

Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса"

Приказ · № 864н · от 31.10.2014 · Министерство труда и социальной защиты · Действует без изменений

ПРИКАЗ

МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

от 31 октября 2014 г. N 864н

Об утверждении профессионального стандарта

"Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса"

Зарегистрирован Минюстом России 24 ноября 2014 г.

Регистрационный N 34867

В соответствии с пунктом 16 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; 2014, N 39, ст. 5266), приказываю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса".
2. Установить, что профессиональный стандарт "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса" применяется работодателями при формировании кадровой политики и в управлении персоналом, при организации обучения и аттестации работников, заключении трудовых договоров, разработке должностных инструкций и установлении систем оплаты труда с 1 января 2015 г.

Министр М.А.Топилин

Приложение

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса

|-----|

| 191 |

|-----|

Регистрационный номер

I. Общие сведения

|-----| Организация постпродажного обслуживания и сервиса |40.053|

|-----|

(наименование вида профессиональной деятельности) Код

Основная цель вида профессиональной деятельности: |-----|

|Организация и управление процессами постпродажного обслуживания| |(установки и монтажа, пусконаладочных работ, технического| |обслуживания, гарантийного и послегарантийного ремонта,| |модернизации, утилизации, интегрированной логистической| |поддержки) промышленной продукции различного назначения и| |сервисной поддержки (информационной, консультационной,| |технической) ее потребителей | |-----|

Группа занятий: |-----|-----|-----|-----| | 1210 |Руководители | 1222

|Руководители | | учреждений, организаций| |специализированных | | и предприятий |

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

-----|-----|-----|-----| | 1226 |Руководители | 1312 |Руководители малых | |

| специализированных | | промышленных | | (производственно- | | организаций и | | эксплуатационных)

| | предприятий | | подразделений (служб) в | | | | организациях и на | | | | предприятиях транспорта | |

| | и связи, в | | | | материально-техническом | | | | снабжении и сбыте | | | | -----|-----|-----|

|-----| 2131 |Разработчики и| 2132 |Программисты | | |аналитики компьютерных| | |
 |систем | | |-----|-----|-----|-----| 2143 |Инженеры-электрики и| 2144
 |Инженеры-электроники, | | |инженеры-энергетики | |инженеры по связи и | | | |приборостроению | |
 -----|-----|-----|-----| 2145 |Инженеры-механики и| 2146 |Химики-технологи, | |
 |технологи | |технологи топлива,| |машиностроения | |изделий текстильной и | | | |легкой
 промышленности,| | | |продуктов питания | |-----|-----|-----|-----| 2149
 |Архитекторы, инженеры и| 2413 |Специалисты по| | |специалисты родственных| |коммерческой | |
 |профессий, не вошедшие| |деятельности | | |в другие группы | | |-----|-----|-----|
 -----| | 3113 |Техники-электрики | 3114 |Техники-электроники и| | | |техники по| | |
 |телекоммуникациям | |-----|-----|-----|-----| 3115 |Техники-механики | 3119
 |Техники физических и| | | |инженерных направлений| | | |деятельности, не| | | |вошедшие в
 другие| | | |группы | |-----|-----|-----|-----| 3121 |Техники и операторы по|
 3122 |Техники и операторы по| | |обслуживанию ЭВМ | |обслуживанию | | | |компьютерных устройств
 | |-----|-----|-----|-----| 3123 |Техники и операторы по| 3131 |Фотографы,
 техники и| | |обслуживанию | |операторы аппаратуры| | |промышленных роботов | |для записи
 изображения| | | |и звука | |-----|-----|-----|-----| 3132 |Техники и
 операторы| 3133 |Техники по обслуживанию| | |аппаратуры для радио-,| | |медицинского | |
 |телевещания и телесвязи| |оборудования | |-----|-----|-----|-----| 3134
 |Техники и операторы| 4222 |Служащие, занятые| | |оптического и| |приемом и| | |электронного |
 |информированием | | |оборудования, не| |посетителей | | |вошедшие в другие| | | |группы | | |-----|
 |-----|-----|-----|-----| (код ОКЗ) (наименование) (код ОКЗ) (наименование)
 Отнесение к видам экономической деятельности: |-----|-----|-----|-----| 28
 |Производство готовых металлических изделий | |-----|-----|-----|-----| 29
 |Производство машин и оборудования | |-----|-----|-----|-----| 30
 |Производство офисного оборудования и вычислительной | | |техники | |-----|-----|-----|
 -----| | 31 |Производство электрических машин и электрооборудования | |-----|-----|-----|
 -----| | 32 |Производство аппаратуры для радио, телевидения и связи | |-----|-----|
 -----| | 33 |Производство изделий медицинской техники, средств | |
 |измерений, оптических приборов и аппаратуры, часов | |-----|-----|-----|-----|
 | 34 |Производство автомобилей, прицепов и полуприцепов | |-----|-----|-----|-----|
 ----| | 35 |Производство судов, летательных и космических аппаратов| | |и прочих транспортных
 средств | |-----|-----|-----|-----| 36 |Производство мебели и прочей
 продукции, не включенной в| | |другие группировки | |-----|-----|-----|-----| |
 52 |Розничная торговля, кроме торговли автотранспортными | | |средствами и мотоциклами; ремонт
 бытовых изделий и | | |предметов личного пользования | |-----|-----|-----|-----|
 | 74 |Предоставление прочих видов услуг | |-----|-----|-----|-----| (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 | |-----|
 -----|-----|-----|-----|-----| |код| наименование |уровень |
 наименование | код | уровень | | |квалифи- | | |(подуровень)| | | |кации | | |квалификации| |-----|
 -----|-----|-----|-----|-----| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |-----|-----|
 --|-----|-----|-----|-----| | А | Организация | 5 | Руководство проведением типовых
 работ и|А/01.5| 5 | | |самостоятельной | |контроль выполнения стандартных процедур по| | |

к|Высшее образование | |образованию и|Среднее профессиональное образование - | |обучению
 |программы подготовки специалистов среднего | | звена | | |Дополнительные профессиональные
 программы - | | |программы повышения квалификации, программы | | |профессиональной
 переподготовки | |-----|-----| |Требования к опыту|Техник I
 категории: среднее профессиональное | |практической работы | |(техническое) образование и стаж
 работы в | | |должности техника II категории не менее двух| | |лет | | |Техник II категории: среднее | |
 |профессиональное (техническое) образование и | | |стаж работы в должности техника или других | |
 |должностях, замещаемых специалистами со | | |средним профессиональным образованием, не | |
 |менее двух лет | | |Техник: среднее профессиональное | | |(техническое) образование без
 предъявления | | |требований к стажу работы | | |Мастер участка: высшее (техническое) | |
образование и стаж работы на производстве не			менее одного года или среднее				
профессиональное (техническое) образование и			стаж работы на производстве не менее трех				
лет; при отсутствии специального образования			стаж работы на производстве не менее пяти				
лет			Инженер I категории: высшее (техническое)			образование и стаж работы в должности	
инженера II категории не менее трех лет			Инженер II категории: высшее (техническое)				
образование и стаж работы в должности			инженера или других инженерно-технических				
должностях, замещаемых специалистами с			высшим профессиональным образованием, не				
менее трех лет			Инженер: высшее (техническое) образование			без предъявления требований к	
 стажу работы | | |или среднее профессиональное (техническое) | | |образование и стаж работы в
 должности | | |техника I категории не менее трех лет либо | | |других должностях, замещаемых
 специалистами | | |со средним профессиональным образованием, не | | |менее пяти лет | |-----
 -|-----|-----| |Особые условия - | | |допуска к работе | | |-----|-----
 -----|

Дополнительные характеристики: |-----|-----|-----| |Наименование | Код |
 Наименование базовой группы, должности | | документа | | (профессии) или специальности | |-----
 -|-----|-----| |ОКЗ | 4222 |Служащие, занятые приемом и | | |
 |информированием посетителей | | |-----|-----| | | 3113 |Техники-электрики | |
 |-----|-----| | | 3114 |Техники-электроники и техники по | | |
 |телекоммуникациям | | |-----|-----| | | 3119 |Техники физических и
 инженерных | | |направлений деятельности, не вошедшие в | | | |другие группы | | |-----|-----
 -----| | | 3122 |Техники и операторы по обслуживанию | | |компьютерных устройств | | |---
 ----|-----|-----| | | 3131 |Фотографы, техники и операторы аппаратуры | | |для
 записи изображения и звука | | |-----|-----| | | 3133 |Техники по
 обслуживанию медицинского | | |оборудования | | |-----|-----| | | 3115
 |Техники-механики | | |-----|-----| | | 3121 |Техники и операторы по
 обслуживанию ЭВМ | | |-----|-----| | | 3123 |Техники и операторы по
 обслуживанию | | |промышленных роботов | | |-----|-----| | | 3132 |Техники и
 операторы аппаратуры для радио, | | |телевещания и связи | | |-----|-----| | |
 3134 |Техники и операторы оптического и | | |электронного оборудования, не вошедшие в | | |
 |другие группы | | |-----|-----| | | 2131 |Разработчики и аналитики
 компьютерных | | |систем | | |-----|-----| | | 2143 |Инженеры-электрики и
 инженеры-энергетики | | |-----|-----| | | 2145 |Инженеры-механики и
 технологи | | |машиностроения | | |-----|-----| | | 2132 |Программисты | | |-----
 --|-----|-----| | | 2144 |Инженеры-электроники, инженеры по связи и | | |
 |приборостроению | | |-----|-----| | | 2146 |Химики-технологи, технологи
 топлива, | | |изделий текстильной и легкой | | |промышленности, продуктов питания | | |-----|-----
 -----| | | 2149 |Архитекторы, инженеры и специалисты | | |родственных профессий,
 не вошедшие в | | | |другие группы | | |-----|-----| | | 2413 |Специалисты по

-----| | |Установка и своевременное доведение заданий бригадам| |и отдельным рабочим в соответствии с утвержденными| |планами и графиками постпродажного обслуживания и| |сервиса, обеспечение и контроль их выполнения| | |-----| | |Осуществление мероприятий по повышению качества| |постпродажного обслуживания и сервиса| | |-----| | |Организация контроля соблюдения подчиненными рабочими| |требований по охране труда и пожарной безопасности,| |производственной санитарии| | |-----| | |Осуществление текущего и итогового контроля, оценки и| |коррекции работ по постпродажному обслуживанию и| |сервису| | |-----| | |Подготовка предложений о поощрении рабочих или| |применении мер о наложении взысканий на нарушителей| |производственной и трудовой дисциплины| | |-----| | |Координация предоставления производственными и| |ремонтными цехами необходимых запчастей; обеспечение| |рационального расходования запасных частей и| |расходных материалов| | |-----| | |Разработка и проведение мероприятий по соблюдению| |режимов экономии, снижению сверхнормативных затрат на| |ремонт продукции| | |-----| | |Организация работ в течение гарантийного срока по| |транспортировке неисправной продукции от потребителей| |в сервисные центры и обратно и по замене продукции на| |время ремонта| | |-----| | |Организация возмездного устранения неисправностей| |продукции после истечения гарантийного срока| | |-----| | |Необходимые|Использовать типовые методы и способы выполнения| |умения|профессиональных задач, оценивать их эффективность и| |качество| | |-----| | |Обосновывать количественные и качественные требования| |к производственным ресурсам, необходимым для решения| |поставленных профессиональных задач, оценивать| |рациональность их использования| | |-----| | |Работать в коллективе и в команде, выстраивать| |эффективные коммуникации с коллегами, руководством,| |поставщиками и потребителями| | |-----| | |Давать подчиненным работникам обязательные для| |исполнения указания по вопросам производственной| |деятельности и осуществлять контроль их исполнения| | |-----| | |Передавать знания и опыт, контролировать процессы| |самообучения и взаимоподдержки работников в сфере| |техники и технологий, целенаправленно и| |систематически повышать уровень знаний работников| | |-----| | |Разрабатывать организационно-распорядительные| |документы, осуществлять их подписание и визирование в| |пределах своей компетенции, выполнять контроль их| |исполнения| | |-----| | |Использовать компьютерную технику и средства связи,| |офисные пакеты прикладных программ| | |-----| | |Работать с технической документацией и сервисными| |инструкциями, читать технологические чертежи,| |понимать электрические схемы, систематизировать| |технический материал| | |-----| | |Необходимые|Нормативные правовые акты и справочные материалы по| |знания|постпродажному обслуживанию и сервису| | |-----| | |Основные методы выполнения наладочных работ| | |-----| | |Терминология, применяемая в специальной и справочной| |литературе| | |-----| | |Рабочие программы и инструкции| | |-----| | |Действующие стандарты и технические условия на| |разрабатываемую техническую документацию, порядок ее| |составления и правила оформления| | |-----| | |Последовательность и техника проведения измерений,| |наблюдений и экспериментов| | |-----| | |Контрольно-измерительная аппаратура и правила ее| |использования| | |-----| | |Основы технологии постпродажного обслуживания| | |-----| | |Технические характеристики, конструктивные| |особенности, назначение, принцип работы и правила| |эксплуатации используемого для технического| |обслуживания оборудования| | |-----

----| |Методы осмотра продукции и обнаружения дефектов | |-----| |
 |Методы и средства измерения параметров, характеристик | |и данных режима работы продукции | |
 |-----| |Технические средства получения, обработки и передачи| |
 |информации | |-----| |Правила эксплуатации вычислительной
 техники | |-----| |Применяемые формы учета и отчетности и
 порядок| |ведения учета и составления отчетности | |-----| |Основы
 ведения делопроизводства | |-----| |Основы экономики, организации
 производства и| |управления | |-----| |Основы трудового
 законодательства Российской| |Федерации; правила по охране труда |-----|-----
 -----| |Другие |Личные качества, обеспечивающие эффективное|характерис-|выполнение
 трудовой функции: ответственность,|тики |аккуратность, коммуникабельность, способность| |
 |оперативно решать поставленные задачи,| |инициативность, логическое мышление, творческий| |
 |подход к решению профессиональных задач, знание| |английского языка для взаимодействия с
 зарубежными| |партнерами | |-----| |Желательно наличие
 сертификатов от российских или| |зарубежных профессиональных организаций,| |
 |подтверждающих компетенции в области организации| |постпродажного обслуживания и сервиса |
 |-----|-----|

3.1.2. Трудовая функция

-----		-----		---	Наименование	Управление договорной и	Код	A/02.5	Уровень	5
рекламационной работой в			(под-							
части организации и			уровень)							
документирования процессов			квали-							
постпродажного обслуживания			фикации							
и сервиса										
-----		-----		---	Происхождение	-----	-----	-----	-----	трудовой
Оригинал X	Заимствовано		функции		из оригинала					
-----	-----	-----	-----							

Код Регистрационный

оригинала номер

профессионального

стандарта |-----|-----| |Трудовые |Осуществление разработки
 разделов договоров поставки| действия |и купли-продажи промышленной продукции в части| |
 |определения условий постпродажного обслуживания и| |сервиса, в том числе установки и
 монтажа,| |пусконаладочных работ, технического обслуживания и| |ремонта | |-----
 -----| |Осуществление управления рекламационной работой по| |рассмотрению
 поступающих претензий потребителей и| |подготовке ответов на предъявленные претензии в| |
 |части организации процессов постпродажного| |обслуживания и сервиса | |-----
 -----| |Выполнение расчетов и подготовка| |техничко-экономических обоснований для
 формирования| |цен на продукцию с учетом постпродажного| |обслуживания и сервиса, включая
 стадии модернизации| |утилизации | |-----| |Подготовка договоров
 с поставщиками продукции о| |постпродажном обслуживании, гарантийном и| |послегарантийном
 ремонте | |-----| |Информирование и консультирование
 потребителей по| |вопросам организации постпродажного обслуживания и| |сервиса | |-----
 -----| |Участие в определении гарантийных сроков продукции,| |в том числе
 сверх установленных законодательством | |-----| |Организация
 надлежащего оформления документации| |(акты, сведения, справки) об объемах и сроках работ| |
 |по постпродажному обслуживанию и сервису | |-----| |Управление
 процессами подготовки претензий и исков к| |контрагентам при нарушении ими договорных| |

|обязательств в части организации процессов| |постпродажного обслуживания и сервиса | |-----
 -----| |Организация составления заявок на необходимые для| |ремонта и
 технического обслуживания запасные части,| |ремонтные материалы и инструмент | |-----
 -----| |Организация учета дефектов продукции, анализ причин| |их
 возникновения, направление образцов продукции на| |независимую экспертизу при возникновении
 споров с| |потребителями | |-----| |Оформление требуемой
 сопроводительной документации| |при транспортировке продукции | |-----
 -----| |Подготовка и оформление предложений по уменьшению| |объемов производства
 продукции и снятию продукции с| |производства в случае систематических предъявлений| |
 претензий потребителей | |-----|-----| |Необходимые |Разрешать
 проблемы межличностного взаимодействия и| |умения |управлять конфликтными ситуациями,
 аргументировать и| |убеждать собеседников | |-----| |Планировать
 и организовывать собственную| |профессиональную деятельность, обобщать и| |адаптировать
 передовой отечественный и зарубежный| |опыт повышения ее эффективности | |-----
 -----| |Решать типовые задачи документирования| |управленческой деятельности и
 организации| |документооборота | |-----| |Разрабатывать и
 оформлять типовые управленческие и| |организационно-распорядительные документы,| |
 |информационно-справочные материалы | |-----| |Осуществлять
 регистрацию и учет документов,| |организовывать контроль их исполнения и хранения | |-----
 -----| |Осуществлять деловую переписку с использованием| |типовых
 шаблонов, стандартных фраз и выражений, в| |том числе с зарубежными партнерами на
 иностранном| |языке | |-----| |Разрабатывать и оформлять типовые
 договоры в| |соответствии с действующими требованиями| |гражданского законодательства, в том
 числе на| |куплю-продажу, поставку товаров, выполнение| |научно-исследовательских, опытно-
 конструкторских и| |технологических работ, возмездное оказание услуг,| |перевозку и
 транспортную экспедицию | |-----| |Использовать системы
 электронного документооборота и| |технологии электронной цифровой подписи для| |
 |взаимодействия с внутренними подразделениями и| |службами организации и внешними
 контрагентами | |-----| |Осуществлять калькуляцию себестоимости и
 выполнять| |расчеты для ценообразования на промышленную| |продукцию, анализировать
 показатели эксплуатационных| |затрат, совокупной стоимости владения и| |потребительской
 ценности промышленной продукции | |-----|-----| |Необходимые
 |Постановления, распоряжения, приказы, методические и| |знания |нормативные материалы по
 техническому обслуживанию и| |ремонту выпускаемой продукции, перспективы| |технического
 развития продукции | |-----| |Организация ремонтных работ и
 технического| |обслуживания оборудования | |-----| |Единая
 система планово-предупредительного ремонта и| |рациональной эксплуатации технологического| |
 |оборудования | |-----| |Технические характеристики,
 конструктивные| |особенности, назначение и режимы работы выпускаемой| |продукции, правила
 ее технической эксплуатации | |-----| |Методы планирования
 ремонтных работ | |-----| |Основные технологические процессы
 производства| |продукции организации | |-----| |Передовые
 системы ремонтов и технология ремонтных| |работ | |-----| |
 |Порядок составления смет на проведение ремонтов,| |заявок на оборудование, материалы | |-----
 -----| |Запасные части, инструмент | |-----| |
 |Основы экономики, организации производства, труда и| |управления | |-----
 -----| |Основы трудового и гражданского законодательства| |Российской Федерации | |-----
 -----| |Правила по охране труда | |-----|-----|

|Другие |Личные качества, обеспечивающие эффективное| |характерис- |выполнение трудовой функции: ответственность,| |тики |аккуратность, коммуникабельность, способность| | |оперативно решать поставленные задачи,| | |инициативность, логическое мышление, творческий| | |подход к решению профессиональных задач, знание| | |английского языка для взаимодействия с зарубежными| | |партнерами| | |-----| | |Желательно наличие сертификатов от российских или| | |зарубежных профессиональных организаций,| | |подтверждающих компетенции в области организации| | |постпродажного обслуживания и сервиса | |-----|-----|

3.2. Обобщенная трудовая функция

|-----| |---| |---| Наименование |Организация и координация |Код | В | Уровень| 6 | |совместной деятельности | | | квали- | | |сотрудников по обеспечению | | |фикации| | |постпродажного обслуживания и | | | | |сервиса на уровне структурного| | | | |подразделения (службы, отдела)| | | | |-----| |---| |---| Происхождение |-----|-----|-----|-----| обобщенной |Оригинал X|Заимствовано| | | трудовой | |из оригинала| | | функции |-----|-----|-----|-----| --|

Код Регистрационный
оригинала номер
профессионального

стандарта |-----|-----| |Возможные |Инженер | |наименования |Инженер I категории | |должностей |Инженер II категории | | |Шеф-инженер | | |Шеф-инженер I категории | | |Шеф-инженер II категории | | |Менеджер | | |Начальник (цеха) участка | |-----|-----| |Требования к|Высшее образование - бакалавриат | |образованию и|Среднее профессиональное образование - | |обучению |программы подготовки специалистов среднего | | |звена | |Дополнительные профессиональные программы -| | |программы повышения квалификации, программы | | |профессиональной переподготовки | |-----|-----| |Требования к опыту|Требования к квалификации | |практической работы |Инженер I категории: высшее (техническое) | | |образование и стаж работы в должности | | |инженера II категории не менее трех лет | | |Инженер II категории: высшее (техническое) | | |образование и стаж работы в должности | | |инженера или других инженерно-технических | | |должностях, замещаемых специалистами с | | |высшим профессиональным образованием, не | | |менее трех лет | | |Инженер: высшее (техническое) образование | | |без предъявления требований к стажу работы | | |или среднее профессиональное (техническое) | | |образование и стаж работы в должности | | |техника I категории не менее трех лет либо | | |других должностях, замещаемых специалистами | | |со средним профессиональным образованием, | | |не менее пяти лет | | |Шеф-инженер I категории: высшее | | |(техническое) образование и стаж работы в | | |должности шеф-инженера II категории не | | |менее трех лет | | |Шеф-инженер II категории: высшее | | |(техническое) образование и стаж работы в | | |должности шеф-инженера не менее трех лет | | |Шеф-инженер: высшее (техническое) | | |образование без предъявления требований к | | |стажу работы | | |Начальник цеха (участка): высшее | | |(техническое) образование и стаж работы по | | |специальности на инженерно-технических | | |должностях не менее трех лет или среднее | | |профессиональное (техническое) образование | | |и стаж работы по специальности на | | |инженерно-технических должностях не менее | | |пяти лет | | |Менеджер: высшее образование (по | | |специальности менеджмент) или высшее | | |образование и дополнительная подготовка в | | |области теории и практики менеджмента, стаж | | |работы по специальности не менее двух лет | |-----|-----| |Особые условия| - | |допуска к работе | | |-----|-----|

Дополнительные характеристики: |-----|-----|-----| Наименование | Код |
Наименование базовой группы, должности | | документа | | (профессии) или специальности | |-----
|-----|-----|-----| ОКЗ | 2131 | Разработчики и аналитики компьютерных | |
|систем | | |-----|-----| | | 2143 | Инженеры-электрики и инженеры-энергетики
| | |-----|-----| | | 2145 | Инженеры-механики и технологи | | | машиностроения
| | |-----|-----| | | 2149 | Архитекторы, инженеры и специалисты | | |
|родственных профессий, не вошедшие в | | | другие группы | | |-----|-----| | |
2132 | Программисты | | |-----|-----| | | 2144 | Инженеры-электроники,
инженеры по связи и | | | приборостроению | | |-----|-----| | | 2146 | Химики-
технологи, технологи топлива, | | | изделий текстильной и легкой | | | промышленности, продуктов
питания | | |-----|-----| | | 2413 | Специалисты по коммерческой деятельности
	-----	-----	-----		ЕКС	-	Инженер			-----	-----				
		-	Шеф-инженер			-----	-----			-	Менеджер			-----	-----
-----			-	Начальник (цеха) участка			-----	-----	-----		ОКСО				
150000	Металлургия, машиностроение и			материалобработка			-----	-----							
-----			160000	Авиационная и ракетно-космическая техника			-----	-----							
180000	Морская техника			-----	-----			190000	Транспортные средства						
-----	-----	-----			200000	Приборостроение и оптотехника			-----	-----					
-----			210000	Электронная техника, радиотехника и связь			-----	-----							
-----			220000	Автоматика и управление			-----	-----			230000				
Информатика и вычислительная техника			-----	-----			240000								
Химическая и биотехнологии		-----	-----	-----											

3.2.1. Трудовая функция

-----	-----	-----	Наименование	Организация процессов	Код	В/01.6	Уровень	6
анализа требований к			(под-					
постпродажному обслуживанию			уровень)					
и сервису и управление			квали-					
взаимоотношениями с			фикации					
потребителями продукции								
-----	-----	-----	Происхождение	-----	-----	-----	-----	трудовой
Оригинал X	Заимствовано		функции		из оригинала			
-----	-----	-----	-----					

Код Регистрационный

оригинала номер

профессионального

стандарта |-----|-----|-----| |Трудовые |Осуществление сбора,
обобщения, систематизации и | действия |анализа требований потребителей к постпродажному | |
|обслуживанию и сервису с использованием | | информационных и телекоммуникационных
технологий, в | | том числе систем электронного бизнеса и | | интернет-статистики | | |-----
|-----| | |Анализ информации о рыночном спросе на продукцию, | | выпускаемую
организацией, и политики конкурентов по | | послепродажному обслуживанию | | |-----
|-----| | |Подготовка прогнозов, проектов, перспективных и | | текущих планов
производства и реализации продукции, | | в проведении маркетинговых исследований по изучению | |
|спроса на продукцию организации, перспектив развития | | рынков сбыта в части своих полномочий | |
| |-----|-----| | Мониторинг рынка своей продукции, проведение | |
|сравнительного анализа качества постпродажного | | обслуживания продукции организаций-
конкурентов и | | разработка мероприятий (при необходимости) по | | доведению качества до
требуемого уровня | | |-----|-----| | |Разработка предложений по изменению

конструкции | | изделий и технологии производства, согласование | | планов постановки на
 производство новых видов | | продукции с учетом требований клиентов к | | постпродажному
 обслуживанию и сервису в части своих | | полномочий | | ----- | |
 | Обеспечение лояльности клиентов за счет соблюдения | | деловой этики и культуры общения с
 клиентами, | | предотвращение появления конфликтных ситуаций на | | этапах постпродажного
 обслуживания и сервиса | | ----- | | Осуществление взаимодействия с
 потребителями | | продукции организации с использованием традиционных | | каналов связи,
 электронной почты, информационных | | интернет-ресурсов, социальных сетей | | -----
 ----- | | Организация выставок, ярмарок, выставок-продаж и | | других мероприятий по
 продвижению продукции, в том | | числе с использованием интернет-рекламы, в части | | своих
 полномочий | | ----- | | Разработка и обоснование предложений по
 внедрению | | перспективных технологий управления | | взаимоотношениями с клиентами | | -----
 ----- | | Необходимые | Необходимые умения по трудовой функции А/02.5 |
 | умения | "Управление договорной и рекламационной работой в | | части организации и
 документирования процессов | | постпродажного обслуживания и сервиса" | | -----
 ----- | | Использовать современные информационно-аналитические | | системы и
 телекоммуникационные технологии для | | эффективного решения профессиональных задач | | -----
 ----- | | Устранять и предупреждать проблемы, оценивать риски, | |
 | принимать управленческие решения в нестандартных | | ситуациях, нести за них ответственность | |
 | ----- | | Обосновывать и аргументировать свои позиции в устном | | и
 письменном деловом общении | | ----- | | Использовать передовые
 методы управления, находить и | | принимать ответственные управленческие решения в | | условиях
 различных мнений и в рамках своей | | профессиональной компетенции | | -----
 ----- | | Соблюдать законы и нормативные правовые акты по | | работе с персональной
 информацией, обеспечивать | | соблюдение коммерческой тайны относительно клиентов, | | методов
 работы, технических решений, проблем, | | технологий, внутренних документов | | -----
 ----- | | Необходимые | Необходимые знания по трудовой функции А/02.5 | знания
 | "Управление договорной и рекламационной работой в | | части организации и документирования
 процессов | | постпродажного обслуживания и сервиса" | | ----- | |
 | Организационно-распорядительные документы, | | нормативные и методические материалы,
 касающиеся | | производственно-хозяйственной деятельности цеха | | -----
 ----- | | Перспективы технического развития организации и цеха | | -----
 - | | Технические требования, предъявляемые к продукции | | цеха (участка), технология ее
 производства | | ----- | | Оборудование цеха и правила его
 технической | | эксплуатации | | ----- | | Порядок и методы технико-
 экономического и текущего | | производственного планирования | | -----
 --- | | Формы и методы производственно-хозяйственной | | деятельности цеха (участка) | | -----
 ----- | | Положение об оплате труда | | ----- | |
 | Передовой отечественный и зарубежный опыт в области | | производства аналогичной продукции | |
 | ----- | | Основы экономики, организации труда, производства и | |
 | управления | | ----- | | Основы трудового законодательства
 Российской | | Федерации | | ----- | | Правила по охране труда | | -----
 - | ----- | | Другие | Личные качества, обеспечивающие эффективное |
 | характерис- | выполнение трудовой функции: ответственность, | | тики | аккуратность,
 коммуникабельность, способности | | оперативно решать поставленные задачи, | | инициативность,
 логическое мышление, творческий | | подход к решению профессиональных задач, знание | |
 | английского языка для взаимодействия с зарубежными | | партнерами | | -----
 ----- | | Желательно наличие сертификатов от российских или | | зарубежных профессиональных

организаций, | | подтверждающих компетенции в области организации | | постпродажного обслуживания и сервиса | |-----|-----|

3.2.2. Трудовая функция

-----		-----		---	Наименование	Разработка организационных	Код	В/02.6	Уровень	6
схем, стандартов и процедур		(под-								
и выполнение руководства			уровень)							
процессами постпродажного			квали-							
обслуживания и сервиса			фикации							
-----		-----		---	Происхождение	-----	-----	-----	-----	трудовой
Оригинал X	Заимствовано		функции		из оригинала					
-----	-----	-----	-----							

Код Регистрационный

оригинала номер

профессионального

стандарта |-----|-----| | Трудовые | Разработка новых и
совершенствование существующих | действия | форм, стандартов и схем постпродажного
обслуживания | | и сервиса с использованием возможностей современных | | информационных и
телекоммуникационных технологий | | |-----| | | Руководство
деятельностью структурного | | подразделения, обеспечивающего постпродажное | | обслуживание и
сервис, организация и координация его | | работы, принятие решений по вопросам в соответствии | |
| с основными задачами и функциями подразделения | | |-----| |
| Организация системы фирменного послепродажного | | обслуживания выпускаемой продукции, в
том числе в | | местах нахождения потребителей | | |-----| |
| Руководство подчиненными работниками и организация | | их деятельности, координация работы
по | | постпродажному обслуживанию и сервису | | |-----| | | Проведение
работы по совершенствованию организации | | процессов постпродажного обслуживания и сервиса,
его | | технологии, информатизации и автоматизации | | бизнес-процессов на базе передового
отечественного и | | зарубежного опыта | | |-----| | | Организация базы
гарантийного обслуживания и | | сервисных центров вне организации | | |-----|
-----| | | Организация внедрения передовых методов и приемов | | постпродажного обслуживания и
сервиса, развития | | рационализации и изобретательства | | |-----| |
| Обобщение и распространение передового | | отечественного и зарубежного опыта организации | |
ремонта и эксплуатации продукции | | |-----| | | Разработка
относящихся к компетенции работника | | подразделения по постпродажному обслуживанию и |
сервису производственных, методических,		аналитических, организационно-распорядительных,		
отчетных документов, внесение в них необходимых		изменений и дополнений, ведение их учета		
-----			Принятие участия в подготовке локальных нормативных	
правовых актов, относящихся к компетенции работников		подразделения по постпродажному		
обслуживанию и		сервису		
деятельности подчиненного		подразделения и разработка предложений по вопросам		
совершенствования организации ремонтных работ и		технического обслуживания продукции		
-----			Внесение на рассмотрение руководства организации	
предложений по улучшению ее деятельности в целом и		по вопросам выполняемой работы		
-----			Осуществление подбора кадров, их расстановки и	
целесообразного использования, организация работы по		повышению их квалификации,		
сертификации, аттестации | | |-----| | | Контроль соблюдения
подчиненными требований | | законодательных и нормативных правовых актов по | | охране труда,
производственной трудовой дисциплины, | | правил внутреннего трудового распорядка | | |-----

-----| |Разработка мероприятий по созданию благоприятных| |условий труда, повышению культуры производства,| |рациональному использованию рабочего времени в части| |своих полномочий| |-----| |Организация работы по повышению квалификации и| |профессионального мастерства рабочих и бригадиров,| |обучению их вторым и смежным профессиям| |-----| |Необходимые|Необходимые умения по трудовой функции А/01.5| |умения |"Руководство проведением типовых работ и контроль| |выполнения стандартных процедур по постпродажному| |обслуживанию и сервису" | |-----| |Обобщать и использовать теоретические знания и| |практический опыт при решении| |организационно-управленческих задач | |-----| |Работать с организационно-распорядительной и| |технической документацией, понимать схемы| |бизнес-процессов | |-----| |Разрабатывать типовые организационные схемы с| |использованием стандартных инструментов и методик| |моделирования и проектирования бизнес-процессов | |-----| |Обосновывать мероприятия по реинжинирингу| |бизнес-процессов на основе расчета и анализа| |показателей экономической эффективности инвестиций | |-----| |Стимулировать творческую инициативу,| |рационализаторство, анализировать и адаптировать| |достижения отечественной и зарубежной науки и| |техники |-----| |Необходимые|Необходимые знания по трудовой функции А/01.5| |знания |"Руководство проведением типовых работ и контроль| |выполнения стандартных процедур по постпродажному| |обслуживанию и сервису" | |-----| |Принципы построения организационно-управленческих| |структур наукоемких организаций, условия их| |применения в зависимости от характеристик бизнеса | |-----| |Методы, принципы и инструментарий теории решения| |нестандартных задач, законы эволюции сложных систем,| |принципы функционального моделирования технических| |систем и типовые методы их совершенствования | |-----| |Основные термины и определения технологических| |инноваций, классификация и физические основы| |технологий, физико-химические основы промышленных| |технологий, организационные технологии| |проектирования производственных систем, нормативная| |база проектирования | |-----| |Технологии автоматизированного управления объектами| |и производствами, основы компьютеризированного| |управления технологическим оборудованием | |-----| |Технологии диагностики, пусконаладки и испытаний| |производственных систем, перспективы и развития| |промышленных технологий | |-----| |Основы физиологии труда, негативные факторы| |техносферы и воздействие их на человека, принципы| |обеспечения безопасного функционирования| |автоматизированных и роботизированных производств | |-----| |Другие |Личные качества, обеспечивающие эффективное| |характерис- |выполнение трудовой функции: ответственность,| |тики |аккуратность, коммуникабельность, способность| |оперативно решать поставленные задачи,| |инициативность, логическое мышление, творческий| |подход к решению профессиональных задач, знание| |английского языка для взаимодействия с зарубежными| |партнерами | |-----| |Желательно наличие сертификатов от российских или| |зарубежных профессиональных организаций,| |подтверждающих компетенции в области организации| |постпродажного обслуживания и сервиса | |-----|

3.2.3. Трудовая функция

-----| |-----| |---| Наименование|Организация и координация | Код|В/03.6| Уровень | 6 |
взаимодействия с		(под-	
подразделениями организации		уровень)	
и внешними контрагентами по		квали-	

|постпродажному обслуживанию| | |фикации | |
 |и сервису | | | |
 |-----| |-----| |---| Происхождение |-----|-----|-----|-----| трудовой
 |Оригинал X|Заемствовано| | |функции | |из оригинала| | |
 |-----|-----|-----|-----|
 Код Регистрационный
 оригинала номер
 профессионального
 стандарта |-----|-----| |Трудовые |Оказание методических и
 консультационных услуг| действия |работникам других структурных подразделений| | |организации
 по вопросам организации постпродажного| |обслуживания и сервиса | | |-----
 -----| | |Организация и координация взаимодействия с| | |производственными подразделениями по
 выявлению и| | |устранению причин технологических нарушений,| | |вызвавших обращение
 потребителей в гарантийную| | |мастерскую; подготовке предложений по изменению| | |технологии
 производства; анализу претензий к| | |качеству продукции | | |-----| |
 |Организация и координация взаимодействия с отделом| | |контроля качества по вопросам проверки
 документов,| | |подтверждающих качество продукции (сертификатов,| | |паспортов); согласования на
 гарантийные сроки;| | |заключений о качестве продукции, предъявленной для| | |повторных
 испытаний; учета рекламаций к качеству| | |продукции и анализа сведений о причинах
 предъявления| | |рекламаций | | |-----| | |Организация и координация
 взаимодействия с отделами| | |главного технолога, главного конструктора по| | |вопросам
 осуществления технологических изменений,| | |внесенных в выпускаемую продукцию, ее упаковку;| |
 |внедрения новых технологий производства, упаковки,| | |погрузочно-разгрузочных работ,
 транспортирования и| | |хранения; увеличения объемов производства продукции,| | |пользующейся
 наибольшим спросом, и по запуску в| | |производство новых видов продукции; анализа| | |характера
 наиболее частых поломок, неисправностей,| | |прочих дефектов продукции, возникших при| |
 эксплуатации или использовании продукции | | |-----| | |Организация и
 координация взаимодействия с| | |транспортным отделом по вопросам согласования| | |условий
 договоров в части доставки продукции| | |покупателям; оформления транспортно-экспедиционной| |
 |документации с отметками о передаче и приеме| | |продукции покупателями; подготовки планов
 поставки| | |отремонтированной продукции потребителям; разработки| | |инструкций и требований к
 перевозке продукции| | |различными видами транспорта | | |-----| |
 |Организация и координация взаимодействия с отделом| | |маркетинга по вопросам анализа
 конкурентной среды,| | |ценовой политики, объемов оборота,| | |конкурентоспособности, скорости
 реализации| | |продукции; оценки состояния рынка постпродажных| | |услуг | | |-----
 -----| | |Организация и координация взаимодействия с| | |планово-экономическим отделом по
 вопросам| | |составления планов реализации продукции (выполнения| | |работ, оказания услуг),
 планов производства для| | |заключения договоров с контрагентами; согласования и| | |утверждения
 цен на продукцию (работы, услуги) | | |-----| | |Организация и
 координация взаимодействия с| | |финансовым отделом и бухгалтерией по вопросам| | |анализа
 информации о неоплаченных счетах; подготовки| | |проектов возмездных договоров и соглашений с| |
 |контрагентами; анализа рекламаций; оценки состояния| | |запасов запасных частей и расходных
 материалов и их| | |соответствия утвержденным нормативам; оплаты счетов,| | |выставленных
 контрагентам; информации о затратах на| | |постпродажное обслуживание и сервис | | |-----
 -----| | |Организация и координация взаимодействия с| | |юридическим отделом по
 вопросам правовой экспертизы| | |проектов договоров, приказов, распоряжений,| | |инструкций по
 постпродажному обслуживанию и сервису;| | |обработки претензий и исков по поводу нарушения
 или| | |неисполнения организацией договорных обязательств | | |-----|-----

программы - | | программы повышения квалификации, программы | | профессиональной переподготовки | |-----|-----| |Требования к опыту|Высшее (техническое или) |практической работы |инженерно-экономическое) образование и стаж| | работы на руководящих должностях в| | соответствующей профилю организации отрасли| | не менее пяти лет | |-----|-----| |Особые условия| - | допуска к работе | | |-----|-----|

Дополнительные характеристики: |-----|-----|-----| |Наименование | Код |
Наименование базовой группы, должности | | документа | | (профессии) или специальности | |-----|
-|-----|-----| |ОКЗ | 1222 |Руководители специализированных | | |
|(производственно-эксплуатационных) | | |подразделений (служб) в промышленности | | |-----|-----|
-----| | | 1312 |Руководители малых промышленных | | |организаций и
предприятий | | |-----|-----| | | 1226 |Руководители специализированных | | |
|(производственно-эксплуатационных) | | |подразделений (служб) в организациях и на | | |
|предприятиях транспорта и связи, в | | |материально-техническом снабжении и сбыте| |-----|-----|
----|-----|-----| |ЕКС | - |Директор (генеральный директор, | | |управляющий)
предприятия | | |-----|-----| | | - |Заместитель директора по коммерческим | | |
|вопросам | | |-----|-----| | | - |Начальник отдела | | |-----|-----|
-----| | | - |Менеджер | |-----|-----|-----| |ОКСО | 150000 |Металлургия,
машиностроение и | | |материалообработка | | |-----|-----| | | 160000
|Авиационная и ракетно-космическая техника| | |-----|-----| | | 180000
|Морская техника | | |-----|-----| | | 190000 |Транспортные средства | | |-----|
|-----| | | 200000 |Приборостроение и оптотехника | | |-----|-----|
-----| | | 210000 |Электронная техника, радиотехника и связь| | |-----|-----|
-| | | 220000 |Автоматика и управление | | |-----|-----| | | 230000 |Информатика
и вычислительная техника | | |-----|-----| | | 240000 |Химическая и
биотехнологии | |-----|-----|-----|

3.3.1. Трудовая функция

-----	-----	-----	Наименование	Организация процессов	Код	С/01.7	Уровень	7
анализа логистической			(под-					
поддержки жизненного цикла			уровень)					
промышленной продукции			квали-					
			фикации					

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

Код Регистрационный

оригинала номер

профессионального

стандарта |-----|-----|-----| |Трудовые |Определение стратегии и
управление процессами анализа| действия |логистической поддержки жизненного цикла
промышленной| | продукции | | |-----|-----| | |Изучение и анализ технологии
и качества выполнения| | процессов постпродажного обслуживания и сервиса,| | условий работы
оборудования с целью определения| | необходимости проведения корректирующих мероприятий | |
|-----|-----| | |Изучение и анализ информации, технических данных,| |
|показателей и результатов работы, обобщение и| | систематизирование их, проведение
необходимых| | расчетов с использованием современной| | электронно-вычислительной техники | | |
-----| | |Формирование требований к системе логистической| |
|поддержки на основе сравнения с существующими| | аналогами | | |-----|-----|

----| |Осуществление корректировки проектных решений,| |направленной на обеспечение
 эффективной эксплуатации| |промышленной продукции | |-----| |
 |Осуществление разработки системы поддержки| |эксплуатации, обеспечивающей наилучшее
 соотношение| |затрат, сроков и характеристик "пригодности к| |поддержке" | |-----
 -----| |Определение требований к ресурсам логистической| |поддержки, разработка
 планов постпроизводственной| |поддержки, осуществление оценки и проверки| |достигнутых
 показателей эффективности эксплуатации| |промышленной продукции | |-----
 -----| |Обеспечение формализованных действий по планированию| |анализа логистической
 поддержки (АЛП) и экспертизе| |программы АЛП и проекта изделия | |-----
 -----| |Разработка требований к вспомогательному| |оборудованию, к которому относится
 стационарное и| |мобильное оборудование, необходимое для эксплуатации| |и технического
 обслуживания изделия, в том числе| |универсальное оборудование, транспортное| |оборудование,
 инструмент, метрологическое и| |контрольно-измерительное оборудование,| |диагностическое
 оборудование и программное| |обеспечение | |-----| |Разработка
 требований к инфраструктуре системы| |эксплуатации и ремонта, включающей: здания,| |
 сооружения, системы энергоснабжения | |-----| |Разработка
 требований к количественному и| |качественному составу персонала и уровню его| |квалификации,
 к подготовке персонала и средствам| |обучения | |-----| |
 |Разработка требований, ресурсов и процедур, связанных| |с упаковкой, хранением и
 транспортированием изделия и| |вспомогательного оборудования, в том числе с учетом| |
 особенностей работы с опасными материалами, условия| |их краткосрочного и долгосрочного
 хранения | |-----|-----| |Необходимые|Необходимые умения по
 трудовой функции В/03.6| |умения |"Организация и координация взаимодействия с| |
 подразделениями организации и внешними контрагентами| |по постпродажному обслуживанию и
 сервису" | |-----| |Использовать законы естественно-научных
 дисциплин в| |профессиональной деятельности и применять| |математический аппарат, методы
 оптимизации, теории| |вероятностей, математической статистики, системного| |анализа для
 принятия решений в области инноватики | |-----| |Проводить
 комплексное изучение отраслевого рынка| |промышленной продукции, потребителей товаров,| |
 поставщиков сырья, материалов и комплектующих,| |конкурирующих организаций -
 производителей| |продуктов-заменителей, оценивать уровень конкурентной| |борьбы, составлять
 обзоры конъюнктуры рынка | |-----| |Разрабатывать методы и
 модели создания системы| |интегрированной логистической поддержки с целью| |повышения
 эксплуатационной надежности наукоемкой| |продукции | |-----|-----
 --| |Необходимые|Необходимые знания по трудовой функции В/03.6| |знания |"Организация и
 координация взаимодействия с| |подразделениями организации и внешними контрагентами| |по
 постпродажному обслуживанию и сервису" | |-----| |
 |Методологические основы проведения| |логистико-ориентированного анализа системы и среды| |
 ее функционирования | |-----| |Подходы, методы и результаты
 прикладной статистики,| |экспертных оценок, теории принятия решений и| |экономико-
 математического моделирования, в частности| |моделирования технологий обеспечения качества,| |
 методов классификации, теории нечеткости и статистики| |интервальных данных, принятия
 решений в условиях| |неопределенности и риска, в том числе в| |эколого-экономических задачах | |
 |-----|-----| |Другие |Личные качества, обеспечивающие
 эффективное| |характерис-|выполнение трудовой функции: ответственность,| |тики |аккуратность,
 коммуникабельность, способность| |оперативно решать поставленные задачи,| |инициативность,
 логическое мышление, творческий| |подход к решению профессиональных задач, знание| |
 английского языка для взаимодействия с зарубежными| |партнерами | |-----

-----| | Желательно наличие сертификатов от российских или | | зарубежных профессиональных организаций, | | подтверждающих компетенции в области организации | | постпродажного обслуживания и сервиса | |-----|-----|

3.3.2. Трудовая функция

-----		-----		---	Наименование	Планирование технического	Код	C/02.7	Уровень	7
обслуживания и ремонта		(под-								
промышленной продукции		уровень)								

| | | | квали- | |
| | | |фикации | |

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

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

Код Регистрационный

оригинала номер

профессионального

стандарта |-----|-----| | Трудовые | Разработка подходов, включая

нестандартные, к | действия | выполнению трудовых задач посредством использования | |

| специальных знаний и экспертных источников | | информации | |-----|

| | Обеспечение разработки концепции технического | | обслуживания и ремонта промышленной
продукции | |-----| | Определение совокупности взаимосвязанных

технических | | средств, специальной технической документации и | | исполнителей, необходимых
для поддержания и | | восстановления качества изделий | |-----| |

| Разработка комплексов операций по поддержанию | | работоспособности или исправности изделия
при | | использовании по назначению, ожидании, хранении и | | транспортировании | |-----|

-----| | Разработка комплексов операций по восстановлению | | исправности или
работоспособности изделий и | | восстановлению ресурсов изделий или их составных | | частей | |-----|

-----| | Осуществление анализа и конкретизации требований к | |

| промышленной продукции в части ее обслуживания и | | ремонта и обеспечение внедрения
механизмов улучшения | | показателей надежности, безотказности, | | долговечности,

ремонтпригодности, сохраняемости | | промышленной продукции | |-----|

-----| | Разработка и оперативная корректировка планов | | технического обслуживания и ремонта в
нескольких | | альтернативных вариантах с учетом распределения, | | назначения обслуживающего и
ремонтного персонала, | | обладающего необходимой квалификацией, наличия | | необходимых

запчастей и расходных материалов | |-----| | Организация
распределенной системы сбора и обработки | | службами заказчиков (эксплуатантов)

статистической | | информации о значениях показателей надежности, | | безотказности,

долговечности, ремонтпригодности и | | сохраняемости промышленной продукции, а также данных |

| | о номенклатуре и количестве используемых запасных | | частей для изделия и его компонентов | |

|-----| | Организация выполнения службами заказчиков и | |

| поставщика промышленной продукции централизованного | | анализа накопленных
эксплуатационных и логистических | | данных, осуществление мероприятия по подготовке и |

| переподготовке персонала | |-----|-----|-----| | Необходимые

| Необходимые знания по трудовой функции B/02.6 | знания | "Разработка организационных схем,

стандартов и | | процедур и выполнение руководства процессами | | постпродажного обслуживания и

сервиса" | |-----|-----| | Принципы и основные положения теории решения |

| нестандартных задач, законы эволюции сложных систем, | | принципы функционального

моделирования технических | | систем и типовые методы их совершенствования | |-----|

-----| | Организационные технологии проектирования | | производственных систем,

3.3.3. Трудовая функция

----- ---- --	Происхождение	----- ----- ----- -----
Оригинал X Заемствовано	функции	из оригинала
----- ----- ----- -----		

Стр. 19 из 26

сервиса" | | |-----| | |Разрабатывать и применять на практике модели | |
|управления производственными ресурсами и | |логистическими цепочками | | |-----
-----| | |Разрабатывать экономико-математические и | |компьютерные модели
производственно-коммерческих | |процессов жизненного цикла наукоемкой продукции | | |-----
-----| | |Организовывать проектную работу в организации, | |разрабатывать и
контролировать ресурсо-временные | |проектные показатели | | |-----|-----
-----| |Необходимые |Необходимые знания по трудовой функции В/02.6| |знания |"Разработка
организационных схем, стандартов и | |процедур и выполнение руководства процессами | |
|постпродажного обслуживания и сервиса" | | |-----| |Принципы и
методы построения системы и инструменты | |управления производством с помощью современной | |
|логистики | | |-----| |Основы планирования жизненного цикла
инновационной | |машиностроительной продукции | | |-----| |
|Экономико-математические модели для описания | |состояния многономенклатурных запасов
промышленной | |организации | | |-----| |Основы современного
материального производства, | |особенности формирования показателей качества и | |
|конкурентоспособности наукоемкой продукции | | |-----|-----|
|Другие |Личные качества, обеспечивающие эффективное |характерис- |выполнение трудовой
функции: ответственность, |тики |аккуратность, коммуникабельность, способность | |оперативно
решать поставленные задачи, | |инициативность, логическое мышление, творческий | |подход к
решению профессиональных задач, знание | |английского языка для взаимодействия с
зарубежными | |партнерами | | |-----| |Желательно наличие
сертификатов от российских или | |зарубежных профессиональных организаций, | |
|подтверждающих компетенции в области организации | |постпродажного обслуживания и сервиса | |
|-----|-----|

3.3.4. Трудовая функция

-----		-----		---	Наименование	Организация мероприятий по	Код	С/04.7	Уровень	7
обеспечению электронной			(под-							
эксплуатационной и			уровень)							
ремонтной документацией			квали-							
			фикации							
-----		-----		---	Происхождение	-----	-----	-----	-----	трудовой
Оригинал X	Заемствовано		функции		из оригинала					
-----	-----	-----	-----							

Код Регистрационный

оригинала номер

профессионального

стандарта |-----|-----| |Трудовые |Руководство деятельностью по
созданию интерактивной | |действия |электронной эксплуатационной документации, | |
|обеспечивающей интеграцию различных видов | |эксплуатационной и ремонтной документации в
общую | |базу данных эксплуатационной документации, в том | |числе электронных каталогов,
электронных перечней, | |руководств по эксплуатации и ремонту, инструкций по | |пуску, наладке
наукоемких промышленных изделий | | |-----| |Обеспечение
персонала интерактивными электронными | |техническими руководствами, содержащими
справочные | |материалы об устройстве и принципах работы изделия, | |о технологии выполнения
операций с изделием, | |потребности в необходимых инструментах и материалах, | |о количестве и
квалификации персонала, о диагностике | |состояния оборудования и поиска неисправностей, о | |
|подготовке и реализации автоматизированного заказа | |материалов и запасных частей | | |-----
-----| |Оценка потребностей в интерактивных электронных | |технических

руководствах различных видов и | | назначения, обеспечение доведения этой потребности | | до разработчиков | | |-----| | |Контроль предоставления и использования | | интерактивных электронных технических руководств при | | поставке изделия потребителю и при организации | | эксплуатации, обслуживания и ремонта изделия, | | принятие организационных и иных мер при обнаружении | | отсутствия или некомплектности состава интерактивных | | электронных технических руководств | | |-----| | |Организация мероприятий по переводу в электронный | | вид конструкторско-технологической, | | нормативно-справочной и эксплуатационной | | документации организации | | |-----| | |Разработка нормативных документов, регламентирующих | | вопросы безопасности информации и эксплуатации | | средств усиленной квалифицированной электронной | | подписи, назначение владельцев средств усиленной | | квалифицированной электронной подписи и должностных | | лиц, ответственных за обеспечение безопасности | | информации и эксплуатации этих средств | | |-----|-----| |Необходимые |Необходимые умения по трудовой функции В/02.6| | умения |"Разработка организационных схем, стандартов и | | процедур и выполнение руководства процессами | | постпродажного обслуживания и сервиса" | | |-----| | |Использовать инструментальные средства (в том числе | | пакеты прикладных программ) для решения прикладных | | инженерно-технических и технико-экономических задач, | | планирования и проведения работ | | |-----| | |Решать задачи разработки структуры и содержания | | интерактивных электронных технических руководств | | |-----|-----|-----| |Необходимые |Необходимые знания по трудовой функции В/02.6| | знания |"Разработка организационных схем, стандартов и | | процедур и выполнение руководства процессами | | постпродажного обслуживания и сервиса" | | |-----| | |Требования к эксплуатационной документации, | | изложенные в международных и государственных | | стандартах, касающиеся структуры, оформления и | | содержания разрабатываемой документации | | |-----| | |Принципы построения и работы электронных | | вычислительных машин, структура локальных и | | глобальных компьютерных сетей, назначение и методы | | разработки программного обеспечения, сведения о | | языках программирования и областях их применения в | | информационных технологиях | | |-----| | |Типовые варианты построения системной архитектуры и | | технологии баз данных отраслевых информационных | | систем, схемы организации информационной службы | | наукоемкой организации | | |-----| | |Функциональность современных отраслевых | | информационных систем управления жизненным циклом | | наукоемкой продукции, управления производством и | | управления организации | | |-----|-----| |Другие |Личные качества, обеспечивающие эффективное | |характерис- |выполнение трудовой функции: ответственность, | | тики |аккуратность, коммуникабельность, способность | | |оперативно решать поставленные задачи, | | инициативность, логическое мышление, творческий | | |подход к решению профессиональных задач, знание | | английского языка для взаимодействия с зарубежными | | партнерами | | |-----| | |Желательно наличие сертификатов от российских или | | зарубежных профессиональных организаций, | | подтверждающих компетенции в области организации | | постпродажного обслуживания и сервиса | | |-----|-----|-----|

3.3.5. Трудовая функция

|-----| |-----| |---| Наименование |Организация исследований и | Код |С/05.7| Уровень | 7 | |осуществление разработок | | | (под- | | |новых методов, моделей и | | | уровень) | | |механизмов интегрированной | | | квали- | | |логистической поддержки | | | фикации | | |жизненного цикла | | | |

|промышленной продукции| | | |
 |-----| |----| |---| Происхождение |-----|-----|-----|-----| трудовой
 |Оригинал X|Заемствовано| | | функции | |из оригинала| | |
 |-----|-----|-----|-----|
 Код Регистрационный
 оригинала номер
 профессионального
 стандарта |-----|-----| |Трудовые |Подготовка предложений для
 разработки стратегии| |действия |развития организации, обоснования стратегических| | |решений по
 совершенствованию процессов| | |интегрированной логистической поддержки жизненного| | |цикла
 промышленной продукции | | |-----| | |Руководство научной
 разработкой перспективных| | |направлений совершенствования методов, моделей и| | |механизмов
 интегрированной логистической поддержки| | |жизненного цикла промышленной продукции | | |-----
 -----| | |Участие в формировании и обосновании целей и задач| |
 |исследований и проектных разработок, изыскательских| | |работ, определении значения и
 необходимости их| | |проведения, путей и методов их решений | | |-----
 | | |Организация работы исследовательских коллективов по| | |изучению проблем повышения
 эффективности процессов| | |постпродажного обслуживания и сервиса в наукоемких| | |отраслях
 промышленности | | |-----| | |Рассмотрение и дача отзывов и
 заключений на| | |инновационные предложения в области организации| | |интегрированной
 логистической поддержки жизненного| | |цикла промышленной продукции | | |-----
 -----| | |Координация деятельности подчиненных структурных| | |подразделений,
 обеспечение использования в их| | |деятельности достижений отечественной и зарубежной| | |науки
 и техники, патентных и научно-информационных| | |материалов, вычислительной и организационной
 техники| | |и прогрессивных методов выполнения работ | | |-----| |
 |Способствование развитию творческой инициативы| | |работников, руководство работой по
 рассмотрению и| | |внедрению рационализаторских предложений и| | |изобретений, оформлению в
 установленном порядке| | |заявок и других необходимых документов на авторские| | |свидетельства
 на изобретения, патенты и лицензии | | |-----| | |Организация работы
 по изучению и внедрению| | |научно-технических достижений, передового| | |отечественного и
 зарубежного опыта по инновационному| | |развитию процессов постпродажного обслуживания и| |
 |сервиса | | |-----| | |Участие в подборе, аттестации и оценке научной| |
 |деятельности работников организации, повышении их| | |квалификации, рассмотрение предложений
 по их| | |премированию с учетом личного вклада в общие| | |результаты работы | | |-----
 -----| | |Необходимые |Необходимые умения по трудовой функции В/02.6| |умения
 |"Разработка организационных схем, стандартов и| | |процедур и выполнение руководства
 процессами| | |постпродажного обслуживания и сервиса" | | |-----| |
 |Выполнять технико-экономический анализ проектных,| | |конструкторских и технологических
 решений для выбора| | |оптимального варианта реализации инноваций,| | |разрабатывать
 компьютерные модели исследуемых| | |процессов и систем | | |-----| |
 |Осуществлять постановку задач для моделирования| | |управленческих и производственных
 процессов в| | |организации наукоемкой сферы; планировать,| | |организовывать и контролировать
 коммуникации между| | |профессиональными коллективами разработчиков,| | |исследователей или
 проектными группами; строить| | |статистические модели, применять методы описания| | |данных,
 оценки, проверки гипотез | | |-----| | |Проводить анализ
 управленческой ситуации, строить| | |соответствующую ей организационно-экономическую| | |модель
 для решения конкретных задач управления| | |организацией, изучать ее свойства и характеристики,| |
 | |разрабатывать на ее основе адекватные управленческие| | |решения, используя основные методы

статистического | | анализа данных | | |-----| | | Воспринимать (обобщать) научно-техническую | | информацию, отечественный и зарубежный опыт по | | тематике научного исследования, готовить | | реферативные обзоры и отчеты, получать | | научно-исследовательский опыт в профессиональных | | социальных сетях | | |-----| | | | Выявлять и оценивать тенденции технологического | | развития в наукоемких сферах на основе анализа, | | обобщения и систематизации передового опыта в сфере | | инноватики по материалам ведущих научных журналов и | | изданий с использованием электронных библиотек и | | интернет-ресурсов | | |-----| | | Сущность и содержание междисциплинарного подхода к | | решению инновационных задач и экономические | | рациональные границы применения основных методов | | организационно-экономического моделирования | | |-----| | | Методы построения концептуальных, математических и | | имитационных моделей | | |-----| | | Современные методы и модели менеджмента | | информационных коммуникаций | | |-----| | | Основные статистические методы анализа эмпирических | | экономических данных | | |-----| | | Основные понятия, методы и процедуры теории принятия | | решений и моделирования | | |-----| | | Модели, методы и результаты выборочных исследований, | | теории измерений, статистического анализа числовых, | | векторных и нечисловых данных, временных рядов, | | экспертных оценок | | |-----| | | Подходы, методы и результаты прикладной статистики, | | экспертных оценок, теории принятия решений и | | экономико-математического моделирования, в частности | | моделирования технологий обеспечения качества, | | методы классификации, теории нечеткости и статистики | | интервальных данных, принятия решений в условиях | | неопределенности и риска | | |-----| | | Методы прогнозирования, технико-экономических | | исследований научно-технических решений и | | нормативного проектирования инновационных видов | | продукции и процессов | | |-----| | | Функциональность основных классов отечественных и | | зарубежных отраслевых информационных систем | | управления жизненным циклом промышленной продукции | | |-----| | | Другие | Личные качества, обеспечивающие эффективное | | выполнение трудовой функции: ответственность, | | тики | аккуратность, коммуникабельность, способность | | оперативно решать поставленные задачи, | | инициативность, логическое мышление, творческий | | подход к решению профессиональных задач, знание | | английского языка для взаимодействия с зарубежными | | партнерами | | |-----| | | Желательно наличие сертификатов от российских или | | зарубежных профессиональных организаций, | | подтверждающих компетенции в области организации | | постпродажного обслуживания и сервиса | | |-----| | |

3.3.6. Трудовая функция

-----		-----		---	Наименование	Руководство проектами	Код	C/02.7	Уровень	7
реинжиниринга бизнес-			(под-							
процессов на			уровень)							
постпроизводственных			квали-							
стадиях жизненного цикла			фикации							
промышленной продукции с										
использованием современных										
информационных технологий										
-----		-----		---	Происхождение	-----	-----	-----	-----	трудовой
Оригинал X	Заимствовано		функции		из оригинала					
-----	-----	-----	-----							

Код Регистрационный
оригинала номер

профессионального

стандарта |-----|-----| |Трудовые |Организация деятельности
проектных офисов для| |действия |внедрения современных информационных технологий| |
|управления жизненным циклом промышленной продукции | |-----| |
|Руководство проектами по системной интеграции и| | |внедрению автоматизированных систем
управления| |технологическими процессами и| | |информационно-аналитических систем
организаций | |-----| | |Руководство разработкой основных разделов| |
|концептуальных проектов развития информационных| | |систем интегрированной логистической
поддержки| | |жизненного цикла промышленной продукции, определение| | |требований технических
заданий на их разработку | |-----| | |Разработка организационно-
технической документации| | |по проектам реинжиниринга бизнес-процессов на| |
|постпроизводственных стадиях жизненного цикла| | |продукции в части своих полномочий | |-----
-----| | |Анализ пригодности субподрядчиков на возможность| | |выполнения
проектов по внедрению информационных| | |технологий и последующий контроль работ и
продукции,| | |выполненных субподрядчиками | |-----| | |Определение
потребности организации в| | |квалифицированных специалистах по организации| | |постпродажного
обслуживания и сервиса, повышении их| | |квалификации в части своих полномочий | |-----
-----| | |Организация разработки и реализации мероприятий по| | |внедрению
прогрессивной техники и технологии,| | |улучшению использования ресурсов организации для| |
|повышения качества сервисной поддержки потребителей| | |промышленной продукции | |-----
-----| | |Осуществление оперативного управления работами по| | |проектам
реинжиниринга бизнес-процессов на| | |постпроизводственных стадиях жизненного цикла| |
|промышленной продукции | |-----| | |Проверка соответствия
проектной документации| | |действующим нормативным документам и стандартам,| | |определение
степени детализации планов проектов | |-----| | |Консультация
руководства организации, структурных| | |подразделений и проектных групп по методологии и| |
|стандартам управления проектами реинжиниринга| | |бизнес-процессов на постпроизводственных
стадиях| | |жизненного цикла промышленной продукции | |-----| |
|Руководство разработкой и внедрением проектов| | |совершенствования управления бизнес-
процессами на| | |постпроизводственных стадиях жизненного цикла| | |промышленной продукции на
основе использования| | |совокупности экономико-математических методов,| | |современных средств
вычислительной техники,| | |коммуникаций и связи и элементов теории| | |экономической
кибернетики | |-----| | |Организация проведения исследований
системы| | |управления, порядка и методов планирования и| | |регулирования процессов
постпродажного обслуживания| | |и сервиса с целью определения возможности их| | |формализации
и целесообразности перевода| | |соответствующих процессов на автоматизированный| | |режим, а
также изучение проблем обслуживания| | |автоматизированных систем управления организации и| |
|его подразделений | |-----| | |Составление технических заданий по
созданию| | |корпоративных информационных систем управления и их| | |отдельных подсистем,
обеспечение подготовки планов| | |проектирования и внедрения подсистем управления| |
|взаимоотношениями с потребителями промышленной| | |продукции и контроль их выполнения,
постановка| | |задач, их алгоритмизация, увязка организационного и| | |технического обеспечения,
создание и внедрение| | |типовых блоков в части своих полномочий | |-----
-----| | |Организация работы по совершенствованию| | |документооборота на стадиях
постпродажного| | |обслуживания и сервиса: определение входных и| | |выходных документов,
порядка их ввода и вывода,| | |приема и переформирования, передачи по каналам| | |связи,
оптимизации документов, рационализации их| | |содержания и построения | |-----|-----
-----| |Необходимые |Необходимые умения по трудовой функции В/03.6| |умения

["Организация и координация взаимодействия с | | подразделениями организации и внешними контрагентами | | по постпродажному обслуживанию и сервису" | | |-----
 --| | |Использовать методы логистики и оптимизировать | | производственно-технологические ресурсы наукоемкой | | организации | | |-----| | |Использовать методики разработки организационных | | структур и информационно-управленческих систем | | инновационной организации, управления | | организационными изменениями в рабочих коллективах | | при внедрении новой техники и технологий | | |-----| | |
 |Моделировать процессы жизненного цикла наукоемкой | | продукции; осуществлять анализ длительности и | | стоимости этапов жизненного цикла наукоемкой | | продукции; применять технологии управления данными о | | жизненном цикле наукоемкой продукции; разрабатывать | | системы интегрированной логистической поддержки | | сложной техники | | |-----
 -----| | |Осуществлять выбор и адаптацию логистической модели | | кооперации для конкретных условий функционирования | | наукоемких организаций; обосновывать выбор | | информационной системы для обеспечения потребностей | | информационного взаимодействия контрагентов в | | процессе снабженческо-сбытовой деятельности | | наукоемкой организации; адаптировать зарубежный опыт | | развития науки и технологий в государственном, | | корпоративном и предпринимательском секторе к | | специфике решения задач организационной и | | технологической модернизации отечественного | | наукоемкого производства | | |-----
 -----| | |Формулировать требования технического задания и | | оформлять документацию по проектно-конструкторским | | работам в соответствии со стандартами, техническими | | условиями и другими нормативными документами | | |-----| | |Разрабатывать организационно-техническую и | | организационно-экономическую документацию (графики | | работ, инструкции, планы, сметы, бюджеты, | | технико-экономические обоснования, частные | | технические задания) и составлять управленческую | | отчетность по утвержденным формам | | |-----
 -----| | |Оценивать экономическую эффективность | | проектно-конструкторских решений | | |-----| | |Использовать информационные технологии и | | инструментальные средства при разработке | | инновационных проектов, применять средства | | автоматизации при проектировании и подготовке | | производства | | |-----
 -----| | |Необходимые | | Необходимые знания по трудовой функции В/03.6 | | знания ["Организация и координация взаимодействия с | | подразделениями организации и внешними контрагентами | | по постпродажному обслуживанию и сервису" | | |-----
 --| | |Сущность и содержание междисциплинарного подхода к | | решению инновационных задач и экономические | | рациональные границы применения основных методов | | организационно-экономического моделирования | | |-----| | |Методы построения концептуальных, математических и | | имитационных моделей | | |-----| | |
 | | Основы создания интегрированных логистических | | автоматизированных систем управления взаимодействием | | этапов жизненного цикла наукоемкой продукции | | |-----
 -----| | |Современные системы и технологии, применяемые для | | информационной поддержки жизненного цикла наукоемкой | | продукции | | |-----| | |Принципы и порядок организации процессов сервисного | | обслуживания продукции наукоемкого производства, а | | также его комплексной оценки | | |-----| | |Современные модели сервисного обслуживания продукции | | наукоемких производств | | |-----
 ---| | |Основные современные логистические модели кооперации | | наукоемких производств и управления цепями поставок | | |-----| | |Основные принципы информационного взаимодействия | | контрагентов в процессе снабженческо-сбытовой | | деятельности наукоемкой организации | | |-----| | |Современные информационные системы, применяемые на | | стадиях закупочной, распределительной и сбытовой | | деятельности наукоемкой организации, порядок их | | внедрения | | |-----|-----

-----| |Другие |Личные качества, обеспечивающие эффективное| |характерис- |выполнение
 трудовой функции: ответственность,| |тики |аккуратность, коммуникабельность, способность| |
 |оперативно решать поставленные задачи,| | |инициативность, логическое мышление, творческий| |
 |подход к решению профессиональных задач, знание| | |английского языка для взаимодействия с
 зарубежными| | |партнерами| | |-----| | |Желательно наличие
 сертификатов от российских или| | |зарубежных профессиональных организаций,| |
 |подтверждающих компетенции в области организации| | |постпродажного обслуживания и сервиса| |
 |-----|-----|

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик |-----|
 |Общероссийское отраслевое объединение работодателей "Союз| |машиностроителей России", город
 Москва | | |Заместитель исполнительного директора Сергей Валентинович Иванов| |-----|
 -----|

4.2. Наименования организаций-разработчиков |---|-----| |1. |ОАО
 "Авиакор - авиационный завод", город Самара | |---|-----| |2. |ОАО
 "АК "Туламашзавод", город Тула | |---|-----| |3. |ОАО "Брянский
 химический завод имени 50-летия СССР", город | | |Сельцо, Брянская область | |---|-----|
 -----| |4. |ОАО "Камов", город Люберцы, Московская область | |---|-----|
 -----| |5. |ОАО "КБТМ", город Омск | |---|-----| |6.
 |ОАО "Красногорский завод им. С.А.Зверева", город | | |Красногорск, Московская область | |---|-----|
 -----| |7. |ОАО "КумАПП", город Кумертау, Республика Башкортостан | |---|
 |-----| |8. |ОАО "ЛЕПСЕ", город Киров | |---|-----|
 -----| |9. |ОАО "НПП "Старг", город Екатеринбург | |---|-----|
 -----| |10. |ОАО "ОмПО "Иртыш", город Омск | |---|-----| |11. |ОАО
 "Роствертол", город Ростов-на-Дону | |---|-----| |12. |ОАО "СЭЗ им.
 Серго Орджоникидзе", город Саратов | |---|-----| |13. |ОАО "УАП
 "Гидравлика", город Уфа, Республика Башкортостан | |---|-----|
 |14. |ОАО "УМПО", город Уфа, Республика Башкортостан | |---|-----|
 | |15. |ОАО "УНПП "Молния", город Уфа, Республика Башкортостан | |---|-----|
 -----| |16. |ОАО ААК "ПРОГРЕСС", город Арсеньев, Приморский край | |---|-----|
 -----| |17. |ФГБОУ ВПО "Московский государственный технический | | |университет им.
 Н.Э.Баумана", город Москва | |---|-----| |18. |ФГБОУ ВПО "СамГТУ",
 ФМиАТ, город Самара | |---|-----| |19. |ФГБОУ ВПО ОмГТУ, город
 Омск | |---|-----| |20. |ФГБОУ МГТУ "Станкин", город Москва | |---|
 -----|