

Об утверждении профессионального стандарта "Работник почтовой связи"

Приказ · № 720н · от 12.10.2021 · Министерство труда и социальной защиты · Действует без изменений

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

МОСКВА

12 октября 2021 г. № 720н

Об утверждении профессионального стандарта "Работник почтовой связи"

Зарегистрирован Минюстом России 18 ноября 2021 г.

Регистрационный № 65879

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 "Работник почтовой связи".

2. Признать утратившими силу:

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 апреля 2014 г. № 198н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист почтовой связи" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 мая 2014 г., регистрационный № 32399); пункт 33 Изменений, вносимых в некоторые профессиональные стандарты, утвержденные приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016 г. № 727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2017 г., регистрационный № 45230).

3. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 марта 2022 г. и действует до 1 марта 2028 г.

Министр А.О.Котяков

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от 12 октября 2021 г. № 720н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Работник почтовой связи

42

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 "Обслуживание клиентов по месту жительства или регистрации"

3.2. Обобщенная трудовая функция "Обслуживание клиентов в объекте почтовой связи"

3.3. Обобщенная трудовая функция "Оперативное управление объектом почтовой связи"

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

I. Общие сведения

Организация и предоставление услуг почтовой связи

06.002

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Предоставление услуг почтовой связи общего пользования гражданам, органам государственной власти Российской Федерации, органам местного самоуправления, юридическим лицам

Группа занятий:1349Руководители служб в сфере социальных услуг, не входящие в другие

группы4211Кассиры банков и работники других родственных занятий

4412Разносчики и сортировщики почты--

(код ОКЗ 1)

(наименование)

(код ОКЗ)

(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:47.11.3Деятельность по розничной торговле большим товарным ассортиментом с преобладанием продовольственных товаров в неспециализированных магазинах

47.19.1Торговля розничная большим товарным ассортиментом с преобладанием непродовольственных товаров в неспециализированных магазинах

47.99.1Деятельность по осуществлению прямых продаж или продаж торговыми агентами с доставкой

53.10.1Деятельность почтовой связи, связанная с пересылкой газет и других периодических изданий

53.10.2Деятельность почтовой связи, связанная с пересылкой письменной корреспонденции

53.10.3Деятельность почтовой связи, связанная с пересылкой посылочной почты

53.10.4Деятельность почтовой связи дополнительная

53.10.9Деятельность почтовой связи общего пользования прочая

53.20Деятельность почтовой связи прочая и курьерская деятельность

66.19.61Деятельность операторов по приему платежей физических лиц

66.29.9Деятельность вспомогательная прочая в сфере страхования, кроме обязательного социального страхования

(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 квалификациинаименованиекодууровень (подуровень) квалификации

А

Обслуживание клиентов по месту жительства или регистрации2

Прием и доставка (вручение) почтовых отправлений по месту жительства или регистрации пользователей услуг почтовой связиА/01.22

Доставка (вручение) телеграмм по месту жительства или регистрации пользователей услуг почтовой связиА/02.22

Прием и доставка (вручение) почтовых переводов, пенсий и пособий по месту жительства или регистрации пользователей услуг почтовой связиА/03.22

Прием платежей в адрес третьих лиц по месту жительства или регистрации клиентовА/04.22

Прием подписки на периодические печатные издания и доставка периодических печатных изданий, рекламных материалов по месту жительства или регистрации клиентовА/05.22

Реализация товаров народного потребления по месту жительства или регистрации клиентовА/06.22

Реализация дополнительных и социально значимых услуг по месту жительства или регистрации клиентовА/07.22

В

Обслуживание клиентов в объекте почтовой связи2

Прием и выдача почтовых отправлений в объекте почтовой связиВ/01.22

Прием подписки на периодические печатные издания и распространение периодических печатных изданий по подписке в объекте почтовой связиВ/02.22

Прием телеграмм в объекте почтовой связиВ/03.22

Осуществление почтовых переводов, выплата пенсий и пособий в объекте почтовой связиВ/04.22

Прием платежей в адрес третьих лиц в объекте почтовой связиВ/05.22

Реализация товаров народного потребления в объекте почтовой связиВ/06.22

Оказание дополнительных и социально значимых услуг в объекте почтовой связиВ/07.22

С

Оперативное управление объектом почтовой связи4

Организация работы объекта почтовой связиС/01.44

Контроль работы объекта почтовой связиС/02.44

Руководство персоналом объекта почтовой связиС/03.44

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование

Обслуживание клиентов по месту жительства или регистрацииКодАУровень
квалификации2

Происхождение обобщенной трудовой функции

Оригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессийПочтальон

Почтальон 1-го класса

Почтальон 2-го класса

Почтальон 3-го класса

Требования к образованию и обучениюОсновное общее образование

и профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих, программы повышения квалификации рабочих, служащих

Требования к опыту практической работы-

Особые условия допуска к работеНе моложе 18 лет 3

Другие характеристикиКласс должности определяется объемом обслуживаемых доставочных участков

Дополнительные характеристики

Наименование документа

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОКЗ4412Разносчики и сортировщики почты

ОКПДТР 4 16925Почтальон

3 Постановление Правительства Российской Федерации от 25 февраля 2000 г. № 163 "Об утверждении перечня тяжелых работ и работ с вредными или опасными условиями труда, при выполнении которых запрещается применение труда лиц моложе восемнадцати лет" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, № 10, ст. 1131; 2011, № 26, ст. 3803); статья 265 Трудового кодекса Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1, ст. 3; 2013, № 14, ст. 1666).

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

3.1.1. Трудовая функция

Наименование

Прием и доставка (вручение) почтовых отправлений по месту жительства или регистрации пользователей услуг почтовой связиКодА/01.2Уровень

(подуровень)

квалификации2

Происхождение трудовой функции

Оригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияПодготовка к приему и доставке внутренних и международных почтовых отправлений, извещений о почтовых отправлениях по месту жительства или регистрации пользователей услуг почтовой связи

Доставка и вручение внутренних и международных почтовых отправлений и извещений о почтовых

отправлениях пользователю услуг почтовой связи

Прием почтовых отправлений по месту жительства или регистрации пользователя услуг почтовой связи

Документирование неврученных и принятых на доставочном участке почтовых отправлений

Передача в объект почтовой связи неврученных и принятых на доставочном участке почтовых отправлений

Подготовка отчетной документации по результатам приема и доставки почтовых отправлений

Консультирование пользователя услуг почтовой связи по услугам, связанным с внутренними и международными почтовыми отправлениями

Осуществление денежных операций, производимых при приеме почтовых отправлений от пользователей услуг почтовой связи и доставке почтовых отправлений пользователям услуг почтовой связи

Документальное информирование руководителя объекта почтовой связи о состоянии доставочного участка и о новых адресах на доставочном участке (сданных в эксплуатацию домов)

Идентификация клиентов в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

Необходимые уменияВыполнять технологические операции, связанные с приемом и доставкой почтовых отправлений

Осуществлять движение по маршруту в соответствии со схемой доставочного участка

Осуществлять документирование приема и передачи почтовых отправлений

Осуществлять коммуникацию с пользователями услуг почтовой связи

Обеспечивать сохранность почтовых отправлений, денежных средств и отчетных документов в соответствии с трудовыми обязанностями

Обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции

Идентифицировать поддельные документы и денежные знаки при обслуживании пользователей услуг почтовой связи

Документировать денежные операции, производимые при обслуживании пользователей услуг почтовой связи

Осматривать доставочный участок

Применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

Необходимые знанияНормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность

Порядок сбора, хранения, обработки персональных данных

Правила делового и корпоративного этикета

Перечень и характеристики почтовых услуг объекта почтовой связи

Методики оказания услуг почтовой связи

Правила приема, доставки и вручения почтовых отправлений

Средства автоматизации производственного процесса

Технология документирования доставки и вручения почтовых отправлений

Правила осуществления кассовых операций

Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи

Другие характеристики-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование

Доставка (вручение) телеграмм по месту жительства или регистрации пользователей услуг почтовой связи

Код А/02.2

Уровень

(подуровень)

квалификации 2

Происхождение трудовой функции

Оригинал

Х Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Подготовка к доставке телеграмм и уведомлений по месту жительства или регистрации пользователей услуг почтовой связи

Доставка телеграмм и уведомлений пользователю услуг почтовой связи

Документирование неврученных телеграмм и уведомлений

Подготовка отчетной документации по результатам доставки телеграмм

Передача в объект почтовой связи неврученных телеграмм и уведомлений

Документальное информирование руководителя объекта почтовой связи о состоянии доставочного участка и о новых адресах на доставочном участке (сданных в эксплуатацию домах)

Необходимые умения

Выполнять технологические операции, связанные с приемом телеграмм и уведомлений в объекте почтовой связи и их доставкой пользователям услуг почтовой связи

Осуществлять движение по маршруту в соответствии со схемой доставочного участка

Осуществлять документирование доставки телеграмм и уведомлений

Обеспечивать сохранность телеграмм, уведомлений и отчетных документов в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции

Идентифицировать поддельные документы

Осматривать доставочный участок

Применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

Необходимые знания

Нормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность

Порядок сбора, хранения, обработки персональных данных

Правила делового и корпоративного этикета

Перечень и характеристики телеграфных услуг

Методики оказания услуг почтовой связи

Правила доставки и вручения телеграмм и уведомлений

Средства информатизации производственного процесса

Технология документирования доставки телеграмм и уведомлений

Стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи

Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Другие характеристики

-

3.1.3. Трудовая функция

Наименование

Прием и доставка (вручение) почтовых переводов, пенсий и пособий по месту жительства или регистрации пользователей услуг почтовой связи
Код А/03.2
Уровень (подуровень) квалификации 2

Происхождение трудовой функции

Оригинал

X Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия Подготовка к доставке почтовых переводов денежных средств, пенсий, пособий и других социальных выплат по месту жительства или регистрации пользователей услуг почтовой связи

Идентификация пользователей услуг почтовой связи

Прием почтовых переводов денежных средств от пользователей услуг почтовой связи

Выплата почтовых переводов денежных средств, пенсий, пособий и других социальных выплат пользователям услуг почтовой связи

Передача в объект почтовой связи принятых от пользователя услуг почтовой связи почтовых переводов денежных средств, а также неврученных пользователю услуг почтовой связи почтовых переводов, пенсий, пособий и других социальных выплат

Подготовка отчетной документации по результатам приема и вручения почтовых переводов денежных средств, пенсий, пособий и других социальных выплат

Консультирование пользователя услуг почтовой связи по порядку приема и вручения почтовых переводов денежных средств, выплаты пенсий и пособий

Осуществление денежных операций при приеме и доставке почтовых переводов денежных средств, пенсий, пособий и других социальных выплат пользователям услуг почтовой связи

Документальное оформление денежных операций

Документальное информирование руководителя объекта почтовой связи о состоянии доставочного участка и о новых адресах на доставочном участке (сданных в эксплуатацию домах)

Необходимые уменияВыполнять технологические операции, связанные с получением в объекте почтовой связи почтовых переводов денежных средств, пенсий, пособий и других социальных выплат для дальнейшей доставки

Осуществлять движение по маршруту в соответствии со схемой доставочного участка

Осуществлять документирование приема и доставки денежных средств

Выполнять технологические операции, связанные с приемом от пользователей услуг почтовой связи почтовых переводов денежных средств по месту жительства или регистрации

Выполнять технологические операции, связанные с доставкой и вручением пользователю услуг почтовой связи почтовых переводов денежных средств, пенсий, пособий и других социальных выплат

Осуществлять коммуникацию с пользователями услуг почтовой связи

Обеспечивать сохранность денежных средств и отчетных документов в соответствии с трудовыми обязанностями

Обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции

Идентифицировать поддельные документы и денежные знаки при обслуживании пользователей услуг почтовой связи

Осматривать доставочный участок

Применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

Необходимые знанияПравила приема почтовых переводов денежных средств

Правила доставки почтовых переводов денежных средств

Правила выплаты пенсий, пособий и других социальных выплат

Перечень и характеристики почтовых переводов денежных средств

Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Порядок сбора, хранения, обработки персональных данных

Правила делового и корпоративного этикета

Стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи

Методики оказания услуг пользователям услуг почтовой связи

Технология документирования приема и доставки почтовых переводов денежных средств, пенсий, пособий и других социальных выплат по месту жительства или регистрации пользователя услуг почтовой связи

Средства информатизации производственного процесса

Правила осуществления кассовых операций

Другие характеристики

-

3.1.4. Трудовая функция

Наименование

Прием платежей в адрес третьих лиц по месту жительства или регистрации клиентов
Код А/04.2
Уровень (подуровень) квалификации 2

Происхождение трудовой функции

Оригинал

Х Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Подготовка к приему платежей в адрес третьих лиц по месту жительства или регистрации клиента

Прием платежей в адрес третьих лиц по месту жительства или регистрации клиента

Подготовка отчетной документации по результатам приема платежей в адрес третьих лиц по месту жительства или регистрации клиентов

Передача в объект почтовой связи принятых платежей в адрес третьих лиц

Консультирование клиентов по платежам в адрес третьих лиц

Осуществление денежных операций, производимых при приеме платежей в адрес третьих лиц по месту жительства или регистрации клиентов

Документальное оформление денежных операций, осуществляемых при приеме платежей в адрес третьих лиц, в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Документальное информирование руководителя объекта почтовой связи о состоянии доставочного участка и о новых адресах на доставочном участке (сданных в эксплуатацию домах)

Сдача вверенного оборудования в объект почтовой связи

Необходимые умения

Выполнять технологические операции, связанные с приемом платежей в адрес третьих лиц

Осуществлять документирование приема платежей в адрес третьих лиц

Осуществлять коммуникацию с клиентами

Обеспечивать сохранность денежных средств и отчетных документов в соответствии с трудовыми обязанностями

Обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции

Идентифицировать поддельные документы и денежные знаки в соответствии с трудовыми обязанностями

Осматривать доставочный участок

Применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

Необходимые знания

Правила приема платежей в адрес третьих лиц

Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Порядок сбора, хранения, обработки персональных данных в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Правила делового и корпоративного этикета

Стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи

Технология документирования приема платежей в адрес третьих лиц

Средства информатизации производственного процесса

Перечень и характеристики платежей в адрес третьих лиц

Методики оказания услуг клиентам

Правила осуществления кассовых операций

Другие характеристики

-

3.1.5. Трудовая функция

Наименование

Прием подписки на периодические печатные издания и доставка периодических печатных изданий, рекламных материалов по месту жительства или регистрации клиентовКодА/05.2Уровень (подуровень) квалификации2

Происхождение трудовой функции

Оригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияПодготовка к доставке периодических печатных изданий, рекламных материалов и счетов

Доставка периодических печатных изданий и счетов

Распространение рекламных материалов

Прием подписки на периодические печатные издания по месту жительства или регистрации клиента

Подготовка отчетной документации по приему подписки на периодические печатные издания, результатам доставки периодических печатных изданий, рекламных материалов и счетов

Консультирование клиентов по услуге подписки на периодические печатные издания

Осуществление денежных операций, производимых при приеме подписки на периодические печатные издания

Документальное оформление денежных операций

Документальное информирование руководителя объекта почтовой связи о состоянии доставочного участка и о новых адресах на доставочном участке (сданных в эксплуатацию домах)

Необходимые уменияВыполнять технологические операции, связанные с приемом в объекте почтовой связи периодических печатных изданий, рекламных материалов и счетов

Выполнять технологические операции, связанные с обработкой периодических печатных изданий, рекламных материалов и счетов

Выполнять технологические операции, связанные с доставкой клиентам периодических печатных изданий, рекламных материалов и счетов

Выполнять технологические операции, связанные с оформлением подписки на периодические печатные издания

Осуществлять коммуникацию с клиентами

Обеспечивать сохранность денежных средств, периодических печатных изданий, рекламных материалов, счетов и отчетных документов в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции

Осуществлять движение по маршруту в соответствии со схемой доставочного участка

Документировать денежные операции, проводимые при обслуживании клиента

Осуществлять документирование приема подписки на периодические печатные издания, доставки периодических печатных изданий, рекламных материалов и счетов

Идентифицировать поддельные документы и денежные знаки в соответствии с трудовыми обязанностями

Осматривать доставочный участок

Применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

Необходимые знанияНормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность

Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Порядок сбора, хранения, обработки персональных данных

Правила делового и корпоративного этикета

Стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи

Характеристики услуги подписки на периодические печатные издания

Методики оказания услуг клиентам

Правила доставки периодических печатных изданий, рекламных материалов и счетов

Средства информатизации производственного процесса

Правила осуществления кассовых операций

Технология документирования доставки периодических печатных изданий, рекламных материалов и счетов по месту жительства или регистрации

Технология оформления подписки на периодические печатные издания

Другие характеристики-

3.1.6. Трудовая функция

Наименование

Реализация товаров народного потребления по месту жительства или регистрации клиентов

Код А/06.2

Уровень

(подуровень)

квалификации 2

Происхождение трудовой функции

Оригинал

X Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Подготовка к реализации товаров народного потребления

Движение по маршруту для реализации товаров народного потребления по месту жительства или регистрации клиентов

Доставка товаров народного потребления по месту жительства или регистрации клиента

Продажа потребителю товаров народного потребления

Выполнение денежных операций при продаже товаров народного потребления

Прием от клиентов заказов на товары народного потребления, реализуемые объектом почтовой связи

Подготовка отчетной документации по результатам реализации товаров народного потребления

Консультирование клиентов по товарам народного потребления, реализуемым объектом почтовой связи

Документальное оформление денежных операций при осуществлении реализации товаров народного потребления

Необходимые умения

Осуществлять документирование приема и реализации товаров народного потребления

Выполнять технологические операции, связанные с реализацией товаров народного потребления

Осуществлять коммуникацию с клиентами

Обеспечивать сохранность денежных средств, материальных ценностей и отчетных документов в соответствии с трудовыми обязанностями

Обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции

Идентифицировать поддельные документы и денежные знаки

Применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

Необходимые знания

Технология реализации товаров народного потребления

Правила продажи товаров народного потребления
Перечень и характеристики товаров народного потребления, реализуемых объектом почтовой связи
Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции
Порядок сбора, хранения, обработки персональных данных
Правила делового и корпоративного этикета
Стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи
Методики продажи товаров в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции
Технология документирования реализации товаров народного потребления
Средства информатизации производственного процесса
Правила осуществления кассовых операций
Другие характеристики
-

3.1.7. Трудовая функция

Наименование

Реализация дополнительных и социально значимых услуг по месту жительства или регистрации клиентов
Код А/07.2
Уровень (подуровень)
квалификации 2

Происхождение трудовой функции

Оригинал

Х Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Консультирование потребителей о перечне, характеристиках, условиях и порядке оказания дополнительных и социально значимых услуг

Выявление потребности в оказании дополнительных и социально значимых услуг

Оказание дополнительных и социально значимых услуг по месту жительства или регистрации

Прием денежных средств за оказание дополнительных и социально значимых услуг по месту жительства или регистрации

Выполнение и документальное оформление денежных операций, производимых при реализации дополнительных и социально значимых услуг

Подготовка отчетной документации по результатам оказания дополнительных и социально значимых услуг объекта почтовой связи

Передача в объект почтовой связи принятых денежных средств

Необходимые умения

Выполнять технологические операции, связанные с оказанием дополнительных и социально значимых услуг

Осуществлять коммуникацию с клиентами

Обеспечивать сохранность денежных средств, материальных ценностей и отчетных документов в соответствии с трудовыми обязанностями

Обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции

Идентифицировать поддельные документы и денежные знаки

Осуществлять документирование реализации дополнительных и социально значимых услуг

Применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

Необходимые знания

Нормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность

Правила оказания дополнительных и социально значимых услуг

Перечень и характеристики почтовых, финансовых, дополнительных и социально значимых услуг

Методики оказания услуг в объеме, необходимом при выполнении трудовой функции

Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Порядок сбора, хранения, обработки персональных данных

Правила делового и корпоративного этикета

Стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи

Технология документирования оказания дополнительных и социально значимых услуг

Средства информатизации производственного процесса

Правила осуществления кассовых операций

Другие характеристики

-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование

Обслуживание клиентов в объекте почтовой связиКодВУровень
квалификации2

Происхождение обобщенной трудовой функции

Оригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессийОператор связи

Оператор связи 1-го класса

Оператор связи 2-го класса

Оператор связи 3-го класса

Оператор по работе с клиентами

Оператор почтовой связи

Оператор почтовой связи 1-го класса

Оператор почтовой связи 2-го класса
Оператор почтовой связи 3-го класса
Оператор почтовой связи по работе с клиентами
Оператор 1-го класса мобильной группы
Требования к образованию и обучению Основное общее образование и профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих, программы повышения квалификации рабочих, служащих
или
Среднее профессиональное образование - программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих
Требования к опыту практической работы -
Особые условия допуска к работе Не моложе 18 лет
Другие характеристики Класс должности определяется объемом выполняемой работы
Дополнительные характеристики
Наименование документа
Код
Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ4211 Кассиры банков и работники других родственных занятий
ОКПДТР16019 Оператор связи
ОКСО 5 2.11.01.08 Оператор связи

5 Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

3.2.1. Трудовая функция

Наименование

Прием и выдача почтовых отправлений в объекте почтовой связи Код

В/01.2 Уровень

(подуровень)

квалификации 2

Происхождение трудовой функции

Оригинал

Х Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Подготовка к приему и выдаче внутренних и международных почтовых отправлений в объекте почтовой связи

Прием от клиентов внутренних и международных почтовых отправлений в объекте почтовой связи

Выдача клиентам внутренних и международных почтовых отправлений в объекте почтовой связи

Подготовка отчетной документации по результатам приема и выдачи почтовых отправлений

консультирование пользователя услуг почтовой связи по услугам, связанным с внутренними и международными почтовыми отправлениями

Выполнение денежных операций при приеме и выдаче почтовых отправлений

Выполнение документального оформления денежных операций

Выдача почтовых отправлений для осуществления доставки пользователям услуг почтовой связи
Необходимые умения

Выполнять технологические операции, связанные с сортировкой почтовых отправлений

Выполнять технологические операции, связанные с обработкой почтовых отправлений

Выполнять технологические операции, связанные с приемом и выдачей почтовых отправлений и денежных средств

Осуществлять документирование приема, выдачи и передачи почтовых отправлений и денежных операций

Осуществлять коммуникацию с пользователями услуг почтовой связи

Обеспечивать сохранность почтовых отправлений, денежных средств и отчетных документов в соответствии с трудовыми обязанностями

Обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции

Применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

Идентифицировать поддельные документы и денежные знаки

Необходимые знания

Нормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность

Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Порядок сбора, хранения, обработки персональных данных

Правила делового и корпоративного этикета

Методики оказания услуг почтовой связи

Перечень и характеристики почтовых услуг объекта почтовой связи

Технология документирования приема и вручения почтовых отправлений

Правила приема, выдачи и вручения почтовых отправлений

Порядок адресного хранения почтовых отправлений

Виды, предназначение, порядок хранения и использования именных вещей

Стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи

Правила осуществления кассовых операций

Средства информатизации производственного процесса

Другие характеристики

-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование

Прием подписки на периодические печатные издания и распространение периодических печатных

изданий по подписке в объекте почтовой связиКод

В/02.2Уровень

(подуровень)

квалификации2

Происхождение трудовой функции

Оригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Подготовка к распространению периодических печатных изданий

Консультирование клиентов по подписке на периодические печатные издания

Оформление подписки на периодические печатные издания

Подготовка отчетной документации по результатам оказания услуг подписки на периодические печатные издания

Выполнение денежных операций при осуществлении подписки на периодические печатные издания

Выполнение документального оформления денежных операций

Выдача периодических печатных изданий для осуществления доставки пользователю услуг почтовой связи

Необходимые умения

Выполнять технологические операции, связанные с сортировкой периодических печатных изданий

Выполнять технологические операции, связанные с процессом подписки на периодические печатные издания

Осуществлять эффективную коммуникацию с клиентами

Обеспечивать сохранность периодических печатных изданий, денежных средств и отчетных документов в соответствии с трудовыми обязанностями

Обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции

Осуществлять документирование оформления подписки на периодические печатные издания

Идентифицировать поддельные документы и денежные знаки в соответствии с трудовыми обязанностями

Применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

Необходимые знания

Нормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность

Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Порядок сбора, хранения, обработки персональных данных

Правила делового и корпоративного этикета

Характеристики услуги подписки на периодические печатные издания

Правила подписки на периодические издания

Средства информатизации производственного процесса

Технология документирования работы с денежными средствами

Стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи

Правила осуществления кассовых операций

Методики оказания услуг клиентам

Другие характеристики

-

3.2.3. Трудовая функция

Наименование

Прием телеграмм в объекте почтовой связиКод

В/03.2Уровень

(подуровень)

квалификации2

Происхождение трудовой функции

Оригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Подготовка к приему телеграмм в объекте почтовой связи

Консультирование пользователей услуг почтовой связи по услугам приема и вручения телеграмм

Прием телеграмм от пользователей услуг почтовой связи

Выдача телеграмм для осуществления доставки пользователям услуг почтовой связи

Подготовка отчетной документации по результатам приема телеграмм

Выполнение денежных операций, осуществляемых при приеме телеграмм

Выполнение документального оформления денежных операций

Необходимые умения

Выполнять технологические операции, связанные с передачей, обработкой и выдачей в доставку телеграмм

Осуществлять коммуникацию с пользователями услуг почтовой связи

Обеспечивать сохранность телеграмм, денежных средств и отчетных документов в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции

Осуществлять документирование приема телеграмм

Идентифицировать поддельные документы и денежные знаки при обслуживании пользователей услуг почтовой связи

При отсутствии телеграфной связи в пункте приема определять ближайший объект связи, имеющий телеграфную связь

Применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

Необходимые знания

Нормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность

Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Порядок сбора, хранения, обработки персональных данных

Правила делового и корпоративного этикета

Стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи

Перечень и характеристики телеграфных услуг

Методики оказания услуг пользователям услуг почтовой связи

Правила приема, вручения, передачи, обработки и выдачи в доставку телеграмм

Средства информатизации производственного процесса

Правила осуществления кассовых операций

Технология документирования приема и вручения телеграмм

Другие характеристики

-

3.2.4. Трудовая функция

Наименование

Осуществление почтовых переводов, выплата пенсий и пособий в объекте почтовой связиКод

В/04.2Уровень

(подуровень)

квалификации2

Происхождение трудовой функции

Оригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Подготовка к приему и выдаче почтовых переводов денежных средств, выплате пенсий, пособий и других социальных выплат в объекте почтовой связи

Консультирование клиентов по приему и вручению почтовых переводов денежных средств, выплате пенсий и пособий

Идентификация пользователей услуг почтовой связи

Прием почтовых переводов денежных средств от пользователей услуг почтовой связи

Выполнение денежных операций при осуществлении почтовых переводов денежных средств, выплаты пенсий, пособий и других социальных выплат

Выполнение документального оформления денежных операций

Выплата почтовых переводов денежных средств, пенсий, пособий и других социальных выплат пользователям услуг почтовой связи

Подготовка отчетной документации по результатам приема и выплаты почтовых переводов денежных средств, пенсий, пособий и других социальных выплат

Проверка данных отправителей и получателей на причастность к экстремистской деятельности или терроризму

Необходимые умения
Осуществлять технологические операции по приему денежных средств для выдачи почтовых переводов, выплаты пенсий, пособий и других социальных выплат в объекте почтовой связи

Выполнять технологические операции, связанные с обработкой денежных средств

Осуществлять документирование приема и передачи денежных средств

Выполнять технологические операции, связанные с приемом от пользователей услуг почтовой связи почтовых переводов денежных средств в объекте почтовой связи

Выполнять технологические операции, связанные с выплатой почтовых переводов денежных средств, пенсий, пособий и других социальных выплат

Осуществлять коммуникацию с пользователями услуг почтовой связи

Обеспечивать сохранность денежных средств и отчетных документов в соответствии с трудовыми обязанностями

Обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции

Идентифицировать поддельные документы и денежные знаки при обслуживании пользователей услуг почтовой связи

Применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

Необходимые знания
Нормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность

Правила приема почтового перевода денежных средств

Правила выплаты почтового перевода денежных средств

Правила выплаты пенсий, пособий и других социальных выплат

Перечень и характеристики почтовых переводов денежных средств

Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Порядок сбора, хранения, обработки персональных данных

Правила делового и корпоративного этикета

Стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи

Методики оказания услуг пользователям услуг почтовой связи

Технология документирования работы с денежными средствами

Средства информатизации производственного процесса

Правила осуществления кассовых операций

Другие характеристики-

3.2.5. Трудовая функция

Наименование

Прием платежей в адрес третьих лиц в объекте почтовой связиКод

В/05.2Уровень

(подуровень)

квалификации2

Происхождение трудовой функции

Оригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Консультирование клиентов о порядке платежей в адрес третьих лиц

Выполнение денежных операций при приеме платежей в адрес третьих лиц

Выполнение документального оформления денежных операций

Подготовка отчетной документации по результатам приема платежей в адрес третьих лиц в объекте почтовой связи

Необходимые умения

Выполнять технологические операции, связанные с подготовкой к приему платежей в адрес третьих лиц

Выполнять технологические операции, связанные с приемом платежей в адрес третьих лиц

Осуществлять документирование приема платежей в адрес третьих лиц

Осуществлять коммуникацию с клиентами

Обеспечивать сохранность денежных средств и отчетных документов в соответствии с трудовыми обязанностями

Обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции

Идентифицировать поддельные документы и денежные знаки

Применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

Необходимые знания

Нормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность

Правила приема платежей в адрес третьих лиц

Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Порядок сбора, хранения, обработки персональных данных в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

Правила делового и корпоративного этикета

Стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи

Технология документирования работы с денежными средствами

Средства информатизации производственного процесса

Перечень и характеристики платежей в адрес третьих лиц Методики оказания услуг клиентам

Правила осуществления кассовых операций

Другие характеристики

-

3.2.6. Трудовая функция

Наименование

Реализация товаров народного потребления в объекте почтовой связиКод

В/06.2Уровень

(подуровень)

квалификации2

Происхождение трудовой функции

Оригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Подготовка к реализации товаров народного потребления

Консультирование клиентов по товарам народного потребления, реализуемым объектом почтовой связи

Демонстрация клиентам товаров народного потребления

Продажа клиентам товаров народного потребления

Подготовка отчетной документации по результатам реализации товаров народного потребления

Выполнение денежных операций при реализации товаров народного потребления

Выполнение документального оформления денежных операций

Необходимые умения

Выполнять технологические операции, связанные с приемом товаров народного потребления для дальнейшей реализации

Осуществлять документирование приема и реализации товаров народного потребления

Выполнять технологические операции, связанные с реализацией товаров народного потребления

Осуществлять коммуникацию с клиентами

Обеспечивать сохранность денежных средств, материальных ценностей и отчетных документов в соответствии с трудовыми обязанностями

Обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции

Идентифицировать поддельные документы и денежные знаки

Применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для

выполнения должностных обязанностей

Необходимые знания

Нормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность

Правила приема товаров народного потребления в объекте почтовой связи для дальнейшей реализации

Технология реализации товаров народного потребления

Правила продажи товаров народного потребления

Перечень и характеристики товаров народного потребления, реализуемых объектом почтовой связи

Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Порядок сбора, хранения, обработки персональных данных

Правила делового и корпоративного этикета

Стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи

Методики продажи товаров клиентам

Технология документирования работы с денежными средствами

Средства информатизации производственного процесса

Другие характеристики-

3.2.7. Трудовая функция

Наименование

Оказание дополнительных и социально значимых услуг в объекте почтовой связиКод

В/07.2Уровень

(подуровень)

квалификации2

Происхождение трудовой функции

Оригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Консультирование клиентов по перечню, характеристикам, условиям и порядку оказания дополнительных и социально значимых услуг объекта почтовой связи

Оказание дополнительных и социально значимых услуг объекта почтовой связи в объекте почтовой связи

Подготовка отчетной документации по результатам оказания дополнительных и социально значимых услуг объекта почтовой связи

Выполнение денежных операций, производимых при оказании дополнительных и социально значимых услуг

Выполнение документального оформления денежных операций, производимых при осуществлении должностных обязанностей

Необходимые умения

Выполнять технологические операции, связанные с оказанием дополнительных и социально значимых услуг объекта почтовой связи

Осуществлять коммуникацию с клиентами

Обеспечивать сохранность денежных средств, материальных ценностей и отчетных документов в соответствии с трудовыми обязанностями

Обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции

Идентифицировать поддельные документы и денежные знаки

Осуществлять документирование реализации дополнительных и социально значимых услуг объекта почтовой связи

Применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

Необходимые знания

Нормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность

Правила оказания дополнительных и социально значимых услуг объекта почтовой связи

Перечень и характеристики дополнительных и социально значимых услуг, реализуемых объектом почтовой связи

Методики оказания дополнительных и социально значимых услуг

Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Порядок сбора, хранения, обработки персональных данных

Правила делового и корпоративного этикета

Технология документирования работы с денежными средствами

Средства информатизации производственного процесса

Стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи

Правила осуществления кассовых операций

Другие характеристики

-

3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование

Оперативное управление объектом почтовой связи
Код СУ
уровень квалификации 4

Происхождение обобщенной трудовой функции

Оригинал

X Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий
Заместитель начальника отделения почтовой

связи

Заместитель начальника отделения почтовой связи 1-го класса Заместитель начальника отделения почтовой связи 2-го класса Заместитель начальника отделения почтовой связи 3-го класса

Заместитель начальника отделения почтовой связи I категории обслуживания

Заместитель начальника отделения почтовой связи II категории обслуживания

Заместитель начальника отделения почтовой связи III категории обслуживания

Заместитель начальника отделения почтовой связи IV категории обслуживания

Начальник отделения почтовой связи

Начальник отделения почтовой связи 1-го класса

Начальник отделения почтовой связи 2-го класса

Начальник отделения почтовой связи 3-го класса

Начальник отделения почтовой связи 4-го класса

Начальник отделения почтовой связи 5-го класса

Начальник отделения почтовой связи I категории обслуживания

Начальник отделения почтовой связи II категории обслуживания

Начальник отделения почтовой связи III категории обслуживания

Начальник отделения почтовой связи IV категории обслуживания

Начальник передвижного отделения почтовой связи

Начальник мобильной группы

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

Требования к опыту практической работы Не менее шести месяцев в сфере почтовой связи либо не менее одного года в сфере сервиса с опытом управления человеческими ресурсами

Особые условия допуска к работе Не моложе 18 лет

Другие характеристики Класс должности определяется классом объекта почтовой связи

Рекомендуется дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации не реже одного раза в пять лет

Для непрофильного образования рекомендуется дополнительное профессиональное образование - программы профессиональной переподготовки по профилю деятельности

Дополнительные характеристики

Наименование документа

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОКЗ1349Руководители служб в сфере социальных услуг, не входящие в другие группы

ОКСО2.11.02.12Почтовая связь

3.3.1. Трудовая функция

Наименование

Организация работы объекта почтовой связиКод

С/01.4 Уровень

(подуровень)

квалификации4

Происхождение трудовой функции

Оригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияВыявление необходимости исправления состояния помещения объекта почтовой связи, укомплектования необходимыми материальными ресурсами и средствами труда

Организация вручения почтовых отправлений и выплаты денежных средств потребителям в отделении почтовой связи и по адресу доставки

Организация обеспечения сохранности материальных ценностей объекта почтовой связи и денежных средств, в том числе переданных в доставку

Организация приема почтовых отправлений и денежных средств от клиентов в рамках оказания услуг

Организация продажи товаров народного потребления и предоставления дополнительных услуг

Организация обработки почтовых отправлений в объекте почтовой связи

Выполнение операций по инкассированию денежных средств

Организация кассовых операций

Работа с обращениями клиентов

Необходимые умения

Планировать деятельность объекта почтовой связи при организации обслуживания клиентов

Определять оптимальные способы выполнения работ в соответствии с нормативными правовыми и локальными нормативными актами, регламентирующими деятельность объекта почтовой связи

Осуществлять корректирующие действия в случае неудовлетворительного функционирования объекта почтовой связи

Анализировать качество обслуживания клиентов

Оформлять документацию по организации деятельности объекта почтовой связи

Обеспечивать сохранность и своевременное движение почтовых отправлений, материальных ценностей, денежных средств при функционировании объекта почтовой связи

Обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции

Применять методики организации кассовых операций

Применять порядок инкассирования денежных средств

Применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

Осуществлять коммуникацию с клиентами, работниками объекта почтовой связи и других подразделений организации

Выявлять недостатки помещения отделения почтовой связи и средств труда работников

Необходимые знанияНормативные правовые акты в сфере почтовой связи, регламентирующие деятельность объекта почтовой связи

Правила осуществления кассовых операций

Правила предоставления услуг почтовой связи, дополнительных услуг, реализации товаров народного потребления

Стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи

Правила предоставления услуг объектом почтовой связи

Методики продажи товаров и услуг

Правила работы с документацией, оформляемой в процессе функционирования объекта почтовой связи

Правила работы с почтовыми отправлениями

Правила работы с денежными средствами и материальными ценностями

Правила подписки на периодические печатные издания

Требования к организации производственных процессов объекта почтовой связи

Правила организации труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Основы работы с персональными данными

Правила делового этикета

Виды, предназначение, порядок хранения и использования именных вещей

Средства автоматизации производственного процесса

Другие характеристики-

3.3.2. Трудовая функция

Наименование

Контроль работы объекта почтовой связиКод

С/02.4Уровень

(подуровень)

квалификации4

Происхождение трудовой функции

Оригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияКонтроль вручения почтовых отправлений и выплаты денежных средств клиентам в объекте почтовой связи и по адресу доставки

Контроль сохранности денежных средств, материальных ценностей и почтовых отправлений, переданных в доставку и находящихся в объекте почтовой связи

Контроль приема почтовых отправлений и денежных средств от клиентов

Контроль продажи товаров народного потребления и предоставления дополнительных услуг

Контроль обработки почтовых отправлений в объекте почтовой связи

Учет товарно-материальных и иных ценностей, почтовых отправлений, денежных средств

Контроль и учет кассовых операций

Формирование документации, оформляемой в процессе функционирования объекта почтовой связи

Необходимые уменияКонтролировать деятельность объекта почтовой связи при организации работ

по обслуживанию клиентов

Выбирать оптимальные способы контроля работ в соответствии с нормативными правовыми и локальными нормативными актами, регламентирующими деятельность объекта почтовой связи

Оформлять документацию по результатам деятельности объекта почтовой связи

Осуществлять подготовку отчетов о результатах деятельности объекта почтовой связи

Обеспечивать сохранность и своевременное движение почтовых отправлений, материальных ценностей, денежных средств при функционировании объекта почтовой связи

Обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции

Применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

Осуществлять коммуникацию с клиентами, работниками объекта почтовой связи и других подразделений организации

Необходимые знания

Нормативные правовые акты в сфере почтовой связи, регламентирующие деятельность объекта почтовой связи

Правила осуществления кассовых операций и инкассирования денежных средств

Правила предоставления услуг почтовой связи, дополнительных услуг, реализации товаров народного потребления

Стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи

Правила предоставления услуг объектом почтовой связи

Методики продажи товаров и услуг на базе объекта почтовой связи

Правила работы с документацией, оформляемой в процессе функционирования объекта почтовой связи

Правила работы с почтовыми отправлениями

Правила работы с денежными средствами и материальными ценностями

Правила подписки на периодические печатные издания

Требования к организации производственных процессов объекта почтовой связи

Правила организации труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Основы работы с персональными данными

Правила делового и корпоративного этикета

Приемы обслуживания клиентов

Виды, предназначение, порядок хранения и использования именных вещей

Средства автоматизации производственного процесса

Другие характеристики-

3.3.3. Трудовая функция

Наименование

Руководство персоналом объекта почтовой связи

Код

С/03.4Уровень

(подуровень)

квалификации4

Происхождение трудовой функции

Оригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияОбеспечение соблюдения работниками объекта почтовой связи трудовой и производственной дисциплины

Обеспечение режима труда и отдыха работников объекта почтовой связи

Обеспечение выполнения плановых показателей работниками объекта почтовой связи

Контроль применения стандартов обслуживания клиентов

Адаптация работников объекта почтовой связи

Обеспечение обучения работников объекта почтовой связи

Проведение инструктажей по безопасности и охране труда

Ознакомление работников объекта почтовой связи с нормативными правовыми и локальными нормативными актами, необходимыми для выполнения трудовых функций

Документальное информирование руководителя объекта почтовой связи о состоянии доставочного участка и о новых адресах на доставочном участке (сданных в эксплуатацию домах)

Необходимые уменияОсуществлять коммуникацию с клиентами, работниками объекта почтовой связи и других подразделений организации

Выявлять и документировать нарушения трудовой и производственной дисциплины

Оценивать условия труда работников объекта почтовой связи в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Анализировать результаты деятельности работников объекта почтовой связи и сопоставлять с установленными плановыми показателями

Выявлять и устранять недостатки обслуживания и взаимодействия с клиентами со стороны работников почтовой связи

Анализировать степень владения профессиональными навыками у работников объекта почтовой связи в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Соблюдать периодичность проведения инструктажей по охране труда

Оценивать необходимость доукомплектования штата в связи с производственной необходимостью

Применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

Необходимые знанияНормативные правовые акты в сфере почтовой связи, регламентирующие деятельность объекта почтовой связи

Порядок работы с обращениями клиентов почтовой связи

Основы управления деятельностью подчиненных

Стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи

Приемы производственной адаптации и обучения работников объекта почтовой связи на рабочем месте

Основы трудового законодательства Российской Федерации

Нормы, регламентирующие требования к помещению объекта почтовой связи и средствам труда

Правила организации труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции

Основы работы с персональными данными

Правила делового и корпоративного этикета

Приемы обслуживания клиентов

Средства автоматизации производственного процесса

Другие характеристики-

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

Совет по профессиональным квалификациям в области телекоммуникаций, почтовой связи и радиотехники, город Москва

Председатель

Оситис Анастасия Петровна

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1АО "Почта России", город Москва