

Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организации деятельности по обслуживанию пассажиров и посетителей в железнодорожном агентстве"

Приказ · № 142н · от 14.03.2023 · Министерство труда и социальной защиты · Действует без изменений

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

МОСКВА

14 марта 2023 г. № 142н

Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организации деятельности по обслуживанию пассажиров и посетителей в железнодорожном агентстве"

Зарегистрирован Минюстом России 11 апреля 2023 г.

Регистрационный № 72964

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), приказываю.

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт "Специалист по организации деятельности по обслуживанию пассажиров и посетителей в железнодорожном агентстве".
2. Признать утратившим силу приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2018 г. № 789н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организации деятельности по обслуживанию пассажиров и посетителей в железнодорожном агентстве" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 10 января 2019 г., регистрационный № 53287).
3. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2023 г. и действует до 1 сентября 2029 г.

Министр А.О.Котяков

Утвержден

приказом Министерства

труда и социальной защиты

Российской Федерации

от 14 марта 2023 г. № 142н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по организации деятельности по обслуживанию пассажиров и посетителей в железнодорожном агентстве

1229

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения

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

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

- 3.1. Обобщенная трудовая функция "Предоставление справочно-информационных услуг и услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям железнодорожного агентства"
- 3.2. Обобщенная трудовая функция "Руководство выполнением работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства"
- 3.3. Обобщенная трудовая функция "Руководство производственно-хозяйственной деятельностью железнодорожного агентства" профессионального стандарта
- IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

I. Общие сведения

Организация деятельности по обслуживанию пассажиров и посетителей в железнодорожном агентстве17.074

(наименование вида профессиональной деятельности)Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:Обеспечение качественного обслуживания пассажиров и посетителей в железнодорожном агентстве

Группа занятий:1325Руководители подразделений (управляющие) на транспорте4229Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы

(код ОКЗ 1)

(наименование)

(код ОКЗ)

(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:52.21.12Деятельность железнодорожных пассажирских вокзалов и грузовых терминалов

(код ОКВЭД 2)

(наименование вида экономической деятельности)

1 Общероссийский классификатор занятий.

2 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

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

Обобщенные трудовые функцииТрудовые функции

коднаименованиеуровень квалификациинаименованиекодуровень (подуровень) квалификации

A

Предоставление справочно-информационных услуг и услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям железнодорожного агентства3

Предоставление справочно-информационных услуг пассажирам и посетителям железнодорожного агентстваA/01.33

Предоставление услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям железнодорожного агентстваA/02.33

B

Руководство выполнением работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства5

Планирование выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентстваB/01.55

Организация выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентстваВ/02.55

Контроль выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентстваВ/03.55

С

Руководство производственно-хозяйственной деятельностью железнодорожного агентстваБ

Планирование производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентстваС/01.66

Организация производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентстваС/02.66

Управление трудовыми ресурсами железнодорожного агентстваС/03.66

Контроль производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентстваС/04.66

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

НаименованиеПредоставление справочно-информационных услуг и услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям железнодорожного агентстваКод

А

Уровень квалификации

3

Происхождение обобщенной трудовой функции

ОригиналХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессийДежурный железнодорожного агентства по обслуживанию пассажиров

Требования к образованию и обучениюСреднее общее образование и профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих

Требования к опыту практической работы-

Особые условия допуска к работе-

Другие характеристики-

Дополнительные характеристики

Наименование документа

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОКЗ4229Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы

ОКПДТР 3 21237Дежурный по обслуживанию пассажиров

3 Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

3.1.1. Трудовая функция

НаименованиеПредоставление справочно-информационных услуг пассажирам и посетителям железнодорожного агентства

Код

А/01.3

Уровень (подуровень) квалификации

3

Происхождение трудовой функцииОригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияПредоставление справочной информации пассажирам и посетителям

железнодорожного агентства о правилах перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа

железнодорожным транспортом, правилах оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте груза, багажа и грузобагажа

Оказание консультативной помощи пассажирам и посетителям железнодорожного агентства по вопросам мультимодальных перевозок

Оформление отчетной документации о предоставленных услугах пассажирам и посетителям железнодорожного агентства с использованием информационно-коммуникационных технологий

Необходимые уменияОсуществлять процедуры сбора, сортировки, анализа и оценки информации для предоставления пассажирам и посетителям железнодорожного агентства

Пользоваться прикладным программным обеспечением автоматизированных систем при предоставлении справочно-информационных услуг пассажирам и посетителям железнодорожного агентства

Оформлять документацию, связанную с выполнением работ по предоставлению справочно-информационных услуг пассажирам и посетителям железнодорожного агентства

Необходимые знанияНормативно-технические и руководящие документы по предоставлению справочно-информационных услуг пассажирам и посетителям железнодорожного агентства

Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Порядок работы в автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Формы проездных и перевозочных документов

Маршруты следования поездов и расписание их движения в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Другие характеристики-

3.1.2. Трудовая функция

НаименованиеПредоставление услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям железнодорожного агентства

Код

A/02.3

Уровень (подуровень) квалификации

3

Происхождение трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияОказание консультативной помощи пассажирам и посетителям железнодорожного агентства при оформлении проездных и перевозочных документов в билетных кассах железнодорожного агентства

Оказание консультативной помощи пассажирам и посетителям железнодорожного агентства при оформлении проездных и перевозочных документов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Оказание помощи пассажирам и посетителям железнодорожного агентства при покупке проездных документов с учетом оптимального режима работы кассовых окон с целью сокращения времени ожидания при оформлении и продаже проездных и перевозочных документов в железнодорожном агентстве

Необходимые уменияОсуществлять процедуры сбора, сортировки, анализа и оценки информации для ее предоставления пассажирам и посетителям железнодорожного агентства

Пользоваться прикладным программным обеспечением автоматизированных систем при предоставлении услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям железнодорожного агентства

Визуально оценивать работу кассовых окон с целью сокращения времени ожидания при оформлении и продаже проездных и перевозочных документов в железнодорожном агентстве

Необходимые знанияНормативно-технические и руководящие документы по предоставлению услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям железнодорожного агентства

Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Порядок работы в автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Формы проездных и перевозочных документов

Маршруты следования поездов и расписание их движения в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Другие характеристики-

3.2. Обобщенная трудовая функция

НаименованиеРуководство выполнением работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Код

В

Уровень квалификации

5

Происхождение обобщенной трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий Начальник участка производства

Требования к образованию и обучению Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена
или

Высшее образование - магистратура или специалитет

Требования к опыту практической работы Не менее двух лет работы по организации обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте при наличии среднего профессионального образования

Не менее одного года работы на инженерно-технических должностях по организации обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте при наличии высшего образования

Особые условия допуска к работе-

Другие характеристики Рекомендовано дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации по профилю деятельности

Дополнительные характеристики

Наименование документа

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОКЗ1325Руководители подразделений (управляющие) на транспорте

ОКПДТР25082Начальник участка (в прочих отраслях)

ОКСО 4 2.23.02.01Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

2.23.04.01Технология транспортных процессов

2.23.05.04Эксплуатация железных дорог

4 Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

3.2.1. Трудовая функция

Наименование Планирование выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Код

В/01.5

Уровень (подуровень) квалификации

5

Происхождение трудовой функции Оригинал

Х Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия Планирование деятельности работников участка железнодорожного агентства для выполнения заданного объема и сроков работ по обслуживанию пассажиров и посетителей
Ежесменное определение объемов работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Планирование потребности участка железнодорожного агентства в материальных ресурсах для определения затрат на выполнение работ по обслуживанию пассажиров и посетителей железнодорожного агентства

Оформление технической документации участка железнодорожного агентства с использованием информационно-коммуникационных технологий

Необходимые умения Определять способы выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Использовать информационные источники в области планирования работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Использовать информационно-коммуникационные технологии при планировании выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей железнодорожного агентства

Оформлять документацию, связанную с планированием работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Необходимые знания Нормативно-технические и руководящие документы по планированию работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобага железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобага в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве, в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Схема железнодорожной транспортной сети в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов

Порядок работы в автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Другие характеристики-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование Организация выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Код

В/02.5

Уровень (подуровень) квалификации

5

Происхождение трудовой функции Оригинал

Х Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия Разработка предложений по координации деятельности участка железнодорожного агентства по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов, оформлению перевозки багажа и грузобага в пассажирских поездах, обработке проездных и перевозочных документов согласно технологическому процессу с использованием информационно-коммуникационных технологий

Проведение технической учебы с работниками участка железнодорожного агентства в соответствии с планами и графиками проведения занятий по повышению уровня технических знаний работников и выполнению ими требований качественного обслуживания пассажиров и посетителей

железнодорожного агентства с использованием информационно-коммуникационных технологий

Проведение инструктажей с работниками участка железнодорожного агентства по вопросам выполнения требований качественного обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного агентства

Координирование деятельности работников участка железнодорожного агентства в зависимости от изменения пассажиропотока в период массовых перевозок

Организация выполнения действий в чрезвычайных обстоятельствах, связанных с противоправными актами на территории участка железнодорожного агентства, согласно технологическому процессу его работы и требованиям безопасности пассажиров и посетителей железнодорожного агентства

Необходимые умения Планировать собственную деятельность и деятельность участка железнодорожного агентства при организации выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей

Принимать решения в случае неудовлетворительного качества обслуживания пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Использовать информационные источники в области организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Оказывать необходимую помощь в освоении знаний обучающимся работникам участка железнодорожного агентства

Использовать информационно-коммуникационные технологии при организации выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Оформлять документацию, связанную с организацией выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Необходимые знания Нормативно-технические и руководящие документы по организации выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве, в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Порядок работы в автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Формы проездных и перевозочных документов

Схема железнодорожной транспортной сети в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Маршруты следования поездов и расписание их движения в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Другие характеристики-

3.2.3. Трудовая функция

НаименованиеКонтроль выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Код

В/03.5

Уровень (подуровень) квалификации

5

Происхождение трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияРазработка плана-графика контроля выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Организация сбора данных об обслуживании пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства для проведения мероприятий по контролю выполняемых им работ

Проведение мероприятий по контролю работ, выполняемых участком железнодорожного агентства, с последующим анализом

Анализ данных по результатам контроля работ, выполняемых участком железнодорожного агентства, для подготовки предложений по устранению выявленных недостатков

Подготовка отчетной документации по результатам контроля работ, выполняемых участком железнодорожного агентства, с использованием информационно-коммуникационных технологий

Подготовка предложений по повышению качества работ, выполняемых участком железнодорожного агентства

Доведение до сведения исполнителей мер по повышению качества работ, выполняемых участком железнодорожного агентства

Необходимые уменияОценивать качество обслуживания пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Принимать решения в случае неудовлетворительного качества обслуживания пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Принимать меры по результатам контроля выполнения работ участком железнодорожного агентства

Использовать информационно-коммуникационные технологии при контроле выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Оформлять документацию при проведении контроля и анализа работ, выполняемых участком железнодорожного агентства

Необходимые знанияНормативно-технические и руководящие документы по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства

Требования, предъявляемые к качеству работ, выполняемых участком железнодорожного агентства

Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве, в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Порядок работы в автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Порядок ведения документации при контроле выполнения работ участком железнодорожного агентства

Трудовое законодательство Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Другие характеристики-

3.3. Обобщенная трудовая функция

НаименованиеРуководство производственно-хозяйственной деятельностью железнодорожного агентства

Код

С

Уровень квалификации

6

Происхождение обобщенной трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессийНачальник железнодорожного агентства

Требования к образованию и обучениюВысшее образование - магистратура или специалитет

Требования к опыту практической работыНе менее двух лет работы на руководящих должностях по организации обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте

Особые условия допуска к работе-

Другие характеристикиРекомендовано дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации по профилю деятельности

Дополнительные характеристики

Наименование документа

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОК31325Руководители подразделений (управляющие) на транспорте

ОКПДТР24412Начальник агентства (рекламно-информационного, транспортно-экспедиционного и др.)

ОКСО2.23.04.01Технология транспортных процессов

2.23.05.04Эксплуатация железных дорог

3.3.1. Трудовая функция

НаименованиеПланирование производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Код

С/01.6

Уровень (подуровень) квалификации

6

Происхождение трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия Организация работы железнодорожного агентства в соответствии с плановыми заданиями и требованиями к обеспечению использования технических средств, пожарной и экологической безопасности

Распределение плановых заданий между подчиненными руководителями среднего звена железнодорожного агентства

Разработка мер по повышению качества производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Разработка предложений по совершенствованию производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства (по повышению доходности, улучшению использования основных производственных и оборотных средств, экономии эксплуатационных и материальных ресурсов, внедрению мероприятий, направленных на повышение производительности труда, совершенствование нормирования и экономии трудовых и материальных затрат)

Необходимые умения Анализировать результаты выполнения плановых заданий железнодорожным агентством

Принимать решения по корректировке планов производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Использовать информационные источники в области планирования производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Использовать информационно-коммуникационные технологии при планировании производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Оформлять документацию, связанную с планированием производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Необходимые знания Нормативно-технические и руководящие документы по планированию производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом

Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа

Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве

Технология производства работ в железнодорожном агентстве

Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте при планировании производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Трудовое законодательство Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов

Порядок работы в автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Порядок ведения документации при планировании производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Другие характеристики-

3.3.2. Трудовая функция

НаименованиеОрганизация производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Код

C/02.6

Уровень (подуровень) квалификации

6

Происхождение трудовой функцииОригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияАдминистративное сопровождение производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Анализ пассажиропотока по итогам продаж проездных и перевозочных документов с разработкой мер по организации работы железнодорожного агентства для наиболее полного удовлетворения потребностей пассажиров и посетителей в услугах по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов и для повышения доходности пассажирских перевозок (открытие или закрытие дополнительных кассовых окон (билетных касс) агентства)

Организация работы по внедрению корпоративной системы менеджмента качества и распространения передового опыта в железнодорожном агентстве

Координация деятельности исполнителей, ответственных за выполнение ключевых показателей развития деятельности железнодорожного агентства

Разработка распоряжений для координации действий работников железнодорожного агентства с информированием подчиненных руководителей среднего звена

Рассмотрение обращений пассажиров и посетителей железнодорожного агентства с разработкой мер по недопущению снижения качества обслуживания пассажиров и посетителей работниками агентства

Принятие организационных мер по повышению качества производственно-хозяйственной деятельности агентства

Необходимые уменияПланировать собственную деятельность при организации производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Принимать решения в случае неудовлетворительного выполнения ключевых показателей развития производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Анализировать функционирование системы менеджмента качества в железнодорожном агентстве, оценивать возможности ее улучшения

Использовать информационные источники в области организации производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Использовать информационно-коммуникационные технологии при организации производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Необходимые знанияНормативно-технические и руководящие документы по организации производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом

Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа

Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве

Технология производства работ в железнодорожном агентстве

Схема железнодорожной транспортной сети

Требования, регулирующие порядок заключения и исполнения договоров в сфере продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте
Трудовое законодательство Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций
Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте при организации производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства
Порядок работы в автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций
Порядок ведения документации при организации производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства
Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Другие характеристики-

3.3.3. Трудовая функция

Наименование Управление трудовыми ресурсами железнодорожного агентства

Код

С/03.6

Уровень (подуровень) квалификации

6

Происхождение трудовой функции Оригинал

Х Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия Организация работы по укреплению трудовой и производственной дисциплины в железнодорожном агентстве

Организация работы по повышению квалификации кадров и совершенствованию технологии работы в железнодорожном агентстве

Организация работы по совершенствованию форм и систем оплаты, стимулирования и мотивации труда в железнодорожном агентстве

Организация работы по выполнению мероприятий по улучшению условий и охраны труда в железнодорожном агентстве

Заключение трудовых договоров с работниками железнодорожного агентства

Расследование случаев нарушения работы железнодорожного агентства, требований локальных нормативных актов по организации обслуживания пассажиров и производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства с разработкой мероприятий по их предупреждению

Необходимые умения Выбирать параметры распределения функций управления деятельностью железнодорожного агентства

Принимать решения в случаях нарушения трудовой и производственной дисциплины в железнодорожном агентстве

Использовать информационные источники в области управления трудовыми ресурсами железнодорожного агентства

Использовать информационно-коммуникационные технологии при управлении трудовыми ресурсами железнодорожного агентства

Необходимые знания Нормативно-технические и руководящие документы по управлению трудовыми

ресурсами железнодорожного агентства

Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве

Принципы распределения функций между руководителями среднего звена и способы коллективного управления деятельностью железнодорожного агентства

Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом

Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа

Порядок работы в автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Трудовое законодательство Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте при управлении трудовыми ресурсами железнодорожного агентства

Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Другие характеристики-

3.3.4. Трудовая функция

НаименованиеКонтроль производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Код

С/04.6

Уровень (подуровень) квалификации

6

Происхождение трудовой функцииОригинал

ХЗаймствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияФормирование системы контроля производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Контроль выполнения планов экономического и социального развития железнодорожного агентства с принятием мер

Контроль соблюдения локальных нормативных актов о дисциплине работников железнодорожного агентства с принятием мер

Анализ полученных данных по результатам контроля производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства для подготовки предложений по устранению выявленных недостатков
Оценка эффективности внедрения проектов корпоративной системы менеджмента качества в железнодорожном агентстве

Информирование подчиненных работников железнодорожного агентства о результатах контроля производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства и мерах по устранению выявленных недостатков

Необходимые уменияПринимать решения в случае неудовлетворительного качества обслуживания пассажиров и посетителей работниками железнодорожного агентства

Принимать меры по результатам контроля производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Принимать меры при нарушении локальных нормативных актов о дисциплине работников железнодорожного агентства

Использовать информационно-коммуникационные технологии при контроле производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Принимать меры при нарушениях в системах оплаты труда и материального стимулирования

Необходимые знания Нормативно-технические и руководящие документы по производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом

Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа

Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве

Технология производства работ в железнодорожном агентстве

Формы контроля на производстве

Порядок расследования и учета несчастных случаев на производстве

Порядок работы в автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Трудовое законодательство Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций

Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте при контроле производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Порядок ведения документации при контроле производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства

Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

Другие характеристики-

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

ФГБУ "ВНИИ труда" Минтруда России, город Москва

Генеральный директор Платыгин Дмитрий Николаевич

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1 Центр организации труда и проектирования экономических нормативов - филиал ОАО "РЖД", город Москва