МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 34867
от "24" ноября 2014 г.

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

# ПРИКАЗ

31 октября 2014 г. № 864н

Москва

**Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки, утверждения и применения 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), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса».

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

Министр М.А. Топилин

gost.e-ecolog.ru

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «31» октября 2014 г. № 864н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса

| 191 |
|---|

Регистрационный номер

## I. Общие сведения

| Организация постпродажного обслуживания и сервиса | 40.053 |
|---|---|
| (наименование вида профессиональной деятельности) | Код |

Основная цель вида профессиональной деятельности

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

Группа занятий

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1210 | Руководители учреждений, организаций и предприятий | 1222 | Руководители специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) в промышленности |
| 1226 | Руководители специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) в организациях и на предприятиях транспорта и связи, в материально-техническом снабжении и сбыте | 1312 | Руководители малых промышленных организаций и предприятий |
| 2131 | Разработчики и аналитики компьютерных систем | 2132 | Программисты |
| 2143 | Инженеры-электрики и инженеры-энергетики | 2144 | Инженеры-электроники, инженеры по связи и приборостроению |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2145 | Инженеры-механики и технологи машиностроения | 2146 | Химики-технологи, технологи топлива, изделий текстильной и легкой промышленности, продуктов питания |
| 2149 | Архитекторы, инженеры и специалисты родственных профессий, не вошедшие в другие группы | 2413 | Специалисты по коммерческой деятельности |
| 3113 | Техники-электрики | 3114 | Техники-электроники и техники по телекоммуникациям |
| 3115 | Техники-механики | 3119 | Техники физических и инженерных направлений деятельности, не вошедшие в другие группы |
| 3121 | Техники и операторы по обслуживанию ЭВМ | 3122 | Техники и операторы по обслуживанию компьютерных устройств |
| 3123 | Техники и операторы по обслуживанию промышленных роботов | 3131 | Фотографы, техники и операторы аппаратуры для записи изображения и звука |
| 3132 | Техники и операторы аппаратуры для радио-, телевещания и телесвязи | 3133 | Техники по обслуживанию медицинского оборудования |
| 3134 | Техники и операторы оптического и электронного оборудования, не вошедшие в другие группы | 4222 | Служащие, занятые приемом и информированием посетителей |
| (код ОКЗ[1]) | (наименование) | (код ОКЗ) | (наименование) |

Отнесение к видам экономической деятельности:

| | |
|---|---|
| 28 | Производство готовых металлических изделий |
| 29 | Производство машин и оборудования |
| 30 | Производство офисного оборудования и вычислительной техники |
| 31 | Производство электрических машин и электрооборудования |
| 32 | Производство аппаратуры для радио, телевидения и связи |
| 33 | Производство изделий медицинской техники, средств измерений, оптических приборов и аппаратуры, часов |
| 34 | Производство автомобилей, прицепов и полуприцепов |
| 35 | Производство судов, летательных и космических аппаратов и прочих транспортных средств |
| 36 | Производство мебели и прочей продукции, не включенной в другие группировки |
| 52 | Розничная торговля, кроме торговли автотранспортными средствами и мотоциклами; ремонт бытовых изделий и предметов личного пользования |
| 74 | Предоставление прочих видов услуг |
| (код ОКВЭД[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 | Организация самостоятельной деятельности и осуществление управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса в рамках структурного подразделения (службы, отдела) | 5 | Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису | A/01.5 | 5 |
| | | | Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса | A/02.5 | 5 |
| B | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела) | 6 | Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции | B/01.6 | 6 |
| | | | Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса | B/02.6 | 6 |
| | | | Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису | B/03.6 | 6 |
| C | Организация и управление процессами постпродажного обслуживания и сервиса на уровне крупной промышленной организации | 7 | Организация процессов анализа логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции | C/01.7 | 7 |
| | | | Планирование технического обслуживания и ремонта промышленной продукции | C/02.7 | 7 |
| | | | Управление интегрированными процедурами материально-технического обеспечения промышленной продукции | C/03.7 | 7 |
| | | | Организация мероприятий по обеспечению | C/04.7 | 7 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | электронной эксплуатационной и ремонтной документацией | | |
| | | | Организация исследований и осуществление разработок новых методов, моделей и механизмов интегрированной логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции | C/05.7 | 7 |
| | | | Руководство проектами реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла промышленной продукции с использованием современных информационных технологий | C/06.7 | 7 |

# III. Характеристика обобщенных трудовых функций

## 3.1. Обобщенная трудовая функция

| Наименование | Организация самостоятельной деятельности и осуществление управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса в рамках структурного подразделения (службы, отдела) | Код | A | Уровень квалификации | 5 |
|---|---|---|---|---|---|

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

| | |
|---|---|
| Возможные наименования должностей | Мастер участка<br>Техник<br>Техник I категории<br>Техник II категории<br>Инженер<br>Инженер I категории<br>Инженер II категории<br>Инженер по наладке и испытаниям<br>Инженер по ремонту |

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

| | |
|---|---|
| | Инженер: высшее (техническое) образование без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное (техническое) образование и стаж работы в должности техника I категории не менее трех лет, либо других должностях, замещаемых специалистами со средним профессиональным образованием, не менее пяти лет |
| Особые условия допуска к работе | - |

Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|---|---|---|
| ОКЗ | 4222 | Служащие, занятые приемом и информированием посетителей |
| | 3113 | Техники-электрики |
| | 3114 | Техники-электроники и техники по телекоммуникациям |
| | 3119 | Техники физических и инженерных направлений деятельности, не вошедшие в другие группы |
| | 3122 | Техники и операторы по обслуживанию компьютерных устройств |
| | 3131 | Фотографы, техники и операторы аппаратуры для записи изображения и звука |
| | 3133 | Техники по обслуживанию медицинского оборудования |
| | 3115 | Техники-механики |
| | 3121 | Техники и операторы по обслуживанию ЭВМ |
| | 3123 | Техники и операторы по обслуживанию промышленных роботов |
| | 3132 | Техники и операторы аппаратуры для радио, телевещания и связи |
| | 3134 | Техники и операторы оптического и электронного оборудования, не вошедшие в другие группы |
| | 2131 | Разработчики и аналитики компьютерных систем |
| | 2143 | Инженеры-электрики и инженеры-энергетики |
| | 2145 | Инженеры-механики и технологи машиностроения |
| | 2132 | Программисты |
| | 2144 | Инженеры-электроники, инженеры по связи и приборостроению |
| | 2146 | Химики-технологи, технологи топлива, изделий текстильной и легкой промышленности, продуктов питания |
| | 2149 | Архитекторы, инженеры и специалисты родственных профессий, не вошедшие в другие группы |
| | 2413 | Специалисты по коммерческой деятельности |
| ЕКС[3] | - | Мастер участка<br>Техник<br>Техник вычислительного (информационно- |

| | | |
|---|---|---|
| | | вычислительного) центра<br>Техник по наладке и испытаниям<br>Техник по планированию<br>Техник-технолог<br>Инженер<br>Инженер по наладке и испытаниям<br>Инженер по ремонту<br>Инженер- технолог (технолог)<br>Инженер- программист<br>Инженер-электроник<br>Инженер-энергетик<br>Менеджер |
| ОКСО[4] | 150000<br>160000<br>200000<br>210000<br>220000<br>230000<br>240000 | Металлургия, машиностроение и материалообработка<br>Авиационная и ракетно-космическая техника<br>Приборостроение и оптотехника<br>Электронная техника, радиотехника и связь<br>Автоматика и управление<br>Информатика и вычислительная техника<br>Химическая и биотехнологии |

### 3.1.1. Трудовая функция

| Наименование | Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису | Код | A/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|---|---|---|---|---|---|

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

| | |
|---|---|
| Трудовые действия | Осуществление руководства подчиненными работниками и организация работы малых коллективов исполнителей при проведении установки и монтажа, пусконаладочных работ |
| | Осуществление разработки новых и совершенствование существующих процедур постпродажного обслуживания и сервиса |
| | Обеспечение выполнения рабочими плановых заданий, их равномерной (ритмичной) работы при проведении работ по техническому обслуживанию и ремонту |
| | Обеспечение выполнения работ по постпродажному обслуживанию и сервису в установленные сроки и в соответствии с установленными требованиями к качеству |
| | Контроль соблюдения технологических процессов постпродажного обслуживания и сервиса, оперативное выявление и устранение причин их нарушения |
| | Проведение мероприятий по повышению производительности труда, рациональному расходованию материалов, снижению трудоемкости процессов постпродажного обслуживания и сервиса за счет |

| | |
|---|---|
| | использования информационных технологий |
| | Осуществление формирования бригад для проведения на площадках заказчика установки и монтажа, пусконаладочных работ, координация их деятельности |
| | Установка и своевременное доведение заданий бригадам и отдельным рабочим в соответствии с утвержденными планами и графиками постпродажного обслуживания и сервиса, обеспечение и контроль их выполнения |
| | Осуществление мероприятий по повышению качества постпродажного обслуживания и сервиса |
| | Организация контроля соблюдения подчиненными рабочими требований по охране труда и пожарной безопасности, производственной санитарии |
| | Осуществление текущего и итогового контроля, оценки и коррекции работ по постпродажному обслуживанию и сервису |
| | Подготовка предложений о поощрении рабочих или применении мер о наложении взысканий на нарушителей производственной и трудовой дисциплины |
| | Координация предоставления производственными и ремонтными цехами необходимых запчастей; обеспечение рационального расходования запасных частей и расходных материалов |
| | Разработка и проведение мероприятий по соблюдению режимов экономии, снижению сверхнормативных затрат на ремонт продукции |
| | Организация работ в течение гарантийного срока по транспортировке неисправной продукции от потребителей в сервисные центры и обратно и по замене продукции на время ремонта |
| | Организация возмездного устранения неисправностей продукции после истечения гарантийного срока |
| Необходимые умения | Использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество |
| | Обосновывать количественные и качественные требования к производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивать рациональность их использования |
| | Работать в коллективе и в команде, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами, руководством, поставщиками и потребителями |
| | Давать подчиненным работникам обязательные для исполнения указания по вопросам производственной деятельности и осуществлять контроль их исполнения |
| | Передавать знания и опыт, контролировать процессы самообучения и взаимоподдержки работников в сфере техники и технологий, целенаправленно и систематически повышать уровень знаний работников |
| | Разрабатывать организационно-распорядительные документы, осуществлять их подписание и визирование в пределах своей компетенции, выполнять контроль их исполнения |
| | Использовать компьютерную технику и средства связи, офисные пакеты прикладных программ |
| | Работать с технической документацией и сервисными инструкциями, читать технологические чертежи, понимать электрические схемы, систематизировать технический материал |

| | |
|---|---|
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и справочные материалы по постпродажному обслуживанию и сервису |
| | Основные методы выполнения наладочных работ |
| | Терминология, применяемая в специальной и справочной литературе |
| | Рабочие программы и инструкции |
| | Действующие стандарты и технические условия на разрабатываемую техническую документацию, порядок ее составления и правила оформления |
| | Последовательность и техника проведения измерений, наблюдений и экспериментов |
| | Контрольно-измерительная аппаратура и правила её использования |
| | Основы технологии постпродажного обслуживания |
| | Технические характеристики, конструктивные особенности, назначение, принцип работы и правила эксплуатации используемого для технического обслуживания оборудования |
| | Методы осмотра продукции и обнаружения дефектов |
| | Методы и средства измерения параметров, характеристик и данных режима работы продукции |
| | Технические средства получения, обработки и передачи информации |
| | Правила эксплуатации вычислительной техники |
| | Применяемые формы учета и отчетности и порядок ведения учета и составления отчетности |
| | Основы ведения делопроизводства |
| | Основы экономики, организации производства и управления |
| | Основы трудового законодательства Российской Федерации; правила по охране труда |
| Другие характеристики | Личные качества, обеспечивающие эффективное выполнение трудовой функции: ответственность, аккуратность, коммуникабельность, способность оперативно решать поставленные задачи, инициативность, логическое мышление, творческий подход к решению профессиональных задач, знание английского языка для взаимодействия с зарубежными партнерами |
| | Желательно наличие сертификатов от российских или зарубежных профессиональных организаций, подтверждающих компетенции в области организации постпродажного обслуживания и сервиса |

**3.1.2. Трудовая функция**

| Наименование | Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса | Код | A/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|---|---|---|---|---|---|

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

| | |
|---|---|
| Трудовые действия | Осуществление разработки разделов договоров поставки и купли-продажи промышленной продукции в части определения условий постпродажного обслуживания и сервиса, в том числе установки и монтажа, пусконаладочных работ, технического обслуживания и ремонта |
| | Осуществление управления рекламационной работой по рассмотрению поступающих претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные претензии в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса |
| | Выполнение расчетов и подготовка технико-экономических обоснований для формирования цен на продукцию с учетом постпродажного обслуживания и сервиса, включая стадии модернизации утилизации |
| | Подготовка договоров с поставщиками продукции о постпродажном обслуживании, гарантийном и послегарантийном ремонте |
| | Информирование и консультирование потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса |
| | Участие в определении гарантийных сроков продукции, в том числе сверх установленных законодательством |
| | Организация надлежащего оформления документации (акты, сведения, справки) об объемах и сроках работ по постпродажному обслуживанию и сервису |
| | Управление процессами подготовки претензий и исков к контрагентам при нарушении ими договорных обязательств в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса |
| | Организация составления заявок на необходимые для ремонта и технического обслуживания запасные части, ремонтные материалы и инструмент |
| | Организация учета дефектов продукции, анализ причин их возникновения, направление образцов продукции на независимую экспертизу при возникновении споров с потребителями |
| | Оформление требуемой сопроводительной документации при транспортировке продукции |
| | Подготовка и оформление предложений по уменьшению объемов производства продукции и снятию продукции с производства в случае систематических предъявлений претензий потребителей |
| Необходимые умения | Разрешать проблемы межличностного взаимодействия и управлять конфликтными ситуациями, аргументировать и убеждать собеседников |
| | Планировать и организовывать собственную профессиональную деятельность, обобщать и адаптировать передовой отечественный и зарубежный опыт повышения ее эффективности |
| | Решать типовые задачи документирования управленческой деятельности и организации документооборота |
| | Разрабатывать и оформлять типовые управленческие и организационно-распорядительные документы, информационно-справочные материалы |
| | Осуществлять регистрацию и учет документов, организовывать контроль их исполнения и хранения |
| | Осуществлять деловую переписку с использованием типовых шаблонов, стандартных фраз и выражений, в том числе с зарубежными партнерами на иностранном языке |

| | |
|---|---|
| | Разрабатывать и оформлять типовые договоры в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства, в том числе на куплю-продажу, поставку товаров, выполнение научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ, возмездное оказание услуг, перевозку и транспортную экспедицию |
| | Использовать системы электронного документооборота и технологии электронной цифровой подписи для взаимодействия с внутренними подразделениями и службами организации и внешними контрагентами |
| | Осуществлять калькуляцию себестоимости и выполнять расчеты для ценообразования на промышленную продукцию, анализировать показатели эксплуатационных затрат, совокупной стоимости владения и потребительской ценности промышленной продукции |
| Необходимые знания | Постановления, распоряжения, приказы, методические и нормативные материалы по техническому обслуживанию и ремонту выпускаемой продукции, перспективы технического развития продукции |
| | Организация ремонтных работ и технического обслуживания оборудования |
| | Единая система планово-предупредительного ремонта и рациональной эксплуатации технологического оборудования |
| | Технические характеристики, конструктивные особенности, назначение и режимы работы выпускаемой продукции, правила ее технической эксплуатации |
| | Методы планирования ремонтных работ |
| | Основные технологические процессы производства продукции организации |
| | Передовые системы ремонтов и технология ремонтных работ |
| | Порядок составления смет на проведение ремонтов, заявок на оборудование, материалы |
| | Запасные части, инструмент |
| | Основы экономики, организации производства, труда и управления Основы трудового и гражданского законодательства Российской Федерации |
| | Правила по охране труда |
| Другие характеристики | Личные качества, обеспечивающие эффективное выполнение трудовой функции: ответственность, аккуратность, коммуникабельность, способность оперативно решать поставленные задачи, инициативность, логическое мышление, творческий подход к решению профессиональных задач, знание английского языка для взаимодействия с зарубежными партнерами |
| | Желательно наличие сертификатов от российских или зарубежных профессиональных организаций, подтверждающих компетенции в области организации постпродажного обслуживания и сервиса |

### 3.2. Обобщенная трудовая функция

| Наименование | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела) | Код | B | Уровень квалификации | 6 |
|---|---|---|---|---|---|

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

| | |
|---|---|
| Возможные наименования должностей | Инженер<br>Инженер I категории<br>Инженер II категории<br>Шеф-инженер<br>Шеф-инженер I категории<br>Шеф-инженер II категории<br>Менеджер<br>Начальник (цеха) участка |

| | |
|---|---|
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – бакалавриат<br>Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена<br>Дополнительные профессиональные программы – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки |
| Требования к опыту практической работы | Требования к квалификации<br>Инженер I категории: высшее (техническое) образование и стаж работы в должности инженера II категории не менее трех лет<br>Инженер II категории: высшее (техническое) образование и стаж работы в должности инженера или других инженерно-технических должностях, замещаемых специалистами с высшим профессиональным образованием, не менее трех лет<br>Инженер: высшее (техническое) образование без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное (техническое) образование и стаж работы в должности техника I категории не менее трех лет либо других должностях, замещаемых специалистами со средним профессиональным образованием, не менее пяти лет<br>Шеф-инженер I категории: высшее (техническое) образование и стаж работы в должности шеф-инженера II категории не менее трех лет<br>Шеф-инженер II категории: высшее (техническое) образование и стаж работы в должности шеф-инженера не менее трех лет<br>Шеф-инженер: высшее (техническое) образование без предъявления требований к стажу работы<br>Начальник цеха (участка): высшее (техническое) образование и стаж работы по специальности на инженерно-технических должностях не |

| | |
|---|---|
| | менее трех лет или среднее профессиональное (техническое) образование и стаж работы по специальности на инженерно-технических должностях не менее пяти лет<br>Менеджер: высшее образование (по специальности менеджмент) или высшее образование и дополнительная подготовка в области теории и практики менеджмента, стаж работы по специальности не менее двух лет |
| Особые условия допуска к работе | - |

Дополнительные характеристики

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

### 3.2.1. Трудовая функция

| Наименование | Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции | Код | B/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|---|---|---|---|---|---|

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

| | |
|---|---|
| Трудовые действия | Осуществление сбора, обобщения, систематизации и анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики |
| | Анализ информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию |
| | Подготовка прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий |
| | Мониторинг рынка своей продукции, проведение сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов и разработка мероприятий (при необходимости) по доведению качества до требуемого уровня |
| | Разработка предложений по изменению конструкции изделий и технологии производства, согласование планов постановки на производство новых видов продукции с учетом требований клиентов к постпродажному обслуживанию и сервису в части своих полномочий |
| | Обеспечение лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса |
| | Осуществление взаимодействия с потребителями продукции организации с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей |
| | Организация выставок, ярмарок, выставок-продаж и других мероприятий по продвижению продукции, в том числе с использованием интернет-рекламы, в части своих полномочий |
| | Разработка и обоснование предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами |
| Необходимые умения | Необходимые умения по трудовой функции A/02.5 «Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса» |
| | Использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач |

| | |
|---|---|
| | Устранять и предупреждать проблемы, оценивать риски, принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, нести за них ответственность |
| | Обосновывать и аргументировать свои позиции в устном и письменном деловом общении |
| | Использовать передовые методы управления, находить и принимать ответственные управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции |
| | Соблюдать законы и нормативные правовые акты по работе с персональной информацией, обеспечивать соблюдение коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений, проблем, технологий, внутренних документов |
| Необходимые знания | Необходимые знания по трудовой функции А/02.5 «Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса» |
| | Организационно-распорядительные документы, нормативные и методические материалы, касающиеся производственно-хозяйственной деятельности цеха |
| | Перспективы технического развития организации и цеха |
| | Технические требования, предъявляемые к продукции цеха (участка), технология ее производства |
| | Оборудование цеха и правила его технической эксплуатации |
| | Порядок и методы технико-экономического и текущего производственного планирования |
| | Формы и методы производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка) |
| | Положение об оплате труда |
| | Передовой отечественный и зарубежный опыт в области производства аналогичной продукции |
| | Основы экономики, организации труда, производства и управления |
| | Основы трудового законодательства Российской Федерации |
| | Правила по охране труда |
| Другие характеристики | Личные качества, обеспечивающие эффективное выполнение трудовой функции: ответственность, аккуратность, коммуникабельность, способность оперативно решать поставленные задачи, инициативность, логическое мышление, творческий подход к решению профессиональных задач, знание английского языка для взаимодействия с зарубежными партнерами |
| | Желательно наличие сертификатов от российских или зарубежных профессиональных организаций, подтверждающих компетенции в области организации постпродажного обслуживания и сервиса |

### 3.2.2. Трудовая функция

| Наименование | Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса | Код | B/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|---|---|---|---|---|---|

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

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

| | |
|---|---|
| | Осуществление подбора кадров, их расстановки и целесообразного использования, организация работы по повышению их квалификации, сертификации, аттестации |
| | Контроль соблюдения подчиненными требований законодательных и нормативных правовых актов по охране труда, производственной трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка |
| | Разработка мероприятий по созданию благоприятных условий труда, повышению культуры производства, рациональному использованию рабочего времени в части своих полномочий |
| | Организация работы по повышению квалификации и профессионального мастерства рабочих и бригадиров, обучению их вторым и смежным профессиям |
| Необходимые умения | Необходимые умения по трудовой функции А/01.5 «Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису» |
| | Обобщать и использовать теоретические знания и практический опыт при решении организационно-управленческих задач |
| | Работать с организационно-распорядительной и технической документацией, понимать схемы бизнес-процессов |
| | Разрабатывать типовые организационные схемы с использованием стандартных инструментов и методик моделирования и проектирования бизнес-процессов |
| | Обосновывать мероприятия по реинжинирингу бизнес-процессов на основе расчета и анализа показателей экономической эффективности инвестиций |
| | Стимулировать творческую инициативу, рационализаторство, анализировать и адаптировать достижения отечественной и зарубежной науки и техники |
| Необходимые знания | Необходимые знания по трудовой функции А/01.5 «Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису» |
| | Принципы построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса |
| | Методы, принципы и инструментарий теории решения нестандартных задач, законы эволюции сложных систем, принципы функционального моделирования технических систем и типовые методы их совершенствования |
| | Основные термины и определения технологических инноваций, классификация и физические основы технологий, физико-химические основы промышленных технологий, организационные технологии проектирования производственных систем, нормативная база проектирования |
| | Технологии автоматизированного управления объектами и производствами, основы компьютеризированного управления технологическим оборудованием |
| | Технологии диагностики, пусконаладки и испытаний производственных систем, перспективы и развития промышленных технологий |

| | |
|---|---|
| | Основы физиологии труда, негативные факторы техносферы и воздействие их на человека, принципы обеспечения безопасного функционирования автоматизированных и роботизированных производств |
| Другие характеристики | Личные качества, обеспечивающие эффективное выполнение трудовой функции: ответственность, аккуратность, коммуникабельность, способность оперативно решать поставленные задачи, инициативность, логическое мышление, творческий подход к решению профессиональных задач, знание английского языка для взаимодействия с зарубежными партнерами |
| | Желательно наличие сертификатов от российских или зарубежных профессиональных организаций, подтверждающих компетенции в области организации постпродажного обслуживания и сервиса |

### 3.2.3. Трудовая функция

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Наименование | Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису | Код | B/03.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

| | |
|---|---|
| Трудовые действия | Оказание методических и консультационных услуг работникам других структурных подразделений организации по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса |
| | Организация и координация взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, вызвавших обращение потребителей в гарантийную мастерскую; подготовке предложений по изменению технологии производства; анализу претензий к качеству продукции |
| | Организация и координация взаимодействия с отделом контроля качества по вопросам проверки документов, подтверждающих качество продукции (сертификатов, паспортов); согласования на гарантийные сроки; заключений о качестве продукции, предъявленной для повторных испытаний; учета рекламаций к качеству продукции и анализа сведений о причинах предъявления рекламаций |
| | Организация и координация взаимодействия с отделами главного технолога, главного конструктора по вопросам осуществления технологических изменений, внесенных в выпускаемую продукцию, ее упаковку; внедрения новых технологий производства, упаковки, погрузочно-разгрузочных работ, транспортирования и хранения; увеличения объемов производства продукции, пользующейся наибольшим спросом, и по запуску в производство новых видов |

| | |
|---|---|
| | продукции; анализа характера наиболее частых поломок, неисправностей, прочих дефектов продукции, возникших при эксплуатации или использовании продукции |
| | Организация и координация взаимодействия с транспортным отделом по вопросам согласования условий договоров в части доставки продукции покупателям; оформления транспортно-экспедиционной документации с отметками о передаче и приеме продукции покупателями; подготовки планов поставки отремонтированной продукции потребителям; разработки инструкций и требований к перевозке продукции различными видами транспорта |
| | Организация и координация взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг |
| | Организация и координация взаимодействия с планово-экономическим отделом по вопросам составления планов реализации продукции (выполнения работ, оказания услуг), планов производства для заключения договоров с контрагентами; согласования и утверждения цен на продукцию (работы, услуги) |
| | Организация и координация взаимодействия с финансовым отделом и бухгалтерией по вопросам анализа информации о неоплаченных счетах; подготовки проектов возмездных договоров и соглашений с контрагентами; анализа рекламаций; оценки состояния запасов запасных частей и расходных материалов и их соответствия утвержденным нормативам; оплаты счетов, выставленных контрагентам; информации о затратах на постпродажное обслуживание и сервис |
| | Организация и координация взаимодействия с юридическим отделом по вопросам правовой экспертизы проектов договоров, приказов, распоряжений, инструкций по постпродажному обслуживанию и сервису; обработки претензий и исков по поводу нарушения или неисполнения организацией договорных обязательств |
| Необходимые умения | Необходимые умения по трудовой функции A/01.5 «Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису» |
| | Работать в команде, конструктивно общаться с коллегами, руководством, организовывать совместную деятельность в составе рабочих групп |
| | Выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации и формы интеграции и взаимодействия его бизнес-единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий |
| | Анализировать технологические и материаловедческие характеристики инновационной продукции при разработке проектов ее производства, оценивать показатели ее совокупной стоимости владения |
| | Разрабатывать и оформлять деловую документацию; подготавливать и оформлять личные, организационные, распорядительные, информационно-справочные документы с использованием систем электронного документооборота |
| Необходимые знания | Необходимые знания по трудовой функции A/01.5 «Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных |

| | |
|---|---|
| | процедур по постпродажному обслуживанию и сервису» |
| | Основы экономики, организации труда и организации производства |
| | Основы делового общения и бизнес-коммуникаций; принципы построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса |
| | Методы системного анализа и приемы декомпозиции сложных организационно-технических и управленческих проблем на элементарные системообразующие части и выявления ключевых факторов, позволяющих найти рациональные решения в условиях неопределенности, технологических и экономических рисков |
| Другие характеристики | Личные качества, обеспечивающие эффективное выполнение трудовой функции: ответственность, аккуратность, коммуникабельность, способность оперативно решать поставленные задачи, инициативность, логическое мышление, творческий подход к решению профессиональных задач, знание английского языка для взаимодействия с зарубежными партнерами |
| | Желательно наличие сертификатов от российских или зарубежных профессиональных организаций, подтверждающих компетенции в области организации постпродажного обслуживания и сервиса |

### 3.3. Обобщенная трудовая функция

| Наименование | Организация и управление процессами постпродажного обслуживания и сервиса на уровне крупного промышленной организации | Код | C | Уровень квалификации | 7 |
|---|---|---|---|---|---|

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

| | |
|---|---|
| Возможные наименования должностей | Директор сервисного центра<br>Заместитель директора по постпродажному обслуживанию и сервису<br>Начальник бюро постпродажного обслуживания и сервиса |

| | |
|---|---|
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – специалитет, магистратура<br>Дополнительные профессиональные программы – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки |
| Требования к опыту практической работы | Высшее (техническое или инженерно-экономическое) образование и стаж работы на руководящих должностях в соответствующей профилю организации отрасли не менее пяти лет |
| Особые условия допуска к работе | - |

Дополнительные характеристики

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

### 3.3.1. Трудовая функция

| Наименование | Организация процессов анализа логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции | Код | С/01.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|---|---|---|---|---|---|

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

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

| | |
|---|---|
| | Формирование требований к системе логистической поддержки на основе сравнения с существующими аналогами |
| | Осуществление корректировки проектных решений, направленной на обеспечение эффективной эксплуатации промышленной продукции |
| | Осуществление разработки системы поддержки эксплуатации, обеспечивающей наилучшее соотношение затрат, сроков и характеристик «пригодности к поддержке» |
| | Определение требований к ресурсам логистической поддержки, разработка планов постпроизводственной поддержки, осуществление оценки и проверки достигнутых показателей эффективности эксплуатации промышленной продукции |
| | Обеспечение формализованных действий по планированию анализа логистической поддержки (АЛП) и экспертизе программы АЛП и проекта изделия |
| | Разработка требований к вспомогательному оборудованию, к которому относится стационарное и мобильное оборудование, необходимое для эксплуатации и технического обслуживания изделия, в том числе универсальное оборудование, транспортное оборудование, инструмент, метрологическое и контрольно-измерительное оборудование, диагностическое оборудование и программное обеспечение |
| | Разработка требований к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения, системы энергоснабжения |
| | Разработка требований к количественному и качественному составу персонала и уровню его квалификации, к подготовке персонала и средствам обучения |
| | Разработка требований, ресурсов и процедур, связанных с упаковкой, хранением и транспортированием изделия и вспомогательного оборудования, в том числе с учетом особенностей работы с опасными материалами, условия их краткосрочного и долгосрочного хранения |
| Необходимые умения | Необходимые умения по трудовой функции B/03.6 «Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису» |
| | Использовать законы естественно-научных дисциплин в профессиональной деятельности и применять математический аппарат, методы оптимизации, теории вероятностей, математической статистики, системного анализа для принятия решений в области инноватики |
| | Проводить комплексное изучение отраслевого рынка промышленной продукции, потребителей товаров, поставщиков сырья, материалов и комплектующих, конкурирующих организаций-производителей продуктов-заменителей, оценивать уровень конкурентной борьбы, составлять обзоры конъюнктуры рынка |
| | Разрабатывать методы и модели создания системы интегрированной логистической поддержки с целью повышения эксплуатационной надежности наукоемкой продукции |
| Необходимые знания | Необходимые знания по трудовой функции B/03.6 «Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису» |
| | Методологические основы проведения логистико-ориентированного анализа системы и среды ее функционирования |

| | |
|---|---|
| | Подходы, методы и результаты прикладной статистики, экспертных оценок, теории принятия решений и экономико-математического моделирования, в частности моделирования технологий обеспечения качества, методов классификации, теории нечеткости и статистики интервальных данных, принятия решений в условиях неопределенности и риска, в том числе в эколого-экономических задачах |
| Другие характеристики | Личные качества, обеспечивающие эффективное выполнение трудовой функции: ответственность, аккуратность, коммуникабельность, способность оперативно решать поставленные задачи, инициативность, логическое мышление, творческий подход к решению профессиональных задач, знание английского языка для взаимодействия с зарубежными партнерами |
| | Желательно наличие сертификатов от российских или зарубежных профессиональных организаций, подтверждающих компетенции в области организации постпродажного обслуживания и сервиса |

### 3.3.2. Трудовая функция

| Наименование | Планирование технического обслуживания и ремонта промышленной продукции | 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 подходов, включая нестандартные, к выполнению трудовых задач посредством использования специальных знаний и экспертных источников информации |
| | Обеспечение разработки концепции технического обслуживания и ремонта промышленной продукции |
| | Определение совокупности взаимосвязанных технических средств, специальной технической документации и исполнителей, необходимых для поддержания и восстановления качества изделий |
| | Разработка комплексов операций по поддержанию работоспособности или исправности изделия при использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировании |
| | Разработка комплексов операций по восстановлению исправности или работоспособности изделий и восстановлению ресурсов изделий или их составных частей |
| | Осуществление анализа и конкретизации требований к промышленной продукции в части ее обслуживания и ремонта и обеспечение внедрения механизмов улучшения показателей надежности, безотказности, долговечности, ремонтопригодности, сохраняемости промышленной продукции |
| | Разработка и оперативная корректировка планов технического обслуживания и ремонта в нескольких альтернативных вариантах с учетом распределения, назначения обслуживающего и ремонтного |

| | |
|---|---|
| | персонала, обладающего необходимой квалификацией, наличия необходимых запчастей и расходных материалов |
| | Организация распределенной системы сбора и обработки службами заказчиков (эксплуатантов) статистической информации о значениях показателей надежности, безотказности, долговечности, ремонтопригодности и сохраняемости промышленной продукции, а также данных о номенклатуре и количестве используемых запасных частей для изделия и его компонентов |
| | Организация выполнения службами заказчиков и поставщика промышленной продукции централизованного анализа накопленных эксплуатационных и логистических данных, осуществление мероприятия по подготовке и переподготовке персонала |
| Необходимые знания | Необходимые знания по трудовой функции B/02.6 «Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса» |
| | Принципы и основные положения теории решения нестандартных задач, законы эволюции сложных систем, принципы функционального моделирования технических систем и типовые методы их совершенствования |
| | Организационные технологии проектирования производственных систем, нормативная база проектирования |
| | Технологии автоматизированного управления объектами и производствами, основы компьютеризированного управления технологическим оборудованием, технологии диагностики, пусконаладки и испытаний производственных систем, перспективы развития промышленных технологий |
| | Классификация и основные методы моделирования бизнес-процессов в интегрированных научно-производственных структурах |
| | Принципы и порядок организации процессов сервисного обслуживания продукции наукоемкого производства, а также его комплексной оценки |
| | Современные модели сервисного обслуживания продукции наукоемких производство |
| | Основные современные логистические модели кооперации наукоемких производств и управления цепями поставок |
| Другие характеристики | Личные качества, обеспечивающие эффективное выполнение трудовой функции: ответственность, аккуратность, коммуникабельность, способность оперативно решать поставленные задачи, инициативность, логическое мышление, творческий подход к решению профессиональных задач, знание английского языка для взаимодействия с зарубежными партнерами |
| | Желательно наличие сертификатов от российских или зарубежных профессиональных организаций, подтверждающих компетенции в области организации постпродажного обслуживания и сервиса |

### 3.3.3. Трудовая функция

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Наименование** | Управление интегрированными процедурами материально-технического обеспечения промышленной продукции | **Код** | C/03.7 | **Уровень (подуровень) квалификации** | 7 |

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

| | |
|---|---|
| Трудовые действия | Управление процессами кодификации предметов материально-технического обеспечения с ориентацией на компьютерную обработку данных для сокращения номенклатуры закупаемых изделий и комплектующих, исключения неоправданного дублирования и предоставления необходимой информации потребителям и поставщикам |
| | Обеспечение формирования перечня (набора) запасных частей и расходных материалов, необходимых для поддержки функционирования изделия в начальный период его эксплуатации |
| | Осуществление планирования закупок предметов материально-технического обеспечения, организация процедуры направления запросов о ценах и получения данных прайс-листов |
| | Обеспечение выполнения процедуры оценки уровня текущих запасов по предметам материально-технического обеспечения, принятия своевременных решений о необходимости пополнения этих запасов, подготовки соответствующих заявок, контроля качества поступающих предметов, организация их хранения и выдачи |
| | Управление заказами и счетами на оплату заказанных предметов материально-технического обеспечения |
| Необходимые умения | Необходимые умения по трудовой функции B/02.6 «Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса» |
| | Разрабатывать и применять на практике модели управления производственными ресурсами и логистическими цепочками |
| | Разрабатывать экономико-математические и компьютерные модели производственно-коммерческих процессов жизненного цикла наукоемкой продукции |
| | Организовывать проектную работу в организации, разрабатывать и контролировать ресурсо-временные проектные показатели |
| Необходимые знания | Необходимые знания по трудовой функции B/02.6 «Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса» |
| | Принципы и методы построения системы и инструменты управления производством с помощью современной логистики |
| | Основы планирования жизненного цикла инновационной машиностроительной продукции |
| | Экономико-математические модели для описания состояния многономенклатурных запасов промышленной организации |
| | Основы современного материального производства, особенности формирования показателей качества и конкурентоспособности наукоемкой продукции |

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

### 3.3.4. Трудовая функция

| Наименование | Организация мероприятий по обеспечению электронной эксплуатационной и ремонтной документацией | Код | С/04.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|---|---|---|---|---|---|

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

| | |
|---|---|
| Трудовые действия | Руководство деятельностью по созданию интерактивной электронной эксплуатационной документации, обеспечивающей интеграцию различных видов эксплуатационной и ремонтной документации в общую базу данных эксплуатационной документации, в том числе электронных каталогов, электронных перечней, руководств по эксплуатации и ремонту, инструкций по пуску, наладке наукоёмких промышленных изделий |
| | Обеспечение персонала интерактивными электронными техническими руководствами, содержащими справочные материалы об устройстве и принципах работы изделия, о технологии выполнения операций с изделием, потребности в необходимых инструментах и материалах, о количестве и квалификации персонала, о диагностике состояния оборудования и поиска неисправностей, о подготовке и реализации автоматизированного заказа материалов и запасных частей |
| | Оценка потребностей в интерактивных электронных технических руководствах различных видов и назначения, обеспечение доведения этой потребности до разработчиков |
| | Контроль предоставления и использования интерактивных электронных технических руководств при поставке изделия потребителю и при организации эксплуатации, обслуживания и ремонта изделия, принятие организационных и иных мер при обнаружении отсутствия или некомплектности состава интерактивных электронных технических руководств |
| | Организация мероприятий по переводу в электронный вид конструкторско-технологической, нормативно-справочной и эксплуатационной документации организации |

| | |
|---|---|
| | Разработка нормативных документов, регламентирующих вопросы безопасности информации и эксплуатации средств усиленной квалифицированной электронной подписи, назначение владельцев средств усиленной квалифицированной электронной подписи и должностных лиц, ответственных за обеспечение безопасности информации и эксплуатации этих средств |
| Необходимые умения | Необходимые умения по трудовой функции B/02.6 «Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса» |
| | Использовать инструментальные средства (в том числе пакеты прикладных программ) для решения прикладных инженерно-технических и технико-экономических задач, планирования и проведения работ |
| | Решать задачи разработки структуры и содержания интерактивных электронных технических руководств |
| Необходимые знания | Необходимые знания по трудовой функции B/02.6 «Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса» |
| | Требования к эксплуатационной документации, изложенные в международных и государственных стандартах, касающиеся структуры, оформления и содержания разрабатываемой документации |
| | Принципы построения и работы электронных вычислительных машин, структура локальных и глобальных компьютерных сетей, назначение и методы разработки программного обеспечения, сведения о языках программирования и областях их применения в информационных технология |
| | Типовые варианты построения системной архитектуры и технологии баз данных отраслевых информационных систем, схемы организации информационной службы наукоемкой организации |
| | Функциональность современных отраслевых информационных систем управления жизненным циклом наукоемкой продукции, управления производством и управления организации |
| Другие характеристики | Личные качества, обеспечивающие эффективное выполнение трудовой функции: ответственность, аккуратность, коммуникабельность, способность оперативно решать поставленные задачи, инициативность, логическое мышление, творческий подход к решению профессиональных задач, знание английского языка для взаимодействия с зарубежными партнерами |
| | Желательно наличие сертификатов от российских или зарубежных профессиональных организаций, подтверждающих компетенции в области организации постпродажного обслуживания и сервиса |

### 3.3.5. Трудовая функция

| Наименование | Организация исследований и осуществление разработок новых методов, моделей и механизмов интегрированной логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции | Код | C/05.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|---|---|---|---|---|---|

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

| | |
|---|---|
| Трудовые действия | Подготовка предложений для разработки стратегии развития организации, обоснования стратегических решений по совершенствованию процессов интегрированной логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции |
| | Руководство научной разработкой перспективных направлений совершенствования методов, моделей и механизмов интегрированной логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции |
| | Участие в формировании и обосновании целей и задач исследований и проектных разработок, изыскательских работ, определении значения и необходимости их проведения, путей и методов их решений |
| | Организация работы исследовательских коллективов по изучению проблем повышения эффективности процессов постпродажного обслуживания и сервиса в наукоемких отраслях промышленности |
| | Рассмотрение и дача отзывов и заключений на инновационные предложения в области организации интегрированной логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции |
| | Координация деятельности подчиненных структурных подразделений, обеспечение использования в их деятельности достижений отечественной и зарубежной науки и техники, патентных и научно-информационных материалов, вычислительной и организационной техники и прогрессивных методов выполнения работ |
| | Способствование развитию творческой инициативы работников, руководство работой по рассмотрению и внедрению рационализаторских предложений и изобретений, оформлению в установленном порядке заявок и других необходимых документов на авторские свидетельства на изобретения, патенты и лицензии |
| | Организация работы по изучению и внедрению научно-технических достижений, передового отечественного и зарубежного опыта по инновационному развитию процессов постпродажного обслуживания и сервиса |
| | Участие в подборе, аттестации и оценке научной деятельности работников организации, повышении их квалификации, рассмотрение предложений по их премированию с учетом личного вклада в общие результаты работы |
| Необходимые умения | Необходимые умения по трудовой функции B/02.6 «Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса» |
| | Выполнять технико-экономический анализ проектных, конструкторских и технологических решений для выбора оптимального варианта реализации инноваций, разрабатывать компьютерные модели исследуемых процессов и систем |

| | |
|---|---|
| | Осуществлять постановку задач для моделирования управленческих и производственных процессов в организации наукоемкой сферы; планировать, организовывать и контролировать коммуникации между профессиональными коллективами разработчиков, исследователей или проектными группами; строить статистические модели, применять методы описания данных, оценки, проверки гипотез |
| | Проводить анализ управленческой ситуации, строить соответствующую ей организационно-экономическую модель для решения конкретных задач управления организацией, изучать ее свойства и характеристики, разрабатывать на ее основе адекватные управленческие решения, используя основные методы статистического анализа данных |
| | Воспринимать (обобщать) научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт по тематике научного исследования, готовить реферативные обзоры и отчеты, получать научно-исследовательский опыт в профессиональных социальных сетях |
| | Выявлять и оценивать тенденции технологического развития в наукоемких сферах на основе анализа, обобщения и систематизации передового опыта в сфере инноватики по материалам ведущих научных журналов и изданий с использованием электронных библиотек и интернет-ресурсов |
| | Сущность и содержание междисциплинарного подхода к решению инновационных задач и экономические рациональные границы применения основных методов организационно-экономического моделирования |
| | Методы построения концептуальных, математических и имитационных моделей |
| | Современные методы и модели менеджмента информационных коммуникаций |
| | Основные статистические методы анализа эмпирических экономических данных |
| | Основные понятия, методы и процедуры теории принятия решений и моделирования |
| | Модели, методы и результаты выборочных исследований, теории измерений, статистического анализа числовых, векторных и нечисловых данных, временных рядов, экспертных оценок |
| | Подходы, методы и результаты прикладной статистики, экспертных оценок, теории принятия решений и экономико-математического моделирования, в частности моделирования технологий обеспечения качества, методы классификации, теории нечеткости и статистики интервальных данных, принятия решений в условиях неопределенности и риска |
| | Методы прогнозирования, технико-экономических исследований научно-технических решений и нормативного проектирования инновационных видов продукции и процессов |
| | Функциональность основных классов отечественных и зарубежных отраслевых информационных систем управления жизненным циклом промышленной продукции |

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

### 3.3.6. Трудовая функция

| Наименование | Руководство проектами реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла промышленной продукции с использованием современных информационных технологий | Код | C/06.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|---|---|---|---|---|---|

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

| | |
|---|---|
| Трудовые действия | Организация деятельности проектных офисов для внедрения современных информационных технологий управления жизненным циклом промышленной продукции |
| | Руководство проектами по системной интеграции и внедрению автоматизированных систем управления технологическими процессами и информационно-аналитических систем организаций |
| | Руководство разработкой основных разделов концептуальных проектов развития информационных систем интегрированной логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции, определение требований технических заданий на их разработку |
| | Разработка организационно-технической документации по проектам реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла продукции в части своих полномочий |
| | Анализ пригодности субподрядчиков на возможность выполнения проектов по внедрению информационных технологий и последующий контроль работ и продукции, выполненных субподрядчиками |
| | Определение потребности организации в квалифицированных специалистах по организации постпродажного обслуживания и сервиса, повышении их квалификации в части своих полномочий |

| | |
|---|---|
| | Организация разработки и реализации мероприятий по внедрению прогрессивной техники и технологии, улучшению использования ресурсов организации для повышения качества сервисной поддержки потребителей промышленной продукции |
| | Осуществление оперативного управления работами по проектам реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла промышленной продукции |
| | Проверка соответствия проектной документации действующим нормативным документам и стандартам, определение степени детализации планов проектов |
| | Консультация руководства организации, структурных подразделений и проектных групп по методологии и стандартам управления проектами реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла промышленной продукции |
| | Руководство разработкой и внедрением проектов совершенствования управления бизнес-процессами на постпроизводственных стадиях жизненного цикла промышленной продукции на основе использования совокупности экономико-математических методов, современных средств вычислительной техники, коммуникаций и связи и элементов теории экономической кибернетики |
| | Организация проведения исследований системы управления, порядка и методов планирования и регулирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса с целью определения возможности их формализации и целесообразности перевода соответствующих процессов на автоматизированный режим, а также изучение проблем обслуживания автоматизированных систем управления организации и его подразделений |
| | Составление технических заданий по созданию корпоративных информационных систем управления и их отдельных подсистем, обеспечение подготовки планов проектирования и внедрения подсистем управления взаимоотношениями с потребителями промышленной продукции и контроль их выполнения, постановка задач, их алгоритмизация, увязка организационного и технического обеспечения, создание и внедрение типовых блоков в части своих полномочий |
| | Организация работы по совершенствованию документооборота на стадиях постпродажного обслуживания и сервиса: определение входных и выходных документов, порядка их ввода и вывода, приема и переформирования, передачи по каналам связи, оптимизации документов, рационализации их содержания и построения |
| Необходимые умения | Необходимые умения по трудовой функции B/03.6 «Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису» |
| | Использовать методы логистики и оптимизировать производственно-технологические ресурсы наукоемкой организации |
| | Использовать методики разработки организационных структур и информационно-управленческих систем инновационной организации, управления организационными изменениями в рабочих коллективах при внедрении новой техники и технологий |

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

| | |
|---|---|
| | Основные принципы информационного взаимодействия контрагентов в процессе снабженческо-сбытовой деятельности наукоемкой организации |
| | Современные информационные системы, применяемые на стадиях закупочной, распределительной и сбытовой деятельности наукоемкой организации, порядок их внедрения |
| Другие характеристики | Личные качества, обеспечивающие эффективное выполнение трудовой функции: ответственность, аккуратность, коммуникабельность, способность оперативно решать поставленные задачи, инициативность, логическое мышление, творческий подход к решению профессиональных задач, знание английского языка для взаимодействия с зарубежными партнерами |
| | Желательно наличие сертификатов от российских или зарубежных профессиональных организаций, подтверждающих компетенции в области организации постпродажного обслуживания и сервиса |

## IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

### 4.1. Ответственная организация – разработчик

| |
|---|
| Общероссийское отраслевое объединение работодателей «Союз машиностроителей России», город Москва |
| заместитель исполнительного директора Сергей Валентинович Иванов |

### 4.2. Наименования организаций – разработчиков

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

| |
|---|
| 18. ФГБОУ ВПО «СамГТУ», ФМиАТ, город Самара |
| 19. ФГБОУ ВПО ОмГТУ, город Омск |
| 20. ФГБОУ МГТУ «Станкин», город Москва |

[1] Общероссийский классификатор занятий.
[2] Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.
[3] Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.
[4] Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

gost.e-ecolog.ru