МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 53287
от "10" января 2019.

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минтруд России)

ПРИКАЗ

12 декабря 2018 г. № 789н

Москва

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

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266; 2016, № 21, ст. 3002; 2018, № 8, ст. 1210), п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Специалист по организации деятельности по обслуживанию пассажиров и посетителей в железнодорожном агентстве».

Министр М.А. Топилин

gost.e-ecolog.ru

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «12» декабря 2018 г. №789н

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 «Обслуживание пассажиров и посетителей в залах железнодорожного агентства» 3
3.2. Обобщенная трудовая функция «Руководство выполнением работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства» 6
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])	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

52.21.12	Деятельность железнодорожных пассажирских вокзалов и грузовых терминалов
(код ОКВЭД[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
A	Обслуживание пассажиров и посетителей в залах железнодорожного агентства	3	Создание условий для комфортного пребывания пассажиров и посетителей в залах железнодорожного агентства	A/01.3	3
			Предоставление справочно-информационных услуг и услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям в залах 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	**Обслуживание пассажиров и посетителей в** залах железнодорожного 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

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]	21237	Дежурный по обслуживанию пассажиров

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Создание условий для комфортного пребывания пассажиров и посетителей в залах 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	Проведение осмотра залов железнодорожного агентства с принятием корректирующих мер по выявленным нарушениям требований к санитарно-техническому состоянию и содержанию инженерно-технического оборудования залов железнодорожного агентства и информированием о них непосредственного руководителя
	Контроль работы автоматизированных устройств, световых указателей, механизмов и автоматов для создания комфортных условий пребывания пассажиров и посетителей в залах железнодорожного агентства
	Актуализация информации, размещенной на информационных носителях в залах железнодорожного агентства, для своевременного и актуального визуального информирования пассажиров и посетителей железнодорожного агентства
	Оформление журналов, актов осмотра залов железнодорожного агентства для фиксации текущего состояния помещений и дальнейшего доклада руководству
	Оформление актов о забытых пассажирами и посетителями вещах в залах железнодорожного агентства для последующей передачи вещей в камеру хранения до востребования пассажирами и посетителями
	Оказание помощи пассажирам и посетителям 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 залах железнодорожного агентства
Необходимые умения	Визуально оценивать санитарно-техническое и инженерно-техническое состояние залов и оборудования железнодорожного агентства
	Осуществлять процедуры сбора, сортировки, анализа и оценки необходимой информации для ее размещения на электронных носителях в залах железнодорожного агентства
	Оформлять техническую документацию при выполнении работ по созданию условий для комфортного пребывания пассажиров и посетителей в залах железнодорожного агентства
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по созданию условий комфортного пребывания пассажиров и посетителей в залах железнодорожного агентства
	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила деловой этики
	Правила пользования автоматизированными устройствами, световыми указателями, механизмами и автоматами по обслуживанию пассажиров в железнодорожном агентстве
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
Другие характеристики	–

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Предоставление справочно-информационных услуг и услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям в залах 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	Предоставление справок пассажирам и посетителям в залах железнодорожного агентства для удовлетворения потребности пассажиров и посетителей в запрашиваемой информации (устной или письменной)
	Оперативное информирование пассажиров и посетителей в залах железнодорожного агентства о правилах перевозки пассажиров, правилах оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте, об изменении графика движения поездов
	Оказание помощи пассажирам и посетителям при оформлении проездных документов с использованием трансакционного терминала самообслуживания для оптимизации времени оформления и продажи проездных документов пассажирам в залах железнодорожного агентства
	Оказание помощи пассажирам и посетителям по распечатке контрольного купона электронного проездного документа, оформленного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», для оптимизации времени оформления проездных документов пассажиров в залах железнодорожного агентства
	Оформление отчетной документации о предоставленных услугах пассажирам и посетителям в залах железнодорожного агентства
Необходимые умения	Осуществлять процедуры сбора, сортировки, анализа и оценки необходимой своевременной и достоверной информации для ее предоставления пассажирам и посетителям в залах железнодорожного агентства
	Пользоваться трансакционным терминалом самообслуживания в залах 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 и услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям в залах железнодорожного агентства
	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

	Стандарт качества услуг, предоставляемых в залах железнодорожного агентства, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила деловой этики
	Формы проездных и перевозочных документов
	Маршруты следования поездов и расписание их движения в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
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 звена или Высшее образование – магистратура или специалитет
Требования к опыту практической работы	Не менее двух лет работы по организации обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте при наличии среднего профессионального образования Не менее одного года работы на инженерно-технических должностях по организации обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте при наличии высшего образования
Особые условия допуска к работе	–
Другие характеристики	Рекомендовано дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации по профилю деятельности

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1325	Руководители подразделений (управляющие) на транспорте

ОКПДТР	25082	Начальник участка (в прочих отраслях)
ОКСО[4]	2.23.02.01	Организация перевозок и управления на транспорте (по видам)
	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	Ежесменное определение объемов работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства при планировании его деятельности
	Планирование деятельности работников участка железнодорожного агентства для выполнения заданного объема и сроков работ по обслуживанию пассажиров и посетителей
	Планирование потребности участка железнодорожного агентства в материальных ресурсах с целью определения затрат на выполнение работ по обслуживанию пассажиров и посетителей железнодорожного агентства
	Оформление технической документации участка железнодорожного агентства
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
	Оформлять документацию, связанную с организацией планирования работ по обслуживанию пассажиров и посетителей участка 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 объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Схема железнодорожной транспортной сети в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

	Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
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, по оформлению перевозки багажа и грузобагажа в пассажирских вагонах, по обработке проездных и перевозочных документов согласно технологическому процессу
	Проведение технических занятий с работниками участка железнодорожного агентства в соответствии с планами и графиками проведения занятий по повышению уровня технических знаний работников и выполнения ими требований качественного обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного агентства
	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 для повышения эффективности его деятельности и обеспечения качества обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного агентства
	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
	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 объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила деловой этики
	Формы проездных и перевозочных документов
	Схема железнодорожной транспортной сети в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Маршруты следования поездов и расписание их движения в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
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 по обслуживанию пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства для проведения корректирующих мероприятий
	Проведение мероприятий по контролю работ, выполняемых участком железнодорожного агентства, их последующий анализ
	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
	Подготовка предложений по повышению качества работ, выполняемых участком железнодорожного агентства
	Доведение до сведения исполнителей корректирующих мер по повышению качества работ, выполняемых участком железнодорожного агентства
Необходимые умения	Оценивать качество обслуживания пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства
	Принимать оптимальные решения в случае неудовлетворительного качества обслуживания пассажиров и посетителей участком железнодорожного агентства
	Принимать корректирующие меры по результатам контроля выполнения работ 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 объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Порядок ведения документации при выполнении работ участком железнодорожного агентства
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
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	2.23.05.04	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	Определение ключевых параметров развития железнодорожного агентства с разработкой плановых заданий
	Организация работы железнодорожного агентства в соответствии с плановыми заданиями и требованиями по обеспечению использования технических средств, пожарной и экологической безопасности
	Распределение исполнения плановых заданий между подчиненными руководителями среднего звена железнодорожного агентства с разработкой в случае необходимости корректирующих мер
	Разработка мер по повышению качества производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства
	Разработка предложений по совершенствованию производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства (по повышению доходности, улучшению использования основных производственных и оборотных средств, экономии эксплуатационных и

	материальных ресурсов, внедрению мероприятий, направленных на повышение производительности труда, совершенствование нормирования и экономии трудовых и материальных затрат)
Необходимые умения	Анализировать результаты выполнения плановых заданий железнодорожным агентством
	Принимать решения по корректировке планов производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства
	Использовать информационные источники в области планирования производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства
	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
	Порядок ведения документации при планировании производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства
	Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
Другие характеристики	–

3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Организация производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства	Код	С/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 корректирующих 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 параметров 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 параметров развития производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства
	Анализировать функционирование системы менеджмента качества в железнодорожном агентстве, оценивать возможности ее улучшения
	Взаимодействовать с организациями, оказывающими услуги по обслуживанию пассажиров и посетителей на железнодорожном транспорте
	Использовать информационные источники в области 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
	Документы, регулирующие порядок заключения и исполнения договоров в сфере продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте
	Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте при организации производственно-

	хозяйственной деятельности железнодорожного агентства
	Правила деловой этики
	Порядок ведения документации при организации производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
Другие характеристики	–

3.3.3. Трудовая функция

Наименование	Управление трудовыми ресурсами железнодорожного агентства	Код	С/03.6	Уровень (подуровень) квалификации	6

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

Трудовые действия	Организация работы по укреплению трудовой и производственной дисциплины в железнодорожном агентстве с принятием корректирующих мер
	Организация работы по повышению квалификации кадров и совершенствованию технологии работы в железнодорожном агентстве с принятием корректирующих мер
	Организация работы по совершенствованию форм и систем оплаты, стимулирования и мотивации труда в железнодорожном агентстве с принятием корректирующих мер
	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, разработка 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
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
	Трудовое законодательство Российской Федерации, регулирующее управление трудовыми ресурсами железнодорожного агентства
	Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте при управлении трудовыми ресурсами железнодорожного агентства
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
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 корректирующих мер
	Контроль соблюдения локальных нормативных актов о дисциплине работников железнодорожного агентства с принятием корректирующих 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 корректирующие меры по результатам контроля

	производственно - хозяйственной деятельности железнодорожного агентства
	Принимать корректирующие меры при нарушении локальных нормативных актов о дисциплине работников железнодорожного агентства
	Принимать корректирующие 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
	Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте при контроле производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства
	Порядок ведения документации при контроле производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного агентства
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
Другие характеристики	–

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

Центр организации труда и проектирования экономических нормативов – филиал ОАО «РЖД», город Москва
И. о. директора центра Шульга Наталья Павловна

[1] Общероссийский классификатор занятий.
[2] Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.
[3] Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.
[4] Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

gost.e-ecolog.ru