МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минтруд России)

ПРИКАЗ

16 апреля 2018 г. № 237н

Москва

Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по транспортному обслуживанию грузовых перевозок на железнодорожном транспорте»

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 транспортному обслуживанию грузовых перевозок на железнодорожном транспорте».

Министр М.А. Топилин

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 51029
от "08" мая 2018 г.

gost.e-ecolog.ru

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «16» апреля 2018 г. №237н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по транспортному обслуживанию грузовых перевозок на железнодорожном транспорте

1101

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения 1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) 3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций 5
3.1. Обобщенная трудовая функция «Оказание транспортных услуг грузоотправителям и грузополучателям, работающим на железнодорожной станции» 5
3.2. Обобщенная трудовая функция «Оказание комплексных транспортных услуг грузоотправителям и грузополучателям, расположенным в зоне закрепленного региона» 9
3.3. Обобщенная трудовая функция «Руководство работой по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка» 12
3.4. Обобщенная трудовая функция «Управление деятельностью по предоставлению услуг транспортного обслуживания клиентам, представляющим собой холдинг, имеющий несколько грузовых площадок на нескольких железных дорогах или крупные производственные предприятия» 17
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта 22

I. Общие сведения

Организация и контроль выполнения комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта	17.057
(наименование вида профессиональной деятельности)	Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение устойчивого функционирования железных дорог на рынке транспортных услуг

Группа занятий:

1325	Руководители подразделений (управляющие на транспорте)	2433	Специалисты по сбыту продукции (исключая информационно-коммуникационные технологии)
(код ОКЗ[1])	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

52.29	Деятельность вспомогательная прочая, связанная с перевозками
(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	Оказание транспортных услуг грузоотправителям и грузополучателям, работающим на железнодорожной станции	6	Проведение первичных маркетинговых исследований по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции, для формирования и обновления клиентской базы	A/01.6	6
			Организация транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции	A/02.6	6
B	Оказание комплексных транспортных услуг грузоотправителям и грузополучателям, расположенным в зоне закрепленного региона	6	Проведение маркетинговых исследований по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона	B/01.6	6
			Организация транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона	B/02.6	6
C	Руководство работой по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка	7	Организация работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка	C/01.7	7
			Контроль качества работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка	C/02.7	7
D	Управление деятельностью по предоставлению услуг транспортного обслуживания клиентам,	7	Организация маркетинговых исследований для удовлетворения потребностей клиентов	D/01.7	7
			Контроль исполнения договоров по предоставлению услуг транспортного обслуживания клиентам	D/02.7	7
			Организация предоставления транспортных услуг	D/03.7	7

	представляющим собой холдинг, имеющий несколько грузовых площадок на нескольких железных дорогах или крупные производственные предприятия (далее – клиент)		клиентам, максимально удовлетворяющих их потребности		

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Оказание транспортных услуг грузоотправителям и грузополучателям, работающим на железнодорожной станции	Код	A	Уровень квалификации	6

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

Возможные наименования должностей, профессий	Специалист по транспортному обслуживанию

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена или Высшее образование – специалитет
Требования к опыту практической работы	Не менее трех лет работы в области железнодорожного транспорта при наличии среднего профессионального образования Не менее одного года работы в области железнодорожного транспорта при наличии высшего образования
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	При высшем образовании рекомендовано дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	2433	Специалисты по сбыту продукции (исключая информационно-коммуникационные технологии)
ОКСО[3]	2.23.02.01	Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)
	2.23.05.04	Эксплуатация железных дорог

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Проведение первичных маркетинговых исследований по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции, для формирования и обновления клиентской базы	Код	A/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6

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

Трудовые действия	Первичный анализ тенденции развития производственных мощностей грузоотправителей, работающих на железнодорожной станции
	Анализ спроса на предоставляемые транспортные услуги грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции
	Анализ предложений грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции, по изменению технологии перевозочного процесса
	Анализ предложений грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции, по оказанию дополнительных транспортных услуг
	Анализ платежеспособного спроса на грузовые перевозки с оказанием услуг, связанных с перевозкой груза, грузоотправителям и грузополучателям, работающим на железнодорожной станции
	Информирование грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции, о преимуществах перевозки груза железнодорожным транспортом и оказываемых услугах, связанных с транспортным обслуживанием
	Актуализация информации о грузоотправителях и грузополучателях, работающих на железнодорожной станции
	Подготовка предложений и рекомендаций по расширению ассортимента оказываемых транспортных услуг и повышению качества оказываемых транспортных услуг грузоотправителям и грузополучателям, работающим на железнодорожной станции
Необходимые умения	Определять наиболее важные задачи для продвижения транспортных услуг на рынке
	Организовывать мониторинг развития производственных мощностей грузоотправителей, работающих в районе железнодорожной станции
	Структурировать информацию о грузоотправителях и грузополучателях, работающих на железнодорожной станции
	Анализировать большие объемы информации и базы данных о маркетинговой среде в интересах принятия маркетинговых и управленческих решений, обобщать информацию и принимать необходимые решения
	Осуществлять процедуры сбора, сортировки, анализа, оценки и

	распределения необходимой своевременной и достоверной первичной маркетинговой информации по результатам исследований
	Применять автоматизированные и информационно-управляющие системы централизованной подготовки и оформления перевозочных документов при проведении маркетинговых исследований
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по проведению маркетинговых исследований по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции
	Информация о грузоотправителях (грузополучателях), работающих на железнодорожной станции
	Методы изучения и прогнозирования спроса на транспортные услуги
	Маркетинг перевозки груза в части проведения маркетинговых исследований по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции
	Организация деловых контактов с грузоотправителями (грузополучателями), работающими на железнодорожной станции
	Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарных норм и правил при оказании транспортных услуг грузоотправителям и грузополучателям, работающим на железнодорожной станции
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Организация транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции	Код	A/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6

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

Трудовые действия	Консультирование грузоотправителей, работающих на железнодорожной станции, для согласования условий договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза, и изменений к ним
	Оформление необходимых документов для заключения договоров с юридическими и физическими лицами на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза, и необходимой документации по услугам, связанным с перевозкой груза
	Прием заявок грузоотправителей, работающих на железнодорожной станции, на перевозку груза и оказание дополнительных услуг, связанных с перевозкой груза
	Сопровождение исполнения принятых заявок на перевозку груза с информированием грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции, и согласованием изменений условий перевозки груза по форс-мажорным обстоятельствам
	Контроль исполнения принятых заявок на перевозку груза, заключенных

	договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза, соблюдения конвенционных запрещений
	Анализ случаев причинения грузоотправителям и грузополучателям, работающим на железнодорожной станции, материального ущерба, а также поступающих жалоб от грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции, на качество оказания транспортных услуг
	Принятие мер по предупреждению возникновения жалоб от грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции, с подготовкой предложений и рекомендаций по повышению качества оказываемых транспортных услуг
	Ведение установленной документации и отчетности по транспортному обслуживанию и оказанию услуг, связанных с перевозкой груза, грузоотправителям и грузополучателям, работающим на железнодорожной станции, в том числе организация хранения бланков строгой отчетности по транспортному обслуживанию и оказанию услуг, связанных с перевозкой груза
Необходимые умения	Применять информационно-аналитические автоматизированные системы по оформлению документов для заключения договоров на транспортное обслуживание
	Применять автоматизированные и информационно-управляющие системы, связанные с грузовыми перевозками и транспортным обслуживанием грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции
	Анализировать информационно-аналитические данные при предоставлении услуг транспортного обслуживания
	Использовать информационные источники в области оказания услуг, связанных с перевозкой груза
	Излагать информацию в доступной форме и оказывать необходимую методическую помощь при оформлении документов на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза
	Оформлять документацию, связанную с заключением договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза
	Вести переговоры с грузоотправителями, работающими на железнодорожной станции
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по организации транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции
	Технология взаимодействия с таможенными органами при таможенном оформлении груза
	Порядок ведения установленной документации
	Порядок оформления заявок на транспортные услуги
	Порядок подготовки необходимых документов для заключения договоров с юридическими и физическими лицами на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза
	Организация деловых контактов с грузоотправителями (грузополучателями), работающими на железнодорожной станции
	Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарных норм и правил при организации транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей, работающих на

	железнодорожной станции
Другие характеристики	-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Оказание комплексных транспортных услуг грузоотправителям и грузополучателям, расположенным в зоне закрепленного региона	Код	B	Уровень квалификации	6

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

Возможные наименования должностей, профессий	Специалист по транспортному обслуживанию Инженер Инженер II категории Инженер I категории Ведущий инженер Экономист Экономист II категории Экономист I категории Ведущий экономист

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – специалитет
Требования к опыту практической работы	Не менее одного года работы в области железнодорожного транспорта
Особые условия допуска к работе	Не менее трех лет в должности инженера, экономиста при выполнении должностных обязанностей, соответственно, инженера II категории, экономиста II категории Не менее трех лет в должности инженера II категории, экономиста II категории при выполнении должностных обязанностей, соответственно, инженера I категории, экономиста I категории – Не менее трех лет в должности инженера I категории, экономиста I категории при выполнении должностных обязанностей, соответственно, ведущего инженера, ведущего экономиста
Другие характеристики	Рекомендовано дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	2433	Специалисты по сбыту продукции (исключая информационно-коммуникационные технологии)
ОКСО	2.23.05.04	Эксплуатация железных дорог

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Проведение маркетинговых исследований по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона	Код	B/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6

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

Трудовые действия	Сбор данных о грузополучателях и грузоотправителях, осуществляющих перевозки груза железнодорожным транспортом и другими видами транспорта
	Анализ данных о грузополучателях и грузоотправителях, осуществляющих перевозки по установленной номенклатуре груза, и конкурирующих видах транспорта для подготовки справочно-аналитической документации
	Взаимодействие со структурными подразделениями, грузоотправителями, грузополучателями по вопросам организации грузовых перевозок
	Анализ платежеспособного спроса на грузовые перевозки по установленной номенклатуре груза с принятием соответствующих решений
	Анализ транспортной составляющей в цене продукции по номенклатуре груза
	Анализ готовой продукции на складах грузоотправителей
	Подготовка отчетности о проводимых маркетинговых исследованиях
	Ведение установленной отчетности в информационных системах о прогнозах погрузки груза, делопроизводства по кругу обязанностей
Необходимые умения	Анализировать большие объемы информации с использованием различных методов обработки данных
	Структурировать информацию о грузоотправителях и грузополучателях, расположенных в зоне закрепленного региона
	Осуществлять процедуры сортировки, оценки и распределения необходимой своевременной и достоверной маркетинговой информации по результатам исследований при проведении маркетинговых исследований по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона
	Пользоваться комплексом компьютерных программ и корпоративными информационными системами в области транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона
	Использовать информацию как из отечественных, так и зарубежных источников для проведения маркетинговых исследований по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона
	Применять информационно-аналитические автоматизированные

	системы, используемые на железнодорожном транспорте, необходимые для выполнения поставленных задач
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы в области железнодорожного транспорта, необходимые для выполнения поставленных задач
	География железнодорожного транспорта
	Правила делового этикета
	Маркетинг и статистика в объеме, необходимом для проведения маркетинговых исследований по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона
Другие характеристики	-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Организация транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона	Код	B/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6

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

Трудовые действия	Подготовка предложений по разработке типовых форм договоров на оказание услуг на комплексное транспортное обслуживание грузоотправителей и грузополучателей
	Оказание грузоотправителям и грузополучателям, расположенным в зоне закрепленного района, необходимой методической помощи при оформлении документов для заключения договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза
	Определение на основании пожеланий грузоотправителей оптимальных условий организации перевозки груза
	Согласование внесения изменений в договоры с грузоотправителями, расположенными в зоне закрепленного района, в случае возникновения разногласий
	Оформление договоров и соглашений, в том числе дополнительных, на оказание транспортных услуг и использование инфраструктуры с вводом их в информационные системы
	Мониторинг исполнения заключенных договоров на предоставление транспортных услуг грузоотправителям, расположенным в зоне закрепленного региона для разработки мер по повышению их качества
	Разработка предложений по повышению качества транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона
Необходимые умения	Анализировать информацию для подготовки установленной отчетной документации по организации транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона

	Работать с информационно-аналитическими автоматизированными системами, используемыми на железнодорожном транспорте, необходимыми для решения поставленных задач
	Определять наиболее важные задачи для продвижения транспортных услуг, связанных с перевозкой груза грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона
	Выбирать оптимальные способы корректирующих мер, направленных на выполнение задач по организации транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по организации транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона
	Технология взаимодействия с таможенными органами при таможенном оформлении груза
	Показатели работы структурного подразделения транспортного обслуживания и оказания услуг, связанных с перевозкой груза
	Правила делового этикета
Другие характеристики	-

3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Руководство работой по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка	Код	C	Уровень квалификации	7

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

Возможные наименования должностей, профессий	Заместитель начальника железнодорожной станции (по транспортному обслуживанию)

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – специалитет
Требования к опыту практической работы	Не менее одного года на инженерно-технических и руководящих должностях, связанных с организацией транспортного обслуживания, для заместителя начальника железнодорожной станции II, III и IV класса Не менее двух лет на инженерно-технических и руководящих должностях, связанных с организацией транспортного обслуживания, для заместителя начальника железнодорожной станции внеклассного и I класса
Особые условия	-

допуска к работе	
Другие характеристики	Рекомендовано дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1325	Руководители подразделений (управляющие на транспорте)
ОКПДТР[4]	24973	Начальник станции (на транспорте и в связи)
ОКСО	2.23.05.04	Эксплуатация железных дорог

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Организация работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка	Код	С/01.7	Уровень (подуровень) квалификации	7

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

Трудовые действия	
	Сбор первичной маркетинговой информации по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка, с последующей ее систематизацией
	Составление планов транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка, на месяц на основе анализа их планов погрузки
	Распределение исполнения согласованных заявок на транспортное обслуживание грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка и разработка в случае необходимости корректирующих мер
	Анализ претензий, возникающих при перевозке груза грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка, для повышения качества работ по транспортному обслуживанию
	Разработка мер по повышению качества работ по транспортному обслуживанию
	Доведение до сведения исполнителей мер по повышению качества работ по транспортному обслуживанию
	Взаимодействие с грузоотправителями и грузополучателями, работающими на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка, по вопросам перевозки груза, государственными органами контроля и надзора по оформлению перевозочных документов на экспорт, импорт и транзитные перевозки груза

Необходимые умения	Планировать собственную деятельность при организации работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка
	Определять наиболее важные задачи для продвижения транспортных услуг, связанных с перевозкой груза грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка
	Пользоваться информационными ресурсами для организации работы по транспортному обслуживанию
	Пользоваться формами грузовых перевозочных документов
	Принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, возникающих при перевозке груза грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка
	Анализировать информационно-аналитические данные при подготовке предложений по повышению эффективности работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по организации работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка
	Правила перевозки груза железнодорожным транспортом
	Правила коммерческого осмотра поездов и вагонов
	Положение о договорной работе на железнодорожном транспорте
	Организационная структура железнодорожной станции
	Технологический процесс работы железнодорожной станции
	Показатели работы железнодорожной станции и порядок проведения их анализа
	Тарифы на перевозку груза и тарифные руководства
	Нормативные правовые акты о перевозках железнодорожным транспортом воинских эшелонов, транспорта и груза
	Требования инструкции по актово-претензионной работе на железнодорожном транспорте
	Требования инструкции по оформлению перевозочных документов в автоматизированной системе централизованной подготовки и оформления перевозочных документов и технология работы в ней
	Требования инструкции по контролю доходов грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Технология взаимодействия с таможенными органами при таможенном оформлении груза
	Экономика, организация производства, труда и управления в объеме, необходимом для организации работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка
	Порядок работы с информацией, составляющей коммерческую тайну
	Правила делового этикета
	Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарных норм и

	правил при оказании комплексных транспортных услуг грузоотправителям и грузополучателям, работающим на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка
Другие характеристики	-

3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль качества работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка	Код	C/02.7	Уровень (подуровень) квалификации	7

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

Трудовые действия	Разработка плана-графика проведения контроля работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка
	Организация сбора данных по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка, для проведения корректирующих мероприятий
	Проведение мероприятий по контролю качества работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка, и разработка корректирующих мер
	Анализ полученных данных по результатам контроля качества работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка, для подготовки предложений по устранению выявленных недостатков
	Подготовка отчетной документации по результатам контроля качества работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка
	Информирование подчиненных о результатах контроля и мерах по устранению выявленных недостатков
Необходимые умения	Планировать собственную деятельность при проведении контроля качества работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка
	Принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, возникающих при проведении контроля качества работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка

	Определять наиболее важные задачи для продвижения транспортных услуг, связанных с транспортным обслуживанием грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка
	Выбирать оптимальные корректирующие меры, направленные на устранение выявленных недостатков в транспортном обслуживании грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по контролю качества работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка
	Экономика, организация производства, труда и управления в объеме, необходимом для проведения контроля качества работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка
	Соглашения о международном железнодорожном грузовом сообщении
	Порядок ведения станционной коммерческой документации
	Тарифы на перевозку груза и тарифные руководства
	Технологический процесс работы железнодорожной станции
	Показатели работы железнодорожной станции и порядок проведения их анализа
	Формы грузовых перевозочных документов
	Порядок работы с информацией, составляющей коммерческую тайну
	Правила коммерческого осмотра поездов и вагонов
	Правила хранения документов строгой отчетности и порядок составления отчетности по ним
	Требования инструкции по контролю доходов грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила делового этикета
	Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарных норм и правил при проведении контроля качества работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, работающих на железнодорожной станции и станциях обслуживаемого участка
Другие характеристики	-

3.4. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Управление деятельностью по предоставлению услуг транспортного обслуживания клиентам, представляющим собой холдинг, имеющий несколько грузовых площадок на нескольких железных дорогах или крупные производственные предприятия (далее – клиент)	Код	D	Уровень квалификации	7

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

Возможные наименования должностей, профессий	Менеджер по работе с клиентами (центра фирменного транспортного обслуживания, территориального центра фирменного транспортного обслуживания)

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – специалитет
Требования к опыту практической работы	Не менее пяти лет в области транспортного обслуживания
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	Рекомендовано дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1325	Руководители подразделений (управляющие) на транспорте
ОКПДТР	24054	Менеджер (на транспорте, в связи, материально-техническом снабжении и сбыте)
ОКСО	2.23.05.04	Эксплуатация железных дорог

3.4.1. Трудовая функция

Наименование	Организация маркетинговых исследований для удовлетворения потребностей клиентов	Код	D/01.7	Уровень (подуровень) квалификации	7

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

Трудовые действия	Постановка задач по проведению маркетинговых исследований с целью удовлетворения потребностей клиентов
	Определение формата представления результатов маркетинговых исследований для удовлетворения потребности клиентов
	Оценка данных, полученных в результате маркетинговых исследований для удовлетворения потребностей клиентов
	Принятие решений относительно перечня и условий оказания транспортных услуг
	Оперативное обсуждение с закрепленным клиентом перечня и условий оказания транспортных услуг посредством переговоров и совместных совещаний
	Окончательное формирование перечня и условий оказания транспортных услуг закрепленному клиенту посредством переговоров и совместных совещаний
Необходимые умения	Организовывать системы мониторинга внешней и внутренней среды транспортного рынка для определения потребности в оказании транспортных услуг
	Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами, используемыми на железнодорожном транспорте, необходимыми для решения поставленных задач
	Оценивать потенциальные риски для реализации совместных с клиентом проектов
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы в области железнодорожного транспорта, необходимые для выполнения поставленных задач
	Правила заключения договоров на транспортные услуги
	Модель участников транспортного рынка
	Принципы маркетинга в области продаж и/или закупок
	Маркетинг грузовых перевозок
	Порядок организации перевозочного процесса и предоставления услуг в сфере грузовых железнодорожных перевозок
	Порядок предоставления аналитической и отчетной информации, определенной условиями заключенных с клиентом договоров
	Формы установленной документации
	Грузопотоки железнодорожной сети в объеме, необходимом для организации маркетинговых исследований с целью удовлетворения потребностей клиентов
	Классификация и география железнодорожных линий
	Организация и экономика железнодорожных перевозок в объеме,

	необходимом для организации маркетинговых исследований с целью удовлетворения потребностей клиентов
	Локальные нормативные акты по финансово-хозяйственной деятельности структурных подразделений в области организации маркетинговых исследований с целью удовлетворения потребностей клиентов
	Географическое расположение основных торговых партнеров Российской Федерации
	Порядок и принципы ведения переговоров с клиентами
	Правила делового этикета
	Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарных норм и правил в области управления деятельностью по предоставлению услуг транспортного обслуживания клиентам
Другие характеристики	-

3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль исполнения договоров по предоставлению услуг транспортного обслуживания клиентам	Код	D/02.7	Уровень (подуровень) квалификации	7

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

Трудовые действия	Анализ данных об исполнении причастными подразделениями договоров на предоставление услуг транспортного обслуживания клиентам для выявления недостатков
	Взаимодействие с клиентами для последующего анализа поступающих от них жалоб и предложений
	Выявление причин недостатков, возникающих при предоставлении услуг транспортного обслуживания клиентам
	Разработка необходимых оперативных и стратегических мероприятий по устранению факторов, негативно влияющих на исполнение договорных обязательств и качественное обслуживание клиентов
	Постановка задач для исполнителей по устранению факторов, негативно влияющих на исполнение договорных обязательств и качественное обслуживание клиентов
	Контроль выполнения мероприятий по устранению факторов, негативно влияющих на исполнение договорных обязательств и качественное обслуживание клиентов
	Оперативный мониторинг реализации согласованных и утвержденных мероприятий по повышению качества выполнения договорных обязательств перед клиентом
	Взаимодействие с клиентом с целью оперативного мониторинга его удовлетворенности качеством транспортного обслуживания
Необходимые умения	Оценивать общие тенденции развития организации клиента
	Выбирать оптимальные способы реагирования на поступающие жалобы на качество оказания транспортных услуг

	Пользоваться нормативными правовыми актами при урегулирования возникающих разногласий с клиентами
	Работать с информационно-аналитическими автоматизированными системами, используемыми на железнодорожном транспорте, необходимыми для решения поставленных задач
	Применять методы стимулирования и повышения мотивации клиентов, обеспечения их лояльности
	Оценивать эффективность реализации мероприятий по устранению факторов, негативно влияющих на исполнение договорных обязательств и качественное обслуживание клиентов
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы в области железнодорожного транспорта, необходимые для выполнения поставленных задач
	Порядок организации перевозочного процесса и предоставления услуг в сфере грузовых железнодорожных перевозок
	Порядок предоставления аналитической и отчетной информации, определенной условиями заключенных с клиентом договоров
	Маркетинг грузовых перевозок
	Экономика, организация производства, труда и управления в объеме, необходимом для предоставления услуг транспортного обслуживания клиентам
	Финансовая отчетность в объеме, необходимом для контроля исполнения договоров на предоставление услуг транспортного обслуживания клиентам
	Алгоритм предоставления услуг транспортного обслуживания клиентам
	Принципы и система планирования железнодорожных перевозок
	Модель участников транспортного рынка
	Формы контроля исполнения договоров на предоставление услуг транспортного обслуживания клиентам
	Виды контроля качества исполнения договоров на предоставление услуг транспортного обслуживания клиентам
	Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в области управления деятельностью по предоставлению услуг транспортного обслуживания клиентам
Другие характеристики	-

3.4.3. Трудовая функция

Наименование	Организация предоставления транспортных услуг клиентам, максимально удовлетворяющих их потребности	Код	D/03.7	Уровень (подуровень) квалификации	7

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

Трудовые действия	Выявление потребностей клиентов в транспортных услугах
	Соотнесение потребностей клиентов в транспортных услугах с

	возможностями/ресурсами организации
	Устранение разногласий с клиентами по вопросам предоставления транспортных услуг
	Согласование со смежными подразделениями оптимальных параметров перевозки груза
	Поиск путей оптимизации расходов, повышения экономической эффективности перевозки груза
Необходимые умения	Моделировать ситуацию при организации предоставления транспортных услуг клиентам, максимально удовлетворяющих их потребности
	Пользоваться существующими технологиями прогнозирования и планирования на основе статистики и математического анализа
	Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами
	Оценивать потенциальные риски для железной дороги при реализации транспортных услуг
	Анализировать информационно-аналитические данные при предоставлении клиентам максимально возможных услуг транспортного обслуживания
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы в области железнодорожного транспорта, необходимые для выполнения поставленных задач
	Порядок организации перевозочного процесса и предоставления услуг в сфере грузовых железнодорожных перевозок
	Модель участников транспортного рынка
	Организация бизнес-проектов при предоставлении транспортных услуг клиентам, максимально удовлетворяющих их потребности
	Алгоритм предоставления услуг транспортного обслуживания клиентам
	Принципы и система планирования железнодорожных перевозок
	Грузопотоки железнодорожной сети в объеме, необходимом для предоставления транспортных услуг клиентам, максимально удовлетворяющих их потребности
	Классификация и география железнодорожных линий
	Организация и экономика железнодорожных перевозок в объеме, необходимом для предоставления транспортных услуг клиентам, максимально удовлетворяющих их потребности
	Локальные нормативные акты по финансово-хозяйственной деятельности структурных подразделений в области предоставления транспортных услуг клиентам, максимально удовлетворяющих их потребности
	Географическое расположение основных торговых партнеров Российской Федерации
	Правила делового этикета
	Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в области управления деятельностью по предоставлению услуг транспортного обслуживания клиентам
Другие характеристики	-

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

Центр организации труда и проектирования экономических нормативов – филиал ОАО «РЖД», ЦОТЭН ОАО «РЖД», город Москва	
Директор центра	Семерова Татьяна Георгиевна

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1	ООР «Российский союз промышленников и предпринимателей», город Москва
2	Совет по профессиональным квалификациям на железнодорожном транспорте (СПК ЖДТ), город Москва

---

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

gost.e-ecolog.ru