшений одновременно. К ношению разрешено – браслет, серьги, кольцо. Ношение брошей запрещено.
- Обувь должна быть вычищена и не иметь признаков старости. Запрещается присутствием каких-либо украшений, как стразы, броши, ярко выделенные декоративные элементы. Наличие каблука обязательно (высота от 2см до 4 см). Цвет каблука должен быть в одном тоне с цветом обуви (черный), если иное не является национальной особенностью. Не допускается ношении обуви с открытыми элементами (босоножки, туфли с открытым мысом или пяткой).
- Обязательное наличие колготок. Цвет – оттенки телесный, бежево-коричневых цветов. Цвет должен совпадать у всех сотрудников, задействованных при одновременном обслуживании рейса. Запрещается ношение чулок, колготок в сетку и с рисунком.
- Ношение головного убора разрешается в случае включения как обязательного элемента форменной одежды.
- Галстук/платок должен быть чистым, выглаженным и не иметь искажений цвета. Способ завязывания должен совпадать у всех сотрудников, задействованных при одновременном обслуживании рейса.
- Форменная одежда должна быть чистой, выглаженной, не иметь потертостей, разрывов и соответствовать размеру сотрудника
- Цвет и стиль форменной одежды конкурсантов должен быть идентичным и состоять из одних и тех же элементов.
- Длина юбки не должна быть больше 3 см выше колена, высота разреза не более 10-15 см от нижнего края юбки, не оголяющую внутреннюю сторону ног.

- Допускается к ношению платье представительского форменного типа. Длина не должна быть больше 3 см выше колена, высота разреза не более 10-15 см от нижнего края, не оголяющую внутреннюю сторону ног.
- Длина брюк должна соответствовать росту и быть до середины каблука туфель. Недопустима облегающая форма брюк.
- Блуза должна соответствовать размеру конкурсанта и не иметь признаков старости. Допустимы блузы рубашечного фасона, запрещены элементы рюши, жабо, украшения в виде страз, вышивки и декоративных рисунков.
- Пиджак и жилет одевается при включении одного из/или одновременном в составе форменной одежды.
- Обязательно ношение именного значка, который должен быть размещен слева на уровне груди.
- Допускается ношение корректирующих очков в неброской классической оправе, с бесцветным стеклом. Ношение солнцезащитных очков в помещении категорически запрещено.

Мужской стандарт внешнего вида:
- Волосы должны быть аккуратно уложены и не должны закрывать лицо. Должны быть чистыми. Не допускаются стрижки с выбриванием элементов узора. Цвет волос должен быть натуральным.
- Ногти должны быть ухожены.
- Запрещается неухоженная щетина длиной более 2 мм. Допускается ношение усов и бороды аккуратной формы, длинной не более 1 см.
- Запрещается наличие татуировок и пирсинга на видимых частях тела.
- Запрещается использовать очень резкий парфюм.
- Обувь должна быть вычищена и не иметь признаков старости. Запрещается присутствием каких-либо декоративных элементов. Обувь должна быть классического стиля. Цвет подошвы должен быть в одном тоне с цветом обуви (черный), если иное не является национальной особенностью. Не допускается ношении обуви спортивного типа.
- Цвет носков должен быть однотонным (черным или темно синим) с достаточной длинной.
- Галстук должен быть чистым, выглаженным и не иметь искажений цвета.
- Форменная одежда должна быть чистой, выглаженной, не иметь потертостей, разрывов и соответствовать размеру сотрудника
- Цвет и стиль форменной одежды конкурсантов должен быть идентичным и состоять из одних и тех же элементов.
- Длина брюк должна соответствовать росту и быть до середины каблука туфель. Недопустима облегающая форма брюк.
- Цвет ремня должен быть однотонным и соответствовать деловому стилю.
- Рубашка должна соответствовать размеру конкурсанта и не иметь признаков старости. Запрещены элементы декоративных рисунков.
- Пиджак и жилет одевается при включении одного из/или одновременном в составе форменной одежды.

- Обязательно ношение именного значка, который должен быть размещен слева на уровне груди.
- Допускается ношение корректирующих очков в неброской классической оправе, с бесцветным стеклом. Ношение солнцезащитных очков в помещении категорически запрещено.

Эксперты: удобная одежда, безопасная обувь, бейдж

Время выполнения конкурсного задания участником:
-для школьников – 4 часа 40 минут,
-для студентов – 4 часа 40 минут,
-для специалистов составляет – 4 часа 40 минут.

Категория	Наименование и описание модуля	День	Время	Результат
Школьник	Модуль 1. Регистрация пассажиров и оформление багажа: - проверка документов - пассажиры бизнес-класса - пассажиры с детьми - пассажиры, перевозящие животных - пассажир слабослышащий - пассажир на инвалидном кресле - пассажиры с картами привилегий - пассажиры, перевозящие оружие, - группа пассажиров; - пассажиры перевозящие крупногабаритный багаж, - пассажиры перевозящие тяжеловесный багаж, - пассажир, перевозящий багаж на дополнительном месте -оформление досылочный багаж	1	2 часа	- На рейс зарегистрированы все пассажиры, всем выданы посадочные талоны, пассажирам бизнес-класса и держателям карт часто летающих пассажиров дополнительно выданы приглашения в бизнес-зал. - весь багаж оформлен в системе АСР «Астра», промаркирован номерными багажными бирками, при необходимости сигнальными бирками Ремарки внесены верно Оплата за перевозку сверхнормативного багажа Оформлен досылочный багаж Итоги регистрации переданы в соответствующие службы
	Модуль 2. Контроль посадки на рейс -проверка документов пассажира -сканирование посадочного талона -проверка багажа и принятие решения о допуске предметов принимаемых с ограничениями для перевозки в салоне воздушного судна	1	1ч 40 мин	Пассажиры, явившиеся на посадку, прошли контроль, о чем сделана соответствующая отметка в системе АСР «Астра» Определены вещи принимаемые с ограничением и оформлены в багаж.
	Модуль 3. Представительство авиакомпании	1	1 ч	Решены вопросы по запросам пассажиров, оформлены необходимые документы

Студент	Модуль 1 Регистрация пассажиров и оформление багажа: - проверка документов - пассажиры бизнес-класса - пассажиры с детьми - пассажиры, перевозящие животных - пассажир слабовидящий - пассажир на инвалидном кресле - пассажиры с картами привилегий - пассажиры, перевозящие оружие, - группа пассажиров; - пассажиры перевозящие крупногабаритный багаж, - пассажиры перевозящие тяжеловесный багаж, - пассажир, перевозящий багаж на дополнительном месте -оформлен досылочный багаж -оформление экипажа	1	3 часа	- На рейс зарегистрированы все пассажиры, списка, всем выданы посадочные талоны, пассажирам бизнес-класса и держателям карт часто летающих пассажиров дополнительно выданы приглашения в бизнес-зал. - весь багаж оформлен в системе АСР «Астра», промаркирован номерными багажными бирками, при необходимости сигнальными бирками Ремарки внесены верно Оплата за перевозку сверхнормативного багажа Оформлен экипаж Оформлен досылочный багаж Итоги регистрации переданы в соответствующие службы
	Модуль 2 Стойка регистрации негабаритного багажа Ведение Журнала учета приема багажа Проверка документов Проверка соответствия веса багажа Прием негабаритного багажа	1	1 час	Проверены документы пассажиров Проверено соответствие веса багажа с информацией на багажной бирке Внесена информация о приемке багажа в Журнал учета приема багажа Принят негабаритный багаж
Студент	Модуль 3 Контроль посадки на рейс -проверка документов пассажира -сканирование посадочного талона -проверка багажа и принятие решения о допуске предметов принимаемых с ограничениями для перевозки в салоне воздушного судна	1	1ч 40	Пассажиры, явившиеся на посадку, прошли контроль, о чем сделана соответствующая отметка в системе АСР «Астра» Определены вещи принимаемые с ограничением и оформлены в багаж.

Специалист	Модуль 1 Регистрация пассажиров и оформление багажа: - проверка документов - пассажиры бизнес-класса - пассажиры с детьми - пассажиры с младенцами - пассажиры, перевозящие животных - пассажир PRM - пассажир на инвалидном кресле - пассажиры с картами привилегий - пассажиры, перевозящие оружие, - группа пассажиров; - пассажиры перевозящие крупногабаритный багаж, - пассажиры, перевозящие спортинвентарь, - пассажир, перевозящий багаж на дополнительном месте -оформлен досылочный багаж -оформление экипажа - оформление транзитных пассажиров	1	1 час	- На рейс зарегистрированы все пассажиры, всем выданы посадочные талоны, пассажирам бизнес-класса и держателям карт часто летающих пассажиров дополнительно выданы приглашения в бизнес-зал. - весь багаж оформлен в системе АСР «Астра», промаркирован номерными багажными бирками, при необходимости сигнальными бирками Ремарки внесены верно Оплата за перевозку сверхнормативного багажа Оформлен экипаж Оформлен досылочный багаж Итоги регистрации переданы в соответствующие службы
	Модуль 2. Контроль посадки на рейс -проверка документов пассажира -сканирование посадочного талона -проверка багажа и принятие решения о допуске предметов принимаемых с ограничениями для перевозки в салоне воздушного судна	1	1ч 40 мин	Пассажиры, явившиеся на посадку, прошли контроль, о чем сделана соответствующая отметка в системе АСР «Астра» Определены вещи принимаемые с ограничением и оформлены в багаж.
	Модуль 3 Регистрация пассажиров и контроль посадки ручным способом: - подготовка к регистрации	1	1ч	На рейс зарегистрировано 20 пассажиров. Оформлены вручную багажные бирки, посадочные талоны, пассажирские и багажная ведомости

	Регистрация: - пассажиры бизнес-класса - пассажиры с детьми - пассажиры, перевозящие животных - пассажир на инвалидном кресле - пассажиры с картами привилегий - группа пассажиров; - пассажир с дополнительным местом - подведение итогов регистрации -подготовка к контролю посадки -контроль посадки -подведение итогов по рейсу -передача итогов			Всем пассажирам выданы посадочные талоны, пассажирам бизнес-класса и держателям карт часто летающих пассажиров дополнительно выданы приглашения в бизнес-зал. Итоги регистрации переданы в соответствующие службы Контроль посадки проведен корректно, в шахматке-сетке подведены итоги правильно. Оформлен список неявившихся пассажиров. -Итоги по рейсу подведены правильно и переданы в соответствующие службы

2.3. Последовательность выполнения задания.

Для категорий - Школьник

Модуль 1 Регистрация пассажиров и оформление багажа

1. Участники перед выполнением задания слушают брифинг главного эксперта об особенностях рейса.

2. Участники готовят рабочее место «Секция регистрации», тестируют оборудование, знакомятся со списком пассажиров, делают предварительную рассадку

3. По готовности делают объявление о начале регистрации.

3. Перед секциями регистрации организуется пассажиропоток с ручной кладью, багажом и другими предметами согласно «легенде пассажира».

4. Производится процедура регистрации пассажиров, багажа и ручной клади с применением автоматической системе регистрации, в соответствии с правилами авиакомпании.

5. По окончанию регистрации участники делают объявление об окончании регистрации, затем подводят итоги по регистрации и передают итоговые данные экспертам.

6. По завершении модуля приводят рабочее место в порядок.

Модуль 2 Контроль посадки на рейс

1. По окончании Модуля 1 участники готовят рабочее место для проведения Контроля посадки

2. По готовности делают объявление о начале посадки

3. Проводят процедуру контроля посадки в соответствии с правилами авиакомпании

4.Делают объявления в соответствии с правилами авиакомпании

5. Распечатывают рейсовую документацию в соответствии с правилами авиакомпании

6.Подводят итоги по рейсу.

7. По окончании модуля приводят в порядок рабочее место.

Модуль 3. Представительство авиакомпании

1. Участники перед выполнением задания слушают брифинг главного эксперта

2. Организация пассажиров для получения информации

3. Информирование пассажиров по вопросам правил перевозки авиакомпании.

Для категории - Студенты

Модуль 1. Регистрация пассажиров и оформление багажа

1. Участники перед выполнением задания слушают брифинг главного эксперта об особенностях рейса.

2. Участники готовят рабочее место «Секция регистрации», тестируют оборудование, знакомятся со списком пассажиров, делают предварительную рассадку

3. По готовности делают объявление о начале регистрации.

3. Перед секциями регистрации организуется пассажиропоток с ручной кладью, багажом и другими предметами согласно «легенде пассажира».

4. Производится процедура регистрации пассажиров, багажа и ручной клади с применением автоматической системе регистрации, в соответствии с правилами авиакомпании.

5. По окончанию регистрации участники делают объявление об окончании регистрации, затем подводят итоги по регистрации и передают итоговые данные экспертам.

6. По завершении модуля приводят рабочее место в порядок.

Модуль 2. Стойка регистрации негабаритного багажа

1. Участники слушают брифинг главного эксперта
2. Участники готовят рабочее место для работы на стойке регистрации негабаритного багажа
3. Проверяют документы пассажиров
4. Проверяют соответствие веса негабаритного багажа с информацией на багажной бирке
5. Вносят данные о приемке багажа в Журнал учета приема багажа
6. Принятие негабаритного багажа
7. По завершении модуля приводят рабочее место в порядок.

Модуль 3. Контроль посадки на рейс

1.Участники слушают брифинг главного эксперта
2. Участники готовят рабочее место для проведения Контроля посадки
3. Проводят процедуру контроля посадки в соответствии с правилами авиакомпании
4. Делают объявления в соответствии с правилами авиакомпании

5. Распечатывают рейсовую документацию в соответствии с правилами авиакомпании
6. Подводят итоги по рейсу.
7. По окончании модуля приводят в порядок рабочее место.

Для категории- Специалист

Модуль 1. Регистрация пассажиров и оформление багажа

1. Участники перед выполнением задания слушают брифинг главного эксперта об особенностях рейса.

2. Участники готовят рабочее место «Секция регистрации», тестируют оборудование, знакомятся со списком пассажиров, делают предварительную рассадку

3. По готовности делают объявление о начале регистрации.

3. Перед секциями регистрации организуется пассажиропоток с ручной кладью, багажом и другими предметами согласно «легенде пассажира».

4. Производится процедура регистрации пассажиров, багажа и ручной клади с применением автоматической системе регистрации, в соответствии с правилами авиакомпании.

5. По окончанию регистрации участники делают объявление об окончании регистрации, затем подводят итоги по регистрации и передают итоговые данные посредством радио связи

6. По завершении модуля приводят рабочее место в порядок.

Модуль 2. Контроль посадки на рейс

1. По окончании Модуля 1 участники готовят рабочее место для проведения Контроля посадки
2. По готовности делают объявление о начале посадки
3. Проводят процедуру контроля посадки в соответствии с правилами авиакомпании
4. Делают объявления в соответствии с правилами авиакомпании
5. Распечатывают рейсовую документацию в соответствии с правилами авиакомпании.
6. Подводят итоги по рейсу.
7. По окончании модуля приводят в порядок рабочее место.

Модуль 4. Регистрация пассажиров и контроль посадки ручным способом

1. Участники перед выполнением задания слушают брифинг главного эксперта об особенностях рейса.

2. Участники готовят рабочее место «Секция регистрации», заполняют документы для предстоящей регистрации

3. Делают объявление о начале регистрации.

3. Перед секциями регистрации организуется пассажиропоток с ручной кладью, багажом и другими предметами согласно «легенде пассажира».

4. Производится процедура регистрации пассажиров, багажа и ручной клади ручным способом, в соответствии с правилами авиакомпании.

5. По окончанию регистрации участники делают объявление об окончании регистрации, затем подводят итоги по регистрации и передают итоговые данные.

6. После передачи информации участники готовят рабочее место к контролю посадки ручным способом

7. Делают объявление о начале посадки

8. Проводят контроль посадки ручным способом

9 Подводят итоги в шахматке-сетке

10. Оформляют полетные документы

11. Подводят общие итоги по рейсу и передают информацию экспертам.

12. По завершении модуля приводят рабочее место в порядок.

Особые указания:

Каждому участнику компетенции «Сервис на воздушном транспорте» запрещено брать с собой на соревновательную площадку любые средства связи (наушники, сотовый телефон и т.д.)

Для подготовки и проведения чемпионата применяются Правила авиакомпании Приложение 1

2.4. Критерии оценки выполнения задания.

В данном разделе определены критерии оценки и количество выставляемых

баллов. Общее количество баллов по всем критериям оценки составляет 100.

Критерии для категории - Школьники

№	Критерий	Оценка
Модуль 1 Регистрация пассажиров и оформление багажа		
1.	Подготовка рабочего места	1,0
2.	Приведение в порядок рабочего места по окончании работы	2,0
3.	Работа с документами пассажира	5,0
4.	Оформление пассажира с животным	2,0
5.	Оформление пассажира с картой привилегий	3,0

6.	Регистрация пассажира бизнес-класса	4,0
7.	Регистрация пассажира и оформление багажа с ребенком/несопровождаемого ребенка	5,0
8.	Регистрация пассажиров особых категорий	5,0
9.	Регистрация группы пассажиров	5,0
10.	Регистрация пассажира, имеющий более одного места в салоне ВС	2,0
11.	Обеспечение безопасности	5,0
12.	Маркировка багажа пассажира сигнальными бирками в соответствии с правилами а/к	1,0
13.	Корректно зарегистрировано оружие и/или боеприпасы + SSR + оплата	2,0
14.	Верно определена необходимость оплаты сверхнормативного багажа (без PETC/AVIH/WEAP)	2,0
15.	Оформление хрупкого и\или негабаритного багажа	1,0
16.	Верно переданы итоги регистрации	5,0
17.	Количество зарегистрированных пассажиров	5,0
Итого		**50,0**
	Модуль 2 Контроль посадки на рейс	
1.	Подготовка рабочего места	1,0
2.	Работа с документами пассажира	2,0
3.	Подготовка рейсовой документации	3,0
4.	Визовый контроль	2,0
5.	Проверка посадочного талона	3,0
6.	Работа в системе DCS	2,0
7.	Отметка в DCS всех пассажиров	2,0
8.	Оформление багажа на выходе	3,0
9.	Приоритетность посадки	2,0
10.	Объявления о статусе рейса	3,0
11.	Количество посаженых на рейс пассажиров	5,0
12.	Подведены итоги посадки на рейс и переданы экспертам	5,0
Итого		**30,0**
	Модуль 3. Представительство авиакомпании	
1	Четкая грамотная речь	2,0
2	Доброжелательность в общении с пассажирами	2,0
3	Навык решения возникающих проблем	2,0
4	Предоставление грамотного ответа на запрос пассажира	4,0
5	Обслуживание пассажира 1	2,0
6	Обслуживание пассажира 2	2,0
7	Обслуживание пассажира 3	2,0
8	Обслуживание пассажира 4	2,0
9	Обслуживание пассажира 5	2,0
Итого		**20,0**
ИТОГО		**100,0**

Критерии для категории – Студенты

№	Критерий	Оценка
	Модуль 1 Регистрация пассажиров и оформление багажа	
18.	Подготовка рабочего места	1,0
19.	Приведение в порядок рабочего места по окончании работы	2,0
20.	Работа с документами пассажира	5,0
21.	Оформление пассажира с животным	2,0

22.	Оформление пассажира с картой привилегий	3,0
23.	Регистрация пассажира бизнес-класса	4,0
24.	Регистрация пассажира и оформление багажа с ребенком/несопровождаемого ребенка	5,0
25.	Регистрация пассажиров особых категорий	5,0
26.	Регистрация группы пассажиров	5,0
27.	Регистрация пассажира, имеющий более одного места в салоне ВС	2,0
28.	Обеспечение безопасности	5,0
29.	Маркировка багажа пассажира сигнальными бирками в соответствии с правилами а/к	1,0
30.	Корректно зарегистрировано оружие и/или боеприпасы + SSR + оплата	2,0
31.	Верно определена необходимость оплаты сверхнормативного багажа (без PETC/AVIH/WEAP)	2,0
32.	Оформление хрупкого и\или негабаритного багажа	1,0
33.	Верно переданы итоги регистрации	5,0
34.	Количество зарегистрированных пассажиров	5,0
Итого		**50,0**
Модуль 2. Стойка регистрации негабаритного багажа		
1.	Подготовка рабочего места	1,0
2.	Ведение Журнала учета приема багажа	2,0
3.	Проверка документов пассажиров	3,0
4.	Проверка соответствия веса багажа	3,0
5.	Корректный прием негабаритного багажа	4,0
6.	Выявление нарушений	3,0
7.	Передача информации в службу загрузки	2,0
8.	Коммуникация с пассажирами	2,0
Итого		**20,0**
Модуль 3 Контроль посадки на рейс		
13.	Подготовка рабочего места	1,0
14.	Работа с документами пассажира	2,0
15.	Подготовка рейсовой документации	3,0
16.	Визовый контроль	2,0
17.	Проверка посадочного талона	3,0
18.	Работа в системе DCS	2,0
19.	Отметка в DCS всех пассажиров	2,0
20.	Оформление багажа на выходе	3,0
21.	Приоритетность посадки	2,0
22.	Объявления о статусе рейса	3,0
23.	Количество посаженых на рейс пассажиров	5,0
24.	Подведены итоги посадки на рейс и переданы экспертам	5,0
Итого		**30,0**
ИТОГО		**100,0**

Критерии для категории - Специалисты

№	Критерий	Оценка
Модуль 1. Регистрация пассажиров и оформление багажа		
1.	Подготовка рабочего места	5
2.	Проверены все документы, удостоверяющие личность в том числе в системе	1
3.	Верно оформлен пассажир с животным,	3
4.	Верно зарегистрированы приоритетные пассажиров (приглашения, включая FQTV и гостя)	2
5.	Верно зарегистрирован пассажир с младенцем	1
6.	Показан навык предоставления информации из системы регистрации в соответствии с запросом пассажира	1

7.	Верно зарегистрирован пассажир PRM	1
8.	Верно зарегистрирована группа пассажиров	1
9.	Верно зарегистрирован пассажир, имеющий более одного места в салоне ВС	2
10.	Проведен опрос каждого пассажира согласно правилам АБ (багаж + ручная кладь)	1
11.	Корректно зарегистрировано оружие и/или боеприпасы + SSR + оплата	2
12.	Верно определена необходимость оплаты сверхнормативного багажа (без PETC/AVIH/WEAP)	1
13.	Маркировка багажа сигнальными бирками	1
14.	Корректно оформлены в системе регистрации детские и инвалидные коляски	2
15.	Верно оформлен хрупкий и\или негабаритный багаж	1
16.	Верно проведена работа с поврежденным багажом	2
17.	Приведение в порядок рабочего места после окончания работы	3
18.	Верно переданы итоги регистрации	5
19.	Количество зарегистрированных пассажиров	5
Итого		**40**
	Модуль 3. Контроль посадки на рейс	
1.	Корректно проведена посадка пассажиров на рейс	1
2.	Определены верно запрещенных или принимаемых с ограничениями вещей и предметов в ручной клади,	1
3.	Проведена проверка документов удостоверяющих личность при посадке на рейс	1
4.	Показан навык предоставления информации из системы регистрации в соответствии с запросом пассажира	1
5.	Верно произведены действия по изменению информации по пассажирам	1
6.	Показан навык осуществления визового контроля	1
7.	Проверен факт подтверждения прохождения пассажиром предполетного досмотра	1
8.	Не допущение пропуска пассажира на борт ВС без отметки в DCS	1
9.	Оформлен корректно багаж на выходе	1
10.	Подготовлен верно весь пакет документов на рейс по окончанию контроля посадки.	1
11.	Соблюдена приоритетность посадки	1
12.	Все объявления о статусе рейса сделаны	2
13.	Подведены итоги посадки на рейс и переданы экспертам	2
14.	Количество пассажиров посаженных на рейс	5
Итого		**25**
	Модуль 4 Регистрация пассажиров и контроль посадки ручным способом	
1.	Подготовка пассажирского манифеста к проведению ручной регистрации	1
2.	Верное заполнение пассажирского манифеста в зависимости от категории пассажиров	1
3.	Верное заполнение пассажирского манифеста в зависимости от типа пассажиров	1
4.	Корректная нумерация регистрации пассажиров	1
5.	Правильно оформлен посадочный талон	1
6.	Верно зарегистрирован пассажир бизнес класса	1
7.	Верно зарегистрирован пассажир с животным и передача информации	1
8.	Верно зарегистрирован пассажир EXST/ CBBG и передана информация	1
9.	Верное оформление багажных бирок	1
10.	Верное оформление ручной клади пассажира	1

11.	Верное определение необходимости оплаты сверхнормативного багажа согласно правил перевозки АК	1
12.	Определение принадлежности багажа к категории тяжеловесного, маркировка соответствующей сигнальной биркой	1
13.	Вопросы пассажиру по авиационной безопасности заданы верно	1
14.	Оформление негабаритного и хрупкого багажа правильное	1
15.	Правильно подведены итоги по регистрации в пассажирском манифесте	2
16.	Правильно подведены итоги по регистрации в багажной ведомости	2
17.	Корректно переданы итоги по регистрации в соответствующие службы	2
18.	Количество зарегистрированных пассажиров	2
19.	Подготовка шахматки-сетки для проведения контроля посадки пассажиров	1
20.	Корректно проведена посадка пассажира на рейс	1
21.	Правильно подведены итоги по посадке в шахматке-сетке	1
22.	Правильно оформлен список не явившихся пассажиров	1
23.	Переданы итоги по посадке в соответствующие службы	1
24.	Количество пассажиров посаженных на рейс	5
Итого		**35**

3. Перечень специальной одежды, оборудования, инструментов и расходных материалов, которые участник может привезти с собой на площадку проведения чемпионата.

3.1. Требуемая специальная одежда участникам по компетенции в соответствии с требованиями охраны труда и техники безопасности: школьники/студенты/специалисты (при необходимости оформляется отдельно по категориям):

Требуемая специальная одежда (участник обязан привезти с собой) (Школьники/Студенты/Специалисты)					
№ п/п	**Наименование**	**Технические характеристики**	**Ссылка на образец (при необходимости)**	**Ед. измерения**	**Необходимое кол-во**
	Не требуется				

3.2. Рекомендуемый перечень оборудования и инструментов для участников категорий: школьники, студенты, специалисты (при необходимости оформляется отдельно для каждой категории), которые участник может привезти с собой:

Рекомендуемый набор оборудования/инструментов (участник может привезти с собой) (Школьники/Студенты/Специалисты (при необходимости оформляется отдельно по категориям)) *на площадке могут быть аналоги с аналогичными характеристиками, предоставляемые в качестве замены					
№ п/п	**Наименование**	**Технические характеристики**	**Ссылка на образец (при необходимости)**	**Ед. измерения**	**Необходимое кол-во**
	Не требуется				

3.3. Инфраструктурный лист застройки площадки предоставляется в виде отдельного документа (приложения) в формате Excel (.xlsx)

4. Минимальные требования к оснащению рабочих мест с учетом всех основных нозологий.

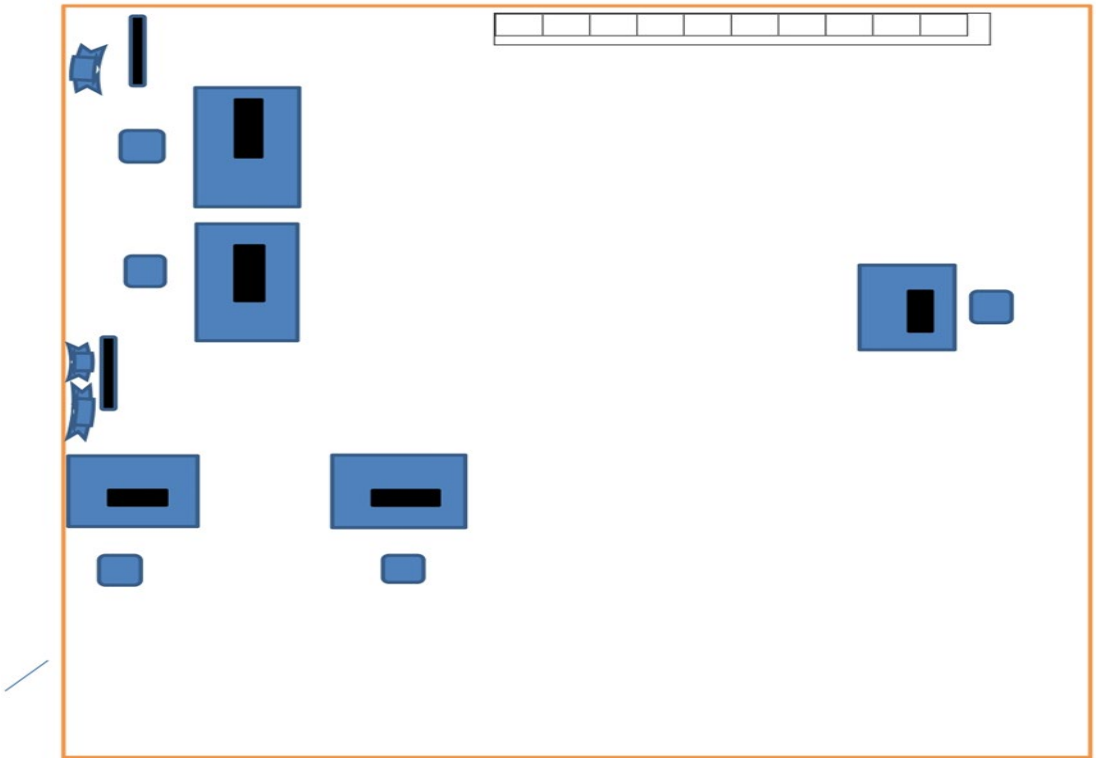
* минимальные требования к оснащению рабочих мест согласованы с общероссийскими общественными организациями инвалидов

Вид нозологии	Площадь, м.кв.	Ширина прохода между рабочими местами, м.	Специализированное оборудование, количество*
Рабочее место участника с нарушением слуха	3000х1900	1,5 м	Для участников с нарушением слуха необходимо предусмотреть: а) наличие звукоусиливающей аппаратуры, акустической системы, информационной индукционной системы, наличие индивидуальных наушников; б) наличие на площадке переводчика русского жестового языка (сурдопереводчика); в) оформление конкурсного задания в доступной текстовой информации.
Рабочее место участника с нарушением зрения	3000х1900	1,5 м	Для участников с нарушением зрения необходимо: а) текстовое описание конкурсного задания в плоскопечатном виде с крупным размером шрифта, учитывающим состояние зрительного анализатора участника с остаточным зрением (в формате Microsoft Word не менее 16-18 пт), дублированного рельефно точечным шрифтом Брайля (при необходимости); б) лупа с подсветкой для слабовидящих; электронная лупа; в) для рабочего места, предполагающего работу на компьютере - оснащение специальным компьютерным оборудованием и оргтехникой: видеоувеличитель; - программы экранного доступа NVDA и JAWS18 (при необходимости); - брайлевский дисплей (при необходимости); в) для рабочего места участника с нарушением зрения, имеющего собаку-проводника, необходимо предусмотреть место для собаки-проводника. г) оснащение (оборудование) специального рабочего места тифлотехническими ориентирами и

			устройствами, с возможностью использования крупного рельефно-контрастного шрифта и шрифта Брайля, акустическими навигационными средствами, обеспечивающими беспрепятственное нахождение инвалидом по зрению - слепого своего рабочего места и выполнение трудовых функций; д) индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс.
Рабочее место участника с нарушением ОДА	3000х1900	1,5 м	Оснащение (оборудование) специального рабочего места оборудованием, обеспечивающим реализацию эргономических принципов: а) увеличение размера зоны на одно место с учетом подъезда и разворота кресла-коляски, увеличения ширины прохода между рядами верстаков; б) для участников, передвигающихся в кресле- коляске, необходимо выделить 1 - 2 первых рабочих места в ряду у дверного проема; в) оснащение (оборудование) специального рабочего места специальными механизмами и устройствами, позволяющими изменять высоту и наклон рабочей поверхности, положение сиденья рабочего стула по высоте и наклону, угол наклона спинки рабочего стула, оснащение специальным сиденьем, обеспечивающим компенсацию усилия при вставании.
Рабочее место участника с соматически ми заболеваниям и	3000х1900	1,5 м	Специальные требования к условиям труда инвалидов вследствие заболеваний сердечно- сосудистой системы, а также инвалидов вследствие других соматических заболеваний, предусматривают отсутствие: а) вредных химических веществ, включая аллергены, канцерогены, оксиды металлов, аэрозоли преимущественно фиброгенного действия; б) тепловых излучений; локальной вибрации, электромагнитных излучений, ультрафиолетовой радиации на площадке; в) превышения уровня шума на рабочих местах; г) нарушений уровня

			освещенности, соответствующей действующим нормативам. Необходимо обеспечить наличие столов с регулируемыми высотой и углом наклона поверхности; стульев (кресел) с регулируемыми высотой сиденья и положением спинки (в соответствии со спецификой заболевания).
Рабочее место участника с ментальными нарушениями	3000х1900	1,5 м	Специальные требования к условиям труда инвалидов, имеющих нервно-психические заболевания: а) создание оптимальных и допустимых санитарно-гигиенических условий производственной среды, в том числе: температура воздуха в холодный период года при легкой работе - 21 - 24 °С; при средней тяжести работ - 17 - 20 °С; влажность воздуха в холодный и теплый периоды года 40 – 60 %; отсутствие вредных веществ: аллергенов, канцерогенов, аэрозолей, металлов, оксидов металлов; б) электромагнитное излучение - не выше ПДУ; шум - не выше ПДУ (до 81 дБА); отсутствие локальной и общей вибрации; отсутствие продуктов и препаратов, содержащих живые клетки и споры микроорганизмов, белковые препараты; в) оборудование (технические устройства) должны быть безопасны и комфортны в использовании (устойчивые конструкции, прочная установка и фиксация, простой способ пользования без сложных систем включения и выключения, с автоматическим выключением при неполадках; расстановка и расположение, не создающие помех для подхода, пользования и передвижения; расширенные расстояния между столами, мебелью; не должна затрудняющая доступность устройств; исключение острых выступов, углов, ранящих поверхностей, выступающих крепежных деталей)

5. Схема застройки соревновательной площадки



-Стойка регистрации, Посадки, Негабаритного багажа			Компьютер
	Стол офисный с креслом		Розетки
	МФУ		широкоформатный монитор (телевизор, видео-панель
-места для пассажиров			

6. Требования охраны труда и техники безопасности

1. Общие требования охраны труда

1. К самостоятельной работе с персональным компьютером допускаются лица, прошедшие инструктаж и проверку знаний по охране труда (в том числе по охране труда и электробезопасности), прошедшие медицинский осмотр и не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья.

2. При работе с персональным компьютером возможно воздействие на работающего следующих опасных и вредных факторов:

- нарушение остроты зрения при недостаточной освещённости рабочего места, а также зрительное утомление при длительной работе с документами и (или) с ПЭВМ;
- поражение электрическим током при прикосновении к токоведущим частям с нарушенной изоляцией или заземлением (при включении или выключении электроприборов и (или) освещения в помещениях;
- получение травм от движущихся частей внешних устройств;
- снижение иммунитета организма, работающего от чрезмерно продолжительного (суммарно- свыше 4 ч. в сутки) воздействия электромагнитных излучений при работе на персональных компьютерах;
- снижение работоспособности и ухудшение общего самочувствия ввиду переутомления;
- получение травм вследствие неосторожного обращения канцелярскими принадлежностями либо ввиду использования их не по прямому назначению;

3.Лица, виновные в нарушении требований, изложенных в данной инструкции, привлекаются к дисциплинарной ответственности, в соответствии с действующим
законодательством.

2. Требования охраны труда перед началом работы

Перед включением используемого на рабочем месте оборудования участник соревнования обязан:

2.1 Проверить: корректность естественного освещения; исправность и корректность электроосвещения в кабинете, корректность расстояния между мониторами, исправность и корректность рабочего кресла.

2.2 Проверить работоспособность компьютера, иных электроприборов, а также средств связи, находящихся в кабинете.

2.3 Проветрить помещение кабинета.

2.4 Проверить безопасность рабочего места на предмет стабильного положения и исправности мебели, измерительных приборов, инструментов, приспособлений, а также проверить наличие в достаточном количестве расходных материалов.

2.5 Уточнить план работы на день и, по возможности, распределить намеченное к исполнению равномерно по времени, с включением 15 мин. отдыха (либо кратковременной смены вила деятельности) через каждые 45 мин. однотипных производственных действий.

2.6 При выявлении неполадок сообщить об этом эксперту и до их устранения к работе не приступать

3. Требования охраны труда во время работы

3.1. В течение всего времени работы со средствами компьютерной и оргтехники участник соревнования обязан:

- содержать в порядке и чистоте рабочее место;
- следить за тем, чтобы вентиляционные отверстия устройств ничем не были закрыты;
- выполнять требования инструкции по эксплуатации оборудования;
- соблюдать, установленные расписанием, трудовым распорядком регламентированные перерывы в работе, выполнять рекомендованные физические упражнения.

3.2. Работающий за компьютером должен:

- выполнять инструкции по эксплуатации используемых в работе средств и устройств;
- не допускать присутствия без производственной необходимости на своем рабочем месте посторонних лиц;
- содержать в порядке и чистоте рабочее место, не допускать загромождения документами;
- содержать свободными проходы к рабочим местам, не загромождать оборудование предметами, которые снижают теплоотдачу системного блока и другого оборудования.

3.3. Не допускать натягивания, скручивания, перегиба и пережима шнуров электропитания оборудования, проводов и кабелей, не допускать нахождения на них каких-либо предметов и соприкосновения их с нагретыми поверхностями;

3.4. Не допускать попадания влаги на поверхности системного блока, клавиатуры, монитора, периферийных устройств и другого оборудования. Не протирать влажной или мокрой ветошью оборудование, которое находится под электрическим напряжением (когда вилка штепсельного соединителя шнура электропитания вставлена в электророзетку).

3.5. Вовремя работы не допускается:

- работать при снятых и поврежденных защитных ограждений средств оргтехники и другого оборудования;
- работать при недостаточной освещенности рабочего места:
- касаться клавиатуры и другого оборудования влажными руками;
- переключать интерфейсные кабели, вскрывать корпус системного блока и другого оборудования и самостоятельно производить их ремонт;
- использовать самодельные электроприборы и электроприборы, не имеющие отношения к выполнению производственных обязанностей.

3.6. Во время работы сидеть за рабочим столом следует прямо, свободно, не напрягаясь.

3.7. Работать при недостаточном освещении запрещается.

3.8. Продолжительность работы на ПК без регламентированных перерывов не

должна превышать 1-го часа. Во время регламентированного перерыва с целью снижения нервно-эмоционального напряжения, утомления зрительного аппарата,
необходимо выполнять комплексы физических упражнений.
4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях
4.1. Обо всех неисправностях в работе оборудования и аварийных ситуациях сообщать непосредственно эксперту.
4.2. В случае возникновения нарушений в работе компьютера, а также при возникновении нарушений в работе электросети (запах гари, посторонний шум при работе оборудования или ощущение действия электрического тока при прикосновении к их корпусам, мигание светильников и т. д) немедленно прекратить работу и отключить оборудование от электросети.
4.3. При временном прекращении подачи электроэнергии отключить от электросети компьютер и прочее электрооборудование.
4.4. При поражении пользователя электрическим током принять меры по его освобождению от действия тока путем отключения электропитания и до прибытия врача оказать потерпевшему первую медицинскую помощь.
4.5. В случае возгорания оборудования отключить питание, сообщить эксперту, позвонить в пожарную охрану, после чего приступить к тушению пожара имеющимися средствами.
4.6. Не приступать к работе до полного устранения повреждений и
неисправностей оборудования рабочего места или устранения аварийной ситуации.
5. Требования безопасности по окончании работы
5.1. По окончании работы участник соревнования обязан соблюдать следующую последовательность отключения оборудования:
- произвести завершение всех выполняемых на ПК задач;
- отключить питание в последовательности, установленной инструкцией по эксплуатации данного оборудования;
- в любом случае следовать указаниям экспертов.
5.2. Убрать со стола рабочие материалы и привести в порядок рабочее место.
5.3. Обо всех замеченных неполадках сообщить эксперт

Приложение 1

Правила обслуживания авиакомпании (DCS)

1. Все пассажиры имеют только электронные билеты.
2. Паспортно-визовый контроль осуществляет Агент регистрации (наличие, срок действия).
3. Агент регистрации осуществляет обслуживание пассажиров только в СИЗ (маска, перчатки).
4. Классы обслуживания:
5. Экономический: Ц / В / Х / Т / Н /
6. Экономический Плюс: Э / Л / Я / Ж / К /
7. Бизнес: Б / Д / И / Ш / Ы
8. На авиакомпании используется Piece Concept.
9. Бесплатная норма провоза багажа:
10. Тарифы Ц / В / Х: 1 место багажа весом не более 10 кг + ручная кладь – 1 место весом не более 5 кг.
11. Тарифы Т / Н: ручная кладь – 1 место весом не более 10 кг.
12. Тарифы Э / Л / Я / Ж / К: 1 место багажа весом не более 23 кг + ручная кладь – 1 место весом не более 5 кг.
13. Тарифы Б / И / Ы: 2 места багажа весом не более 23 кг каждое + ручная кладь – 1 место весом не более 10 кг.
14. Тариф Д / Ш: 1 место багажа весом не более 23 кг + ручная кладь – 1 место весом не более 10 кг..
15. Дети до 2-х лет: бесплатная норма провоза багажа составляет – 1 место весом не более 10 кг.
16. Багаж, превышающий бесплатную норму провоза багажа, принимается при условии его оплаты пассажиром в кассе АК.
17. Допустимые габариты ручной клади (см.): 55*40*20
18. Допустимые габариты ручной клади и вещей из пункта 135 ФАП82 (Дамская сумка или портфель, или рюкзак), см: 55*40*20, вес не более 5 кг.
19. Допустимые габариты багажа: 203 см. в сумме трех измерений. Багаж, превышающий допустимые габариты, принимается при условии соблюдения ФАП82.
20. При несоответствии паспортных данных, Агенту регистрации разрешается их корректировать в DCS без оповещения авиакомпании.
21. Пассажирам экономического класса обслуживания, имеющим:
22. FQTV SILVER, предоставляется обслуживание в бизнес зале;
23. FQTV GOLD, предоставляется обслуживание в бизнес зале (+ 1 гость) и разрешается повышение класса обслуживания из эконом в бизнес (при наличии свободных мест в бизнес классе), багаж маркируется биркой “Priority”;
24. FQTV PLATINUM, предоставляется обслуживание в бизнес зале (+ 2 гостя) и разрешается повышение класса обслуживания из эконом в бизнес или из бизнес в первый (при наличии свободных мест в бизнес классе или первом классе), багаж маркируется биркой «Priority».
25. На рейсах АК Агенты, перед началом регистрации, обязаны сделать предварительную рассадку пассажиров следующих категорий:
26. пассажиры с INF;
27. пассажиры с FQTV;
28. пассажиры с PETC;
29. маломобильные пассажиры.
30. Обслуживание в бизнес-залах, пассажирам имеющих на это право, предоставляется при наличие пригласительного талона в бизнес-зал выпущенных при помощи автоматизированной системы регистрации. Рукописные пригласительные талоны не принимаются.
31. На рейсах АК в эконом классе имеются места повышенной комфортности в зависимости от используемого типа воздушного судна. Информация предоставляется на брифинге. Бронирование/регистрация на указанные места оплачивается, согласно тарифу, АК. Услуга предоставляется бесплатно пассажирам, имеющим карты FQTV PLATINUM, GOLD и SILVER. Допускается регистрация на указанные места без оплаты при полной занятости ВС в конце регистрации.
32. Пассажиры, имеющие билет с открытой датой, принимаются к перевозке при условии наличия свободных мест к концу регистрации без оповещения АК.
33. В случае перепродажи мест в эконом классе разрешается регистрация на откидное сиденье без оповещения авиакомпании.
34. Количество WCHR, WCHC, WCHS пассажиров на рейсах авиакомпании - не ограничено
35. Пассажиры, имеющие служебный билет, регистрируются в зависимости от статуса авиабилета. При наличии свободных мест в Бизнес-классе, разрешается повышать класс обслуживания без оповещения авиакомпании.
36. Регистрация экипажа производится по декларации без оповещения АК. .
37. Максимальное количество STCR - 1 в ВС.
38. Живые животные к перевозке принимаются согласно требованиям Live Animal Regulation.

39. Вес животного, провозимого в салоне ВС, не должен превышать 8 кг вместе с контейнером.
40. Количество PETC в салоне ВС не более 2-х, за исключением собак-проводников. Не допускается одновременный провоз разнородных животных в салоне ВС.
41. Количество AVIH на рейсе не более 4-х.
42. Доска для серфинга, доска для сноуборда, лыжи, оборудования для гольфа, независимо от веса и размеров, перевозятся бесплатно, сверх предусмотренной нормы.
43. Велосипед оплачивается как дополнительное место независимо от бесплатной нормы провоза багажа.
44. Саженцы, растения оплачиваются как дополнительное место, если вес превышает 5 кг независимо от бесплатной нормы провоза багажа.
45. Оружие и боеприпасы на рейсах АК принимаются согласно правилам перевозки DG. Оплачивается как дополнительное место независимо от бесплатной нормы провоза багажа.
46. Беременные женщины принимаются к перевозке на сроке беременности до 28 недель.
47. Посадка должна начинаться не позднее, чем за 45 минут до вылета.
48. Посадка заканчивается за 15 минут до времени вылета.
49. Авиакомпания использует приложения услуг саморегистрации пассажиров (CUSS, Internet, Mobile)
50. Пассажиры без СИЗ (маска, перчатки) к посадке на ВС не допускаются.
51. Документы необходимые экипажу ВС: 1 пассажирский манифест, 1 манифест со спецпитанием, 1 манифест со специальными запросами, 1 манифест с неявившимися пассажирами.
52. Приоритет прохождения контроля-посадки по категориям пассажиров:
53. Бизнес класс
54. Пассажиры, имеющие карты часто летающих пассажиров
55. Пожилые пассажиры и пассажиры с детьми
56. Необходимые объявления во время проведения контроля посадки рейса:

- «Начало»
- «Вызов опаздывающих»
- «Окончание».

Правила

обслуживания авиакомпании (ручная регистрация)

1. Все пассажиры имеют только электронные билеты.

2. Паспортно-визовый контроль осуществляет Агент регистрации (наличие, срок действия).
3. Агент регистрации осуществляет обслуживание пассажиров только в СИЗ (маска, перчатки).
4. Классы обслуживания:
5. Экономический: Y / V / X / T / N /
6. Экономический Плюс: H / Q / B / K /
7. Бизнес: C / J / D /
8. На авиакомпании используется Weight Concept.
9. Бесплатная норма провоза багажа:
10. Экономический: 10 кг + ручную кладь – 1 место весом не более 8 кг).
11. Экономический Плюс: 15 кг + ручную кладь – 1 место весом не более 8 кг).
12. Бизнес: 23 кг + ручную кладь – 2 места весом не более 8 кг каждое).
13. Дети до 2-х лет: бесплатная норма провоза багажа составляет – 10 кг.
14. Багаж, превышающий бесплатную норму провоза багажа, принимается при условии его оплаты пассажиром в кассе АК.
15. Допустимые габариты ручной клади (см.): 55*40*20
16. Допустимые габариты ручной клади и вещей из пункта 135 ФАП82 (Дамская сумка или портфель, или рюкзак), см: 55*40*20, вес не более 5 кг.
17. Допустимые габариты багажа: 203см. в сумме трех измерений. Багаж, превышающий допустимые габариты, принимается при условии его оплаты в кассе АК за полный вес.
18. При перепродаже билетов в экономическом классе, разрешается повышать класс обслуживания пассажирам, имеющим тарифы Y / H / Q, без оповещения АК. При перепродаже билетов в бизнес классе, разрешается понижать класс обслуживания пассажирам, имеющим тариф D, без оповещения АК с выплатой разницы стоимости авиабилета в кассе АК.
19. Пассажирам экономического класса обслуживания, имеющим:
20. FQTV Silver, предоставляется обслуживание в бизнес зале;
21. FQTV GOLD, предоставляется обслуживание в бизнес зале (+1 гость) и разрешается повышение класса обслуживания (при наличии свободных мест в бизнес классе), багаж маркируется биркой “Priority”.
22. Количество WCHR, WCHC и WCHS пассажиров на рейсах авиакомпании - не ограничено
23. Пассажиры, имеющие служебный билет, регистрируются только в конце регистрации при наличии свободных мест.
24. Максимальное количество STCR - 1 в ВС.
25. Живые животные к перевозке принимаются согласно требованиям Live Animal Regulation.
26. Вес животного, провозимого в салоне ВС, не должен превышать 8 кг вместе с контейнером.
27. Количество PETC в салоне ВС не более 2-х, за исключением собак-поводырей.
28. Количество AVIH на рейсе не более 2-х.
29. Доска для серфинга, доска для сноуборда, лыжи, оборудования для гольфа, независимо от веса и размеров, перевозятся бесплатно, сверх предусмотренной нормы.
30. Велосипед оплачивается за полный вес.
31. Саженцы, растения оплачиваются за полный вес, если вес превышает 5 кг.
32. Оружие и боеприпасы на рейсах АК принимаются согласно правилам перевозки DG, оплачивается за полный вес независимо от бесплатной нормы провоза багажа.
33. Беременные женщины принимаются к перевозке на сроке беременности до 32 недель.
34. Авиакомпания использует приложения услуг саморегистрации пасс (CUSS, Internet, Mobile).
35. Приоритет прохождения контроля-посадки по категориям пассажиров:
36. Бизнес класс
37. Пассажиры, имеющие карты часто летающих пассажиров
38. Пожилые пассажиры и пассажиры с детьми
39. Пассажиры эконом класса
40. Передача информации по рейсу после окончания регистрации и контроля-посадки осуществляется без указания сопутствующих служб.