УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства

труда и социальной защиты Российской Федерации

от «14» марта 2023 г. № 142н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

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

|  |
| --- |
| 1229 |
| Регистрационный номер |

Содержание

I. Общие сведения 1

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) 2

III. Характеристика обобщенных трудовых функций 3

3.1. Обобщенная трудовая функция «Предоставление справочно-информационных услуг и услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям железнодорожного агентства» 3

3.2. Обобщенная трудовая функция «Руководство выполнением работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства» 5

3.3. Обобщенная трудовая функция «Руководство производственно-хозяйственной деятельностью железнодорожного агентства» 10

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта 16

# I. Общие сведения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организация деятельности по обслуживанию пассажиров и посетителей в железнодорожном агентстве |  | 17.074 |
| (наименование вида профессиональной деятельности) | код |

Основная цель вида профессиональной деятельности:

|  |
| --- |
| Обеспечение качественного обслуживания пассажиров и посетителей в железнодорожном агентстве |

Группа занятий:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1325 | Руководители подразделений (управляющие) на транспорте | 4229 | Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы |
| (код ОКЗ[[1]](#endnote-1)) | (наименование) | (код ОКЗ) | (наименование) |

Отнесение к видам экономической деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| 52.21.12 | Деятельность железнодорожных пассажирских вокзалов и грузовых терминалов |
| (код ОКВЭД[[2]](#endnote-2)) | (наименование вида экономической деятельности) |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Обобщенные трудовые функции | Трудовые функции |
| код | наименование | уровень квалификации | наименование | код | уровень (подуровень) квалификации |
| А  | Предоставление справочно-информационных услуг и услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям железнодорожного агентства | 3 | Предоставление справочно-информационных услуг пассажирам и посетителям железнодорожного агентства | A/01.3 | 3 |
| Предоставление услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям железнодорожного агентства | A/02.3 | 3 |
| B | Руководство выполнением работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства | 5 | Планирование выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства | B/01.5 | 5 |
| Организация выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства | B/02.5 | 5 |
| Контроль выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства | B/03.5 | 5 |
| C | Руководство производственно-хозяйственной деятельностью железнодорожного агентства | 6 | Планирование производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства | C/01.6 | 6 |
| Организация производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства | C/02.6 | 6 |
| Управление трудовыми ресурсами железнодорожного агентства | C/03.6 | 6 |
| Контроль производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства | C/04.6 | 6 |

# III. Характеристика обобщенных трудовых функций

## 3.1. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Предоставление справочно-информационных услуг и услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителямжелезнодорожного агентства | Код | A | Уровень квалификации | 3 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Дежурный железнодорожного агентства по обслуживанию пассажиров |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее общее образование и профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 4229 | Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы |
| ОКПДТР[[3]](#endnote-3) | 21237 | Дежурный по обслуживанию пассажиров |

**3.1.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Предоставление справочно-информационных услуг пассажирам и посетителям железнодорожного агентства | Код | A/01.3 | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Предоставление справочной информации пассажирам и посетителям железнодорожного агентства о правилах перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, правилах оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте груза, багажа и грузобагажа  |
| Оказание консультативной помощи пассажирам и посетителям железнодорожного агентства по вопросам мультимодальных перевозок |
| Оформление отчетной документации о предоставленных услугах пассажирам и посетителям железнодорожного агентства с использованием информационно-коммуникационных технологий |
| Необходимые умения | Осуществлять процедуры сбора, сортировки, анализа и оценки информации для предоставления пассажирам и посетителям железнодорожного агентства |
| Пользоваться прикладным программным обеспечением автоматизированных систем при предоставлении справочно-информационных услуг пассажирам и посетителям железнодорожного агентства |
| Оформлять документацию, связанную с выполнением работ по предоставлению справочно-информационных услуг пассажирам и посетителям железнодорожного агентства |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по предоставлению справочно-информационных услуг пассажирам и посетителям железнодорожного агентства |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Порядок работы в автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Формы проездных и перевозочных документов |
| Маршруты следования поездов и расписание их движения в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Другие характеристики  | - |

**3.1.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Предоставление услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям железнодорожного агентства | Код | A/02.3 | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Оказание консультативной помощи пассажирам и посетителям железнодорожного агентства при оформлении проездных и перевозочных документов в билетных кассах железнодорожного агентства  |
| Оказание консультативной помощи пассажирам и посетителям железнодорожного агентства при оформлении проездных и перевозочных документов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» |
| Оказание помощи пассажирам и посетителям железнодорожного агентства при покупке проездных документов с учетом оптимального режима работы кассовых окон с целью сокращения времени ожидания при оформлении и продаже проездных и перевозочных документов в железнодорожном агентстве |
| Необходимые умения | Осуществлять процедуры сбора, сортировки, анализа и оценки информации для ее предоставления пассажирам и посетителям железнодорожного агентства |
| Пользоваться прикладным программным обеспечением автоматизированных систем при предоставлении услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям железнодорожного агентства |
| Визуально оценивать работу кассовых окон с целью сокращения времени ожидания при оформлении и продаже проездных и перевозочных документов в железнодорожном агентстве |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по предоставлению услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям железнодорожного агентства |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Порядок работы в автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Формы проездных и перевозочных документов |
| Маршруты следования поездов и расписание их движения в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Другие характеристики  | - |

## 3.2. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Руководство выполнением работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства | Код | B | Уровень квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Начальник участка производства |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звенаилиВысшее образование – магистратура или специалитет |
| Требования к опыту практической работы | Не менее двух лет работы по организации обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте при наличии среднего профессионального образованияНе менее одного года работы на инженерно-технических должностях по организации обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте при наличии высшего образования |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендовано дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации по профилю деятельности |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 1325 | Руководители подразделений (управляющие) на транспорте |
| ОКПДТР | 25082 | Начальник участка (в прочих отраслях) |
| ОКСО[[4]](#endnote-4) | 2.23.02.01 | Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) |
| 2.23.04.01 | Технология транспортных процессов |
| 2.23.05.04 | Эксплуатация железных дорог |

**3.2.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Планирование выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства | Код | B/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Планирование деятельности работников участка железнодорожного агентства для выполнения заданного объема и сроков работ по обслуживанию пассажиров и посетителей |
| Ежесменное определение объемов работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства  |
| Планирование потребности участка железнодорожного агентства в материальных ресурсах для определения затрат на выполнение работ по обслуживанию пассажиров и посетителей железнодорожного агентства |
| Оформление технической документации участка железнодорожного агентства с использованием информационно-коммуникационных технологий |
| Необходимые умения | Определять способы выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства |
| Использовать информационные источники в области планирования работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии при планировании выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей железнодорожного агентства |
| Оформлять документацию, связанную с планированием работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по планированию работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве, в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Схема железнодорожной транспортной сети в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов |
| Порядок работы в автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Другие характеристики  | - |

**3.2.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства | Код | B/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Разработка предложений по координации деятельности участка железнодорожного агентства по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов, оформлению перевозки багажа и грузобагажа в пассажирских поездах, обработке проездных и перевозочных документов согласно технологическому процессу с использованием информационно-коммуникационных технологий |
| Проведение технической учебы с работниками участка железнодорожного агентства в соответствии с планами и графиками проведения занятий по повышению уровня технических знаний работников и выполнению ими требований качественного обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного агентства с использованием информационно-коммуникационных технологий |
| Проведение инструктажей с работниками участка железнодорожного агентства по вопросам выполнения требований качественного обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного агентства |
| Координирование деятельности работников участка железнодорожного агентства в зависимости от изменения пассажиропотока в период массовых перевозок |
| Организация выполнения действий в чрезвычайных обстоятельствах, связанных с противоправными актами на территории участка железнодорожного агентства, согласно технологическому процессу его работы и требованиям безопасности пассажиров и посетителей железнодорожного агентства |
| Необходимые умения | Планировать собственную деятельность и деятельность участка железнодорожного агентства при организации выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей |
| Принимать решения в случае неудовлетворительного качества обслуживания пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства |
| Использовать информационные источники в области организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства |
| Оказывать необходимую помощь в освоении знаний обучающимся работникам участка железнодорожного агентства |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии при организации выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства |
| Оформлять документацию, связанную с организацией выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по организации выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве, в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Порядок работы в автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Формы проездных и перевозочных документов |
| Схема железнодорожной транспортной сети в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Маршруты следования поездов и расписание их движения в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Другие характеристики  | - |

**3.2.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Контроль выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства | Код | B/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Разработка плана-графика контроля выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства |
| Организация сбора данных об обслуживании пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства для проведения мероприятий по контролю выполняемых им работ |
| Проведение мероприятий по контролю работ, выполняемых участком железнодорожного агентства, с последующим анализом |
| Анализ данных по результатам контроля работ, выполняемых участком железнодорожного агентства, для подготовки предложений по устранению выявленных недостатков |
| Подготовка отчетной документации по результатам контроля работ, выполняемых участком железнодорожного агентства, с использованием информационно-коммуникационных технологий |
| Подготовка предложений по повышению качества работ, выполняемых участком железнодорожного агентства |
| Доведение до сведения исполнителей мер по повышению качества работ, выполняемых участком железнодорожного агентства |
| Необходимые умения | Оценивать качество обслуживания пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства |
| Принимать решения в случае неудовлетворительного качества обслуживания пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства |
| Принимать меры по результатам контроля выполнения работ участком железнодорожного агентства |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии при контроле выполнения работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства |
| Оформлять документацию при проведении контроля и анализа работ, выполняемых участком железнодорожного агентства |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства |
| Требования, предъявляемые к качеству работ, выполняемых участком железнодорожного агентства |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве, в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Порядок работы в автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Порядок ведения документации при контроле выполнения работ участком железнодорожного агентства |
| Трудовое законодательство Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Другие характеристики  | - |

## 3.3. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Руководство производственно-хозяйственной деятельностью железнодорожного агентства | Код | C | Уровень квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Начальник железнодорожного агентства |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – магистратура или специалитет |
| Требования к опыту практической работы | Не менее двух лет работы на руководящих должностях по организации обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендовано дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации по профилю деятельности |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 1325 | Руководители подразделений (управляющие) на транспорте |
| ОКПДТР | 24412 | Начальник агентства (рекламно-информационного, транспортно-экспедиционного и др.) |
| ОКСО | 2.23.04.01 | Технология транспортных процессов |
| 2.23.05.04 | Эксплуатация железных дорог |

**3.3.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Планирование производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства | Код | C/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Организация работы железнодорожного агентства в соответствии с плановыми заданиями и требованиями к обеспечению использования технических средств, пожарной и экологической безопасности |
| Распределение плановых заданий между подчиненными руководителями среднего звена железнодорожного агентства  |
| Разработка мер по повышению качества производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Разработка предложений по совершенствованию производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства (по повышению доходности, улучшению использования основных производственных и оборотных средств, экономии эксплуатационных и материальных ресурсов, внедрению мероприятий, направленных на повышение производительности труда, совершенствование нормирования и экономию трудовых и материальных затрат) |
| Необходимые умения | Анализировать результаты выполнения плановых заданий железнодорожным агентством |
| Принимать решения по корректировке планов производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Использовать информационные источники в области планирования производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии при планировании производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Оформлять документацию, связанную с планированием производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по планированию производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом |
| Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве |
| Технология производства работ в железнодорожном агентстве |
| Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте при планировании производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Трудовое законодательство Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов |
| Порядок работы в автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Порядок ведения документации при планировании производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Другие характеристики  | - |

**3.3.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства | Код | C/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Административное сопровождение производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Анализ пассажиропотока по итогам продаж проездных и перевозочных документов с разработкой мер по организации работы железнодорожного агентства для наиболее полного удовлетворения потребностей пассажиров и посетителей в услугах по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов и для повышения доходности пассажирских перевозок (открытие или закрытие дополнительных кассовых окон (билетных касс) агентства) |
| Организация работы по внедрению корпоративной системы менеджмента качества и распространения передового опыта в железнодорожном агентстве |
| Координация деятельности исполнителей, ответственных за выполнение ключевых показателей развития деятельности железнодорожного агентства |
| Разработка распоряжений для координации действий работников железнодорожного агентства с информированием подчиненных руководителей среднего звена |
| Рассмотрение обращений пассажиров и посетителей железнодорожного агентства с разработкой мер по недопущению снижения качества обслуживания пассажиров и посетителей работниками агентства |
| Принятие организационных мер по повышению качества производственно-хозяйственной деятельности агентства |
| Необходимые умения | Планировать собственную деятельность при организации производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Принимать решения в случае неудовлетворительного выполнения ключевых показателей развития производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Анализировать функционирование системы менеджмента качества в железнодорожном агентстве, оценивать возможности ее улучшения |
| Использовать информационные источники в области организации производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии при организации производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по организации производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом |
| Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве |
| Технология производства работ в железнодорожном агентстве |
| Схема железнодорожной транспортной сети |
| Требования, регулирующие порядок заключения и исполнения договоров в сфере продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Трудовое законодательство Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте при организации производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Порядок работы в автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Порядок ведения документации при организации производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Другие характеристики  | - |

**3.3.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление трудовыми ресурсами железнодорожного агентства | Код | C/03.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Организация работы по укреплению трудовой и производственной дисциплины в железнодорожном агентстве |
| Организация работы по повышению квалификации кадров и совершенствованию технологии работы в железнодорожном агентстве |
| Организация работы по совершенствованию форм и систем оплаты, стимулирования и мотивации труда в железнодорожном агентстве |
| Организация работы по выполнению мероприятий по улучшению условий и охраны труда в железнодорожном агентстве |
| Заключение трудовых договоров с работниками железнодорожного агентства |
| Расследование случаев нарушения работы железнодорожного агентства, требований локальных нормативных актов по организации обслуживания пассажиров и производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства с разработкой мероприятий по их предупреждению |
| Необходимые умения | Выбирать параметры распределения функций управления деятельностью железнодорожного агентства |
| Принимать решения в случаях нарушения трудовой и производственной дисциплины в железнодорожном агентстве |
| Использовать информационные источники в области управления трудовыми ресурсами железнодорожного агентства |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии при управлении трудовыми ресурсами железнодорожного агентства |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по управлению трудовыми ресурсами железнодорожного агентства |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве |
| Принципы распределения функций между руководителями среднего звена и способы коллективного управления деятельностью железнодорожного агентства |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом |
| Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа |
| Порядок работы в автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Трудовое законодательство Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте при управлении трудовыми ресурсами железнодорожного агентства |
| Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Другие характеристики  | - |

**3.3.4. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Контроль производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства | Код | C/04.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Формирование системы контроля производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Контроль выполнения планов экономического и социального развития железнодорожного агентства с принятием мер |
| Контроль соблюдения локальных нормативных актов о дисциплине работников железнодорожного агентства с принятием мер |
| Анализ полученных данных по результатам контроля производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства для подготовки предложений по устранению выявленных недостатков |
| Оценка эффективности внедрения проектов корпоративной системы менеджмента качества в железнодорожном агентстве |
| Информирование подчиненных работников железнодорожного агентства о результатах контроля производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства и мерах по устранению выявленных недостатков |
| Необходимые умения | Принимать решения в случае неудовлетворительного качества обслуживания пассажиров и посетителей работниками железнодорожного агентства |
| Принимать меры по результатам контроля производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Принимать меры при нарушении локальных нормативных актов о дисциплине работников железнодорожного агентства |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии при контроле производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Принимать меры при нарушениях в системах оплаты труда и материального стимулирования |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом |
| Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве |
| Технология производства работ в железнодорожном агентстве |
| Формы контроля на производстве |
| Порядок расследования и учета несчастных случаев на производстве |
| Порядок работы в автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Трудовое законодательство Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения трудовых функций |
| Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте при контроле производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Порядок ведения документации при контроле производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства |
| Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций |
| Другие характеристики  | - |

# IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

**4.1. Ответственная организация-разработчик**

|  |
| --- |
| ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России, город Москва |
| Генеральный директор Платыгин Дмитрий Николаевич |

**4.2. Наименование организаций-разработчиков**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Центр организации труда и проектирования экономических нормативов – филиал ОАО «РЖД», город Москва |

1. Общероссийский классификатор занятий. [↑](#endnote-ref-1)
2. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности. [↑](#endnote-ref-2)
3. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов. [↑](#endnote-ref-3)
4. Общероссийский классификатор специальностей по образованию. [↑](#endnote-ref-4)