

Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по абонентному обслуживанию потребителей"

Приказ · № 243н · от 11.04.2014 · Министерство труда и социальной защиты · Утратил силу

ПРИКАЗ МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

от 11 апреля 2014 г. N 243н

Об утверждении профессионального стандарта

"Специалист по абонентному обслуживанию потребителей"

Зарегистрирован Минюстом России 30 мая 2014 г.

Регистрационный N 32505

В соответствии с пунктом 22 Правил разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. N 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 4, ст. 293), приказываю:

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт "Специалист по абонентному обслуживанию потребителей".

Министр М.А.Топилин

Приложение

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по абонентному обслуживанию потребителей

|-----|

| 88 |

|-----|

Регистрационный номер

I. Общие сведения

|-----| Организация эффективных методов предоставления | 16.017 | коммунальных ресурсов потребителям |-----| _____ Код (наименование вида профессиональной деятельности)

Основная цель вида профессиональной деятельности: |-----|
|Обеспечение учета, контроля и управления процессом | предоставления абонентам коммунальных ресурсов с целью повышения | экономичности их использования | |-----|
-----|

Группа занятий: |-----|-----|-----|-----| | 1222 |Руководители | 2143
Инженеры-электрики и		специализированных	инженеры-энергетики			(производственно-					
эксплуатационных)			подразделений (служб)			в промышленности				-----	-----
-----	-----		1223	Руководители	3112	Техники по		специализированных			
промышленному			(производственно-	и гражданскому		эксплуатационных)		строительству			
подразделений (служб)			в строительстве				-----	-----	-----	-----	
Инженеры по	3122	Техники и операторы		промышленному и	по обслуживанию						
гражданскому	компьютерных		строительству	устройств		-----	-----	-----	-----		
-----| (код ОКЗ) (наименование) (код ОКЗ) (наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности: |-----|-----|-----|-----| |
40.10 |Производство, передача и распределение электрической | энергии | |-----|-----|
-----| | 40.20 |Производство и распределение газообразного топлива | |-----|-----|
-----| | 40.30 |Производство, передача и распределение пара и | | горячей
воды (тепловой энергии) | |-----|-----|-----|-----| | 41.00 |Сбор, очистка и
распределение воды | |-----|-----|-----|-----| | 72.30 |Обработка данных | |-----|
-----|-----|-----| (код ОКВЭД) (наименование вида экономической

деятельности)

Общероссийский классификатор занятий.

Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт

(функциональная карта вида профессиональной деятельности) |-----|-----|
-----| | Обобщенные трудовые функции | Трудовые функции | |-----|-----|
--|-----|-----| | | уровень | | уровень | | код | наименование
| квалификации | наименование | код | (подуровень) | | | | | квалификации | |-----|-----|
-----|-----|-----| | А | Управление | 5 | Формирование и актуализация базы
данных | A/01.5 | 5 | | | процессом | | о потребителях коммунальных ресурсов | | | | | предоставления | |-----|
-----|-----|-----| | | коммунальных | | Контроль, учет и регулирование отпуска
| A/02.5 | 5 | | | ресурсов | | коммунальных ресурсов потребителям | | | | | потребителям | |-----|
-----|-----|-----| | | | Организация предоставления коммунальных | A/03.5 | 5 | | | | ресурсов
потребителям | | | | |-----|-----|-----|-----|-----|-----| | В | Руководство | 6
| Координация деятельности структурного | B/01.6 | 6 | | | структурным | | подразделений по
абонентному | | | | | подразделением | | обслуживанию потребителей | | | | | по абонентному | |-----|
-----|-----|-----| | | обслуживанию | | Совершенствование методов сбора и | B/02.6 | 6 | |
| потребителей | | обработки информации о поставляемых | | | | | абонентам коммунальных ресурсах |
| | | | |-----|-----|-----|-----|-----|-----| | | Организация работы с персоналом, | B/03.6 | 6 | | | |
| осуществляющим деятельность по | | | | | абонентному обслуживанию потребителей | | | | |-----|
--|-----|-----|-----|-----|-----|

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

-----		-----		-----	Наименование	Управление процессом	Код	А	Уровень	5
предоставления			(подуровень)							
коммунальных ресурсов			квалификации							
потребителям										
-----		-----		-----	Происхождение	-----	-----	-----	-----	обобщенной
X	Заимствовано			трудовой функции		из оригинала				
-----	-----	-----	-----							

Код Регистрационный

оригинала номер

профессионального

стандарта |-----|-----|-----| | Возможные | Мастер, техник | | наименования
| | | должностей | | |-----|-----|-----|-----|-----|
-----| | Требования | Среднее профессиональное образование по | | к образованию | программам
подготовки специалистов среднего | | и обучению | звена | | | Дополнительные профессиональные
программы - | | программы повышения квалификации, программы | | | профессиональной
переподготовки | |-----|-----|-----|-----| | Требования к опыту | Опыт
практической работы по организации | | практической работы | предоставления коммунальных
ресурсов | | | потребителям не менее одного года | |-----|-----|-----|
| Особые условия | - | | допуска к работе | | |-----|-----|-----|
Дополнительные характеристики: |-----|-----|-----|-----| | Наименование | Код |
Наименование базовой группы, | | | документа | | должности (профессии) или специальности | |-----|
|-----|-----|-----|-----| | ОКЗ | 3112 | Техники по промышленному и гражданскому | | |
| строительству | | |-----|-----|-----|-----| | | 3122 | Техники и операторы по
обслуживанию | | | компьютерных устройств | |-----|-----|-----|-----| | ЕКС | -

|Техник, мастер (участка) | |-----|-----|-----| |ОКСО | 230103
 |Автоматизированные системы обработки | | | информации и управления (по отраслям) | | |-----|---
 -----| | | 230102 |Автоматизированные системы обработки | | | информации и
 управления | | |-----|-----|-----| | | - |Иные направления подготовки и | | |
 |специальности, соответствующие | | | требованиям к образованию | |-----|-----|-----
 -----|

Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих -
 раздел I "Общепрофессиональные квалификационные характеристики должностей работников, занятых на
 предприятиях, в учреждениях и организациях".

Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

3.1.1. Трудовая функция

-----		-----		---	Наименование	Формирование и	Код	А/01.5	Уровень	5
актуализация базы			(подуровень)							
данных о			квалификации							
потребителях										
коммунальных										
ресурсов										
-----		-----		---						
-----	-----	-----	-----	Происхождение	Оригинал X	Заимствовано			трудовой функции	
 |из оригинала| | |
 |-----|-----|-----|-----|
 Код Регистрационный
 оригинала номер
 профессионального
 стандарта |-----|-----|-----| |Трудовые действия |Осуществление сбора и
 систематизации | | | информации о потребителях коммунальных | | | ресурсов | | |-----
 -----| | | Обеспечение сохранности информации и учетных | | | данных по каждому потребителю
 коммунальных | | | ресурсов | | |-----| | | Ведение учета предоставляемых
 потребителям | | | коммунальных ресурсов | | |-----| | | Организация
 проведения инвентаризации | | | сетевого хозяйства предприятия с целью | | | выявления фактов
 самовольного или неучтенного | | | потребления коммунальных ресурсов | | |-----
 -----| | | Оформление необходимых документов при | | | обнаружении самовольного или неучтенного | | |
 |потребления коммунальных ресурсов | | |-----| | | Определение величины
 ущерба, нанесенного | | | предприятию, и объемов потерь коммунальных | | | ресурсов | | |-----
 -----| | | Подготовка предложений по привлечению | | | виновных лиц к административной
 | | | ответственности | | |-----|-----|-----| |Необходимые умения |Выбирать
 типовые методы и способы выполнения | | | профессиональных задач | | |-----
 -| | | Применять наиболее эффективные методы | | | формирования и актуализации баз данных | | | о
 потребителях коммунальных ресурсов | | |-----| | | Использовать
 современные технологии хранения | | | и учета данных о потребителях коммунальных | | | ресурсов | | |
 |-----| | | Выбирать оптимальные формы коммуникаций | | | с абонентами при
 выявлении фактов | | | самовольного или неучтенного потребления | | | коммунальных ресурсов | | |-----
 -----| | | Оценивать результаты деятельности с точки | | | зрения эффективности
 конечных результатов | | | труда | | |-----| | | Осуществлять поиск и
 использование | | | необходимой информации для эффективного | | | выполнения профессиональных
 задач | | |-----|-----|-----| |Необходимые знания |Нормативные правовые
 акты и методические | | | документы, регламентирующие деятельность | | | ресурсоснабжающих

организаций | | |-----| | |Основы конфликтологии | | |-----|
 -----| | |Основы документоведения, современные | | |стандартные требования к отчетности | | |-----
 -----| | |Правила пользования коммунальными ресурсами | | |-----
 -----| | |Правила внутреннего трудового распорядка | | |-----| |
 |Положение о структурном подразделении, | | |осуществляющем деятельность по абонентскому | |
 |обслуживанию потребителей коммунальных | | |ресурсов | |-----|-----
 ---| |Другие | - | |характеристики | | |-----|-----|

3.1.2. Трудовая функция

-----		-----		---	Наименование	Контроль, учет и	Код	A/02.5	Уровень	5
регулирование			(подуровень)							
отпуска коммунальных			квалификации							
ресурсов										
потребителям										
-----		-----		---						
-----	-----	-----	-----	Происхождение	Оригинал X	Заимствовано			трудовой функции	
 |из оригинала| | |
 |-----|-----|-----|-----|
 Код Регистрационный
 оригинала номер
 профессионального
 стандарта |-----|-----|-----| |Трудовые действия |Приемка в
 эксплуатацию приборов учета | | |коммунальных ресурсов после их плановой | | |и внеплановой
 замены | | |-----| | |Анализ степени оснащения приборами учета | | |узлов
 отпуска коммунальных ресурсов | | |потребителям | | |-----| | |Контроль
 достоверности информации абонентов | | |об объемах (количестве) потребленных ими | |
 |коммунальных ресурсов | | |-----| | |Проверка сроков государственной
 поверки | | |приборов учета, принятие мер по ее проведению| | |или замене приборов учета | | |-----
 -----| | |Систематизация и передача информации об | | |объемах, режиме и
 качестве предоставленных | | |коммунальных ресурсов в расчетные центры по | | |каждому абоненту
 | | |-----| | |Оформление необходимых документов о времени | |
 |прекращения подачи коммунальных ресурсов | | |и времени локализации неисправности в | |
 |инженерных системах и оборудовании | | |-----| | |Составление актов о
 нарушении абонентами | | |правил пользования коммунальными ресурсами | | |-----
 -----| | |Организация работы малых коллективов | | |исполнителей | |-----|-----
 -----| | |Необходимые умения |Выбирать типовые методы и способы выполнения | |
 |профессиональных задач | | |-----| | |Применять необходимые нормативно-
 правовые, | | |инструктивные и методические документы | | |-----| |
 |Использовать оптимальные формы коммуникации | | |с абонентами при осуществлении контроля | |
 |объективности предоставляемой информации об | | |объемах и качестве предоставленных | |
 |коммунальных ресурсов | | |-----| | |Систематизировать информацию о
 количестве, | | |режиме и качестве предоставленных | | |коммунальных ресурсов по каждому
 абоненту | | |-----| | |Пользоваться конструкторской, | | |эксплуатационной и
 технологической | | |документацией | | |-----| | |Формировать предложения
 по совершенствованию | | |процессов учета и контроля потребления | | |коммунальных ресурсов | | |---
 -----| | |Осуществлять руководство подчиненными | | |работниками | | |-----
 -----| | |Осуществлять поиск и использование | | |необходимой информации для
 эффективного | | |выполнения профессиональных задач | | |-----|-----
 | |Необходимые знания |Нормативные правовые акты и методические | | |документы,

регламентирующие деятельность | | |ресурсоснабжающих организаций | | |-----
 -----| | |Основные технические характеристики приборов | | |учета потребляемых коммунальных
 ресурсов | | |-----| | |Номенклатура и правила эксплуатации приборов | |
 |учета и потребления коммунальных ресурсов | | |-----| | |Основы
 документооборота, современные | | |стандартные требования к отчетности | | |-----
 -----| | |Этика делового общения | | |-----| | |Основы метрологии и
 стандартизации | | |-----| | |Правила внутреннего трудового распорядка | | |
 -----| | |Положение о структурном подразделении, | | |осуществляющем
 деятельность по абонентскому | | |обслуживанию потребителей коммунальных | | |ресурсов | |-----
 -----|-----|-----|Другие | - | |характеристики | | |-----|-----
 -----|

3.1.3. Трудовая функция

-----		-----		---	Наименование	Организация	Код	А/03.5	Уровень	5
предоставления			(подуровень)							
коммунальных			квалификации							
ресурсов										
потребителям										
-----		-----		---						
-----	-----	-----	-----	Происхождение	Оригинал X	Заимствовано			трудовой функции	
 |из оригинала| | |
 |-----|-----|-----|-----|
 Код Регистрационный
 оригинала номер
 профессионального
 стандарта |-----|-----|-----| |Трудовые действия |Подготовка документов
 для заключения | | |договоров на поставку коммунальных ресурсов | | |потребителям | | |-----
 -----| | |Анализ информации по каждому потребителю, | | |об объемах, режиме и качестве
 | | |предоставленных коммунальных ресурсов | | |-----| | |Начисление платы
 абонентам за потребленные | | |коммунальные ресурсы в соответствии | | |с действующими тарифами
 и заключенными | | |договорами и оформление платежных документов| |-----
 ---| | |Расчет задолженности за потребленные | | |коммунальные ресурсы, начисление штрафных | |
 |санкций за просрочку платежей | | |-----| | |Перерасчет платежей за
 несоблюдение режима | | |и параметров качества предоставления | | |коммунальных ресурсов
 потребителям | | |-----| | |Оформление документов по сверке показаний | |
приборов учета абонентов и ресурсоснабжающих			организаций			-----	
Подготовка материалов в арбитражный суд,			следственные и судебные органы по фактам				
безучетного потребления коммунальных			ресурсов, неуплат и другим нарушениям				
договорных обязательств			-----			Осуществление приема граждан и	
юридических			лиц по вопросам расчетов за потребленные			коммунальные ресурсы и	
коммунальные услуги			-----	-----		Необходимые умения	Выбирать
типовые методы и способы выполнения			профессиональных задач			-----	
	Применять необходимые нормативно-правовые,			инструктивные и методические документы			
-----			Использовать результаты анализа объемов и			качества	
предоставленных коммунальных			ресурсов по каждому абоненту для начисления			платежей	
-----			Прогнозировать объемы (количество)			потребляемых абонентами	
коммунальных			ресурсов			-----	
информационные технологии при осуществлении			трудовой функции			-----	
 -----| | |Осуществлять поиск и использование | | |необходимой информации для эффективного | |

|выполнения профессиональных задач | | |-----| | |Формулировать
 предложения по улучшению | | |результатов деятельности по реализации | | |Трудовой функции | |-----
 -----|-----| |Необходимые знания |Нормативные правовые акты и
 методические | | |документы, регламентирующие деятельность | | |ресурсоснабжающих организаций
 | | |-----| | |Правила пользования системами коммунального | |
 |ресурсоснабжения | | |-----| | |Требования, предъявляемые к качественным |
 | |параметрам коммунальных ресурсов и режимам | | |их предоставления абонентам | | |-----
 -----| | |Принципы формирования тарифов на | | |коммунальные ресурсы | | |-----
 -----| | |Основы экономических знаний в сфере | | |производства и реализации
 коммунальных | | |ресурсов | | |-----| | |Правила внутреннего трудового
 распорядка | | |-----| | |Положение о структурном подразделении, | |
 |осуществляющем деятельность по абонентному | | |обслуживанию потребителей коммунальных | |
 |ресурсов | |-----|-----| |Другие | - | |характеристики | | |-----
 -|-----|

3.2. Обобщенная трудовая функция

|-----| |---| |---| Наименование |Руководство структурным| Код | В | Уровень | 6 |

|подразделением по | | | (подуровень) | |

|абонентному | | | квалификации | |

|обслуживанию | | | |

|потребителей | | | |

|-----| |---| |---| Происхождение |-----|-----|-----|-----| обобщенной |Оригинал

X|Заимствовано| | | трудовой функции | |из оригинала| |

|-----|-----|-----|-----|

Код Регистрационный

оригинала номер

профессионального

стандарта |-----|-----|-----|-----| |Возможные |Ведущий инженер |

|наименования |Начальник отдела | |должностей |Начальник участка | |-----|-----

-----| |-----|-----|-----| |Требования |Высшее образование -

бакалавриат | |к образованию |Дополнительные профессиональные программы - | |и обучению

|программы повышения квалификации, программы | | |профессиональной переподготовки | |-----

-----|-----|-----|-----| |Требования к опыту |Опыт практической работы по управлению |

|практической работы|процессом предоставления коммунальных | | |ресурсов потребителям не менее

одного года | |-----|-----|-----|-----| |Особые условия | - | |допуска к работе | |

|-----|-----|-----|

Дополнительные характеристики: |-----|-----|-----|-----| |Наименование | Код

| Наименование базовой группы, | | | документа | |должности (профессии) или специальности| |-----

-|-----|-----|-----| |ОКЗ | 3122 |Техники и операторы по обслуживанию | | |

|компьютерных устройств | | |-----|-----|-----| | | 3112 |Техники по промышленному

и гражданскому| | | |строительству | | |-----|-----|-----| | | 2143 |Инженеры-

электрики и инженеры- | | | |энергетики | | |-----|-----|-----| | | 2142 |Инженеры по

промышленному и | | | |гражданскому строительству | | |-----|-----|-----| | | 1223

|Руководители специализированных | | | |(производственно-эксплуатационных) | | | |подразделений

(служб) в строительстве | | |-----|-----|-----| | | 1222 |Руководители

специализированных | | | |(производственно-эксплуатационных) | | | |подразделений (служб) в

промышленности | |-----|-----|-----|-----| |ЕКС | - |Техник | | | |Мастер (участка)

| | | |Начальник цеха (участка) | |-----|-----|-----|-----| |ОКСО | 270109

|Теплогазоснабжение и вентиляция | | |-----|-----|-----|-----| | | 270112 |Водоснабжение

и водоотведение | | |-----|-----| | 230102 |Автоматизированные системы
 обработки | | | информации и управления | | |-----|-----| | 230103
 |Автоматизированные системы обработки | | | информации и управления (по отраслям) | | |-----|-----
 -----| | 140200 |Электроэнергетика | | |-----|-----| | |
 140100 |Теплоэнергетика | | |-----|-----| | | - |Иные направления подготовки и |
 | | | специальности, соответствующие | | | требованиям к образованию | |-----|-----|-----
 -----|

3.2.1. Трудовая функция

-----		-----		---	Наименование	Координация	Код	В/01.6	Уровень	6
деятельности			(подуровень)							
структурного			квалификации							
подразделения по										
абонентному										
обслуживанию										
потребителей										
-----		-----		---						
-----	-----	-----	-----	Происхождение	Оригинал X	Заимствовано			трудовой функции	
 |из оригинала| | |
 |-----|-----|-----|-----|
 Код Регистрационный
 оригинала номер
 профессионального
 стандарта |-----|-----| |Трудовые действия |Подготовка и
 заключение договоров с | | | потребителями на поставку коммунальных | | | ресурсов | | |-----
 -----| | | Контроль выполнения договорных обязательств | | | по поставке и потреблению
 коммунальных | | | ресурсов | | |-----| | | Обеспечение взаимодействия
 структурных | | | подразделений организации для сокращения | | | времени прекращения подачи
 коммунальных | | | ресурсов потребителям за счет локализации | | | неисправности в инженерных
 системах и | | | оборудовании | | |-----| | | Организация претензионно-исковой
 работы | | | по разрешению спорных вопросов, касающихся | | | сроков, режимов и качества
 предоставления | | | коммунальных ресурсов | | |-----| | | Подготовка
 предложений в перспективные и | | | текущие планы производства и реализации | | | коммунальных
 ресурсов | | |-----| | | Обеспечение снижения текущих эксплуатационных | |
 |расходов на поддержание системы контроля, | | | учета и управления потреблением коммунальных | |
 |ресурсов | | |-----|-----| |Необходимые умения |Проводить
 количественный и качественный | | | анализ данных об объемах потребления | | | коммунальных
 ресурсов, прогнозировать | | | перспективы их потребления | | |-----| | |
 |Оценивать риски изменения тарифов на | | | коммунальные ресурсы при подготовке | | | документов
 для заключения договоров на | | | поставку коммунальных ресурсов потребителям | | |-----
 -----| | | Контролировать работу по сбору, обработке и | | | анализу информации о качестве
 предоставляемых | | | коммунальных ресурсов | | |-----| | | Находить
 компромисс между интересами | | | ресурсоснабжающей организации и абонентами | | | при
 заключении договоров на предоставление | | | коммунальных ресурсов потребителям | | |-----
 -----| | | Синтезировать информацию из различных | | | источников о ходе исполнения
 абонентами | | | условий договора поставки коммунальных | | | ресурсов | | |-----
 -----| |Необходимые знания |Правила и методы текущего и перспективного | |
 |планирования производственно-хозяйственной | | | деятельности ресурсоснабжающей организации | |
 | |-----| | | Основы гражданско-правовых отношений | | |-----

-----| | Устав управляющей организации | |-----|-----| | Другие |
- | | характеристики | | |-----|-----|
3.2.2. Трудовая функция
|-----| |-----| |---| Наименование | Совершенствование | Код | В/02.6 | Уровень | 6 |
| методов сбора и | | | (подуровень) | |
| обработки информации | | | квалификации | |
| о поставляемых | | | |
| абонентам | | | |
| коммунальных | | | |
| ресурсах | | | |
|-----| |-----| |---|
|-----|-----|-----|-----| Происхождение | Оригинал X | Заимствовано | | | трудовой функции |
| из оригинала | | |
|-----|-----|-----|-----|
Код Регистрационный
оригинала номер
профессионального
стандарта |-----|-----|-----| | Трудовые действия | Организация
разработки и внедрения | | | информационно-логической базы данных для | | | сбора и обработки
информации о | | | предоставляемых коммунальных ресурсах | | | с использованием
автоматизированных систем | | | коммерческого учета, регулирования и | | | диспетчеризации
ресурсопотребления | | |-----| | | Оценки качества предоставляемых
коммунальных | | | ресурсов по информации с сервера | | | информационно-логической базы данных | |
|-----|-----|-----| | | Внедрение инновационных технологий контроля | | | сбоя и
нарушений в работе системы сбора, | | | обработки и анализа информации о качестве | |
предоставляемых коммунальных ресурсов, а			также состоянии инженерного оборудования				
(устройств) и сетей, ресурсоснабжающих			организаций			-----	
Подготовка предложений по интерактивному			управлению режимом предоставления				
коммунальных ресурсов с целью повышения			экономичности их использования, в том числе с				
учетом текущих требований потребителя			-----			Разработка	
оптимальных форм контроля			правильности снятия абонентами показателей			приборов учета и	
предоставления ими			сведений об объемах (количестве)			потребленных коммунальных ресурсов	
	-----	-----			Необходимые умения	Использовать современные	
методы формирования			и актуализации баз данных о потребителях			коммунальных ресурсов	
-----	-----			Управлять, в том числе дистанционно, сбором,			обработкой и
анализом информации о качестве и			количестве предоставляемых коммунальных			ресурсов	
-----	-----			Осуществлять дистанционный контроль и			управление
инженерным оборудованием,			обеспечивающим представление коммунальных			ресурсов	
-----	-----			Актуализировать процесс взаимодействия			пользователей с
информационной системой			сбора, обработки и анализа информации об			объеме, режиме и	
качестве предоставляемых			коммунальных ресурсов			-----	
Применять современные технологии и			использовать программные продукты для				
осуществления контроля и учета (потребления)			коммунальных ресурсов		-----	-----	
-----	-----			Необходимые знания	Информационные технологии (IT технологии) и		
промышленные системы сбора, обработки и			анализа информации о качестве			предоставляемых	
коммунальных ресурсов			-----			Технологии обработки информации с	
использованием вычислительной техники,			современных коммуникаций и связи			-----	
-----	-----			Основы информатики и вычислительной техники			-----

| |Основы электроники | |-----| | |Устав управляющей организации | |-----
 -----|-----| |Другие | - | |характеристики | | |-----|-----
 -----|

3.2.3. Трудовая функция

|-----| |-----| |---| Наименование |Организация | Код |В/03.6| Уровень | 6 |

|работы с персоналом, | | | (подуровень) | |

|осуществляющим | | | квалификации | |

|деятельность | | | |

|по абонентному | | | |

|обслуживанию | | | |

|потребителей | | | |

|-----| |-----| |---|

|-----|-----|-----|-----| Происхождение |Оригинал X|Заимствовано| | | трудовой функции |
 |из оригинала| | |

|-----|-----|-----|-----|

Код Регистрационный

оригинала номер

профессионального

стандарта |-----|-----| |Трудовые действия |Планирование
 деятельности персонала | | |структурного подразделения, определение | | |целевых показателей его
 работы | | |-----| | |Обеспечение взаимодействия персонала | | |структурного
 подразделения, направленного на | | |развитие его трудовой мотивации, | | |инициативности и
 активности | | |-----| | |Контроль выполнения производственных заданий | |
 |персоналом по обеспечению учета, контроля и | | |управления процессом предоставления | |
 |коммунальных ресурсов потребителям | | |-----| | |Контроль подбора
 кадров, их расстановка и | | |целесообразное использование | | |-----| |
Координация работ по повышению квалификации			и сертификации персонала структурного				
подразделения			-----			Ознакомление персонала с правилами охраны	
труда, промышленной и пожарной безопасности			-----				
Предоставление предложений о поощрении и			наложении дисциплинарных взысканий на				
сотрудников подразделения			-----	-----		Необходимые умения	
Организовывать и анализировать деятельность			персонала структурного подразделения,				
принимать решения по вопросам в соответствии			с его задачами и функциями			-----	
-----			Выбирать оптимальные формы коммуникаций при			организации работы с	
персоналом			-----			Обеспечивать правильное и эффективное	
применение систем заработной платы и			премирования			-----	
Работать в качестве руководителя			подразделения, лидера группы сотрудников,			вести	
обучение и оказывать помощь сотрудникам			-----			Определять	
самостоятельно задачи			профессионального и личностного развития,			заниматься	
самообразованием и планировать			повышение квалификации			-----	
Работать с компьютером в качестве			пользователя с использованием специального				
программного обеспечения			-----	-----		Необходимые знания	
Изменения законов, постановлений, иных			нормативных правовых актов и методических				
документов, регламентирующих деятельность			ресурсоснабжающих организаций			-----	
-----			Правила охраны труда, промышленной и			пожарной безопасности	
-----			Основы трудового законодательства			-----	
Методы оценки и анализа деятельности			структурного подразделения по абонентному				
обслуживанию потребителей			-----			Действующие положения по	

оплате труда и | | | формы материального стимулирования | | |-----| |
 | Квалификационные требования к персоналу, | | | осуществляющему деятельность по абонентному | |
 | обслуживанию потребителей коммунальных | | | ресурсов | |-----|-----
 ---| | Другие | - | | характеристики | |-----|-----|

IV. Сведения об организациях - разработчиках

профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик |-----| | ФГБОУ
 ВПО Национальный исследовательский университет "Высшая | школа экономики" (НИУ ВШЭ), город
 Москва | | | Директор Збрицкий Александр Анатольевич |-----
 |

4.2. Наименования организаций-разработчиков |---|-----| | 1 | ЗАО
 "Центр муниципальной экономики", город Москва | |---|-----| | 2
 | ЗАО "АКЦ "ЖИЛКОМАУДИТ", город Москва | |---|-----| | 3 | МУП
 "Тепло Коломны", город Коломна, Московская область | |---|-----|
 | 4 | ООО "Энергоэффективная компания ЗЭ", город Москва | |---|-----
 ----|
